



MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES PARA LOS EMPLEADOS DE LA PLANTA DE PERSONAL DE LA EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE VILLA DEL ROSARIO – EICVIRO E.S.P.

MARCO INSTITUCIONAL

1. MISIÓN

Entregar a nuestros usuarios actuales y potenciales soluciones integrales en la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, de acuerdo a las necesidades específicas de sus habitantes de conformidad con la normatividad vigente, en términos de calidad, costo y valor agregado para el usuario, de manera que se garantice el valor que genera cada uno de los servicios prestados.

2. VISIÓN

Con la responsabilidad de todos, consolidaremos nuestra Empresa Industrial y Comercial de Servicios Públicos Domiciliarios de Villa del Rosario, del sector de agua potable y saneamiento básico la de mayor presencia y cobertura en el municipio, propendiendo con el apoyo de las entidades gubernamentales el mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes y el desarrollo habitacional.

3. FUNCIONES GENERALES

Prestar los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en el municipio de Villa del Rosario.

4. OBJETIVO

Es la prestación de los Servicios Públicos de Acueducto y Alcantarillado dando debida continuidad y cobertura con calidad a los habitantes del municipio de Villa del Rosario



5. PRINCIPIOS ETICOS

Teniendo en cuenta que la ética se maneja siempre individualmente expresando las acciones correctas de cada ser. Con la ética se reclama que se eviten acciones que no pueden explicarse, entiendo justificarse.

UNIVERSALIDAD: Atención integral, sin distinción alguna por raza, color, etnia, política, credo o religión, sexo, situación económica, libertad de expresión de los usuarios.

CALIDAD: Garantizar prestación de los servicios con calidad, oportunidad, eficiente, personalizada, humanizada, integral continua a los usuarios, de acuerdo con los estándares establecidos para cada práctica profesional.

PROTECCIÓN INTEGRAL: Se brindará atención integral en cantidad, oportunidad, calidad y eficiencia, se reforzará la seguridad del paciente, su familia y el personal involucrado en la atención.

AUTOCONTROL: El cambio individual para el fortalecimiento institucional, donde cada miembro de la empresa, fortalece la capacidad de control y regulación frente a las actividades y tareas que realizamos (planear, ejecutar, verificar, evaluar y ajustar) con el fin de que estas contribuyan al logro de los objetivos institucionales.

EFICIENCIA: Administrar el rendimiento y el mejor aprovechamiento de los recursos disponibles con la obtención de los mejores resultados posibles.

TRANSPARENCIA: Todos los actos y gestiones de los miembros de la Empresa serán ejecutados, con lealtad, franqueza, claridad y nitidez, bajo las premisas de los valores y principios institucionales como orientadores permanentes de nuestros actos.

PARTICIPACION SOCIAL: Se impulsará la participación de los usuarios y fortalecer usuarias en los diferentes órganos de vigilancia y control de la institución, para la participación de la comunidad.



UNIDAD: Fortalecer y apoyar la articulación entre la red prestadora de servicios, los procedimientos y protocolos para alcanzar la misión.

RESPECTO A LA DIGNIDAD HUMANA: Garantizar la prestación de servicios con un trato digno, humano, respetuosa, honroso, confidencial sin discriminación alguna y respetando los derechos del usuario, aceptando el valor inherente y los derechos innatos de cada individuo y de la sociedad.

COMPROMISO SOCIAL: Incentivar y fortalecer el compromiso con la sociedad para garantizar la prestación de servicios con calidad, humanismo y garantizando la participación ciudadana.

6.-VALORES INSTITUCIONALES.

COMPROMISO: Los servidores tenemos la disposición para asumir como propios los objetivos estratégicos de la empresa de la cual somos parte.

LIDERAZGO: es la capacidad de cada uno de nuestros funcionarios de generar y aceptar positivamente los cambios y desarrollo potencial de un equipo de trabajo enfatizando en la innovación y comprometiéndose a un objetivo común.

RESPECTO: Reconocimiento de la legitimidad del otro para ser distinto a uno. Los servidores reconocemos como fundamental el respeto al otro, que permite la aceptación de la individualidad de cada uno y aceptando el valor inherente y los derechos innatos de cada individuo y de la sociedad.

LEALTAD: Cumplimiento de lo que dicen las leyes de la fidelidad y las de honor. Fidelidad en el trato o en el desempeño de un cargo. Los servidores de la empresa, desempeñaremos nuestra labor con lealtad a los principios fundamentales y defenderemos el desempeño de nuestra labor en defensa de los derechos fundamentales a la vida y la salud.

EFICIENCIA: Virtud y facultad de lograr un efecto determinado. Capacidad de acción para lograr un propósito con el menor uso de energía o de recursos. Los servidores tenemos la capacidad y la virtud individual y colectiva para desempeñar nuestra labor en defensa de la salud con eficiencia y efectividad.

RESPONSABILIDAD: Obligación de responder por los propios actos. Capacidad para reconocer y hacer responsable de las consecuencias de las propias acciones.

CALLE 23 No. 12-20 BARRIO GRAN COLOMBIA
TEL. 5706673 - 5705436
VILLA DEL ROSARIO, N. DE S.-COLOMBIA
EICVIRO@HOTMAIL.COM



AMABILIDAD: Disposición personal a cooperar con los demás, ser amigable y servicial. Las y los servidores tenemos el compromiso con la vida y la salud. Fortaleciendo nuestra labor con una atención basada en la amabilidad, dignidad, deferencia, interés y calidad.

7.- POLITICAS Y ETICAS DE LOS FUNCIONARIOS DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE VILLA ROSARIO – EICVIRO E.S.P.

POLÍTICA: Directrices u orientaciones por las cuales la Alta Dirección define el marco de actuación en el cual se orientará la gestión del servicio, para el cumplimiento de los fines constitucionales y misionales de la Empresa de manera que se garantice la coherencia entre sus prácticas y propósitos

1. Defender el Derecho a la vida pública y privada de cada uno de los funcionarios y pacientes, sin hacer distinciones de edad, raza, sexo, orientación sexual o preferencia religiosa o política.
2. Ofrecer un trato justo, observando prácticas laborales basadas en la equidad y en la mutua cooperación dentro del marco de los Principios éticos y Valores comunes
3. Asumir los valores de la Empresa, como guía de las acciones y decisiones propias del ejercicio de sus funciones, manteniéndose siempre, en todos los actos privados así como en las funciones oficiales, un compromiso explícito con la rectitud y la honradez.
4. Abstenerse de incurrir en situaciones que puedan o impliquen la ocurrencia de conflictos de interés o manejo indebido de información que afecten a la Entidad y a los demás.
5. Dedicar el mayor esfuerzo, la mayor atención y la totalidad del tiempo laboral al cumplimiento de las labores asignadas con la más alta calidad, con diligencia, eficiencia e imparcialidad.
6. Denunciar la corrupción en cualquier momento en que se descubra.
7. No procurar beneficios o ventajas indebidas, para sí o para otro, mediante el uso del cargo o invocando la Empresa.
8. Fortalecer las condiciones de trabajo sanas y seguras, en un clima de mutuo entendimiento

**CALLE 23 No. 12-20 BARRIO GRAN COLOMBIA
TEL. 5706673 – 5705436
VILLA DEL ROSARIO, N. DE S.-COLOMBIA
EICVIRO@HOTMAIL.COM**



y colaboración, construido por el dialogo entre todos los funcionarios.

9. No utilizar la información confidencial como medio para obtener beneficio propio.
10. Velar por la conservación y el buen uso de los bienes con el fin de mantener en óptimas condiciones el inventario de la empresa.
11. Fortalecer, difundir y cumplir el buen uso del Sistema de Gestión Integral para el manejo de los residuos similares, logrando así eliminar y mitigar los impactos ambientales y los riesgos de salud de las/los usuarias y su familia, los servidores de la empresa y su familia.

Con la Comunidad

- 1.- Velar por la protección y defensa de los derechos y garantías fundamentales de las personas en nombre de la institución.
2. Garantizar la prestación del servicio con calidad, prontitud, oportunidad, eficacia, eficiencia, con compromiso institucional y social a través de mecanismos de trabajo idóneo y capaz.
3. Instituir y fortalecer resultados positivos de la gestión pública, con el objeto de contribuir con el desarrollo social, buscando un mejor posicionamiento de la empresa que se convierta en credibilidad, confianza y buena imagen frente a la sociedad.
- 4.- Dará a conocer a la ciudadanía en general la gestión y las decisiones adoptadas por la empresa EICVIRO E.S.P., en cumplimiento de la participación ciudadana.
- 5.- Fortalecer los mecanismos de participación ciudadana implementados por la institución.

Con los Usuarios.

1. Velar por la protección y defensa de los derechos y garantías fundamentales de las personas en nombre de la institución.
2. Garantizar la prestación del servicio con calidad, prontitud, oportunidad, eficacia, eficiencia, con compromiso institucional y social a través de mecanismos de trabajo idóneo y capaz.

CALLE 23 No. 12-20 BARRIO GRAN COLOMBIA
TEL. 5706673 – 5705436
VILLA DEL ROSARIO, N. DE S.-COLOMBIA
EICVIRO@HOTMAIL.COM



3. Instituir y fortalecer resultados positivos de la gestión pública, con el objeto de contribuir con el desarrollo social, buscando un mejor posicionamiento de la empresa que se convierta en credibilidad, confianza y buena imagen frente a la sociedad.
4. Dar a conocer a la ciudadanía en general la gestión y las decisiones adoptadas por la empresa en cumplimiento de la participación ciudadana
5. Fortalecer los mecanismos de participación ciudadana implementados por la institución

Con el Medio Ambiente.

1. Difundir, aplicar las normas en materia de residuos y similares que permitan garantizar en forma idónea y oportuna, su clasificación, manejo, almacenamiento temporal, transporte y disposición final de estos residuos que permitan el conocimiento, práctica, cultura de protección y conservación del medio ambiente, manejando adecuadamente todos los residuos generados en la empresa.
2. Fortalecer el Equipo de Manejo de Residuos que permita cumplir la Ejecución del Plan de Gestión Integral de Residuos, que es el responsable de coordinar, establecer las políticas, los planes de capacitación y las actividades que consideren necesarias sobre esta materia.

8.- OBJETIVOS DEL MANUAL

- 1.- Definir el perfil de cada cargo, las funciones esenciales, las contribuciones individuales, los conocimientos básicos y los requisitos de estudio y experiencia, necesarios para el desempeño eficiente de cada uno de los funcionarios.
- 2.- Definir las competencias comunes y comportamentales de los empleos públicos establecidos en el presente manual.
- 3.- Servir de base para la aplicación de los diferentes procesos de la administración del talento humano.
- 4.- Dar a conocer a cada funcionario el quehacer del cargo para el cual fue nombrado, a fin de que éste mejore su eficacia y eficiencia y, por ende, la prestación de los servicios.

**CALLE 23 No. 12-20 BARRIO GRAN COLOMBIA
TEL. 5706673 - 5705436
VILLA DEL ROSARIO, N. DE S.-COLOMBIA
EICVIRO@HOTMAIL.COM**



- 5.- Contribuir al proceso de selección de personal, mediante el conocimiento de las funciones a desarrollar y los requisitos mínimos exigidos para el ejercicio del cargo objeto de convocatoria a concurso.

10.- PLANTA DE PERSONAL

LA EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE VILLA ROSARIO – EICVIRO E. S. P., en cumplimiento de sus funciones adoptó, mediante resolución 029 de 2012 la siguiente Estructura de Planta de Personal en la modalidad de contrato a término definido, que permiten cumplir con su plataforma estratégica:

**CALLE 23 No. 12-20 BARRIO GRAN COLOMBIA
TEL. 5706673 – 5705436
VILLA DEL ROSARIO, N. DE S.-COLOMBIA
EICVIRO@HOTMAIL.COM**

No. EMPLEOS	DENOMINACION DEL EMPLEO	CODIGO	GRADO
	AREA ADMINISTRATIVA		
	Agente Especial		
1	Asesor Jurídico	115	2
1	Jefe División Administrativa y Financiera	009	1
1	Contador	219	3
1	Tesorero	219	3
1	Jefe de Talento Humano	219	3
1	Profesional Universitario Presupuesto	219	3
1	Técnico Universitario Contable	367	5
1	Técnico Administrativo archivo	367	4
1	Técnico Administrativo, Asistente de Gerencia	367	3
1	Técnico Administrativo, Almacenista	367	3
1	Auxiliar de servicios generales	470	2
1	Mensajero	487	2
	AREA ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO		
1	Jefe División técnica I	009	2
1	Técnico Operativo Coordinador De Operación y mantenimiento acueducto y alcantarillado	314	5
1	Técnico Operativo Coordinador de mantenimiento	314	6

1	Técnico Operativo, (Coordinador de Proyectos)	314	6
1	Técnico Operativo, sector Lomitas	314	6
1	Técnico Operativo Operador de válvulas	314	6
1	Operario oficial de acueducto Y alcantarillado	490	7
4	Operario calificado (Operador de Planta)	490	7
13	Operarios de acueducto	487	2
1	Técnico Operativo Coord. De mantenimiento	314	6
1	Técnico Operativo, Jefe de cuadrilla acueducto y alcantarillado	314	6
1	Operario oficial de acueducto y alcantarillado	487	3
8	Operarios (Operador Alcantarillado)	487	2
AREA COMERCIAL			
1	Jefe División Comercial	009	2
1	Profesional Universitario, Asesor Jurídico PQR	219	3
1	Técnico Administrativo	367	4
1	Auxiliar Administrativo PQR	407	2
7	Operativos PQR	487	3



Organigrama

**RESOLUCIÓN N° 029 DE 2013
CALLE 23 No. 12-20 BARRIO GRAN COLOMBIA
TEL. 5706673 – 5705418
VILLA DEL ROSARIO, N. DE S.-COLOMBIA
EICVIRO@HOTMAIL.COM**

(AGOSTO 06)

“Por la cual se ajusta el Manual Específico de Funciones y Competencia Laborales para los empleos de la planta de personal de la EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE VILLA DEL ROSARIO EICVIRO E.S.P.

**EL SUSCRITO AGENTE ESPECIAL DE LA SSPD – EICVIRO E.S.P.-
EN USO DE SUS FACULTADES ESTATUTARIA Y LEGALES.**

CONSIDERANDO:

Que, la Empresa Industrial y Comercial de Servicios Públicos Domiciliarios de Villa del Rosario EICVIRO E.S.P fue intervenida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios mediante Resolución N° 20121300024045 del 1 de Agosto de 2012.

Que, en virtud de esta intervención en la misma resolución 201213300024045 de 1 de agosto de 2012 se designó como Agente Especial ante la Empresa Industrial y Comercial del Servicios Públicos Domiciliarios de Villa del Rosario – EICVIRO E.S.P., al Ingeniero ALBERTO RAMIREZ MOROS y en consecuencia actúa como representante legal de la misma.

Que, con fecha 2 de agosto de 2012 el Ingeniero Alberto Ramírez Moros tomó posesión ante la Dra. Lucia Hernández Superintendente Delegada para Entidades Intervenidas de la Superintendencia de Servicios Públicos SSPD (E).

Que con la expedición de la Ley 909 de 2004, se introduce el concepto de competencias laborales en la administración pública para desempeñar un empleo público incluyendo los requisitos de estudio y experiencia, así como las demás condiciones para el acceso al servicio público, las cuales deben ser coherentes con el contenido funcional de empleo.

Que el Presidente de la República expidió los Decretos Ley 770 y 785 de 2005, en los cuales se establecen los criterios y obligatoriedad de las entidades del orden Nacional y Territorial para definir e incorporar los Manuales Específicos de Funciones de Requisitos y las Competencias Laborales para el ejercicio de los empleos públicos.

