

	SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Código: 110.1.1
	PROCESO: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Versión: 4/4
	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	Fecha: MAYO de 2016

RESOLUCIÓN No. 009 DE 2016

(Mayo 30 de 2016)

POR EL CUAL SE AJUSTA Y SE ADOPTA EL MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES DE LOS DIFERENTES EMPLEOS DE LA PLANTA DE CARGOS DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SILVANIA S.A. E.S.P. EMPUSILVANIA S.A. E.S.P.

EL GERENTE DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SILVANIA S.A. E.S.P. EMPUSILVANIA S.A. E.S.P.

En uso de sus atribuciones constitucionales, legales y estatutarias y

CONSIDERANDO:

1. Que mediante el Decreto-Ley N° 785 de 2005, reglamentario de la Ley 909 de 2004, se estableció el sistema de nomenclatura, clasificación de empleos, de funciones y de requisitos generales de los cargos de las entidades territoriales.
2. Que el Decreto N° 2539 de 2005 determinó las competencias laborales comunes a los empleados públicos y las generales de los distintos niveles jerárquicos en que se agrupan los empleos de las entidades a las cuales aplica los Decretos- Ley 770 y 785 de 2005.
3. Que el Decreto 2484 de 2014 reglamenta el Decreto-Ley 785 de 2005 en cuanto a la identificación de las disciplinas académicas de los empleos que exijan como requisito el título o la aprobación de estudios en educación superior.

 Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Sylvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9	SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Código: 110.1.1
	PROCESO: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Versión: 4/4
	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	Fecha: MAYO de 2016

4. Que mediante Acta de Junta Directiva N° 01 de 15 de enero de 2010 se aprobó el Manual de funciones para la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Sylvania – EMPUSILVANIA S.A E.S.P.
5. Que mediante Resolución administrativa N° 009 de Julio 30 de 2015 se realizó el ajuste del Manual de Funciones de acuerdo con la estructura y nueva planta de personal y como parte del proceso de actualización y revisión del Modelo estándar de control Interno –MECI.
6. Que el Decreto 1083 de 2015 “por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública”, en su artículo 2.2.2.6.1 señala la necesidad de “adelantar los estudios para la elaboración, actualización, modificación o adición del manual de funciones y de requisitos y velar por el cumplimiento de lo dispuesto en el presente Capítulo”.
7. Que en virtud de lo manifestado, se

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Ajustar y adoptar el Manual específico de funciones y competencias laborales de los diferentes empleos de la planta de cargos de Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Sylvania – EMPUSILVANIA S.A E.S.P.

ARTÍCULO SEGUNDO: DE LOS OBJETIVOS.

- a) Establecer el Manual específico de funciones, requisitos y competencias de los diferentes empleos y niveles jerárquicos de la planta de personal de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Sylvania – EMPUSILVANIA S.A E.S.P., con fundamento en los parámetros generales establecidos en el Decreto Ley 785, Decretos 2539 de 2005, 2484 de 2014, y 1083 de 2015 para los empleados y funcionarios de la Empresa.

 Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Sylvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9	SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Código: 110.1.1
	PROCESO: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Versión: 4/4
	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	Fecha: MAYO de 2016

- b) Dotar a la Empresa de un instrumento normativo, actualizado y de consulta permanente, para el desarrollo de los Sistemas de Administración y Gestión de Personal.
- c) Servir de instrumento técnico de información sobre la denominación, clasificación, requisitos, funciones y competencias específicas establecidas para los empleos de la Empresa.

ARTÍCULO TERCERO: DEL CONTENIDO Y CODIFICACIÓN: - Además de las funciones, requisitos y competencias específicas de los Empleos, se incorpora al Manual las disposiciones vigentes sobre nomenclatura, clasificación y codificación de los cargos, con base en el Decreto Ley 785, Decretos 2539 de 2005, 2484 de 2014, y 1083 de 2015 para los empleados y funcionarios que componen la planta de personal de la Empresa.

ARTÍCULO CUARTO: DEL ALCANCE DEL MANUAL. – El contenido del presente manual, sus modificaciones y adiciones constituyen el Manual único de funciones, requisitos y competencias para los empleos que conforman la planta de personal de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Sylvania – EMPUSILVANIA S.A E.S.P.

ARTÍCULO QUINTO: MANEJO DEL MANUAL E INSTRUCCIONES PARA SU MODIFICACIÓN O ADICIÓN. – MODIFICACIONES: Cuando se expedida por parte de la autoridad competente una disposición que modifique o adicione un aspecto o tema del presente manual, deberá introducirse a éste la modificación o adición correspondiente, teniendo en cuenta las indicaciones contenidas en éste manual para el efecto.

	SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Código: 110.1.1
	PROCESO: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Versión: 4/4
	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	Fecha: MAYO de 2016

PARÁGRAFO PRIMERO: AUTORIZACIÓN: Cuando se pretenda introducir modificaciones o adiciones a las funciones, requisitos y competencias específicas establecidas para los empleos, estos cambios deben ser autorizados mediante Resolución del Gerente.

PARÁGRAFO SEGUNDO: DISTRIBUCIÓN Y RESPONSABILIDAD SOBRE LA APLICACIÓN DEL MANUAL: Se deberá disponer de una copia del presente Manual, para conocimiento y consulta de los empleados que conforman la Empresa.

La Gerencia será responsable por:

- La existencia permanente del Manual en las instalaciones de la Empresa.
- Dar a conocer el contenido del Manual a los empleados de la Entidad.
- Realizar la actualización del Manual, previa justificación técnica, cuando haya a lugar.

ARTÍCULO SEXTO: DE LAS FUNCIONES GENERALES DE LOS EMPLEOS POR NIVELES JERÁRQUICOS. – A las categorías de empleos de acuerdo a los diferentes niveles jerárquicos establecidos en el Decreto nacional 785 de 2005 les corresponde las siguientes funciones generales:

- a) **Nivel directivo:** Comprende los empleos a los cuales corresponden funciones de Dirección General, de formulación de políticas institucionales y de adopción de planes, programas y proyectos.
- b) **Nivel asesor:** Agrupa los empleos cuyas funciones consisten en asistir, aconsejar y asesorar directamente a los empleados públicos de la alta dirección territorial.

 Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Silvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9	SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Código: 110.1.1
	PROCESO: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Versión: 4/4
	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	Fecha: MAYO de 2016

- c) **Nivel profesional:** Agrupa los empleos cuya naturaleza demanda la ejecución y aplicación de los conocimientos propios de cualquier carrera profesional, diferente a la técnica profesional y tecnológica, reconocida por la ley y que según su complejidad y competencias exigidas les puedan corresponder funciones de coordinación, supervisión y control de áreas internas encargadas de ejecutar los planes, programas y proyectos institucionales.
- d) **Nivel técnico:** Comprende los empleos cuyas funciones exigen el desarrollo de procesos y procedimientos en labores técnicas misionales y de apoyo, así como las relacionadas con la aplicación de la ciencia y la tecnología.
- e) **Nivel asistencial:** Comprende los empleos cuyas funciones implican el ejercicio de actividades de apoyo y complementarias de las tareas propias de los niveles superiores o de labores que se caracterizan por el predominio de actividades manuales o tareas de simple ejecución.