Que el decreto 2539 de 2005 determinó los criterios de obligatorio cumplimiento para definir las competencias comportamentales y por niveles jerárquicos.

Que por Resolución No. SSPD – 20121300024045 del 1-08-2012 se ordena la toma de posesión de la EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE VILLA DEL ROSARIO – EICVIRO E. S. P. para su administración y se designa Agente Especial, para su administración

Que EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE VILLA DEL ROSARIO – EICVIRO E. S. P., pertenece nivel municipal dotado de personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, adscrita al municipio de villa del Rosario.

Que, mediante Resolución No. 005-de febrero 20 de 2012 se adoptó el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales.

Que, por Resolución 029 de diciembre 28 de 2012 se estableció la Planta Única y Global y se fijaron las asignaciones civiles de Cargos para la vigencia 2013

Que, por lo anteriormente expuesto, este despacho

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO.-Ajustar el Manual Específico de funciones y de competencias laborales, para los empleos que conforman la planta de personal de la EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE VILLA DEL ROSARIO – EICVIRO E. S. P., cuyas funciones deberán ser cumplidas por los funcionarios con criterios de eficiencia y eficacia en orden al logro de la misión, objetivos y funciones que la Ley y los Reglamentos le señalan a la institución.

COMPETENCIAS FUNCIONALES: Los empleos competenciales funcionales, contribuciones esenciales y requisitos: tendrán las siguientes

**MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES
 EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE
 VILLA DEL ROSARIO – EICVIRO E. S. P**

I.IDENTIFICACION

NIVEL	Asesor		
DENOMINACION DEL EMPLEO	Asesor jurídico		
CODIGO	115		
GRADO	2		
Nº DE CARGOS	1		
DEPENDENCIA	Gerencia		
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	Agente Especial		

II. PROPOSITO PRINCIPAL

Desempeñar las actividades de Asesor Jurídico, desarrollando alternativas adecuadas para verificar, revisar y aprobar todos los contratos y actos administrativos de la empresa. Ser apoderada y representar legalmente a la empresa en todos los litigios y demás aspectos legales.

III FUNCIONES BASICAS ESENCIALES

- 1.Desarrollar las directrices y ejecutar los diferentes planes y programas en materia jurídica, en defensa de la empresa.
2. Emitir conceptos y resolver consultas para asegurar que todas lasdecisiones administrativas hallan estado sujetas y sometidas alcumplimiento estricto de la ley de la normatividad positiva dela empresa.
3. Asesorar a las demás dependencias de la administración en eldesarrollo del proceso contractual en sus diferentes etapas.
4. Elaborar, revisar y aprobar los contratos que sean necesarios para el normal funcionamiento de la administración, así como apoyar legalmente a las diferentes dependencias de la administración en las licitaciones y contrataciones.
5. Afianzar la cultura interna y la actualización permanente que le posibilite acada empleado entender y aplicar el componente jurídico inherente a suproceso.
6. Afianzar políticas, planes y estrategias en materia jurídica y en defensa delo público.
7. Elaborar y/o revisar los proyectos de resoluciones, acuerdos ydemás actos administrativos que expida la empresa.

8. Afianzar estrategias orientadas a anticipar y proyectar la influencia de leyes y eventos que puedan afectar los objetivos de la empresa.
9. Interponer y apersonarse de los procesos judiciales / o administrativos en los que la empresa sea parte presentando los recursos de rigor entablado las acciones judiciales en defensa de los procesos promovidos en contra de la empresa.
10. Coordinar y controlar los trámites relacionados con registros, marcas, patentes y licencias que sean requeridos para el buen desempeño de la empresa.
11. Dirigir las actuaciones encaminadas al cobro judicial afectivo de las acreencias que se adeuden a la empresa por todo concepto y coordinar las labores del cobro persuasivo cuando este servicio no sea con tratado por aparte
12. Desempeñar las funciones inherentes a su cargo que le sean asignadas por su jefe inmediato.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

Las actividades de la dependencia a la cual pertenece se desarrollan de manera adecuada y van encaminadas a la satisfacción de las necesidades de la empresa EICVIRO E.S.P.

Los planes, programas, proyectos y actividades desarrollados en materia jurídica, responden a los objetivos de la empresa.

Los informes presentados reflejan los resultados y transparencia de la gestión institucional.

Cumple con las leyes y reglamentos que rigen la Institución.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

Constitución Nacional.

Ley de contratación administrativa y decretos reglamentarios.

Normatividad del Modelo Estándar de Control Interno MECI.

Normatividad vigente aplicable a los servicios públicos, normas y directrices expedidas por el gobierno nacional, la superintendencia de servicios públicos y demás autoridades que comprometen el funcionamiento de la E.S.P.

Normas orgánicas sobre el funcionamiento, estructura jurídica y misión de la E.S.P

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

A. Estudios

Título de abogado

Tarjeta Profesional vigente

B. Experiencia

Se requiere de dos (2) años de experiencia profesional.

MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE VILLA DEL ROSARIO – EICVIRO E. S. P

NIVEL	DIRECTIVO
DENOMINACION DEL EMPLEO	JEFE DIVISION ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO
CODIGO	009
GRADO	1
Nº DE CARGOS	1
DEPENDENCIA	AREA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	GERENTE

II. PROPOSITO PRINCIPAL

Planear, dirigir, controlar y evaluar, la organización y funcionamiento de la empresa en el área respectiva, al igual que aplicación de políticas y estudios tendientes a responder a las necesidades del servicio y normas técnicas vigentes.

III FUNCIONES BASICAS ESENCIALES

1. Responder ante el Gerente y Junta Directiva, por la eficaz y eficiente administración de los recursos financieros y físicos de la empresa.
2. Responder por la elaboración y presentación oportuna ante la Gerencia y Junta Directiva de los estados financieros.
3. En coordinación con la Gerencia, elaborar el plan de inversiones de la empresa, y

- garantizar su cumplimiento.
4. Elaborar los informes de gestión que solicite la gerencia, para ser presentados ante la Junta Directiva.
 5. Coordinar y supervisar la ejecución de las actividades administrativas delegadas a las dependencias bajo su cargo, para garantizar el adecuado desarrollo de los procedimientos administrativos del área.
 6. Definir y aplicar los parámetros para la presupuestación de ingresos, gastos y compra de activos, de acuerdo con las políticas definidas por la Junta Directiva y la Gerencia.
 7. Establecer las metas de los indicadores de gestión definidos para la dirección administrativa, y efectuar seguimiento al cumplimiento de los mismos.
 8. Responder por la definición y adopción de estrategias tendientes a la obtención de recursos financieros requeridos para la ejecución de los planes de inversión.
 9. Responder por el oportuno pago de los aportes y contribuciones establecidas por la Ley, para las empresas de servicios públicos
 10. Establecer las medidas requeridas para garantizar la protección de los recursos y activos de la empresa, evitando su uso inadecuado.
 11. Adelantar las gestiones para la adquisición de las pólizas de seguros para la protección de los recursos humanos, financieros y físicos utilizados por la empresa.
 12. Coordinar la ejecución de las actividades para la provisión de los servicios administrativos y logísticos que requiera la empresa para su operación.
 13. Gestionar la adquisición de bienes y servicios, controlar su suministro, almacenamiento y uso.
 14. Coordinar el manejo y actualización del inventario de los materiales, suministros, bienes muebles e inmuebles utilizados por la empresa.
 15. Participar con voz y voto en el Comité de compras.
 16. Presentar propuestas de ajustes que permitan corregir desfases entre la programación financiera y el cumplimiento de compromisos de la empresa.
 17. Controlar el cumplimiento del presupuesto asignado para el funcionamiento de la Dirección Administrativa y Financiera.
 18. Participar en los diversos comités y grupos de trabajo en que se convoque su asistencia.
 19. Detectar situaciones problemas causados o previsibles en el área a cargo y solucionarlas, previa sustentación ante la Gerencia.
 20. Requerir o realizar la capacitación del personal cuando ello se requiera.
 21. Mantener actualizada la información de su área, y difundir la importación de la misma en la empresa.
 22. Ejercer y verificar el ejercicio del control interno.
 23. Participar en el proceso de selección y evaluación del desempeño del personal a cargo, si hubiere.
 24. Coordinar el transporte de comisión de los funcionarios.
 25. Cumplir estrictamente con el reglamento Interno de Trabajo y las normas de Higiene

y Seguridad Industrial Adoptadas.

26. Elaborar informes mensuales de gestión para ser presentado a la Gerencia, así como los demás informes sobre el desarrollo de sus funciones que se le soliciten.
27. Las demás funciones que le sean asignadas por el Gerente, que tengan relación con el cargo

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

1. Participa en los planes y programas en materia de bienestar social e incentivos y están de acuerdo con las políticas y normas en materia de administración de personal y necesidades institucionales
2. Organiza y evalúa oportunamente el proceso de evaluación de desempeño de la empresa, y se realiza acorde con la normatividad vigente.
3. Participa en la elaboración y actualización de los manuales de procedimientos y funciones de la empresa.
4. Participa en la formulación del plan de desarrollo institucional y de los planes de acción anuales
5. Planea el uso de los recursos humanos, físicos y financieros para que estén a disposición acorde con el objeto social.
6. Aplica estrategias de alta efectividad para el cumplimiento de los objetivos corporativos.
7. Conoce y cumple con los procesos y procedimientos, normas, planes y programas relacionados con el cargo.
8. Escucha con interés a los funcionarios y capta las preocupaciones, interés, necesidades de los demás.
9. Establece dialogo directo con los miembros de trabajo que permitan compartir información e ideas en razón en condiciones de respeto y cordialidad.
10. Inicia acciones para superar los obstáculos y alcanzar metas específicas.
11. Elabora junto con la Gerencia el Plan Anual de Comunicación institucional
19. Aplica y establece los Canales de Escucha del Área de Sistemas de Información para todo el personal de la Institución según el Plan Anual de Comunicación institucional

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

1. Normas sobre presupuesto y finanzas públicas.
2. Estatuto de contratación de la empresa
3. Ley 909 de 2.005 y sus decretos reglamentarios.
4. Conocimiento de la Administración pública.
5. Metodologías de investigación y diseño de proyectos.
6. Conocimientos básicos en sistemas.

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

A. Estudios

Título de Contador Público y Postgrado en área relacionadas.

Tarjeta Profesional vigente

B. Experiencia

Se requiere de dos (2) añosde experiencia profesional.

**MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES
 EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DE SERVICIOS PUBLICOS
 DOMICILIARIOS DE VILLA ROSARIO EICVIRO E. S. P.**

I. IDENTIFICACION

NIVEL	Profesional
DENOMINACION DEL EMPLEO	Profesional Universitario, Tesorero
CODIGO	219
GRADO	3
Nº DE CARGOS	1
DEPENDENCIA	Área Administrativa y Financiera
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	Jefe División Administrativa y Financiera

II. PROPOSITO PRINCIPAL

Desempeñar las actividades de Tesorero, desarrollando alternativas adecuadas y proyectos mediante la utilización de herramientas que ayuden a la organización y mejoramiento de la Dirección Administrativa y Financiera.

III FUNCIONES BASICAS ESENCIALES

- 1.- Ejecutar los procesos y procedimientos previamente establecidos para la tesorería de EICVIRO ESP.
- 2.- Elaborar las definitivas de pago.
- 3.- Responder por el cuidado y conservación de los materiales, equipos y accesorios que tenga bajo su custodia, evitando al máximo su pérdida, deterioro y utilización indebida de los equipos
- 4.- Elaborar informes sobre el flujo de caja, proyecciones, estados de cuenta que solicite tanto el gerente como su superior inmediato.
- 5.- Preparar y presentar los informes requeridos por los entes de control' externos,
- 5.- Revisar y llevar actualizados la relación de ingresos y egresos de acuerdo a los extractos bancarios y responder por manejo de efectivo cuando se requiera.

- 6.- Revisar los soportes de pago de cada una de las cuentas, a fin de cumplir estrictamente con los requerimientos de ley para cada una de ellas.
- 7.- Realizar la programación de pagos con su jefe inmediato y el Gerente
- 8.- Efectuar la liquidación y pago de la retención en la fuente. De igual manera de los compromisos parafiscales de la empresa.
- 9.- Revisar los recaudos diarios y los movimientos bancarios y de efectivo, a fin de registrarlos en el Módulo de tesorería.
- 10.- Elaborar las conciliaciones bancarias.
- 11.- Expedir certificados de retención en la fuente.
- 12.- Mantener actualizados los libros de tesorería para cruzarlos con la información contable
- 13.- Facilitar al Revisor fiscal, Auditor Interno, contralorías, contador y demás entes de control los libros, documentos a su cargo para la realización de arqueos, inspecciones y auditorías-
- 14.- Las demás que le sean asignadas por su jefe inmediato
- 15.- Conocer y cumplir con los procesos y procedimientos, normas, planes y programas relacionados con el cargo.
- 16.- Efectuar el pago de la nómina de pago de los empleados de planta.
- 17.- Verificar las notificaciones de vacaciones, permisos, licencias, sanciones y demás.
- 18.- Revisar y verificar el pago de las prestaciones sociales de los empleados de la institución.
- 19.- Dirigir, coordinar y efectuar el pago oportuno de las acreencias de la Empresa.
- 20.- Realizar los informes que sean solicitados por el jefe inmediato, la Gerencia y/o los organismos de control.
- 21.- Ejercer las demás funciones que le sean asignadas y que sean afines con la naturaleza del empleo.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

1. Los planes y programas en materia de bienestar social, estímulos y evaluación del desempeño y temas financieros presentados están de acuerdo con las políticas y normas en materia de administración de personal y finanzas.
2. La póliza de manejo esta debidamente actualizada al igual que los seguros para protección de bienes.
3. Las normas, sistemas y procedimientos del orden financiero, administrativo y de personal, mantienen actualizados.

4. El presupuesto para cada vigencia es sometido y aprobado antes del 30 de octubre de acuerdo a las normas y por la junta directiva.
5. El presupuesto se ejecuta de acuerdo a lo establecido en la Ley, normas e instrucciones impartidas por autoridades competentes.
6. Los estados financieros satisfacen las necesidades de información para el desarrollo financiero de la empresa.
7. Los compromisos de pago ante la dependencia financiera y entidades bancarias se cumplen en las fechas establecidas.
8. El Control Interno Disciplinario en primera instancia se esta ejerciendo de acuerdo a las normas vigentes
9. Las novedades administrativas de personal y la información contable suministrada permiten realizar la liquidación de la nómina.
10. El reglamento interno de trabajo esta siendo aplicado adecuadamente.
11. Los informes de gestión presentados a los entes de control se ajustan a los requerimientos y exigencias establecidas en sus formatos y normatividad.
12. Manejo eficiente de los recursos efectivos.
13. Los estudios de actualización de planta de personal obedecen a las necesidades de la administración y a las metodologías establecidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública.
14. Análisis y seguimiento a los pagos por las fuentes de conformidad con el presupuesto
15. Las planillas de ingresos diarios del personal se están llevando oportunamente al igual que las planillas de jornales.
16. El plan anual de bienestar social de la entidad cumple con los parámetros y metas establecidas en las normas que para tal efecto reglamente el estado.
17. Los inventarios de la empresa corresponden a la realidad.
18. Los actos administrativos relacionados con las novedades de personal cumplen con las normas vigentes en materia de administración de personal.