ARTÍCULO SÉPTIMO: DE LOS FACTORES PARA LA DETERMINACIÓN, ACREDITACIÓN Y VERIFICACIÓN DE LOS REQUISITOS DE ESTUDIO. – Los factores que se tendrán en cuenta para determinar los requisitos generales de estudio serán la educación formal, la educación para el trabajo y desarrollo humano y la experiencia con base en los requisitos generales establecidos, en el Decreto 2484 de 2014.

ARTÍCULO OCTAVO: ESTUDIOS.- Se entiende por estudios los conocimientos académicos adquiridos en instituciones públicas o privadas, debidamente reconocidas por el Gobierno Nacional, correspondientes a la educación básica primaria, básica secundaria, media vocacional, superior en los programas de pregrado en las modalidades de formación técnica profesional, tecnológica y profesional y en

 Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Sylvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9	SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Código: 110.1.1
	PROCESO: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Versión: 4/4
	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	Fecha: MAYO de 2016

programas de postgrado en las modalidades de especialización, maestría, doctorado y postdoctorado.

ARTÍCULO NOVENO: CERTIFICACIÓN EDUCACIÓN FORMAL. Los estudios se acreditarán mediante la presentación de certificados, diplomas, grados o títulos otorgados por las instituciones correspondientes. Para su validez requerirán de los registros y autenticaciones que determinen las normas vigentes sobre la materia. La tarjeta profesional o matrícula correspondiente, según el caso, excluye la presentación de los documentos enunciados anteriormente.

En los casos en que se requiera acreditar la tarjeta o matrícula profesional, podrá sustituirse por la certificación expedida por el organismo competente de otorgarla en la cual conste que dicho documento se encuentra en trámite, siempre y cuando se acredite el respectivo título o grado. Dentro del año siguiente a la fecha de posesión, el empleado deberá presentar la correspondiente tarjeta o matrícula profesional. De no acreditarse en ese tiempo, se aplicará lo previsto en el artículo 5° de la Ley 190 de 1995 y las normas que la modifiquen o sustituyan.

ARTÍCULO DECIMO: TÍTULOS Y CERTIFICADOS OBTENIDOS EN EL EXTERIOR.

- Los estudios realizados y los títulos obtenidos en el exterior requerirán para su validez de la homologación y convalidación por parte del Ministerio de Educación Nacional o de la autoridad competente.

ARTÍCULO DECIMO PRIMERO. CURSOS ESPECÍFICOS DE EDUCACIÓN NO FORMAL. -De acuerdo con la especificidad de las funciones de algunos empleos, con el fin de lograr el desarrollo de determinados conocimientos, aptitudes o habilidades, se podrán exigir cursos específicos de educación no formal orientados a garantizar su desempeño.

	SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Código: 110.1.1
	PROCESO: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Versión: 4/4
	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	Fecha: MAYO de 2016

ARTÍCULO DECIMO SEGUNDO: CERTIFICACIÓN DE LOS CURSOS ESPECÍFICOS DE EDUCACIÓN NO FORMAL.-

Los cursos específicos de educación no formal se acreditarán mediante certificados de aprobación expedidos por las entidades debidamente autorizadas para ello. Dichos certificados deberán contener, como mínimo, los siguientes datos:

1. Nombre o razón social de la entidad.
2. Nombre y contenido del curso.
3. Intensidad horaria.
4. Fechas de realización.

ARTÍCULO DECIMO TERCERO: DE LOS FACTORES PARA LA DETERMINACIÓN, ACREDITACIÓN Y VERIFICACIÓN DE LOS REQUISITOS DE EXPERIENCIA. –

Los factores que se tendrán en cuenta para determinar los requisitos generales de experiencia serán la experiencia profesional, relacionada, laboral y docente con base en los requisitos generales establecidos en el Decreto N° 785 de 2005 y artículo 4 del Decreto 2484 de 2014.

DECIMO CUARTO: DE LA DEFINICIÓN Y CLASES DE EXPERIENCIA.-

Se entiende por experiencia los conocimientos, las habilidades y las destrezas adquiridas o desarrolladas mediante el ejercicio de una profesión, arte u oficio.

- a) **Experiencia Profesional.** Es la adquirida a partir de la terminación y aprobación de todas las materias que conforman el pensum académico de la respectiva formación profesional, tecnológica o técnica profesional, en el ejercicio de las actividades propias de la profesión o disciplina exigida para el desempeño del empleo.

 Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Silvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9	SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Código: 110.1.1
	PROCESO: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Versión: 4/4
	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	Fecha: MAYO de 2016

- b) **Experiencia Relacionada.** Es la adquirida en el ejercicio de empleos que tengan funciones similares a las del cargo a proveer o en una determinada área de trabajo o área de la profesión, ocupación, arte u oficio.
- c) **Experiencia Laboral.** Es la adquirida con el ejercicio de cualquier empleo, ocupación, arte u oficio.
- d) **Experiencia Docente.** Es la adquirida en el ejercicio de las actividades de divulgación del conocimiento obtenida en instituciones educativas debidamente reconocidas.

Cuando para desempeñar empleos pertenecientes a los niveles Directivo, Asesor y Profesional se exija experiencia, esta debe ser profesional o docente, según el caso y determinar además cuando se requiera, si esta debe ser relacionada.

Cuando se trate de empleos comprendidos en el nivel Profesional y niveles superiores a este, la experiencia docente deberá acreditarse en instituciones de educación superior y con posterioridad a la obtención del correspondiente título profesional.

ARTÍCULO DECIMO QUINTO: DE LA CERTIFICACIÓN DE LA EXPERIENCIA.- La experiencia se acreditará mediante la presentación de constancias escritas, expedidas por la autoridad competente de las respectivas instituciones oficiales o privadas. Cuando el interesado haya ejercido su profesión o actividad en forma independiente, la experiencia se acreditará mediante declaración del mismo.

Las certificaciones de experiencia deberán contener, como mínimo, los siguientes datos:

 Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Sylvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9	SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Código: 110.1.1
	PROCESO: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Versión: 4/4
	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	Fecha: MAYO de 2016

1. Nombre o razón social de la entidad o Empresa.
2. Tiempo de servicio.
3. Relación de funciones desempeñadas.

ARTÍCULO DECIMO SEXTO: DEFINICIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES. –

Las competencias laborales se definen como la capacidad de una persona para desempeñar, en diferentes contextos y con base en los requerimientos de calidad y resultados esperados en el sector público, las funciones inherentes a un empleo; capacidad que está determinada por los conocimientos, destrezas, habilidades, valores, actitudes y aptitudes que debe poseer y demostrar el empleado público.

ARTÍCULO DECIMO SÉPTIMO: COMPONENTES DE LAS COMPETENCIAS LABORALES.- Las competencias laborales se determinarán con base en el contenido funcional de un empleo, e incluirán los siguientes aspectos:

- a. Requisitos de estudio y experiencia del empleo, los cuales deben estar en armonía con lo dispuesto en los decretos ley 770 y 785 de 2005, y sus decretos reglamentarios, según el nivel jerárquico en que se agrupen los empleos.
- b. Las competencias funcionales del empleo.
- c. Las competencias comportamentales.