19. La elaboración oportuna de las Conciliaciones Bancarias, permite determinar diariamente el saldo en Bancos de las diferentes cuentas.
20. Efectividad en la elaboración y cumplimiento del PAC
21. La custodia y organización del archivo de la empresa, se esta llevando de acuerdo a las normas técnicas vigentes.
22. Los servicios de vigilancia, aseo, mantenimiento y transporte, que se requieran para el adecuado funcionamiento, están siendo contratados oportunamente.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

1. Plan nacional de capacitación y formación.
2. Normas sobre el manejo presupuestal.
3. Estatuto de contratación de la empresa
4. Políticas públicas en administración financiera.
9. Normas sobre vinculación, pago y reportes de novedades al Sistema de Seguridad Social.

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

A. Estudios

Título de Profesional en áreas económicas, administrativas o financiera, Contaduría Pública, Administración de Empresas, (Tarjeta profesional para los casos reglamentados por la Ley)

B. Experiencia

Se requiere de dos (2) años de experiencia profesional relacionada con sus funciones.

**MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES
 EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DE SERVICIOS PUBLICOS
 DOMICILIARIOS DE VILLA ROSARIO EICVIRO E. S. P.**

I. IDENTIFICACION

NIVEL	Profesional
DENOMINACION DEL EMPLEO	Profesional Universitario, Jefe talento humano
CODIGO	219
GRADO	3
Nº DE CARGOS	1
DEPENDENCIA	Área Talento Humano
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	Agente Especial

II. PROPOSITO PRINCIPAL

Obtener y mantener un grupo humano con las competencias necesarias para que la Empresa cumpla con los objetivos, diseñando y proponiendo directrices, planes y programas para lograr una efectiva dirección de la gestión Humana. Coordinar la adecuada aplicación de estas directrices. Responder por los procesos de Vinculación del Personal, Formación Integral, Compensación Salarial, Bienestar laboral y Salud Integral, con el fin de contribuir a lograr el desarrollo integral del personal.

III FUNCIONES BASICAS ESENCIALES

1. Dirigir y coordinar la marcha administrativa de la unidad a su cargo, para que cada uno de sus funcionarios laboren con Eficacia y Eficiencia, cumpliendo a cabalidad con sus funciones y con las normas legales que son de competencia del servidor.
2. Adelantar programas de inducción y re inducción para todo el personal de la administración dando a conocer normas, reglamento de trabajo, etc., y

hacerlos cumplir.

3. Procurar porque las normas, procedimientos, políticas y directrices, establecidas para la administración de personal y las relaciones laborales sean cumplidas correctamente.
4. Dirigir, coordinar y adelantar el proceso de selección y contratación de personal, dando cumplimiento a lo establecido legalmente para servidores públicos, (trabajadores oficiales, carrera administrativa, libre nombramiento y remoción).
5. Atender y resolver las solicitudes y problemas de los servidores desde el punto de vista laboral y personal para el mejor desarrollo en sus funciones.
6. Expedir constancias de trabajo cuando sean requeridas por los empleados.
7. Certificar la capacidad de endeudamiento que tienen los empleados en el momento en que se requiera.
8. Colaborar con los jefes de las distintas Dependencias en la solución de conflictos que se presentan con el personal respectivo.
9. Conocer y aplicar la normatividad vigente respecto a las leyes, acuerdos, decretos y convenciones que rigen sobre prestaciones sociales, legales, extralegales y salarios que se apliquen a los empleados, trabajadores oficiales y jubilados.
10. Procurar por el mejor entendimiento y armonía en las relaciones laborales con los empleados, así como, por su bienestar social y pago de todas las prestaciones parciales y totales.
11. Colaborar en los procesos de demanda de carácter laboral que se contraigan contra la empresa.
12. Coordinar el adecuado manejo de los tipos de Contratos constituidos a nivel de personal, así como el control de las afiliaciones, retiros, informes de novedades y demás obligaciones patronales contraídas con los distintos organismos externos para el bienestar del trabajador y el jubilado.
13. Dar cumplimiento a la normatividad vigente (Leyes, Decretos, Resoluciones, Normas y Jurisprudencias) en materia de contratación estatal, analizando, evaluando y recomendando sobre la favorabilidad técnica, económica y legal de las propuestas presentadas; además de coordinar y vigilar el cumplimiento por parte del Contratista de todas las obligaciones adquiridas antes, durante y después de la celebración de los contratos y que hayan sido asignados por el Jefe Inmediato.
14. Coordinar con salud ocupacional todo lo relacionado con dotación de uniformes e implementos para el personal que lo requiera, teniendo en cuenta las medidas de seguridad industrial necesarias.
15. Informar permanentemente al personal a su cargo acerca de políticas,

normas, procedimientos, reglamentos de la administración y de sus dependencias.

16. Informar al jefe inmediato sobre las eventualidades que se presenten en el normal desempeño de su cargo.

17. Apoyar en el anteproyecto de presupuesto de su competencia (nómina, seguridad social, salud ocupacional, capacitación, cuotas partes jubilatorias, pasivo pensional y prestacional, etc.) para toda la planta de cargos de la administración.

18. Presentar informes periódicos y los que le sean solicitados por el jefe inmediato, oportunamente.

19. Vigilar el adecuado diligenciamiento y manejo de las Hojas de Vida del personal activo, inactivo y jubilado, y coordinar el manejo con el archivo municipal del personal inactivo y jubilado

20. Colaborar con su jefe inmediato en la elaboración de proyectos en áreas que competan a las relaciones laborales.

21. Coordinar los programas de Bienestar Social y Capacitación para Servidores Públicos, de acuerdo a lo establecido en la legislación vigente.

22. Asesorar, coordinar y revisar todo lo concerniente a la liquidación de pensiones, cuotas partes jubilatorias, bonos pensionales, seguridad social, nóminas, parafiscales, y terceros.

23. Verificar permanentemente el personal próximo a pensionarse y coordinar oportunamente los trámites necesarios para las jubilaciones correspondientes.

24. Coordinar, resolver y conocer la normatividad vigente respecto a los asuntos relacionados con la carrera administrativa y la capacitación del personal, en asocio con el jefe inmediato.

25. Coordinar todas y cada una de las actividades de Salud Ocupacional, Medicina Preventiva y del Trabajo y seguridad e Higiene ocupacional en asocio con la ARP.

26. Dar estricto cumplimiento a los Actos Administrativos, que se expidan con ocasión de funciones que le hayan sido delegadas.

27. Cumplir con las funciones contenidas en la Constitución, la Ley, los Decretos, Ordenanzas, Acuerdos, Manual de Funciones, Reglamentos Internos de la corporación Municipal.

28. Realizar las gestiones necesarias para asegurar la ejecución de los planes, programas y proyectos en los que interviene en razón del cargo.

29. Cumplir de manera efectiva la misión y los objetivos de la dependencia a la que se encuentra adscrito y la ejecución de los procesos en que interviene en razón del cargo.

30. Proponer, preparar e implementar los procedimientos e instrumentos

- requeridos para mejorar la prestación de losservicios a cargo de la entidad.
31. Responder por la aplicación de los métodos y procedimientos del sistema de control interno y velar por la calidad,eficiencia y eficacia del mismo.
 32. Cumplir con las disposiciones existentes en materia disciplinaria, sobre Derechos, Deberes, Prohibiciones, Inhabilidades, Incompatibilidades y Conflicto de Intereses.
 33. Desempeñar las demás funciones que sean asignadas por el jefe inmediato, las que reciba por delegación y aquellas a las que desarrolla la dependencia y a la proliferación del titular del empleo.
 34. Desempeñar las demás funciones inherentes al cargo que le sean asignadas por el jefe inmediato.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

- 1.- Los planes y programas en materia de vinculación de personal a 3 empresas responden a la necesidad previamente establecida
- 2.- Los planes y programas en materia de bienestar social, estímulos y evaluación de desempeño presentados están de acuerdo con las políticas y normas en materia de administración de personal
- 3.- Los planes y programas en materia de capacitación responden a las necesidades institucionales y del personal de la entidad
4. Conoce y aplica los principios y las normativas del Sistema General de Seguridad Social.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

1. Normas de empleo público nómina y prestaciones sociales
2. Derecho administrativo, Derecho laboral
3. Selección de personal y seguridad social
4. Sistemas office y Windows, Outlook
5. Recursos humanos.

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

Estudios

Título de formación universitaria o Profesional en cualquier área Administrativa, Derecho, Administrador de Empresas, Ingeniería Industria o a fin.

Experiencia

Se requiere de dos (2) años de experiencia profesional relacionada con sus funciones.

MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE VILLA ROSARIO EICVIRO E. S. P.

I. IDENTIFICACION

NIVEL	Profesional
DENOMINACION DEL EMPLEO	Profesional Universitario, Coordinador de Presupuesto
CODIGO	219
GRADO	3
Nº DE CARGOS	1
DEPENDENCIA	Área Administrativa y Financiera
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	Jefe División Administrativa y Financiera

II. PROPOSITO PRINCIPAL

- 1.- Realizar las actividades relacionadas con la consolidación, modificación, ejecución y seguimiento del proyecto de presupuesto anual de la Empresa,
- 2.- Realizar cierres presupuestales, apoyar y orientar la ejecución de los Fondos y apoyar la gestión financiera.
- 3.- Dirigir y asesorar a la Entidad en la administración financiera de los gastos de funcionamiento e inversión.
- 4.- Definir lasherramientas para la proyección, análisis y adecuado funcionamiento del presupuesto de la Empresa EICVIRO E.S.P de conformidad con las normas vigentes respectivas.

III FUNCIONES BASICAS ESENCIALES

1. Definir la metodología para la formulación del anteproyecto de presupuesto y orientar y apoyar a los responsables de proyectos en el manejo y financiación desus proyectos y en la elaboración del anteproyecto de presupuesto en los rubros de funcionamiento e inversión.
2. Consolidar el proyecto de presupuesto anual de la Secretaría y realizar todo elprocedimiento requerido para su modificación y cierre mensual al finalizar lavigencia.
3. Revisar, analizar, controlar y hacer seguimiento de los compromisos pendientesde pago de la entidad, que constituyen los pasivos exigibles y realizar losprocesos relacionados con su ejecución.
4. Revisar y validar las disponibilidades presupuestales de todos los actos administrativos emitidos en materia presupuestal.
5. Planear, organizar y ejecutar reuniones y preparar los informes requeridos deseguimiento presupuestal.
6. Desarrollar los procesos operativos de asignación y giro de recursos.
7. Asesorar, capacitar y apoyar al ordenador del gasto y demás usuarios internos y externos, respecto al manejo y administración derecursos involucrados con el proceso financiero. (En coordinacióncon la Oficina de Personal en los casos en que sea necesario).
8. Organizar y participar en la elaboración del informe de programaciónpresupuestal de los fondos de servicios educativos y analizar y viabilizar sussolicitudes de adiciones presupuestales.
9. Organizar, analizar y evaluar la información financiera, realizar los informes

financieros y demás que soliciten todos los entes de control.

10. Coordinar y gestionar las acciones requeridas por la dependencia, para sumejoramiento continuo de acuerdo con lo definido por la empresa.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

1. El proyecto de presupuesto anual de la Secretaría es elaborado y modificado de acuerdo a las normas de Presupuesto Público y se somete a consideración del Gerente.

2. Las orientaciones, asesorías y capacitaciones brindadas a los consejos directivos, funcionarios y usuarios que lo requieran son claras, responden a las inquietudes evidenciadas por ellos y están ajustadas a la normatividad financiera, presupuestal, de la empresa y demás normas pertinentes en la materia.

3. Los informes de seguimiento presupuestal siguen, en su alcance y metodología, los lineamientos definidos por la instancia o ente de control que los solicita y se entregan oportunamente.

4. En el informe de programación presupuestal se encuentra la consolidación y el análisis del manejo presupuestal de la empresa

5. Los informes y conceptos financieros oportunos y pertinentes de acuerdo a lo requerido por la Empresa.

6. El seguimiento permanente y cuidadoso a la ejecución presupuestal garantiza el cumplimiento de las metas de ejecución previstas, y previene situaciones de déficit presupuestal y parálisis en el flujo de fondos de la Entidad.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

1.- Gestión de recursos humanos, físicos, financieros y tecnológicos, en la administración pública

2.- Normatividad financiera en el sector estatal

3.- Normas relacionadas con los servicios públicos.

4.- Modelo Estándar de Control Interno y Sistema de Gestión de Calidad

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

A. Estudios

Título Profesional de Contador Público, área administrativa y/o financiera o Título de posgrado

B. Experiencia

Se requiere de dos (2) años de experiencia profesional relacionada con sus funciones.

MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE VILLA ROSARIO EICVIRO E. S. P.

I. IDENTIFICACION

NIVEL	Técnico
DENOMINACION DEL EMPLEO	Técnico administrativo, contable
CODIGO	367
GRADO	5
Nº DE CARGOS	1
DEPENDENCIA	Área Administrativa y Financiera
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	Jefe División Administrativa y Financiera

II. PROPOSITO PRINCIPAL

Apoyarla gestión contable y financiera en coordinación con las demás oficinas de la Empresa que tengan relación con la División Administrativa y Financiera

III FUNCIONES BASICAS ESENCIALES

1. Recibir, Verificar, clasificar y contabilizar los movimientos contables a través de la herramienta tecnológica de información y computación.
2. Aplicar las normas presupuestales vigentes para que la Administración de la Empresa cumpla con los objetivos trazados tanto en gastos de funcionamiento como de inversión dentro del marco constitucional y legal.
3. Colaborar en el diligenciamiento de las autoliquidaciones al Sistema de Seguridad Social.
4. Colaborar y verificar las Conciliaciones Bancarias.
5. Verificar y elaborar los certificados de ingresos y retenciones de IVA, ICA y Retención en la fuente.
6. Elaborar el Boletín diario de Caja y Bancos de acuerdo a las normas fiscales vigentes establecidas por la Contraloría General de la República.
7. Registrar diariamente los movimientos contables y financieros.
8. Colaborar en la elaboración del proyecto de presupuesto para asegurarla inclusión de todas las partidas requeridas para el cumplimiento de los fines de la Empresa.
9. Realizar los informes periódicos de gestión, presentarlos al jefe de la y hacer evaluación y seguimiento a la gestión
10. Emitir los reportes presupuestales y contables, que permitan al ordenador del gasto y al tesorero tomar decisiones
11. Recibir los documentos contables, identificarlos y archivarlos.
12. Archivar la documentación correspondiente a las áreas de contabilidad y tesorería.
13. Cumplir con los reglamentos, estatutos y normas internas del organismo.
14. Liquidar los aportes parafiscales mensualmente.
15. Atención al personal interno y externo de la institución.
16. Ejercer las demás funciones inherentes a su cargo y/o las que sean asignadas por su jefe inmediato.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

1. Entregar los documentos dentro de los términos establecidos por las necesidades de la Institución.
2. Cumple con la normatividad vigente en materia de contabilidad en la documentación entregada.
3. Realiza el registro en los libros auxiliares de control de todas las

- operaciones que afectan la contabilidad y están de acuerdo con la normatividad exigida.
4. Verifica los saldos en las cuentas para contar con los recursos disponibles y poder efectuar los pagos.
 5. Suministra la información solicitada cumpliendo con los procedimientos del área de contabilidad.
 6. Vela por que la información distribuida por el área de contabilidad este de acuerdo con los parámetros establecidos.
 7. Mejoramiento y cumplimiento de las actividades propias del Área.
 8. Agilización del manejo de la información y obtención de la información de manera oportuna.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

1. Conocimientos básicos en contabilidad.
2. Conocimiento Básico en Sistema Operativo Windows y Office (Word, Excel, PowerPoint).
3. Conocimientos en el Sistema General de Seguridad Social en Salud.

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

Normas de Presupuesto

Público. Contabilidad

Sistema de Gestión documental institucional Software de TNS contabilidad y presupuesto Informática básica

A. Estudios

Terminación de estudios secundarios o Estudios Técnico en contabilidad o 2 años de estudios universitarios de Contaduría Pública.

B. Experiencia

Dos (2) años de experiencia relacionada

**MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES
 EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DE SERVICIOS PUBLICOS
 DOMICILIARIOS DE VILLA ROSARIO
 EICVIROE. S. P.**

I.IDENTIFICACION

NIVEL	Técnico
DENOMINACION DEL EMPLEO	TécnicoAdministrativo - Archivo
CODIGO	367
GRADO	4
Nº DE CARGOS	1
DEPENDENCIA	Área administrativa
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	Jefe de talento humano

II. PROPOSITO PRINCIPAL

- 1.- Administración la información de la empresa, para el personal interno y externo, aplicando el Sistema de Gestión Documental y la Ley General de Archivo.
- 2.- Colaborar con la gerencia en lo que se refiere a la organización de la correspondencia, darle a conocer todos los temas relevantes de la empresa con el fin de dar las respuestas respectivas, teniendo una visión clara de la forma de realizar el acompañamiento de control Interno.

III. FUNCIONES BÁSICAS ESENCIALES

- 1.- Diseñar, coordinar, controlar y administrar los métodos y procedimientos que deben aplicarse en el proceso de gestión documental de la empresa, para asegurar la conservación de la memoria institucional y el cumplimiento de la normatividad archivística.

2. Elaborar las Tablas de Valoración Documental, de acuerdo con la evolución y los parámetros establecidos por el Archivo General de la Nación.
3. Coordinar y supervisar las actividades de clasificación, ordenación y descripción de la documentación que se le confíe al archivo en las transferencias documentales, e implementar programas de preservación, mantenimiento y custodia del acervo documental institucional, que garanticen su integridad, autenticidad, veracidad, fidelidad y reserva.
4. Mantener clasificados, catalogados y actualizados los archivos inactivos y activos de la empresa y diseñar mecanismos que faciliten la consulta y la prestación de los servicios archivísticos.
- 5.- Adoptar sistemas y métodos de clasificación, codifica
- 6.- Elaborar documentos en procesadores de texto, cuadros en hojas de cálculo presentaciones en software relacionado y manejar aplicativos de internet.
- 7.- Llevar el registro y control de los documentos y archivos de la *oficina*.
8. *Asesorar a todas las áreas y procesos Institucionales, en la aplicación de los principios archivísticos consagrados en la ley y en el desarrollo de las políticas trazadas por el archivo general de la nación, a través del Sistema Nacional de Archivos.*
9. Desarrollar los mecanismos y herramientas para garantizar la seguridad de la documentación que repose en el archivo central lo
10. Formular y desarrollar propuestas de capacitación archivística, producción documental y trámite de correspondencia, dirigidos a los funcionarios de la Universidad y a la comunidad.
11. Actuar como Secretario Técnico del Comité Institucional de Archivos.
12. Las demás funciones asignadas por el superior inmediato acordes con el propósito principal del cargo.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

1. Conocimientos básicos en archivo.
2. Conocimiento Básico en Sistema Operativo Windows y Office (Word, Excel, PowerPoint).
3. Conocimientos en el Sistema General de Archivo.

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

A.- Estudios

Título de Bachiller en cualquier modalidad o Formación en procesos administrativos y secretariado. Curso sobre archivo de documentos.

B. Experiencia

Se requiere de dos (2) años de experiencia relacionada con sus funciones.

MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE VILLA ROSARIO EICVIROE. S. P.

I.IDENTIFICACION

NIVEL	Técnico
DENOMINACION DEL EMPLEO	Técnico Administrativo, Asistente de Gerencia
CODIGO	367
GRADO	3
Nº DE CARGOS	1
DEPENDENCIA	Gerencia
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	Agente Especial

II. PROPOSITO PRINCIPAL

Desarrollar tareas de apoyo secretarial como de asistencia administrativa en la dependencia, aplicando los instrumentos y mecanismos de gestión implantados, de conformidad con las programaciones del superior inmediato y los procedimientos vigentes, con criterios de eficiencia y eficacia en orden al logro de la misión, objetivos y funciones que la ley y los Estatutos internos le señalen a la Empresa

III FUNCIONES BASICAS ESENCIALES

1. Brindar asistencia administrativa a los procesos y procedimientos de la Gerencia en concordancia con las necesidades de servicio y los requerimientos del superior inmediato.
2. Recibir, revisar, radicar, clasificar y distribuir los elementos, datos, documentos y la correspondencia que sea de competencia de la dependencia, atendiendo los protocolos y normas procedimentales vigentes.
3. Ejecutar funciones de oficina y de asistencia administrativa encaminadas a facilitar el desarrollo de las competencias de la dependencia.
4. Mantener organizado y actualizado el archivo de la Gerencia de acuerdo con las normas técnicas en materia de archivo general.
5. Establecer las comunicaciones telefónicas y electrónicas necesarias, tomar nota de los mensajes correspondientes e informar a los destinatarios, garantizando la calidad en la atención y conforme a las instrucciones del superior.
6. Apoyar la operación de los sistemas y aplicativos de uso en la dependencia de conformidad con los protocolos establecidos.
7. Atender al público externo e interno personal y telefónicamente brindando la información solicitada de manera veraz y oportuna.
8. Redactar y elaborar las comunicaciones internas y externas necesarias en el ejercicio de las funciones propias de la dependencia y presentarlas ante el superior inmediato para la respectiva revisión y suscripción,
9. Las demás funciones asignadas por el superior inmediato acordes con el propósito principal del cargo.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

1. Documentos, minutas, informes y demás productos de gestión de apoyo asistencial elaborado en los términos solicitados por el superior inmediato.
2. Sistemas de información documental y de archivo, organizados y actualizados para garantizar suministro oportuno de datos como insumo para la toma de decisiones en las dependencias.
3. El público y funcionarios son atendidos y orientados suministrando la

información de manera oportuna y completa.

4. Los trámites y funciones operativas son desarrollados con calidad y con la oportunidad definida en las programaciones de la dependencia, siguiendo las directrices impartidas para el manejo documental.
5. La correspondencia y documentación es recibida, radicada, organizada, distribuida y archivada atendiendo las normas y procedimientos institucionales y las instrucciones del superior inmediato.
6. La programación de actividades se realiza de forma articulada a las instrucciones dadas por el superior inmediato y a las normas institucionales adoptadas.
7. El apoyo a las labores encomendadas se desarrolla en concordancia con los requerimientos de calidad que le han sido especificados.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

1. Técnicas de oficina.
2. Normas de organización de archivos.
3. Protocolos específicos sobre el manejo de correspondencia y producción documental.
4. Manejo de equipos de oficina.
5. Técnicas de redacción, ortografía y gramática básica.
6. Relaciones interpersonales.
7. Normas y procedimientos específicos sobre las actividades desarrolladas en la dependencia.
8. Excelente manejo de office, Excel, bases de datos e internet.1. Normas de empleo público nómina y prestaciones sociales

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

A. Estudios

Título de bachiller en cualquier modalidad o curso técnico de secretariado

B. Experiencia

Se requiere de dos (2) años de experiencia relacionada con sus funciones.

MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE VILLA ROSARIO EICVIRO E. S. P.

I. IDENTIFICACION

NIVEL	Técnico
DENOMINACION DEL EMPLEO	Técnico Administrativo, Almacenista
CODIGO	367
GRADO	3
Nº DE CARGOS	1
DEPENDENCIA	Área Administrativa y Financiera
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	Jefe División Administrativa y Financiera

II. PROPOSITO PRINCIPAL

Realizar actividades relacionadas con el manejo del Almacén de la empresa, como también el manejo y control de los activos, mediante herramientas que ayuden al mejoramiento continuo, manejo de bienes muebles e inmuebles.

III FUNCIONES BASICAS ESENCIALES

1. Elaborar los manuales de procesos y procedimientos para el buen manejo del almacén y manejo de activos,
- 2.- Cuidar, custodiar, conservar los materiales, accesorios y equipos que rengan bajo su custodia, evitar la pérdida, sustracción destrucción, utilización indebida de los equipos.
- 3.- Mantener un inventario actualizado de los elementos del almacén
- 4.- Sugerir a su jefe inmediato cuando se presenten saldoscómnimos en los inventarios, para la compra de nuevos elementos.
- 5.- Legalizar la entrada y salida del almacén de todos los elementos
- 6.- Mantener actualizado y valorizado los inventarios de losactivos fijos de la Empresa
- 7.- Las demás que le sean asignadas por su Jefe inmediato.
- 8.- Hacer parte del Comité de Compras, ejerciendo como secretario del mismo.
9. Coordinar y supervisar los procesos relacionados en el manejo de los recursos bienes y los sistemas de información de la empresa EICVIRO E.S.P.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

1. La verificación de la facturación por adquisición así como la recepción de los insumos debe estar de acuerdo a lo definido en el contrato y sus anexos.
2. La distribución óptima de los elementos solicitados por los diferentes servicios se efectúa con base en el control del consumo de los mismos.
3. La organización y clasificación de los elementos así como sus condiciones de almacenamiento responden a lo estipulado técnicamente para cada tipo de elemento y se verifican por lo menos trimestralmente.
4. Los informes externos e internos son presentados según lo dispuesto en los procedimientos y normatividad específica en cada caso.
5. La elaboración de comprobantes y el registro en kárdex se efectúa al momento de la entrada y salida de elementos y de acuerdo con lo previsto en los procedimientos y normas específicas, con lo que se asegura la permanente actualización del kárdex.
6. Elabora los inventarios físicos de acuerdo a las políticas establecidas por el control interno de la Empresa controlando lo establecido por el fabricante

- en cuanto a las condiciones de almacenamiento, temperatura, luz y humedad.
8. Elabora los informes de acuerdo con las políticas implementadas para la toma de decisiones en cuanto a la rotación de los inventarios.
 9. Presenta los informes garantizando el aprovisionamiento oportuno del almacén de los elementos necesarios para la atención de los pacientes.
 10. Responde por los elementos y equipos que estén bajo su cuidado.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

1. Normatividad vigente para el manejo y custodia de bienes.
2. Conocimiento Básico en Sistema Operativo Windows y Office (Word, Excel, Power Point).
3. Manejo de kárDEX y sistemas de inventarios.
4. Manejo de buenas prácticas de almacenamiento y distribución de insumos médicos.

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

A. Estudios

Bachiller en cualquier modalidad o curso sobre aspectos administrativos.

B. Experiencia

Se requiere de dos (2) años de experiencia relacionada con sus función

**MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES
 EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DE SERVICIOS PUBLICOS
 DOMICILIARIOS DE VILLA ROSARIO EICVIRO E. S. P.**

I.IDENTIFICACION

NIVEL	Asistencial
DENOMINACION DEL EMPLEO	AUXILIAR DESERVICIOS GENERALES
CODIGO	470
GRADO	2
Nº DE CARGOS	1
DEPENDENCIA	Área administrativa
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	Jefe de Talento Humano

II. PROPOSITO PRINCIPAL

Ejercer las actividades en la atención de los servicios generales locativos de la empresa propendiendo por el mejor aspecto de limpieza y orden.

III FUNCIONES BASICAS ESENCIALES

- 1.- Realizar los requerimientos de aseo ante la Dirección Administrativa de la empresa o quien haga las veces, tales como artículos de aseo y cafetería.
- 2.- Ejercer las demás funciones inherentes al cargo y/o las que sean asignadas por su jefe inmediato

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

1. Agilidad y responsabilidad en sus funciones
2. Mantener sus instalaciones de prestación de sus servicios en condiciones de higiene y aseo.
3. Asesorarse del Ingeniero Químico de la empresa en cuanto a especiales de su labor en el laboratorio de la planta.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

1. Procesos y Procedimientos del área.
2. Los protocolos de desinfección y limpieza.
3. Normas sanitarias.
4. Habilidades de comunicación, educación y recepción de instrucciones.
5. Principios básicos de atención al cliente interno y externo.
6. Procesos, técnicas, y procedimientos del sistema de suministros y el buen manejo de los elementos.

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

A. Estudios

Tres años aprobados de primaria básica o título de bachiller

B. Experiencia

Se requiere de dos (2) años de experiencia relacionada con sus funciones.

**MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES
 EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DE SERVICIOS PUBLICOS
 DOMICILIARIOS DE VILLA ROSARIO EICVIRO E. S. P.**

I. IDENTIFICACION

NIVEL	Asistencial
DENOMINACION DEL EMPLEO	Mensajero
CODIGO	487
GRADO	2
Nº DE CARGOS	1
DEPENDENCIA	Área administrativa
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	Jefe de talento humano

II. PROPOSITO PRINCIPAL

Realizar las actividades de mensajería y entrega y envío de correspondencia asignada por la Entidad, para garantizar la atención integral al cliente interno y externo.

III FUNCIONES BASICAS ESENCIALES

1. Transportar y entregar a los destinatarios toda la correspondencia que salga y/o entre a la Empresa.
2. Prestar los servicios de mensajería asignada bajo la coordinación respectiva.
3. Realizar el mantenimiento de los equipos que utilice para evitar que se presenten daños.
4. Cuidar y responder por los documentos u objetos asignados para su transporte.
5. Velar por el buen manejo y la custodia de los documentos y elementos a su cargo.
6. Velar por la presentación, aseo y mantenimiento del sitio de trabajo.
7. Responder por los elementos a su cargo.