ARTÍCULO DECIMO OCTAVO: DEL CONTENIDO FUNCIONAL DEL EMPLEO. -

Con el objeto de identificar las responsabilidades y competencias exigidas al titular de un empleo, deberá describirse el contenido funcional de éste, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

 Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Sylvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9	SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Código: 110.1.1
	PROCESO: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Versión: 4/4
	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	Fecha: MAYO de 2016

- a. La identificación del propósito principal del empleo que explica la necesidad de su existencia o su razón de ser dentro de la estructura de procesos y misión encomendados al área a la cual pertenece.
- b. Las funciones esenciales del empleo con las cuales se garantice el cumplimiento del propósito principal o razón de ser del mismo.

ARTÍCULO DECIMO NOVENO: DE LAS COMPETENCIAS FUNCIONALES. -Las competencias funcionales precisarán y detallarán lo que debe estar en capacidad de hacer el empleado para ejercer un cargo y se definirán una vez se haya determinado el contenido funcional de aquél, conforme a los siguientes parámetros:

1. Los criterios de desempeño o resultados de la actividad laboral, que dan cuenta de la calidad que exige el buen ejercicio de sus funciones.
2. Los conocimientos básicos que correspondan con cada criterio de desempeño de un empleo.
3. Los contextos en donde deberán demostrarse las contribuciones del empleado para evidenciar su competencia.
4. Las evidencias requeridas que demuestren las competencias laborales de los empleados.

ARTÍCULO VIGÉSIMO: DE LAS COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES. Las competencias comportamentales se describirán teniendo en cuenta los siguientes criterios:

1. Responsabilidad por personal a cargo.
2. Habilidades y aptitudes laborales.
3. Responsabilidad frente al proceso de toma de decisiones.

 Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Silvania S.A. E.S.P. - NIT:900342704-9	SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Código: 110.1.1
	PROCESO: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Versión: 4/4
	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	Fecha: MAYO de 2016

4. Iniciativa de innovación en la gestión.
5. Valor estratégico e incidencia de la responsabilidad.

ARTÍCULO VIGÉSIMO PRIMERO: COMPETENCIAS LABORALES Y REQUISITOS PARA EL EJERCICIO DE LOS EMPLEOS. – De acuerdo con la categoría del municipio de Silvania, al cual pertenece la Empresa y de conformidad con la reglamentación, se deberán fijar en los respectivos manuales específicos las competencias laborales y los requisitos, así:

Las competencias se determinarán con sujeción a los siguientes criterios, entre otros:

1. Estudios y experiencia.
2. Responsabilidad por personal a cargo.
3. Habilidades y las aptitudes laborales.
4. Responsabilidad frente al proceso de toma de decisiones.
5. Iniciativa de innovación en la gestión.

ARTÍCULO VIGÉSIMO SEGUNDO: COMPETENCIAS COMUNES A LOS SERVIDORES PÚBLICOS.- Todos los empleados y funcionarios a quienes se aplica el Decreto 785 de 2005, deberán poseer y evidenciar las siguientes competencias:

COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE LA COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
Orientación a resultados	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.

 Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Sylvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9	SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Código: 110.1.1
	PROCESO: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Versión: 4/4
	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	Fecha: MAYO de 2016

		<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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.
Orientación al usuario y al ciudadano	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 interdependencia entre su trabajo y el de otros.

COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE LA COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
Transparencia	Hacer uso responsable y claro de los recursos públicos, eliminando cualquier discrecionalidad indebida en su	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Proporciona información veraz, objetiva y basada en hechos. ▪ Facilita el acceso a la información relacionada con sus

 Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Silvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9	SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Código: 110.1.1
	PROCESO: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Versión: 4/4
	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	Fecha: MAYO de 2016

	utilización y garantizar el acceso a la información gubernamental.	responsabilidades y con el servicio a cargo de la entidad en que labora. <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 de servicio.
Compromiso con la Organización	Alinear el propio comportamiento a las necesidades, prioridades y metas organizacionales.	<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 VIGÉSIMO TERCERO: COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES POR NIVEL JERÁRQUICO DE EMPLEOS. Las competencias comportamentales por nivel jerárquico de empleos que, como mínimo, se requiere para desempeñar los empleos a que se refiere el presente manual específico serán las siguientes:

1. 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.

 Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Sylvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9	SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Código: 110.1.1
	PROCESO: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Versión: 4/4
	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	Fecha: MAYO de 2016

		<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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.
Toma de decisiones	Elegir entre una o varias alternativas para solucionar un problema o atender una situación, comprometiéndose con acciones concretas y consecuentes con la decisión.	<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.

 Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Sylvania S.A. E.S.P. - NIT:900342704-9	SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Código: 110.1.1
	PROCESO: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Versión: 4/4
	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	Fecha: MAYO de 2016

Dirección y Desarrollo de Personal	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.	<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 recurso 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. ▪ Esta al día en los acontecimientos claves del sector y del Estado. ▪ Conoce y hace seguimiento a las políticas gubernamentales

2. NIVEL ASESOR

COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE LA COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
-------------	------------------------------	---------------------

 Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Sylvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9	SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Código: 110.1.1
	PROCESO: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Versión: 4/4
	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	Fecha: MAYO de 2016

Experticia Profesional	Aplicar el conocimiento profesional en la resolución de problemas y transferirlo a su entorno laboral.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Orienta el desarrollo de proyectos especiales para el logro de resultados de la alta dirección. ▪ Aconseja y orienta la toma de decisiones en los temas que le han sido asignados ▪ Asesora en materias propias de su campo de conocimiento, emitiendo conceptos, juicios o propuestas ajustados a lineamientos teóricos y técnicos. ▪ Se comunica de modo lógico, claro, efectivo y seguro.
Conocimiento del entorno	Conocer e interpretar la organización, su funcionamiento y sus relaciones políticas y administrativas.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comprende el entorno organizacional que enmarca las situaciones objeto de asesoría y lo toma como referente obligado para emitir juicios, conceptos o propuestas a desarrollar. ▪ Se informa permanentemente sobre políticas gubernamentales, problemas y demandas del entorno.
Construcción de relaciones	Establecer y mantener relaciones cordiales y recíprocas con redes o grupos de personas internas y externas a la organización que faciliten la consecución de los objetivos institucionales.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Utiliza sus contactos para conseguir objetivos ▪ Comparte información para establecer lazos. ▪ Interactúa con otros de un modo efectivo y adecuado.
Iniciativa	Anticiparse a los problemas iniciando acciones para superar los obstáculos y	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Prevé situaciones y alternativas de solución que orientan la toma de decisiones de la alta dirección.

 Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Sylvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9	SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Código: 110.1.1
	PROCESO: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Versión: 4/4
	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	Fecha: MAYO de 2016

	alcanzar metas concretas.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Enfrenta los problemas y propone acciones concretas para solucionarlos. ▪ Reconoce y hace viables las oportunidades.
--	---------------------------	---

3. NIVEL PROFESIONAL

COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE LA COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
Aprendizaje continuo	Adquirir y desarrollar permanentemente conocimientos, destrezas 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.
Experticia profesional	Aplicar el conocimiento profesional en la resolución de problemas y transferirlo a su entorno laboral.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analiza de un modo sistemático y racionar los aspectos del trabajo, basándose en la información relevante. ▪ Aplica reglas básicas y conceptos complejos aprendidos.

 Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Silvanía S.A. E.S.P. - NIT:900342704-9	SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Código: 110.1.1
	PROCESO: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Versión: 4/4
	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	Fecha: MAYO de 2016

		<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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.
Trabajo en equipo y colaboración	Trabajar con otros de forma conjunta y de manera participativa, integrando esfuerzos para la consecución de metas institucionales comunes.	<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.
Creatividad e innovación	Generar y desarrollar nuevas ideas, conceptos, métodos y soluciones.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ofrece respuestas alternativas. ▪ Aprovecha las oportunidades y problemas para dar soluciones novedosas. ▪ Desarrolla nuevas formas de hacer y tecnologías.

 Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Sylvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9	SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Código: 110.1.1
	PROCESO: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Versión: 4/4
	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	Fecha: MAYO de 2016

		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Busca nuevas alternativas de solución y se arriesga a romper esquemas tradicionales. ▪ Inicia acciones para superar los obstáculos y alcanzar metas específicas.
--	--	---

SE AGREGAN CUANDO TENGAN PERSONAL A CARGO:

COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE LA COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
Liderazgo de Grupos de Trabajo	Asumir el rol de orientador y guía de un grupo o equipo de trabajo, utilizando la autoridad con arreglo a las normas y promoviendo la efectividad en la consecución de objetivos y metas institucionales.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Establece los objetivos del grupo de forma clara y equilibrada. ▪ Asegura que los integrantes del grupo compartan planes, programas y proyectos institucionales. ▪ Orienta y coordina el trabajo del grupo para la identificación de planes y actividades a seguir. ▪ Facilita la colaboración con otras áreas y dependencias. ▪ Escucha y tiene en cuenta las opiniones de los integrantes del grupo. ▪ Gestiona los recursos necesarios para poder cumplir con las metas propuestas. ▪ Garantiza que el grupo tenga la información necesaria. ▪ Explica las razones de las decisiones.

 Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Silvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9	SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Código: 110.1.1
	PROCESO: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Versión: 4/4
	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	Fecha: MAYO de 2016

Toma de decisiones Institucionales	Elegir entre una o varias alternativas para solucionar un problema y tomar las acciones concretas y consecuentes con la elección realizada.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elige alternativas de soluciones efectivas y suficientes para atender los asuntos encomendados. ▪ Decide y establece prioridades para el trabajo del grupo. ▪ Asume posiciones concretas para el manejo de temas o situaciones que demandan su atención. ▪ Efectúa cambios en las actividades o en la manera de desarrollar sus responsabilidades cuando detecta dificultades para su realización o mejores prácticas que pueden optimizar el desempeño. ▪ Asume las consecuencias de las decisiones adoptadas. ▪ Fomenta la participación en la toma de decisiones.
---------------------------------------	---	---

4. NIVEL TÉCNICO

COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE LA COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
Experticia Técnica	Entender y aplicar los Conocimientos técnicos del área de desempeño y mantenerlos actualizados	<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 con las necesidades de la organización. ▪ Comprende los aspectos técnicos y los aplica al desarrollo de

 Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Silvanía S.A. E.S.P. - NIT:900342704-9	SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Código: 110.1.1
	PROCESO: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Versión: 4/4
	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	Fecha: MAYO de 2016

		<p>procesos y procedimientos en los que está involucrado.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 y métodos novedosos y concretarlos en acciones.	<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.

5. NIVEL ASISTENCIAL

COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE LA COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
Manejo de la información	Manejar con respeto las informaciones personales e	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Evade temas que indagan sobre información confidencial. ▪ Recoge sólo información imprescindible para el desarrollo de la tarea.

 Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Sylvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9	SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Código: 110.1.1
	PROCESO: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Versión: 4/4
	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	Fecha: MAYO de 2016

	institucionales de que dispone.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Organiza y guarda de forma adecuada la información a su 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 información oportuna y objetiva.
Adaptación al cambio	Enfrentarse con flexibilidad y versatilidad a situaciones nuevas para aceptar los cambios positiva y constructivamente.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acepta y se adapta fácilmente a los cambios ▪ Responde al cambio con flexibilidad. ▪ Promueve el cambio.
Disciplina	Adaptarse a las políticas institucionales y buscar información de los cambios en la autoridad competente.	<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.
Relaciones Interpersonales	Establecer y mantener relaciones de trabajo amistosas y positivas, basadas en la comunicación abierta y fluida y en el respeto por los demás.	<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

 Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Sylvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9	SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Código: 110.1.1
	PROCESO: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Versión: 4/4
	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	Fecha: MAYO de 2016

		entendidos o situaciones confusas que puedan generar conflictos.
Colaboración	Coopera con los demás con el fin de alcanzar los objetivos institucionales	<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 VIGÉSIMO CUARTO: REQUISITOS GENERALES MÍNIMOS Y MÁXIMOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA POR NIVELES JERÁRQUICOS. – Los requisitos de estudios y experiencia específicos, se fijarán con sujeción a los siguientes mínimos y máximos establecidos en el Decreto- Ley 785 de 2005 y en el Decreto 2484 de 2014:

a) **Nivel Directivo:**

Mínimo: Título de Tecnólogo o de profesional y experiencia.

Máximo: Título profesional, título de postgrado y experiencia.

b) **Nivel Asesor:**

Mínimo: Al fijar el requisito específico podrá optar por el Título de formación técnica profesional o terminación y aprobación de tres (3) años de educación superior.

Máximo: Título profesional, título de postgrado y experiencia.

c) **Nivel Profesional:**

Mínimo: Título profesional.

Máximo: Título profesional, título de postgrado y experiencia.

 Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Sylvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9	SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Código: 110.1.1
	PROCESO: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Versión: 4/4
	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	Fecha: MAYO de 2016

d) Nivel Técnico:

Mínimo: Terminación y aprobación de cuatro (4) años de educación básica secundaria y curso específico, mínimo de sesenta (60) horas relacionado con las funciones del cargo.

Máximo: Al fijar el requisito específico podrá optar por título de formación tecnológica y experiencia o terminación y aprobación del pensum académico de educación superior en formación profesional y experiencia.

e) Nivel Asistencial:

Mínimo: Terminación y aprobación de tres (3) años de educación básica primaria.

Máximo: Diploma de bachiller en cualquier modalidad y experiencia.

ARTÍCULO VIGÉSIMO QUINTO: DE LOS REQUISITOS ESPECIALES.- Cuando las funciones de un empleo correspondan al ámbito de las artes, los requisitos de estudio exigibles podrán ser compensados por la comprobación de experiencia y producción artísticas.

ARTÍCULO VIGÉSIMO SEXTO: De la identificación de los empleos y las funciones específicas y competencias laborales del nivel directivo de la Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Sylvania – EMPUSILVANIA S.A E.S.P.

 Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Silvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9	SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Código: 110.1.1
	PROCESO: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Versión: 4/4
	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	Fecha: MAYO de 2016

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO	
NIVEL	DIRECTIVO
DENOMINACIÓN DEL EMPLEO	GERENTE
CÓDIGO	039
GRADO	01
Nº DE CARGOS	1
DEPENDENCIA	GERENCIA
SUPERIOR JERÁRQUICO	ASAMBLEA DE ACCIONISTAS – JUNTA DIRECTIVA

II. PROPÓSITO PRINCIPAL
<p>Planear, organizar, integrar, dirigir, y controlar las actividades generales de la Empresa, velando por el cumplimiento de su plan estratégico, implementando herramientas, administrativas, financieras y operativas que redunden en el desarrollo y optimización de los objetivos y misión de la Empresa, en concordancia con sus planes, programas y proyectos administrativos y operativos, representando legalmente a la entidad ante los diferentes organismos de vigilancia, control y regulación.</p>

III. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES ESENCIALES
ESTATUTARIAS
<p>1. Ejecutar las órdenes de la Asamblea General de Accionistas y de la Junta Directiva.</p>

 Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Sylvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9	SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Código: 110.1.1
	PROCESO: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Versión: 4/4
	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	Fecha: MAYO de 2016

2. Nombrar y remover a los empleados y funcionarios de la Empresa y velar porque cumplan satisfactoriamente sus deberes.
3. Constituir apoderados judiciales y extrajudiciales. Los poderes generales o especiales de carácter general deberán otorgarse por escritura pública, la cual será inscrita en el régimen mercantil.
4. Elaborar y presentar a la Junta Directiva a más tardar el día 15 de diciembre de cada año, el Plan de Anual de Gestión.
5. Ejecutar o hacer ejecutar todos aquellos actos y celebrar los contratos enmarcados dentro del Plan de Anual de Gestión.
6. Someter a consideración de la Junta Directiva para su aprobación, aquellos actos o contratos de conformidad con lo señalado en los Estatutos y Manual de contratación.
7. Cuidar de la recaudación e inversión de los fondos de la Sociedad y de todos los valores pertenecientes a ella y a los que se reciban en custodia o en depósito se mantengan con la seguridad debida.
8. Convocar a la Asamblea General de Accionistas y a la Junta Directiva en la forma y oportunidad previstas en los Estatutos y en la Ley.
9. Cumplir las funciones que, en virtud de delegación expresa de la Asamblea General de Accionistas o de la Junta Directiva, le sean confiadas transitoriamente o para casos especiales.
10. Presentar trimestralmente a la Junta Directiva un informe detallado sobre el cumplimiento del Plan Anual de Gestión y los Balances de Prueba.
11. Organizar adecuadamente los sistemas de cómputo, contabilización y pago de sueldos y prestaciones sociales.
12. Velar por el cumplimiento correcto y oportuno de todas las obligaciones de la Sociedad en materia fiscal y del mercado público de valores.

 Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Sylvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9	SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Código: 110.1.1
	PROCESO: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Versión: 4/4
	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	Fecha: MAYO de 2016

13. Presentar a la Asamblea General de Accionistas un informe escrito sobre la forma como hubiere llevado a cabo su gestión con indicación de las medidas cuya adopción recomiende.
14. Rendir cuentas de su gestión en la forma y oportunidades señaladas por la Ley.
15. Presentar en asocio de la Junta Directiva, los informes y documentos de que trata el artículo 446 del Código de Comercio.
16. Velar por un tratamiento equitativo a todos los inversionistas.
17. Delegar determinadas funciones propias de su cargo dentro de los límites señalados en los estatutos.
18. Suscribir, autorización previa y expresa de la Junta Directiva, convenciones o pactos colectivos con los empleados de la compañía.
19. Representar a la Sociedad ante las autoridades judiciales y administrativas, por sí o por medio de apoderado, en cualquier gestión, proceso, incidente, diligencia o asunto que interese a la Sociedad.
20. Proponer las reformas al Código de Buen Gobierno que considere convenientes.
21. Autorizar con su firma todos los documentos públicos o privados que deban otorgarse en desarrollo de las actividades sociales o en interés de la sociedad.
22. Las demás que le correspondan de acuerdo con la ley o la naturaleza de su cargo.
23. Someter a la aprobación previa de la Junta Directiva las siguientes decisiones:
 - a. La emisión, adquisición, refinanciación y/o subrogación de pasivos y en general cualquier tipo de endeudamiento financiero, sin importar la cuantía, siempre y cuando no forme parte del Plan Anual de Gestión

 Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Silvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9	SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Código: 110.1.1
	PROCESO: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Versión: 4/4
	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	Fecha: MAYO de 2016

- b. La designación de las personas que recibirán poderes generales o especiales con carácter general.
- c. La designación de personas autorizadas para impartir instrucciones y/o firmar ante bancos y entidades financieras en general.
- d. La Solicitud al trámite de un proceso concordatario o de cualquier otra forma de proceso concursal o de intervención administrativa ante las autoridades competentes.

GENERALES

1. Expedir los actos, celebrar los contratos y ejecutar las operaciones necesarias para asegurar el normal funcionamiento de la Empresa.
2. Presentar para aprobación de la Junta Directiva el Plan de Gestión y el Proyecto de Presupuesto y someter a su consideración las modificaciones a los mismos.
3. Presentar informes sobre su gestión a la Junta Directiva, cuando esta lo exija por lo menos una vez al año.
4. Presentar anualmente y en forma oportuna a la Junta Directiva los estados financieros del ejercicio inmediatamente anterior.
5. Nombrar, suspender, sancionar y remover libremente los empleados de la empresa, exceptuando aquellos cuya designación no le competa.
6. Velar por la implementación, seguimiento y evaluación del Sistema de control Interno.
7. Proponer a la Asamblea de accionistas las reformas que en su concepto demande la organización de la Empresa.
8. Fijar, liquidar, facturar y recaudar las tasas o tarifas por la prestación de aquellos servicios diferente a los domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo y establecer el precio y forma de pago de los bienes y obras accesorias a estos ciñéndose a la ley y a las decisiones de las autoridades competentes.

 Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Silvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9	SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Código: 110.1.1
	PROCESO: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Versión: 4/4
	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	Fecha: MAYO de 2016

9. Dirigir los aspectos laborales de la Empresa.
10. Constituir apoderados judiciales y extrajudiciales.
11. Representar las acciones o cuotas de interés que tenga la Empresa en sociedades, asociaciones o en cualquier otra entidad, en concordancia con las políticas y orientaciones de la Junta Directiva.
12. Delegar con sujeción a las normas sobre la materia, las funciones de su competencia, manteniendo la vigilancia sobre los actos de los delegatarios, pudiendo reasumir, en cualquier momento, la función delegada.
13. Las demás que por su naturaleza correspondan al representante legal de la Empresa de Servicios Públicos domiciliarios, las que le señale la ley y los estatutos.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

1. La prestación eficiente de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo en el área de prestación
2. El cumplimiento del objeto y la ejecución adecuada de las actividades de la Empresa
3. La prestación oportuna y exacta de los diferentes informes a los entes de vigilancia, control y regulación.
4. El manejo adecuado de las finanzas de la Empresa
5. El buen funcionamiento e implementación del Control Interno de la Empresa
6. La gestión administrativa de la Empresa acorde con la reglamentación sobre la materia.
7. La ejecución de recursos físicos y financieros, así como el aprovechamiento del personal administrativo y operativo de la Empresa responde al desarrollo del objeto social, a las necesidades institucionales y a las políticas municipales y

 Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Silvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9	SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Código: 110.1.1
	PROCESO: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Versión: 4/4
	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	Fecha: MAYO de 2016

nacionales sobre la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

8. La prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo se realiza conforme a los lineamientos definidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Potable – CRA- y su marco regulatorio, además de los definidos por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios como órgano de vigilancia y control.