8. Llevar el registro diario de actividades en el formato que se le suministre
9. Realizar el control interno sobre las funciones propias del cargo.
10. Conocer y cumplir con los procesos y procedimiento, normas, planes y programas relacionados con el cargo.
11. Dar adecuado uso a los archivos y activos institucionales de su puesto de trabajo.
12. Las demás funciones que le sean asignadas acorde con la naturaleza del cargo.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

Utiliza de forma racional y adecuada los elementos que tiene disponible la entidad para la realización de las tareas asignadas y procura su conservación y aprovechamiento

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

1. Normas generales sobre servicios públicos.
9. Conocimiento de ubicación de direcciones

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

A. Estudios

Terminación de estudios en educación básica primaria o Título de Bachiller

B. Experiencia

Se requiere de dos (2) años de experiencia profesional relacionada con sus funciones

**MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES
 EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DE SERVICIOS PUBLICOS
 DOMICILIARIOS DE VILLA ROSARIO –
 EICVIRO E. S. P.**

I.IDENTIFICACION

NIVEL	Directivo
DENOMINACION DEL EMPLEO	Jefe de la División Técnica Operativa
CODIGO	009
GRADO	2
Nº DE CARGOS	1
DEPENDENCIA	Área técnica y operativa
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	Agente Especial

II. PROPOSITO PRINCIPAL

Responder de todas las actividades relacionadas con la parte ambiental, preservación del medio ambiente, prestación debida de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado, así como de las servidumbres convenios y cooperación técnica, de las investigaciones científicas y el desarrollo tecnológico, uso de suelos y lo relacionado con el aspecto tarifario. Igualmente responde por todas las actividades y eventos técnicos que realiza la empresa. Las funciones están orientadas a dirigir, coordinar, asesorar y supervisar al personal que labora en los diferentes frentes de trabajo de los sistemas de acueducto y alcantarillado

III FUNCIONES BASICAS ESENCIALES

1. Determinar y definir los procesos y procedimientos en el área técnica operativa y de ambiente.
2. Dictar dentro que le permita la ley, los reglamentos y manejo ambiental

- dentro de las normas de ordenamiento territorial del municipio y las regulaciones del uso de suelos según el plan ambiental de la Empresa
3. Asesorar y reglamentar la ejecución de obras y proyectos de descontaminación de las corrientes o afluentes de agua, afectados por las vertientes de los municipios o el reciclaje de residuos sólidos, control a las emisiones contaminantes del aire.
 4. Participar en el proceso de elaboración de planes, programas y proyectos de desarrollo a nivel municipal en lo relacionado con el medio ambiente
 5. Participar en la elaboración de estudios ambientales requeridas para la licencia ambiental.
 6. Elaborar y ejecutar el programa de inspecciones y evaluación permanente de obras y actividades ambientales que por su propia naturaleza o circunstancias de cumplimiento así lo ameriten.
 7. Actuar como interventor, supervisor, contratar y coordinar la ejecución de los contratos u órdenes que le sean asignadas a fin de garantizarle a las empresas el cumplimiento de las condiciones establecidas en el mismo.
 8. Ejercer el control técnico, administrativo y financiero de acuerdo con la naturaleza del contrato.
 9. Realizar estudios técnicos, hacer términos de referencia, planes y cantidades de obra con el fin de conocer todos los aspectos y condiciones sobre el Sistema de Acueducto y Alcantarillado de la ciudad.
 10. Llevar un control general sobre los proyectos que se están desarrollando presentando informes periódicos sobre el desarrollo del mismo
 11. Atender todos los asuntos relacionados con la atención del personal de la Dirección técnico ambiental para garantizar los objetivos propuestos por la Gerencia.
 12. Dirigir y organizar actividades de interventora, operación de los sistemas de acueducto y alcantarillado, buscando las soluciones más convenientes desde el punto de vista social, técnico y financiero.
 13. Supervisar los servicios prestados por la empresa en condiciones satisfactorias de calidad, cantidad, continuidad, cobertura y costos racional.
 14. Elaborar con la asistencia de la Dirección Comercial y de Planeación los manuales operativos y mantenerlos actualizados.
 15. Estimar los costos de instalaciones, mejoras y ampliaciones de las redes.
 16. Generar proyectos que mejoren la cobertura y eficiencia de los servicios para mejorar la oferta del servicio por parte de la empresa.
 17. Coordinar la ejecución de programas y procedimientos para la operación y mantenimiento de las estructuras, equipos e instalaciones en los sistemas de acueducto y alcantarillado.

18. Realizar visitas periódicas a todas las instalaciones de la empresa (bocatomas planta de tratamiento, tanques de almacenamiento, redes de distribución, etc.) con el fin de verificar el funcionamiento de los sistemas
19. Velar por una correcta aplicación de las políticas de medición, con el fin de detectar fugas en conducciones y redes, medir la producción y controlar desperdicios
20. Evitar que se realicen conexiones no autorizadas a las redes de conducción y distribución de los sistemas de acueducto y alcantarillado y tomar los correctivos cuando se presenten,
21. Controlar el bombeo de agua tratada de acuerdo a los niveles de los tanques de succión de bombas y/o almacenamiento de agua, teniendo en cuenta las presiones, de descarga.
22. Diseñar, desarrollar y aplicar procesos de mantenimiento, manejo y conservación de las redes de acueducto y alcantarillado de responsabilidad de empresa EICVIRO E.S.P.
23. Cumplir las labores de pitometría, y auscultación de las redes de acueducto con el fin de detectar posibles fugas.
24. Ejercer las demás funciones inherentes a su cargo y/o las que sean asignadas por su jefe inmediato.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

- 1.- Administración de personal y políticas públicas.
- 2.- Conceptos sobre inversiones y manejo de Recursos.
- 3.- Ley de Contratación y Decretos reglamentarios.
- 4.- Legislación de servicios públicos.
- 5.- Técnicas para la elaboración de informes.
- 6.- Conocimientos teóricos y prácticos sobre la reglamentación de Agua Potable y Saneamiento Básico
- 7.- Conocimientos sobre la Normatividad sobre Acueducto, Alcantarillado Aseo de acuerdo a los lineamientos definidos por la SSPD y CRA
8. Experiencia específica en desempeño de sistemas de acueducto y alcantarillado Gestión Ambiental y Servicios Públicos Domiciliarios.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

- 1.- Plantas de tratamiento de agua para el consumo humano y residuales
- 2.- Análisis físico químico y bacteriológico del agua
- 3.- Normas técnicas vigentes de aguas potables y residuales.
- 4.- Relaciones, manejo de personal y seguridad industrial.
- 5.- Elaboración y presentación de proyectos.

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

A. Estudios

Profesional en Ingeniería Civil, de aguas o ingeniero ambiental o Titulo de posgrado

B. Experiencia

Se requiere de dos (2) años de experiencia relacionada con sus funciones.

**MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES
 EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DE SERVICIOS PUBLICOS
 DOMICILIARIOS DE VILLA ROSARIO – EICVIRO E. S. P.**

I.IDENTIFICACION

NIVEL	Técnico
DENOMINACION DEL EMPLEO	Técnico Operativo, Coordinador de Operación y mantenimiento de acueducto y Alcantarillado.
CODIGO	314
GRADO	5
Nº DE CARGOS	1
DEPENDENCIA	Área técnica y operativa
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	Jefe de División Técnica Operativa

II. PROPOSITO PRINCIPAL

Realizar actividades propias de coordinación y supervisión del personal operativo en las reparaciones de acueducto y alcantarillado y demás funciones que el Gerente y su superior inmediato le asigne.

III FUNCIONES BASICAS ESENCIALES

1. Coordinar el personal disponible para acueducto y alcantarillado.
2. Recibir el reporte de daños de acueducto y alcantarillado.
3. Solicitar al almacén los elementos y herramientas para cumplir con las labores de día.
4. Realizar la ruta de trabajo y designar el personal a cumplir dicha ruta.
5. Verificar la labor realizada por la cuadrilla de trabajadores.
6. Una vez finalizado el día de trabajo devolver al almacén los sobrantes y la

herramienta utilizada.

7. Realizar un balance diario de los daños reportados y los atendidos.

8. Las demás que le sean asignadas por su jefe inmediato.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

1.- Los análisis efectuados del agua cruda y tratada cumplen con las normas técnicas mínimas.

2.- las labores de mantenimiento de los sistemas de aducción y conducción se efectúan oportunamente.

3.- El aspecto general de la planta de tratamiento es agradable y permanece en óptimas condiciones.

4.- Aplicar conocimientos y destrezas en la realización de procesos técnicos altamente confiables y oportunos.

5.- Pone en práctica sus conocimientos y experiencia para proponer y desarrollar acciones de optimización del área de desempeño.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

Conocimientos sobre agua para el consumo humano y residuales

Conocimientos sobre acueducto, alcantarillado y aseo de acuerdo

Normas técnicas vigentes de aguas potables y residuales.

Relaciones, manejo de personal y seguridad industrial.

Ley de servicios públicos domiciliarios y código de fontanería.

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

A. Estudios

Terminación de estudios Educación Básica Primaria

Cursos de Micro y Macro medidores certificados por entidad reconocida

CALLE 23 No. 12-20 BARRIO GRAN COLOMBIA

TEL. 5706673 – 5705418

VILLA DEL ROSARIO, N. DE S.-COLOMBIA

EICVIRO@HOTMAIL.COM

Conocimiento en el manejo de sistemas de acueducto y alcantarillado o Título de bachiller

B. Experiencia

Se requiere de dos (5) años de experiencia relacionada

MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE VILLA ROSARIO – EICVIRO E. S. P.

I. IDENTIFICACION

NIVEL	Técnico
DENOMINACION DEL EMPLEO	Técnico Operativo, Coordinador de mantenimiento
CODIGO	314
GRADO	6
Nº DE CARGOS	1
DEPENDENCIA	Área Técnica y Operativa
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	Jefe de División Técnica Operativa

II. PROPOSITO PRINCIPAL

Realizar actividades propias de Coordinador y supervisión del personal operativo en las reparaciones de acueducto y alcantarillado y demás funciones que el Gerente y su superior inmediato le asigne

III FUNCIONES BASICAS ESENCIALES

- 1.- Coordinar el personal disponible para acueducto y alcantarillado.
- 2.- Recibir el reporte de daños de acueducto y alcantarillado.
- 3.- Solicitar al almacén los elementos y herramientas para cumplir con las labores de día.
- 4.- Realizar la ruta de trabajo y designar el personal a cumplir dicha ruta.
- 5.- Verificar la labor realizada por la cuadrilla de trabajadores.
- 6.- Una vez finalizado el día de trabajo devolver al almacén los sobrantes y la herramienta utilizada.
- 7.- Realizar un balance diario de los daños reportados y los atendidos. 8. Las demás que le sean asignadas por su jefe inmediato.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

- 1.- Los análisis efectuados del agua cruda y tratada cumplen con las normas técnicas mínimas.
- 2.- Las labores de mantenimiento de los sistemas de aducción y conducción se efectúan oportunamente.
- 3.- El aspecto general de la planta de tratamiento es agradable y permanece en óptimas condiciones.
- 4.- Aplicar conocimientos y destrezas en la realización de procesos técnicos altamente confiables y oportunos.
- 5.- Pone en práctica sus conocimientos y experiencia para proponer y desarrollar acciones de optimización del área de desempeño.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

- 1.- Conocimiento sobre aguas crudas y potables.
- 2.- Conocimientos en tuberías y accesorios de conducción de aguas residuales y tratadas.
- 3.- Conocimiento en Plomería y fontanería.
- 4.- Conocimientos en reparación de equipos de bombeo, válvulas y registros de todo tipo de material y diámetros.
- 5.- Aptitud mecánica.
- 6.- Manejo y conocimiento de todo tipo de herramientas acordes a las tareas a desarrollar

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

A. Estudio

Terminación de estudios en educación básica secundaria y cursos en operación y mantenimiento de redes de acueducto y alcantarillado o Estudios tecnológicos

B. Experiencia

Se requiere de dos (2) años de experiencia relacionada con sus funciones.

MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE VILLA ROSARIO – EICVIRO E. S. P.

I. IDENTIFICACION

NIVEL	Técnico
DENOMINACION DEL EMPLEO	Técnico Operativo, (Coordinador de Proyectos)
CODIGO	314
GRADO	6
Nº DE CARGOS	1
DEPENDENCIA	Área técnica y operativa
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	Jefe de División Técnica Operativa

II. PROPOSITO PRINCIPAL

Realizar actividades de operación y mantenimiento de redes de acueducto y alcantarillado, además de las funciones que el Gerente y/osu superior inmediato le asigne.

III FUNCIONES BASICAS ESENCIALES

1. Realizar las reparaciones en las redes de agua potable, aguas negras y aguas lluvias.
2. Ejecutar la limpieza de tanques, colectores, pozos, redes de distribución y de recolección.
3. Informar sobre las fallas, fugas y conexiones ilegales detectadas en las redes de los servicios públicos.
4. Realizar el mantenimiento preventivo a las instalaciones de acueducto y alcantarillado del municipio.
5. Apoyar el proceso de lectura de medidores que le sea asignado.
6. Responder por el adecuado uso y conservación de los materiales, herramientas y demás elementos suministrados para sus labores.
7. Las demás funciones asignadas por la autoridad competente, de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

- 1.- Redes de acueducto y alcantarillado en buen estado para garantizar la calidad de los servicios prestados.
- 2.- Tanques, colectores, pozos, redes de distribución y de recolección limpios para prestar un servicio de acueducto y alcantarillado con calidad.
- 3.- Informes para detectar las fugas y conexiones ilegales en las redes de los servicios públicos.
- 4.- Instalaciones de acueducto y alcantarillado idóneas para suministrar los servicios que les son inherentes.
- 5.- Formatos diligenciados de lecturas para establecer los consumos realizados.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

Fontanería.
Nociones de plomería.

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

A. Estudios

Terminación de estudios en educación básica secundaria o estudios tecnológicos

B. Experiencia

Se requiere de dos (2) años de experiencia relacionada con sus funciones.

MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE VILLA ROSARIO – EICVIRO E. S. P.

I. IDENTIFICACION

NIVEL	Técnico
DENOMINACION DEL EMPLEO	Técnico Operativo, sector Lomitas
CODIGO	314
GRADO	6
Nº DE CARGOS	1
DEPENDENCIA	Área técnica y operativa
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	Jefe de División Técnica Operativa

II. PROPOSITO PRINCIPAL

Garantizar la eficiente prestación de los servicios propios de Acueducto y Alcantarillado en el Sector de "Lomitas"

III FUNCIONES BASICAS ESENCIALES

1. Coordinar las actividades de la oficina de la empresa EICVIRO en el sector de Lomitas.
- 2.-Velar por la eficiente prestación del servicio de Acueducto y Alcantarillado en el sector de "Lomitas"
3. Coordinar la distribución del agua potable en la red del sector de "Lomitas"
4. Coordinar el mantenimiento de la red de / acueducto y alcantarillado del sector bajo su responsabilidad.
5. Realizar el mantenimiento a la red de acueducto y alcantarillado del sector asignado.
6. Responder por el buen estado de los materiales y herramientas de trabajo.
7. Responder por el adecuado uso y conservación de los materiales, herramientas y demás elementos suministrados para sus labores.
8. Coordinar y atender las Peticiones. Quejas Reclamos que sobre la prestación de los servicios, presenten los usuarios.
9. Coordinar la distribución de las válvulas.
10. Dar aviso oportuno a la División Técnica y a la Gerencia de la Empresa de los daños que presenten los sistemas de Acueducto y Alcantarillado bajo su responsabilidad.
11. Rendir a la División Técnica y a la oficina de PRQ los informes sobre el funcionamiento de los sistemas de Acueducto y Alcantarillado bajo su responsabilidad,
12. Las demás que le sean asignadas por su jefe inmediato.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

- 1.- Redes de acueducto y alcantarillado en buen estado para garantizar la calidad de los servicios prestados.
- 2.- Tanques, colectores, pozos, redes de distribución y de recolección limpios para prestar un servicio de acueducto y alcantarillado con calidad.
- 3.- Informes para detectar las fugas y conexiones ilegales en las redes de los servicios públicos.
- 4.- Instalaciones de acueducto y alcantarillado idóneas para suministrar los servicios que les son inherentes.
- 5.- Formatos diligenciados de lecturas para establecer los consumos realizados.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

- 1.- Normas técnicas de construcción de obras civiles
- 2.- Operación de los equipos de Acueducto y Alcantarillado.
- 3.- Conocimientos en tuberías y accesorios de conducción de aguas residuales y tratadas.
- 4.- Conocimientos en reparación de equipos de bombeo, válvulas y registros de todo tipo de material y diámetros.

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

A. Estudios

Terminación de estudios en educación básica secundaria o Título de formación tecnológica

B. Experiencia

Se requiere de dos (2) años de experiencia relacionada con sus funciones

MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE VILLA ROSARIO – EICVIRO E. S. P.

I. IDENTIFICACION

NIVEL	Técnico
DENOMINACION DEL EMPLEO	Técnico Operativo, Operador de válvulas
CODIGO	314
GRADO	6
Nº DE CARGOS	1
DEPENDENCIA	Área técnica y operativa
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	Jefe de División Técnica Operativa

II. PROPOSITO PRINCIPAL

1.- Realizar las actividades relacionadas con la coordinación en la distribución del servicio de acueducto.

III FUNCIONES BASICAS ESENCIALES

- 1.- Coordinar los turnos de agua para los diferentes barrios del municipio de Villa del Rosario.
- 2.- Operar las Válvulas de distribución
- 3.- Atender cualquier daño que se presente en las redes de distribución y de conducción.
- 4.- Realizar un informe diario a la Gerencia de los turnos y novedades en los mismos.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

1. La operación de los sistemas de Acueducto y Alcantarillado del Sector, se realiza en términos de máxima eficiencia para garantizar a los usuarios la adecuada prestación del servicio.
2. Diariamente se atienden y solucionan las inquietudes presentadas por los usuarios del servicio
- 3 Los informes se generan y remiten oportunamente

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

- 1.- Conocimiento sobre técnicas de construcción de obras civiles y conocimientos de Operación de los equipos de Acueducto y Alcantarillado.
- 2.- Conocimientos básicos en tuberías y accesorios de conducción de aguas residuales y tratadas.
- 3.- Conocimientos en reparación de equipos de bombeo, válvulas y registros de todo tipo de material y diámetros.

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

A. Estudios

Terminación de estudios en educación básica secundaria, Cursos de capacitación en fontanería o Estudios de formación tecnológica

B. Experiencia

Se requiere de dos (2) años de experiencia relacionada con sus funciones.

MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE VILLA ROSARIO – EICVIRO E. S. P.

I. IDENTIFICACION

NIVEL	ASISTENCIAL
DENOMINACION DEL EMPLEO	Operario oficial, de acueducto y alcantarillado
CODIGO	490
GRADO	7
Nº DE CARGOS	1
DEPENDENCIA	Área técnica y operativa
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	Jefe de División Técnica Operativa

II. PROPOSITO PRINCIPAL

Ejecutar lo relacionado con labores de mantenimiento, reparación y operaciones medianas, recuperación y reposición de pavimentos y mantenimiento de los componentes del acueducto y el alcantarillado haciendo los recorridos e inspecciones necesarias para garantizar la continuidad en la prestación de los servicios

III FUNCIONES BASICAS ESENCIALES

- 1.- Supervisar los materiales de construcción entregados para su uso siguiendo las instrucciones impartidas.
- 2.- Efectuar los trabajos de adecuación y mantenimiento en inmuebles y vías que se deterioren por la adecuación o reparación de acciones de acueducto y alcantarillado.
- 3.- Solicitar oportunamente las herramientas y materiales necesarios para el desempeño de sus funciones.
- 4.- Reportar a su inmediato superior cualquier anomalía observada en la ejecución de su trabajo.
- 5.- Desempeñar eficazmente las demás funciones inherentes al cargo que le sean asignadas por su superior inmediato.
- 6.- Participar en las labores de empaque, cargue y descargue de materiales.
- 7.- Vigilar y responder por la seguridad de equipos muebles, enseres, herramientas y materiales que le sean asignadas.
- 8.- Las demás que le sean asignadas en relación con su tarea.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

1. Responsabilidad en la custodia de las herramientas de trabajo y calidad de obras que ejecuta.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

1. Conocimientos en construcción de obras civiles

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

A. Estudios

Terminación de estudios en educación básica secundaria o Estudios de formación tecnológica

B. Experiencia

Se requiere una experiencia de dos (2) años relacionada con sus funciones.

MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE VILLA ROSARIO – EICVIRO E. S. P. I.IDENTIFICACION

NIVEL	ASISTENCIAL
DENOMINACION DEL EMPLEO	Operario calificado (Operador de Planta)
CODIGO	490
GRADO	7
Nº DE CARGOS	4
DEPENDENCIA	Área técnica y operativa
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	Jefe de División Técnica Operativa

II. PROPOSITO PRINCIPAL

Operar los equipos e instalaciones de tratamiento y almacenamiento de agua potable efectuando labores de limpieza y reparaciones menores.

III FUNCIONES BASICAS ESENCIALES

1. Responder por la operación, mantenimiento y conservación del sistema de acueducto municipal.

2. Responder por la operación y mantenimiento de los equipos del acueducto y por los bienes bajo su custodia.
3. Hacer el mantenimiento de las estructuras de captación, cámaras de quiebre, cámaras de repartición de caudales, tanque de almacenamiento, desarenador, conducción, red de distribución; ejecutar purgas de tuberías, desinfección y reparación con la frecuencia que se le indique.
4. Hacer vigilancia diaria del cloro residual y ph en el tanque de almacenamiento y la red de distribución del acueducto con las normas técnicas.
5. Vigilar las fuentes de abastecimiento para evitar los riesgos de contaminación, informando inmediatamente a la Empresa cualquier anomalía al respecto.
6. Operar los equipos mecánicos de la planta de tratamiento
7. Realizar la Operación y mantenimiento de la planta de tratamiento de agua y responder por la operación, mantenimiento y conservación del sistema de acueducto municipal.
8. Tomar las muestras de agua de control de calidad en los puntos determinados por la empresa.
9. Realizar las operaciones de los elementos y equipos de la planta de tratamiento.
10. Informar a la Empresa sobre los daños y emergencias que ocurran en la planta.
11. Aplicar el manual de operación y mantenimiento de la planta de tratamiento de agua potable.
12. Elaborar con la debida anticipación, las solicitudes de compra de los materiales y productos químicos que se necesiten para la operación de la planta de tratamiento de agua potable.
13. Llevar un registro diario del control del consumo de productos químicos y materiales utilizados en el tratamiento de agua potable.
14. Llevar un registro de metros cúbicos de agua tratada
15. Mediar, analizar y controlar las pérdidas con respecto a la cantidad de agua tratada.
16. Mantener el nivel y reservas adecuadas en los tanques de almacenamiento de agua potable.
17. Coordinar el trabajo de las brigadas de mantenimiento del sistema de acueducto y alcantarillado.
18. Las demás funciones asignadas por el Gerente.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

1. Controla el estado de la planta.
2. Cumple con los programas de mantenimiento y limpieza de las instalaciones.
3. Ayuda al equipo de trabajo en la identificación de necesidades que tenga la planta de agua.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

1. Conocimiento de una Planta de agua para el consumo humano.
2. Normas de higiene, seguridad y manejo de instalaciones locativas.
4. Principios básicos de atención al cliente interno y externo.
5. Procesos, técnicas, y procedimientos y el buen manejo de los elementos, productos y herramientas.
6. Plomería, Fontanería

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

A.- Estudios

Terminación de estudios en educación básica primaria o estudios de formación tecnológica

B. EXPERIENCIA

Se requiere de dos (2) años de experiencia relacionada con sus funciones.

**MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES
EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DE SERVICIOS PUBLICOS
DOMICILIARIOS DE VILLA ROSARIO – EICVIRO E. S. P.**

I. IDENTIFICACION

NIVEL	ASISTENCIAL
DENOMINACION DEL EMPLEO	Operario, de acueducto
CODIGO	487
GRADO	2
Nº DE CARGOS	13
DEPENDENCIA	Área técnica y operativa
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	Jefe de División Técnica Operativa

II. PROPOSITO PRINCIPAL

Realizar actividades de reparación y mantenimiento de redes de acueducto, además de las funciones que el Gerente/osu superior inmediato le asigne.

III FUNCIONES BASICAS ESENCIALES

1. Realizar el mantenimiento a la red de acueducto.
2. Reparar los daños en la red
3. Realizar mantenimiento preventivo y correctivo a la captación
4. Apoyar al grupo de precritica en los cortes y reconexiones de servicios.
5. Responder por el buen estado de los materiales y herramientas de trabajo.
6. Las demás que le sean asignadas por su jefe inmediato.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

1. Operación de los sistemas de Acueducto se realiza en términos de máxima eficiencia para garantizar a los usuarios la adecuada prestación del servicio.
2. Diariamente se atienden y solucionan las inquietudes presentadas por los usuarios del servicio
- 3 Los informes se generan y remiten oportunamente
4. Realizar las conexiones, reconexiones e instalaciones de plomería en los

casos que determine la empresa.

5. Hacer la revisión general de las principales instalaciones del sistema de acueducto con la frecuencia establecida.
6. Informar a la Empresa cualquier irregularidad en el funcionamiento del sistema, al igual que el uso indebido del servicio.
7. Revisar y reparar las instalaciones domiciliarias del sistema de acueducto.
8. Informar sobre las fallas, fugas y conexiones ilegales detectadas en las redes de los servicios públicos.
9. Realizar el proceso de toma de lectura de medidores que le sea asignado.
10. Entregar a los usuarios oportunamente las facturas de cobro de Servicios Públicos.
11. Dar aviso a los usuarios de las sanciones impuestas, con el fin de tomar las medidas convenientes antes de su aplicación.
12. Registrar diariamente la información sobre las actividades en el libro de registro de actividades.
13. Velar por el buen uso y mantenimiento de las herramientas, elementos, equipos y materiales asignados para sus labores diarias.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

1. Conocimientos en construcción de obras civiles

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

A. Estudios

Estudios Básica Secundaria o estudios de formación tecnológica

B. Experiencia

Se requiere de dos (2) años de experiencia relacionada con sus funciones.

**MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES
 EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DE SERVICIOS PUBLICOS
 DOMICILIARIOS DE VILLA ROSARIO – EICVIRO E. S. P.**

I.IDENTIFICACION

NIVEL	Técnico
DENOMINACION DEL EMPLEO	Técnico Operativo, Coordinador de mantenimiento
CODIGO	314
GRADO	6
Nº DE CARGOS	1
DEPENDENCIA	Área técnica y operativa
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	Jefe de División Técnica Operativa

II. PROPOSITO PRINCIPAL

Realizar actividades propias de Coordinador y supervisión del personal operativo en las reparaciones de acueducto y alcantarillado y demás funciones que el Gerente y su superior inmediato le asigne

III FUNCIONES BASICAS ESENCIALES

1. Coordinar el personal disponible para acueducto y alcantarillado
2. Recibir el reporte de daños de acueducto y alcantarillado.
3. Solicitar al almacén los elementos y herramientas para cumplir con las labores de día.
4. Realizar la ruta de trabajo y designar el personal a cumplir dicha ruta.
5. Verificar la labor realizada por ia cuadrilla de trabajadores.
6. Una vez finalizado el día de trabajo devolver al almacén los sobrantes y la herramienta utilizada.

7. Realizar un balance diario de los daños reportados y los atendidos.
8. Las demás que le sean asignadas por su jefe inmediato.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

1. Los análisis efectuados del agua cruda y tratada cumplen con las normas técnicas mínimas.
las labores de mantenimiento de los sistemas de aducción y conducción se efectúan oportunamente.
2. El aspecto general de la planta de tratamiento es agradable y permanece en óptimas condiciones.
3. Aplicases conocimientos y destrezas en la realización de procesos técnicos altamente confiables y oportunos.
4. Pone en práctica sus conocimientos y experiencia para proponer y desarrollar acciones de optimización del área de desempeño.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

- 1.- Conocimiento sobre aguas crudas y potables.
- 2.- Conocimientos en tuberías y accesorios de conducción de aguas residuales y tratadas.
- 3.- Conocimiento en Plomería y fontanería.
- 4.- Conocimientos en reparación de equipos de bombeo, válvulas y registros de todo tipo de material y diámetros.
- 5.- Aptitud mecánica.
- 6.- Manejo y conocimiento de todo tipo de herramientas acordes a las tareas a desarrollar

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

A. Estudios

Terminación de estudios en educación básica secundaria y cursos en operación y mantenimiento de redes de acueducto y alcantarillado. O estudios

de formación tecnológica

B. experiencia

Se requiere de dos (2) años de experiencia relacionada con sus funciones.

MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE VILLA ROSARIO EICVIRO E. S. P. I.IDENTIFICACION

NIVEL	Técnico
DENOMINACION DEL EMPLEO	Técnico Operativo, Jefe de cuadrilla acueducto y
CODIGO	314
GRADO	6
Nº DE CARGOS	1
DEPENDENCIA	Área técnica y operativa
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	Jefe de División Técnica Operativa

II. PROPOSITO PRINCIPAL

Coordinar el personal de operarios en las actividades programadas de reparación de redes de acueducto y mantenimiento de alcantarillado además de las funciones que el Gerente y su superior inmediato le asigne.

III FUNCIONES BASICAS ESENCIALES

- 1.- Programar el personal para efectuar las operaciones de mantenimiento a la red de acueducto y alcantarillado.
- 2.- Ordenar el personal para las actividades de reparación de los daños en la red.
- 3.- Programar el personal de operarios que realizan mantenimiento preventivo y correctivo a la captación.
- 4.- Coordinar el personal de operarios cuando se requiera el apoyo al grupo que practican los cortes y reconexiones de servicios.
- 5.- Ordenar las actividades a fin de asignar responsabilidades sobre el buen estado de los materiales y herramientas de trabajo
- 6.- Las demás que le sean asignadas por su jefe inmediato.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

1. Comprensión clara de los procesos y trabajos que se realizan en la empresa
2. Desarrolla ideas de mejoramiento de los trabajos contribuyendo a su buena presentación y calidad.
3. Garantiza la operación adecuada de los equipos y conforme a los manuales.
4. Relaciones interpersonales

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

Funcionamiento de la empresa.
Conocimiento de los servicios públicos que presta la empresa
Sistema de acueductos y alcantarillado

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

A. ESTUDIOS

Terminación y aprobación de educación básica secundaria o Título de formación tecnológica

B. EXPERIENCIA

Se requiere de dos (2) años de experiencia relacionada con sus funciones.

MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE VILLA ROSARIO EICVIRO E. S. P.

I. IDENTIFICACION

NIVEL	ASISTENCIAL
DENOMINACION DEL EMPLEO	Operario oficial de acueducto y alcantarillado
CODIGO	490
GRADO	7
Nº DE CARGOS	1
DEPENDENCIA	Área técnica y operativa
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	Jefe de División Técnica Operativa

II. PROPOSITO PRINCIPAL

Ejecutar lo relacionado con labores de mantenimiento, reparación y operaciones medianas, recuperación y reposición de pavimentos y mantenimiento de los componentes del acueducto y el alcantarillado haciendo los recorridos e inspecciones necesarias para garantizar la continuidad en la prestación de los servicios

III FUNCIONES BASICAS ESENCIALES

- 1.- Supervisar los materiales de construcción entregados para su uso siguiendo las instrucciones impartidas.
- 2.- Efectuar los trabajos de adecuación y mantenimiento en inmuebles y vía que se deterioren por la adecuación o reparación de acciones de acueducto y alcantarillado.
- 3.- Realizar montajes, mantenimiento y reparación de instalaciones hidráulicas.
- 4.- Solicitar oportunamente las herramientas y materiales necesarios para el desempeño de sus funciones.
- 5.- Reportar a su inmediato superior cualquier anomalía observada en la ejecución de su trabajo.
- 6.- Desempeñar eficazmente las demás funciones inherentes al cargo que le asignadas por su superior inmediato
- 7.- Participar en labores de empaque, cargue y descargue de materiales.
- 8.- Vigilar y responder por la seguridad de equipos muebles, enseres, herramientas y materiales que le sean asignadas.
- 9.- Las demás que le sean asignadas en relación con su tarea.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

1. Responsabilidad en la custodia de las herramientas de trabajo y calidad de obras que ejecuta.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

1. Conocimientos en construcción de obras civiles

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

A. Estudios

Terminación de Estudios en educación básica primaria o Título de bachiller en cualquier modalidad

B. Experiencia

Se requiere de dos (2) años de experiencia relacionada con sus funciones.

MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE VILLA ROSARIO EICVIRO E. S. P.