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Reglamentación de la prestación de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo. 2. Régimen de las Empresas de servicios públicos. 3. Normas sobre administración de personal y de recursos públicos.

VI. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA	
FORMACIÓN ACADÉMICA	EXPERIENCIA
<p>Título Profesional en disciplina académica del núcleo Básico del conocimiento: Derecho y afines; o administración; o Arquitectura y afines, o Ingeniería Ambiental sanitaria y afines o Ingeniería civil y afines; u otras Ingenierías.</p> <p>Tarjeta profesional en los casos requeridos por la ley.</p>	<p>Treinta y seis (36) meses de experiencia profesional.</p>

 Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Silvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9	SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Código: 110.1.1
	PROCESO: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Versión: 4/4
	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	Fecha: MAYO de 2016

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO	
NIVEL	DIRECTIVO
DENOMINACIÓN DEL EMPLEO	SUBGERENTE FINANCIERO Y COMERCIAL
CÓDIGO	090
GRADO	02
Nº DE CARGOS	1
DEPENDENCIA	SUBGERENCIA FINANCIERA Y COMERCIAL
SUPERIOR JERÁRQUICO	GERENTE

II. PROPÓSITO PRINCIPAL
<p>Planear, organizar, integrar, dirigir, y controlar las actividades financieras y comerciales relacionadas con los procesos de manejo de presupuesto y facturación de la Empresa, coordinando sus funciones con la Gerencia General y las demás Áreas; procurando por la oportuna consecución y adecuado manejo de los recursos económicos, velando por el cobro, recaudo, manejo, custodia de los valores y medios de pago de la Empresa.</p>

III. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES ESENCIALES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Formular, diseñar, ejecutar y controlar los planes y programas de la Subgerencia Financiera y comercial. 2. Prestar asistencia y apoyo en el manejo presupuestal y financiero como soporte institucional para la empresa y funcionamiento de la misma 3. Proponer e implantar los procedimientos e instrumentos requeridos para mejorar la prestación de los servicios a su cargo.

	SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Código: 110.1.1
	PROCESO: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Versión: 4/4
	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	Fecha: MAYO de 2016

4. Supervisar los datos necesarios para el correcto y oportuno procesamiento de la facturación.
5. Coordinar y controlar los procesos de facturación y recaudo, los periodos de cobro, cortes y reconexiones de los usuarios.
6. Elaborar el informe mensual detallado sobre ingresos provenientes del recaudo de dineros por los diferentes conceptos de facturación de acuerdo a las entidades recaudadoras.
7. Garantizar la adecuada aplicación del sistema tarifario, de acuerdo con las estrategias de la Empresa y las directrices de la Comisión Reguladora de Agua Potable y Saneamiento Básico y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
8. Garantizar y controlar el oportuno recaudo por la prestación de los servicios y rendir informes mensuales a la Gerencia, sobre las deudas atrasadas por los diferentes conceptos y actividades realizadas.
9. Manejar, controlar y coordinar el oportuno y adecuado funcionamiento de los equipos de sistematización, al igual que los programas utilizados.
10. Realizar el seguimiento y garantizar el cumplimiento de los términos señalados en la normatividad vigentes para los reclamos, sugerencias y peticiones presentadas por los usuarios ante la oficina de Peticiones, quejas y recursos de la Empresa.
11. Coordinar los procesos y programas de recuperación de la cartera. Coordinar con la Dirección Jurídico Administrativo los procesos de cobro coactivo.
12. Llevar y mantener actualizados los registros y formatos de carácter técnico, administrativo, con competencia de su área y responder por la exactitud de los mismos.

 Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Silvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9	SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Código: 110.1.1
	PROCESO: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Versión: 4/4
	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	Fecha: MAYO de 2016

13. Administrar, controlar, y realizar el seguimiento y el correcto archivo de la documentación y hacer los trámites correspondientes para la depuración ante el archivo central de la empresa.
14. Dirigir y supervisar la formulación y desarrollo de las políticas financieras, como instrumento de planeación y gestión financiera de la Empresa.
15. Dirigir y supervisar el manejo presupuestal de ingresos y gastos, al igual que el registro eficaz y oportuno de las operaciones de tesorería y de aprovechamiento e inversión de los recursos.
16. Dirigir y supervisar, en coordinación con la Gerencia la elaboración, presentación, ejecución y liquidación del presupuesto de rentas y gastos e inversiones de la Empresa.
17. Dirigir y supervisar el recaudo, administración, aseguramiento y registro de los ingresos operacionales y no operacionales, las contribuciones parafiscales, los fondos especiales y los recursos de capital y de crédito de la Empresa.
18. Dirigir y supervisar la realización de las operaciones de tesorería y la cancelación de las obligaciones legalmente contraídas a cargo de la Empresa.
19. Asesorar al Gerente, en todos los aspectos relacionados con la obtención y manejo del crédito público y en particular en lo relativo a las políticas de financiamiento interno y externo de la Empresa.
20. Dirigir y supervisar, los registros de la ejecución presupuestal y de la contabilidad general al igual que la elaboración y presentación de los correspondientes estados financieros e informes periódicos en coordinación con el Contador.
21. Elaborar y reportar los informes requeridos por los organismos de control o cualquier otra entidad gubernamental, dentro de los términos fijados para tal fin.
22. Realizar los procedimientos y actividades precontractuales, relacionados con su área, que se deban adelantar, dentro del proceso de contratación administrativa.

 Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Silvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9	SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Código: 110.1.1
	PROCESO: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Versión: 4/4
	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	Fecha: MAYO de 2016

23. Dirigir y supervisar el cumplimiento de las disposiciones legales y las demás que le deleguen.
24. Dirigir y supervisar la formulación y desarrollo de las políticas financieras como instrumento de planeación y gestión financiera de la Empresa.
25. Atender y orientar a los usuarios internos y externos para suministrar la información general que requieran, de acuerdo con las actividades y servicios propios de la dependencia.
26. Las demás que le asigne el Gerente, de acuerdo con el área de desempeño.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

1. Realiza sus funciones de manera que contribuya al cumplimiento de la misión y objetivos propuestos por la empresa.
2. La prestación oportuna y exacta de los diferentes informes a los entes de vigilancia, control y regulación.
3. El manejo adecuado de las finanzas de la Empresa aplicando la normatividad vigente, los principios y valores que contempla el Código de Ética de la Empresa y los procedimientos establecidos para tal fin.
4. La realización de las actividades que hacen parte del Control Interno de la Empresa y que son propias del cargo que desempeña.
5. La gestión financiera y Comercial de la Empresa se realiza acorde con la reglamentación sobre la materia.
6. La prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo se realiza conforme a los lineamientos definidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Potable – CRA- y su marco regulatorio, además de los definidos por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios como órgano de vigilancia y control.

 Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Silvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9	SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Código: 110.1.1
	PROCESO: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Versión: 4/4
	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	Fecha: MAYO de 2016

7. El desarrollo y ejecución de las actividades deben ser con eficiencia, eficacia, oportunidad, calidad y pertenencia.
8. Los procesos de archivo y sistematización de datos, son controlados y ajustados de acuerdo a los procedimientos del área y la necesidad de los mismos.
9. La actuación del funcionario producto de sus funciones y los programas establecidos deben cumplirse con fundamento en los intereses generales y se desarrollan en función de los principios de Transparencia, integridad, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

1. Reglamentación de la prestación de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo.
2. Régimen de las Empresas de servicios públicos.
3. Normas sobre manejo de presupuesto y contable para prestadores de servicios públicos.
4. Principios de contabilidad
5. Manejo de software financiero, contable.

VI. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA

FORMACIÓN ACADÉMICA	EXPERIENCIA
Título profesional en disciplina académica del núcleo básico del conocimiento: Administración, Contaduría Pública, Economía o Ingeniería administrativa y afines.	Veinticuatro (24) meses de experiencia profesional

 Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Silvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9	SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Código: 110.1.1
	PROCESO: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Versión: 4/4
	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	Fecha: MAYO de 2016

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO	
NIVEL	PROFESIONAL
DENOMINACIÓN DEL EMPLEO	DIRECTOR TÉCNICO
CÓDIGO	222
GRADO	03
Nº DE CARGOS	1
DEPENDENCIA	DIRECCIÓN TÉCNICA
SUPERIOR JERÁRQUICO	GERENTE

II. PROPÓSITO PRINCIPAL
<p>Planear, organizar, integrar, dirigir, y controlar las actividades técnicas y operativas de la Empresa, coordinando sus funciones con la Gerencia y las demás Áreas, ejecutando adecuadamente los procesos que garanticen la correcta prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo a cargo de la Empresa.</p>

III. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES ESENCIALES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Dirigir, coordinar y ejecutar los proyectos a nivel operativo en cumplimiento de las políticas fijadas por la Empresa. 2. Dirigir y coordinar la correcta aplicación de los procesos de potabilización y operación de las plantas de tratamiento de acueducto. 3. Velar por la adecuada operación y tratamiento de los sistemas de aguas residuales. 4. Dirigir y coordinar las actividades operativas de las áreas de acueducto, alcantarillado y aseo.

 Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Sylvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9	SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Código: 110.1.1
	PROCESO: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Versión: 4/4
	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	Fecha: MAYO de 2016

5. Coordinar con el área Financiera y Comercial las respuestas a Peticiones, Quejas y Recursos, presentadas por los usuarios en lo referente a los sistemas operativos de la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.
6. Dirigir y coordinar los contratos de servicios especiales que suscriba la Empresa y que preste a otras empresas, entidades y/o sectores en relación con la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.
7. Ejercer la interventoría o supervisión de los diferentes contratos y convenios de obras civiles, que adelante la Empresa con relación a su objeto social, siempre y cuando sean delegadas por la Gerencia, generando los informes requeridos.
8. Supervisar los trabajos relacionados con las construcciones de conexiones domiciliarias de los predios de propiedad de particulares a la infraestructura existentes en el municipio y que hayan sido autorizados previamente por la Empresa.
9. Realizar visitas de inspección a los diferentes proyectos de desarrollo urbanístico que solicitan disponibilidad de servicios, para conceptuar sobre las mismas.
10. Controlar las actividades de suspensión de usuarios con conexiones fraudulentas en coordinación con la Subgerencia Financiera y Comercial.
11. Coordinar con la Gerencia, entidades y comunidad beneficiaria de proyectos, las actividades a ejecutar en desarrollo de los mismos.
12. Presentar y publicar en los diferentes sistemas de información los informes de avances de obra de los contratos que adelante la Empresa.
13. Generar conceptos técnicos propios de su especialidad para la ejecución de planes, programas, proyectos y procesos de la dependencia.
14. Registrar, analizar y actualizar la información, estadísticas, cuadros y documentos que se le encomienden.
15. Coordinar el reporte mensual de información técnica, correspondiente a las áreas de acueducto, alcantarillado y aseo que deben ser reportadas al SUI.

 Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Sylvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9	SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Código: 110.1.1
	PROCESO: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Versión: 4/4
	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	Fecha: MAYO de 2016

16. Coordinar con la Subgerencia Financiera y Comercial el oportuno suministro de insumos y materiales que se requieran para la correcta operación de los sistemas.
17. Adelantar según las directrices de la Gerencia, la elaboración de los estudios y proyectos relacionados con la ejecución del Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado y Plan Integral de Gestión de Residuos Sólidos (PGIRS).
18. Velar por el adecuado cumplimiento de las normas laborales, de Seguridad Industrial, salud ocupacional y medio ambiente, relacionadas con el área operativa, y reportar al Gerente las novedades e irregularidades presentadas.
19. Vigilar, controlar y responder por la seguridad de la infraestructura de prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo que se encuentran a cargo del área operativa.
20. Diseñar programas para la realización de mantenimientos preventivos y correctivos de la infraestructura de prestación de los servicios.
21. Administrar, controlar, realizar seguimiento y el correcto archivo de la documentación y hacer los trámites correspondientes para la depuración ante el archivo central de la empresa.
22. Informar a la Subgerencia Financiera y Comercial de la Empresa las novedades para la correcta inclusión en la nómina: dominicales, festivos, horas extras, retardos, ausencias, incapacidades y permisos del personal de aseo.
23. Atender y orientar a los usuarios internos y externos para suministrar la información general que requieran, de acuerdo con las actividades y servicios propios de la dependencia.
24. Las demás que le asigne el Gerente, de acuerdo con el área de desempeño.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

 Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Silvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9	SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Código: 110.1.1
	PROCESO: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Versión: 4/4
	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	Fecha: MAYO de 2016

1. Realiza sus funciones de manera que contribuya al cumplimiento de la misión y objetivos propuestos por la Empresa.
2. La prestación oportuna y exacta de los diferentes informes a los entes de vigilancia, control y regulación.
3. El desarrollo y ejecución de las actividades deben ser con eficiencia y calidad,
4. La actuación del funcionario producto de sus funciones y los programas establecidos deben cumplirse con fundamento en los intereses generales y se desarrollan en función de los principios de transparencia, integridad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.
5. La realización de las actividades que hacen parte del Control Interno de la Empresa y que son propias del cargo que desempeña.