I. IDENTIFICACION

NIVEL	ASISTENCIAL
DENOMINACION DEL EMPLEO	Operarios (Operador Alcantarillado)
CODIGO	487
GRADO	2
Nº DE CARGOS	8
DEPENDENCIA	Área técnica y operativa
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	Jefe de División Técnica Operativa

II. PROPOSITO PRINCIPAL

Realizar actividades de reparación y mantenimiento de redes de alcantarillado, además de las funciones que el Gerentey/osu superior inmediato le asigne.

III FUNCIONES BASICAS ESECIALES

1. Realizar el mantenimiento a la red de alcantarillado.
2. Reparar los daños en la red.
3. Realizar mantenimiento preventivo y correctivo en el funcionamiento de la red.
4. Responder por el buen estado de los materiales y herramientas de trabajo.
5. Las demás que le sean asignadas por su jefe inmediato.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

1. Operación de los sistemas de Acueducto se realiza en términos de máxima eficiencia para garantizar a los usuarios la adecuada prestación del servicio.
2. Diariamente se atienden y solucionan las inquietudes presentadas por los usuarios del servicio
- 3 Los informes se generan y remiten oportunamente

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

- 1.- Conocimientos en construcción de obras civiles

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

A. Estudios

Terminación de Estudios de educación básica primaria o título de bachiller en cualquier modalidad

B. Experiencia

Se requiere de dos (2) año de experiencia relacionada con sus funciones.

**MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES
 EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DE SERVICIOS PUBLICOS
 DOMICILIARIOS DE VILLA ROSARIO
 EICVIRO E. S. P.**

I.IDENTIFICACION

NIVEL	Directivo
DENOMINACION DEL EMPLEO	Director, Área Comercial
CODIGO	009
GRADO	2
Nº DE CARGOS	1
DEPENDENCIA	Área Comercial
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	Agente Especial

II. PROPOSITO PRINCIPAL

Dirigir, controlar y evaluar las operaciones comerciales, con el fin de prestar una oportuna atención a los usuarios, velando por el sostenimiento comercial de la Empresa y Coordinar las actividades de la atención de la Oficina de PQR.
 Asesorar y apoyar a la Gerencia en el desarrollo institucional de la empresa promoviendo y apoyando procesos de fortalecimiento institucional, la cooperación técnico económica en los planes de mejoramiento y la gestión comercial de la empresa.

III FUNCIONES BASICAS ESENCIALES

1. Participar en la formulación, diseño, organización, ejecución y control de planes y programas del área interna de su competencia.
2. Proponer e implantar los procedimientos e instrumentos requeridos para mejorar la prestación de los servicios a su cargo.

3. Producir los datos necesarios para el correcto y oportuno procesamiento de la Facturación.
4. Programar el período de lectura, de procesamiento de facturas y entrega de las mismas, a fin de que lleguen oportunamente a sus suscriptores y que garantice un flujo de recursos adecuados para la Empresa.
5. Planear, dirigir y controlar los cobros que la empresa factura a sus suscriptores por todos los conceptos.
6. Coordinar la facturación, los períodos de cobro, entrega de recibos, cortes y reconexiones de los clientes.
7. Elaborar el informe mensual detallado sobre ingresos provenientes del recaudo de dineros por concepto de servicios y matrículas de acuerdo a las entidades recaudadoras.
8. Organizar, elaborar y dirigir planes y programas para la ejecución de censos y aplicaciones de tarifas.
9. Velar por una adecuada aplicación del sistema tarifario, de acuerdo con las estrategias de la Empresa y los criterios de la Comisión Reguladora y la Superintendencia de Servicios Públicos.
10. Supervisar y controlar el oportuno recaudo por la prestación de los servicios y rendir informes mensuales a su Jefe Inmediato, sobre las deudas atrasadas por los diferentes conceptos y actividades realizadas.
11. Promover la expansión y el mantenimiento del mercado para poder perfeccionar al máximo el consumo del servicio.
12. Llevar el registro actualizado de los consumidores que constituyen el mercado real de la Empresa y controlar el cobro de los servicios.
13. Manejar, controlar y coordinar el oportuno y adecuado funcionamiento de los equipos de sistematización, al igual que los programas utilizados.
14. Revisar y controlar los datos estadísticos, resultantes de la facturación y elaborar los informes respectivos.
15. Coordinar con la oficina de atención al cliente los reclamos presentados por los Usuarios y darles solución oportuna y adecuada.
16. Coordinar y controlar los procesos de toma de lecturas, grabación de recibos, elaboración de novedades y emisión de facturas.
17. Conocer el Software de Facturación a efectos de supervisar correctamente los procesos.
18. Velar por la pronta recuperación de la cartera morosa.
19. Dirigir, supervisar y controlar el trabajo de los lectores a fin de dar una pronta y eficaz atención al cliente.

20. Llevar y mantener actualizados los registros y formatos de carácter técnico, administrativo y responder por la exactitud de los mismos.
21. Supervisar y revisar las labores del personal a su cargo con el fin de detectar daños internos o externos, deterioro de medidores, equivocaciones de lectura, errores de codificación, etc.
22. Atender el servicio de matrículas y llenar los documentos correspondientes de manera clara, ordenada y obedeciendo a la normatividad establecida.
23. Coordinar dado el caso el retiro e instalación de los medidores.
24. Planear y dirigir el trabajo del equipo de funcionarios que conforman la atención de la oficina de PQR de EICVIRO,
25. Las demás que sea asignadas por su superior inmediato.
26. Atender los requerimientos de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en materia de Planes de Gestión, Tarifas y Control Social.
27. Analizar y articular para su implementación las nuevas disposiciones de materia de servicios públicos domiciliario de acueducto y alcantarillado.
28. Ejercer las labores de interventor delegado en el contrato de Auditoria de Gestión y Resultados.
29. Participar en los distintos comités a que pertenezca o sea invitado.
30. Hacer seguimiento a los indicadores de Gestión de la empresa.
31. Programar, coordinar, orientar y controlar el desarrollo de las actividades comerciales de venta, promoción y cobro de los servicios que presta la empresa.
32. Velar por la operación del software, de los equipos y de la red.
33. Informar a la Gerencia de las fallas que se produzcan en el software, servicios y en los terminales, con el fin de tomar los correctivos del caso.
34. Velar porque se mantengan copias de seguridad de todos los programas, de toda aplicación, incluyendo las más actualizadas, con la documentación en todas las aplicaciones.
35. Coordinar, supervisar y evaluar continuamente el proceso de facturación y programa de atención de usuarios.
36. Liquidar y facturar el cobro de los aportes de conexión para nuevos suscriptores teniendo en cuenta el concepto y liquidación presentado por la Dirección Técnica y Ambiental.
37. Procesar y reportar mensualmente dentro de las actividades de Planeación que le corresponden las estadísticas comerciales para la elaboración de los indicadores comerciales, de gestión y resultados.
38. Procesar y reportar mensualmente un informe estadístico sobre peticiones, quejas y reclamos presentados por los usuarios y la gestión realizada.
39. Elaborar y mantener actualizado el registro de usuarios y catastro.
40. Las demás relacionadas con el cargo que le sean asignadas por la gerencia.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

- 1.- Los planes, programas, procedimientos e instrumentos aplicados son acordes con la optimización del servicio.
- 2.- Los datos procesados y generados garantizan una facturación oportuna y flujo monetario estable.
- 3.- Los cortes que generan el no pago son oportunos y evitan la cultura del atraso.
- 4.- La base de datos de los suscriptores de los predios objeto del servicio y las tarifas responden a la estratificación socioeconómica y tarifas autorizadas.
- 5.- El registro actual de los consumidores corresponde al mercado real de la empresa.
- 6.- Los equipos y programas son manejados con cuidado adecuada y oportunamente.
- 7.- Las políticas, decisiones y actuaciones son acordes con las pautas establecidas por la junta directiva.
- 8.- Las reclamaciones son atendidas oportunamente.
- 9.- El recaudo de la cartera morosa es oportuno.
10. La comunicación con los subordinados genera un buen clima laboral.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

- 1.- Normatividad tarifaría.
- 2.- Software de facturación.
- 3.- Manejo de programas informáticos básicos y relacionados con el área de desempeño.
- 4.- Ley de servicios públicos domiciliarios.
- 5.- Normatividad sobre peticiones quejas y reclamos.

- 6.- Mercadeo.
- 7.- Contabilidad general
- 8. Conocimiento de procedimientos de atención de Peticiones, Quejas y Recursos.

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

A. Estudios

Profesional en Ingeniería, ciencias económicas o Terminación de estudios de posgrado

B. Experiencia

Dos (2) años de experiencia profesional relacionada

MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE VILLA ROSARIO EICVIRO E. S. P.

I. IDENTIFICACION

NIVEL	ASISTENCIAL
DENOMINACION DEL EMPLEO	Profesional Universitario, Asesor Jurídico PQR
CODIGO	219
GRADO	3
Nº DE CARGOS	1
DEPENDENCIA	Área Comercial
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	Jefe de área comercial

II. PROPOSITO PRINCIPAL

Implementar y desarrollar el sistema de atención de las Peticiones, Quejas y Reclamos que formulen los usuarios de los servicios que presta la empresa EICVIRO ESO. Coordinar las actividades de la atención de la Oficina de PQR, atención al público en cuanto a las inquietudes y reclamos que surjan por parte de los usuarios de los servicios que presta EICVIRO ESP, reportarlos y atenderlos de manera oportuna y eficiente

III FUNCIONES BASICAS ESENCIALES

1. Radicar y tramitar en orden de presentación las peticiones, quejas y reclamos que presenten los clientes externos e internos de la Empresa.
2. Recaudar las pruebas y resolver oportunamente las peticiones, quejas y reclamos que presenten los clientes externos e internos de la Empresa.
3. Resolver todos los recursos que se presenten contra las decisiones tomadas por la dependencia a su cargo.
4. Velar, organizar y hacer seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos y los recursos presentados relacionando el estado de trámite y las respuestas que dieron.
5. Informar a su superior inmediato, a la Gerencia y a las demás dependencias que lo requieran sobre las peticiones, quejas y reclamos que presenten los clientes externos e internos de la Empresa.
6. Establecer y sugerir a la Gerencia y dependencias responsables los correctivos que sean necesarios con el objetivo de mejorar la prestación de los servicios que presta la empresa y de disminuir las quejas presentadas por los usuarios.
7. Ejercer la defensa de la empresa ante la Superintendencia de Servicios Públicos y ante las demás Instituciones por las investigaciones y sanciones que puedan presentarse como consecuencia de las peticiones, quejas y reclamos que se presenten.
8. Coordinar y velar la función de tramitar y atender las peticiones, quejas y reclamos que los usuarios formulen de manera personal, verbal o telefónica, observando que el equipo de trabajo de PQR ejerza el estricto cumplimiento de sus funciones a la luz de las disposiciones legales vigentes sobre la materia y las instrucciones y Órdenes impartidas por el Director Comercial y la gerencia de la empresa.
9. Las demás que le sean solicitadas por el superior inmediato y/o la Gerencia

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

- 1.-Cuida por la pronta respuesta de manera eficiente y eficaz de las Peticiones, Quejas y Reclamos que formulen los usuarios de los servicios que presta la empresa.
- 2.- Tramita las Peticiones, Quejas y Reclamos conforme a las normas vigentes,
- 3.- Sugiere y establece las soluciones adecuadas para el mejoramiento de los servicios que presta la empresa.
- 4.- Asiste y vela por la disminución de las quejas y reclamos

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

Derecho Administrativo.
Ley 142 de 1993 y normas reglamentarias.
Ley 288 de 1996.
Decreto 1429 de 1995

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

A. Estudios

Terminación de estudios en derecho.

B. Experiencia

Se requiere de dos (2) años de experiencia relacionada con sus funciones.

**MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES
 EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DE SERVICIOS PUBLICOS
 DOMICILIARIOS DE VILLA ROSARIO EICVIRO E. S. P.**

I. IDENTIFICACION

NIVEL	Técnico
DENOMINACION DEL EMPLEO	Técnico Administrativo, PQR
CODIGO	367
GRADO	4
Nº DE CARGOS	1
DEPENDENCIA	Área Comercial
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	Jefe de área comercial

II. PROPOSITO PRINCIPAL

Atender y organizar todo lo relacionado con reclamos, peticiones, quejas e inquietudes de los Usuarios, propendiendo por una solución eficaz, eficiente y oportuna, de acuerdo a la Normatividad vigente y velar por una adecuada atención al público con base a los procedimientos y costumbre de la empresa.

III FUNCIONES BASICAS ESENCIALES

1. Analizar, tramitar y atender las quejas, peticiones y reclamos que se formulen de manera personal, verbal, por teléfono por escrito o por cualquier otro medio virtual conforme a las instancias involucradas y realizar el proceso de seguimiento eficaz correspondiente.
2. Coordinar e informar con el funcionario respectivo, las visitas técnicas necesarias, a fin de solucionar las peticiones, quejas y reclamos de los clientes.
3. Servir de enlace entre la empresa y los Usuarios y sostener unas relaciones adecuadas con los usuarios y particulares.
4. Recibir, revisar, clasificar, radicar, distribuir y controlar documentos, datos, elementos y correspondencia, relacionados con los asuntos de competencia del área de reclamos y atención al cliente y la empresa en si.

5. Orientar a los usuarios y suministrar la información que les sea solicitada, de conformidad con los procedimientos establecidos, frente a los servicios que presta la empresa.
6. Preparar los informes que le encomienden la Gerencia o el área comercial.
7. Organizar, mantener y responder por el adecuado manejo, registro y control de documentos, archivo.
8. Desempeñar funciones de oficina y de asistencia administrativa encaminadas a facilitar el desarrollo y ejecución de las actividades del área de desempeño.
9. Proponer al superior inmediato acciones preventivas conducentes a la óptima gestión organizacional y a la superación de las anomalías presentadas en la prestación de los servicios.
10. Realizar seguimiento a la aplicación de las acciones, medidas y correctivos sugeridos para superar las inconsistencias objeto de quejas o reclamos y proponer al superior inmediato los ajustes que considere necesarios;
11. Organizar y mantener actualizado un sistema de información detallada de las quejas peticiones y reclamos recibidos y de las soluciones o respuestas dadas a los mismos; libros de informes y reportes de reclamación de la empresa, al igual que de los recursos presentados.
12. Otras funciones que le encargue el Jefe inmediato de acuerdo a la naturaleza del cargo y área de desempeño.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

- 1.- El trámite dado a Las quejas peticiones y reclamos presentados es oportuno, eficaz y acorde a las normas técnicas vigentes.
- 2.- La coordinación con las otras áreas de la empresa frente a la atención al cliente es inmediata y oportuna.
- 3.- La atención ofrecida a los clientes internos y externos con que se relaciona es de buena calidad y corresponde a una buena gestión de atención al cliente.
- 4.- Los documentos se clasifican, radican y archivan con base en el sistema de gestión documental, y se les da el trámite requerido.
- 5.- Pone en práctica sus conocimientos y experiencia para proponer y desarrollar acciones de optimización del área de desempeño.
- 6.- Los informes presentados son detallados, actualizados y acordes con las políticas y tiempos establecidos de acuerdo al órgano solicitante.

- 7.- Las llamadas telefónicas son relacionadas y atendidas oportunamente y se les da el trámite necesario.
- 8.- Los ajustes, correctivos, seguimientos y acciones propuestas contribuyen al mejoramiento constante de la oficina de atención al cliente.
- 9.- El sistema de información de la Oficina De atención al cliente mantiene organizado y actualizado de acuerdo a los requerimientos y normatividad vigente.
- 10.- La coordinación con las otras áreas de la empresa frente a la atención al cliente es inmediata y oportuna.
- 11.- La atención ofrecida a los clientes internos y externos con que se relaciona es de buena calidad y corresponde a una buena gestión de atención al cliente

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

Normatividad Derecho de petición, quejas y reclamos.

Gestión de atención al cliente.

Manejo de documentos y archivo.

Normatividad de servicios públicos domiciliarios.

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

A. Estudios

Terminación de estudios en educación básica secundaria o estudios técnicos o superiores

B. Experiencia

Se requiere de dos (2) años de experiencia relacionada con sus funciones.

**MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES
 EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DE SERVICIOS PUBLICOS
 DOMICILIARIOS DE VILLA ROSARIO EICVIRO E. S. P.**

I.IDENTIFICACION

NIVEL	ASISTENCIAL
DENOMINACION DEL EMPLEO	Auxiliar Administrativo PQR
CODIGO	407
GRADO	2
Nº DE CARGOS	1
DEPENDENCIA	Área Comercial
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	Jefe de área comercial

III FUNCIONES BASICAS ESENCIALES

- 1.- Recibir y archivar correspondencia relacionada con el objeto de la oficina de PQR.
- 2.-Recibir y atender de manera cordial y eficiente las peticiones, quejas y reclamos que los usuarios formulen de manera personal, verbal o telefónicamente, observando sobre el particular las disposiciones legales y las instrucciones y órdenes impartidas por su superior inmediato.
- 3.- Desarrollar las actividades de soporte en el proceso de facturación.
- 4.--Recibir y tramitar las quejas, peticiones y reclamos presentados por los usuarios en forma personal, telefónica, por escrito o en forma virtual.
- 5.-Realizar la funciones que le sean ordenadas por los superiores.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

1. El tramite dado a Las quejas peticiones y reclamos presentados es oportuno, eficaz.
- 2.Los documentos se clasifican, radican y archivan, y se les da el trámite

requerido.

3. Pone en práctica sus conocimientos y experiencia para proponer y desarrollar acciones de optimización del área de desempeño.

4. Las llamadas telefónicas son relacionadas y atendidas oportunamente y se les da el trámite necesario.

5. El sistema de información de la Oficina de atención al cliente mantiene organizado y actualizado de acuerdo a los requerimientos y normatividad vigente.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

1. Conocimientos sobre Normas relacionadas con el Derecho de petición, quejas y reclamos.

2. Disposición de atención al cliente.

3. Manejo de documentos y archivo.

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

A. Estudios

Terminación de estudios en educación básica primaria o Título de bachiller en cualquier modalidad.

B. Experiencia

Se requiere de dos (2) años de experiencia relacionada con sus funciones.

Artículo 2º. COMPETENCIAS COMUNES A LOS SERVIDORES PÚBLICOS:
 Con fundamento al art. 7º del Decreto 2539 de 2005, las competencias comunes para los diferentes empleos a que se refiere el presente Manual Específico de Funciones, Requisitos y de Competencias Laborales serán las siguientes:

COMPETENCIAS COMUNES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS	
DEFINICIÓN DE LA COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
Realizar las funciones y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia y calidad.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Cumple con oportunidad en función de estándares, objetivos y metas establecidas por la entidad, las funciones que le son asignadas. ○ Asume la responsabilidad por sus resultados. ○ Compromete recursos y tiempos para mejorar la productividad tomando las medidas necesarias para minimizar los riesgos. ○ Realiza todas las acciones necesarias para alcanzar los objetivos propuestos enfrentando los obstáculos que se presentan.
Dirigir las decisiones y acciones a la satisfacción de las necesidades e intereses de los usuarios internos y externos, de conformidad con las responsabilidades públicas asignadas a la entidad	<ul style="list-style-type: none"> ○ Atiende y valora las necesidades y peticiones de los usuarios y de ciudadanos en general. ○ Considera las necesidades de los usuarios al diseñar proyectos o servicios. ○ Da respuesta oportuna a las necesidades de los usuarios de conformidad con el servicio que ofrece la entidad. ○ Establece diferentes canales de comunicación con el usuario para conocer sus necesidades y propuestas y responde a las mismas. ○ Reconoce la independencia entre su trabajo y el de otros.

<p>Hacer uso responsable y claro de los recursos públicos, eliminando cualquier discrecionalidad indebida en su utilización y garantizar el acceso a la información gubernamental.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Proporciona información veraz, objetiva y basada en hechos. ○ Facilita el acceso a la información relacionada con sus responsabilidades y con el servicio a cargo de la entidad en que labora. ○ Demuestra imparcialidad en sus decisiones. ○ Ejecuta sus funciones con base en las normas y criterios aplicables. ○ Utiliza los recursos de la entidad para el desarrollo de las labores y la prestación del servicio.
<p>Alinear el propio comportamiento a las necesidades, prioridades y metas organizacionales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Promueve las metas de la organización y respeta sus normas. ○ Antepone las necesidades de la organización a sus propias necesidades. ○ Apoya a la organización en situaciones difíciles. ○ Demuestra sentido de pertenencia en todas sus actuaciones.

Artículo 3º: COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES POR NIVEL: JERÁRQUICO DE EMPLEOS:

Con fundamento al art. 8º del Decreto 2539 de 2005, las competencias comportamentales por el nivel jerárquico para los diferentes empleos a que se refiere el presente Manual Específico de Funciones, Requisitos y de Competencias Laborales serán las siguientes:

NIVEL DIRECTIVO

COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES DEL NIVEL DIRECTIVO		
COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE LA COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
Liderazgo	Guiar y dirigir grupos y establecer y mantener la cohesión de grupo necesaria para alcanzar los objetivos organizacionales.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Mantiene a sus colaboradores motivados. ○ Fomenta la comunicación clara, directa y concreta. ○ Constituye y mantiene grupos de trabajo con un desempeño conforme a los estándares. ○ Promueve la eficacia del equipo. ○ Genera un clima positivo y de seguridad en sus colaboradores. ○ Fomenta la participación de todos en los procesos de reflexión y de toma de decisiones. ○ Unifica esfuerzos hacia objetivos y metas institucionales.
Planeación	Determinar eficazmente las metas y prioridades institucionales, identificando las acciones, los responsables, los plazos y los recursos requeridos para alcanzarlas.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Anticipa situaciones y escenarios futuros con acierto. ○ Establece objetivos claros y concisos, estructurados y coherentes con las metas organizacionales. ○ Traduce los objetivos estratégicos en planes prácticos y factibles. ○ Busca soluciones a los problemas. ○ Distribuye el tiempo con eficiencia. ○ Establece planes alternativos de acción.

<p>Toma de decisiones</p>	<p>Elegir entre una o varias alternativas para solucionar un problema o atender una situación, Comprometiéndose con acciones concretas y consecuentes con la decisión.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Elige con oportunidad, entre muchas alternativas, los proyectos a realizar. ○ Efectúa cambios complejos y comprometidos en sus actividades o en las funciones que tiene asignadas cuando detecta problemas o dificultades para su realización ○ Decide bajo presión. ○ Decide en situaciones de alta complejidad e incertidumbre.
<p>Dirección y Desarrollo de Personal</p>	<p>Favorecer el aprendizaje y desarrollo de sus colaboradores, articulando las potencialidades y necesidades individuales con las de la organización para optimizar la calidad de las contribuciones de los equipos de trabajo y de las personas, en el cumplimiento de los objetivos y metas organizacionales presentes y futuras.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Identifica necesidades de formación y capacitación y propone acciones para satisfacerlas. ○ Permite niveles de autonomía con el fin de estimular el desarrollo integral del empleado. ○ Delega de manera efectiva sabiendo cuándo intervenir y cuándo no hacerlo. ○ Hace uso de las habilidades y recursos de su grupo de trabajo para alcanzar las metas y los estándares de productividad. ○ Establece espacios regulares de retroalimentación y reconocimiento del desempeño y sabe manejar hábilmente el bajo desempeño. ○ Tiene en cuenta las opiniones de sus colaboradores. ○ Mantiene con sus colaboradores relaciones de respeto.

Conocimiento del entorno	Estar al tanto de las circunstancias y las relaciones de poder que influyen en el entorno organizacional	<ul style="list-style-type: none"> ○ Es consciente de las condiciones específicas del entorno organizacional. ○ Está al día en los acontecimientos claves del sector y del Estado. ○ Conoce y hace seguimiento a las políticas gubernamentales. ○ Identifica las fuerzas políticas que afectan la organización y las posibles alianzas para cumplir con los propósitos organizacionales.
---------------------------------	--	--

NIVEL PROFESIONAL

COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES DEL NIVEL PROFESIONAL		
COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE LA COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
Aprendizaje Continuo	Adquirir y desarrollar permanentemente conocimientos, destrezas y habilidades, con el fin de mantener altos estándares de eficacia organizacional.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Aprende de la experiencia de otros y de la propia. ○ Se adapta y aplica nuevas tecnologías que se implanten en la organización. ○ Aplica los conocimientos adquiridos a los desafíos que se presentan en el desarrollo del trabajo. ○ Investiga, indaga y profundiza en los temas de su entorno o área de desempeño. ○ Reconoce las propias limitaciones y las necesidades de mejorar su preparación. ○ Asimila nueva información y la aplica correctamente.

<p>Experticia profesional</p>	<p>Aplicar el conocimiento profesional en la resolución de problemas y transferirlo a su entorno laboral.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Analiza de modo sistemático y racional los aspectos del trabajo, basándose en la información relevante. ○ Aplica reglas básicas y conceptos complejos aprendidos. ○ Identifica y reconoce con facilidad las causas de los problemas y sus posibles soluciones. ○ Clarifica datos o situaciones complejas. ○ Planea, organiza y ejecuta múltiples tareas tendientes a alcanzar resultados institucionales.
<p>Trabajo en Equipo y Colaboración</p>	<p>Trabajar con otros de forma conjunta y de manera participativa, integrando esfuerzos para la consecución de metas institucionales comunes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Coopera en distintas situaciones y comparte información. ○ Aporta sugerencias, ideas y opiniones. ○ Expresa expectativas positivas del equipo o de los miembros del mismo. ○ Planifica las propias acciones teniendo en cuenta la repercusión de las mismas para la consecución de los objetivos grupales. ○ Establece diálogo directo con los miembros del equipo que permita compartir información e ideas en condiciones de respeto y cordialidad. ○ Respeta criterios dispares y distintas opiniones del equipo.

<p>Creatividad Innovación</p>	<p>Generar y desarrollar nuevas ideas, conceptos, métodos y soluciones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Ofrece respuestas alternativas. ○ Aprovecha las oportunidades y problemas para dar soluciones novedosas. ○ Desarrolla nuevas formas de hacer tecnologías. ○ Busca nuevas alternativas de solución y se arriesga a romper esquemas tradicionales. ○ Inicia acciones para superar los obstáculos y alcanzametas específicas.
--	---	--

NIVEL TECNICO

<p>COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES DEL NIVEL TECNICO</p>		
<p>COMPETENCIA</p>	<p>DEFINICION DE LA COMPETENCIA</p>	<p>CONDUCTAS ASOCIADAS</p>
<p>Experticia Técnica</p>	<p>Entender y aplicarlos conocimientos técnicos del área de desempeño y mantenerlos actualizados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Capta y asimila con facilidad conceptos e información. ○ Aplica el conocimiento técnico a las actividades cotidianas. Analiza la información de acuerdo a las necesidades de la organización. ○ Comprende los aspectos técnicos y los aplica al desarrollo de procesos y procedimientos en los que está involucrado ○ Resuelve problemas utilizando sus conocimientos técnicos de su especialidad y garantizando indicadores y estándares establecidos.

Trabajo en equipo	Trabajar con otros para conseguir metas comunes.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Identifica claramente los objetivos del grupo y orienta su trabajo a la consecución de los mismos. ○ Colabora con otros para la realización de actividades y metas grupales.
Creatividad e innovación	Presentar ideas	<ul style="list-style-type: none"> ○ Propone y encuentra formas nuevas y eficaces de hacer las cosas. ○ Es recursivo. ○ Es práctico. ○ Busca nuevas alternativas de solución. ○ Revisa permanentemente los procesos y procedimientos para optimizar los resultados.

NIVEL ASISTENCIAL

COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES DEL NIVEL ASISTENCIAL		
COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE LA COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
Manejo de la Información	Manejar con respeto las informaciones personales e institucionales de que dispone.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Evade temas que indagan sobre información confidencial. ○ Recoge sólo información imprescindible para el desarrollo de la tarea. ○ Organiza y guarda de forma adecuada la información asu cuidado, teniendo en cuenta las normas legales y de la organización. ○ No hace pública información laboral o de las personas que pueda afectar la organización o las personas. ○ Es capaz de discernir qué se puede hacer público y qué no transmite

<p>Adaptación al cambio</p>	<p>Enfrentarse con Flexibilidad y versatilidad a situaciones nuevas para aceptar los cambios positiva y constructivamente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Acepta y se adapta fácilmente a los cambio ○ Responde al cambio con flexibilidad. ○ Promueve el cambio.
<p>Disciplina</p>	<p>Adaptarse a las políticas institucionales y buscar información de los cambio en la autoridad competente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Acepta instrucciones aunque se difiera de ellas. ○ Realiza los cometidos y tareas del puesto de trabajo ○ Acepta la supervisión constante ○ Realiza funciones orientadas a apoyar la acción de otros miembros de la organización.
<p>Relaciones Interpersonales</p>	<p>Establecer y mantener relaciones de trabajo amistosas y positivas, basadas en la comunicación abierta y fluida y en el respeto por los demás.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Escucha con interés a las personas y capta las preocupaciones, intereses y necesidades de los demás. ○ Transmite eficazmente las ideas, sentimientos e información impidiendo con ello malos entendidos o situaciones confusas que puedan generar conflictos.
<p>Colaboración</p>	<p>Cooperar con los demás con el fin de alcanzar los objetivos institucionales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Ayuda al logro de los objetivos articulando sus actuaciones con los demás. ○ Cumple los compromisos que adquiere. ○ Facilita la labor de sus superiores y compañeros de trabajo.

Artículo 4º. El profesional Universitario de Talento Humano de la **EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE VILLA ROSARIO – EICVIRO E.S.P.** entregará a cada funcionario copia de las funciones y competencias determinadas en el presente manual para el respectivo empleo en el momento de la posesión, cuando sea ubicado en otra dependencia que implique cambio de funciones o cuando mediante la adopción o modificación del manual se afecten las establecidas para los empleos. Los jefes inmediatos responderán por la orientación del empleado en el cumplimiento de las mismas.

Artículo 5º. Cuando para el desempeño de un empleo se exija una profesión, arte u oficio debidamente reglamentado, la posesión de grados, títulos, licencias, matrículas o autorizaciones previstas en las leyes o en sus reglamentos, no podrán ser compensadas por experiencia u otras calidades, salvo cuando las mismas leyes así lo establezcan.

Artículo 6º. La Junta Directiva mediante acuerdo adoptará las modificaciones o adiciones necesarias para mantener actualizado el manual específico de funciones y de competencias laborales y podrá establecer las equivalencias entre estudios y experiencia, en los casos en que se considere necesario.

Artículo 7º. El presente Acuerdo rige a partir de la fecha de su aprobación, modificando y derogando las disposiciones anteriores.

COMUNIQUESE Y CUMPLASE

Dado en Villa del Rosario, a los seis (06) días del mes de agosto de dos mil trece (2013).

ALBERTO RAMIREZ MOROS
AGENTE ESPECIAL

CALLE 23 No. 12-20 BARRIO GRAN COLOMBIA
TEL. 5706673 – 5705418
VILLA DEL ROSARIO, N. DE S.-COLOMBIA
EICVIRO@HOTMAIL.COM