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Reglamentación de la prestación de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo. 2. Conocimiento y manejo del Reglamento de Agua Potable y Saneamiento Básico -RAS 2000-

VI. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA	
FORMACIÓN ACADÉMICA	EXPERIENCIA
Título Profesional en disciplina Académica del núcleo Básico del conocimiento: Ingeniería Civil y afines, Ingeniería Ambiental Sanitaria y afines. Ingeniería Industrial	Doce (12) meses de experiencia profesional.

 Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Sylvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9	SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Código: 110.1.1
	PROCESO: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Versión: 4/4
	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	Fecha: MAYO de 2016

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO	
NIVEL	ASISTENCIAL
DENOMINACIÓN DEL EMPLEO	AUXILIAR ADMINISTRATIVO ASISTENTE DE GERENCIA
CÓDIGO	407
GRADO	09
Nº DE CARGOS	1
DEPENDENCIA	GERENCIA
SUPERIOR JERÁRQUICO	GERENTE

II. PROPÓSITO PRINCIPAL
Apoyar y asistir los procesos llevados a cabo por el Gerente General, el manejo de documentos e información y auxiliar las tareas desarrolladas por la Gerencia.

III. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES ESENCIALES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Asistir en la gestión documental de la empresa en aspectos como la recepción, revisión, radicación, distribución y seguimiento de los documentos de conformidad con los procedimientos establecidos. 2. Mantener actualizados los registros y archivos de los documentos para consulta. 3. Redactar correspondencia y documentos, preparándolos para la firma del Gerente 4. Hacer seguimiento a las órdenes y decisiones del Gerente. 5. Coordinar y organizar la agenda de trabajo del Gerente. 6. Organizar y gestionar las comisiones y viajes de trabajo del Gerente.

 Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Sylvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9	SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Código: 110.1.1
	PROCESO: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Versión: 4/4
	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	Fecha: MAYO de 2016

7. Llevar el registro de citaciones a despachos judiciales y procuradurías y demás entes de Regulación y Control a efectos de dar aviso oportuno al Gerente, y demás funcionarios de la Empresa.
8. Garantizar el manejo de archivo, organización, y clasificación del archivo de Gerencia, según normatividad vigente.
9. Apoyar la elaboración de documentos, informes y reportes relacionados con los Planes y Programas de la Gerencia, de acuerdo con los procedimientos internos establecidos.
10. Hacer el acompañamiento logístico en actividades que realice la Empresa cuando sea requerido.
11. Mantener reserva sobre la información confidencial que conozca en ejercicio de sus funciones.
12. Identificar y tramitar las necesidades de comunicación interna y externa a través de los diferentes medios de comunicación que sean establecidos por la gerencia.
13. Apoyar la labor administrativa que realice la Gerencia, de acuerdo con sus indicaciones.
14. Las demás que por la naturaleza del cargo le sean asignadas.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

1. Los asuntos logísticos son coordinados, programados y ejecutados de acuerdo con las actividades, reuniones y agenda general de compromisos.
2. Los clientes tanto internos como externos son asistidos y orientados suministrando la información general que requieran de acuerdo con las actividades y servicios propios de la Empresa.
3. Las citas con el Gerente responden a la Gestión coordinada de acuerdo con la planificación de la agenda.

 Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Silvanía S.A. E.S.P. - NIT:900342704-9	SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Código: 110.1.1
	PROCESO: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Versión: 4/4
	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	Fecha: MAYO de 2016

4. La información confidencial de la Gerencia es salvaguardada de acuerdo con parámetros de lealtad y honestidad.
5. Las funciones adicionales encomendadas son desempeñadas de forma coherente a la naturaleza del empleo y las necesidades del servicio.
6. La organización y la atención del área de información al usuario se identifican y tramitan de acuerdo con los requerimientos de la gerencia cuando se requiera.
7. Los procesos de archivo y sistematización de datos, son controlados y ajustados de acuerdo a los procedimientos del área y la necesidad de los mismos.
8. El desarrollo y ejecución de las actividades deben ser con eficiencia y calidad.

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Conocimientos en ofimática 3. Manejo y control de documentos y correspondencia. 4. Conocimientos de normas, metodologías y procedimientos específicos para el área de desempeño. 5. Conocimiento del sistema y equipos de comunicación

VI. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA	
FORMACIÓN ACADÉMICA	EXPERIENCIA
Diploma de bachiller en cualquier modalidad	Doce (12) meses de experiencia laboral.

 Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Sylvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9	SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Código: 110.1.1
	PROCESO: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Versión: 4/4
	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	Fecha: MAYO de 2016

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO	
NIVEL	TÉCNICO
DENOMINACIÓN DEL EMPLEO	TÉCNICO OPERATIVO SUPERVISOR OPERATIVO
CÓDIGO	314
GRADO	04
Nº DE CARGOS	1
DEPENDENCIA	DIRECCIÓN TÉCNICA
SUPERIOR JERÁRQUICO	DIRECTOR TÉCNICO

II. PROPÓSITO PRINCIPAL
Ejecutar las actividades técnicas y operativas que garanticen la correcta prestación de los Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en el área de cobertura de la empresa de conformidad con los procesos establecidos por la misma.

III. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES ESENCIALES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Analizar y recomendar las acciones que deban adoptarse para el logro de los objetivos propuestos por la dependencia o área funcional. 2. Desarrollar las actividades y tareas de asistencia técnica y operativa, que requiera la dependencia para el logro de sus objetivos. 3. Atender y orientar al público, empleados y usuarios para suministrar la información técnica propia de su especialidad o área de desempeño que requieran de acuerdo con las actividades y servicios propios de cada dependencia y concertar entrevistas con los superiores. 4. Presentar informes de la gestión realizada, conforme a los requerimientos del superior.

 Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Silvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9	SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Código: 110.1.1
	PROCESO: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Versión: 4/4
	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	Fecha: MAYO de 2016

5. Prestar asesoría en las actividades adelantadas por el Director Operativo, en la elaboración y cumplimiento de los planes de acción tendientes a la optimización de la prestación del servicio.
6. Colaborar con la Dirección operativa en la adecuada aplicación de normas y procedimientos en los asuntos referidos al ámbito de su competencia.
7. Administrar los vehículos, maquinaria y equipos a su cargo en ejecución de las actividades encomendadas y supervisar el uso correcto de los mismos.
8. Controlar las actividades que permitan la correcta y buena utilización de los equipos, herramientas y elementos manuales, mecánicos o electrónicos para evitar pérdidas hurto o deterioro de los mismos.
9. Adelantar en coordinación con el Director Técnico, la prestación con eficiencia, calidad y continuidad de los servicios públicos de Acueducto, alcantarillado y Aseo.
10. Coordinar con el Auxiliar Administrativo de almacén el suministro de materiales e insumos que se requieran para la correcta prestación del servicio.
11. Llevar un registro de las actividades programadas y ejecutadas por el personal operativo a su cargo.
12. Cumplir y hacer cumplir el horario establecido para el personal operativo a su cargo e informar las novedades que se presenten a la Dirección Jurídica Administrativa.
13. Y las demás funciones inherentes al cargo que le sean asignadas por el superior inmediato.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

1. Atiende oportunamente las solicitudes y requerimientos realizados por el jefe inmediato y el Gerente.

 Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Silvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9	SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Código: 110.1.1
	PROCESO: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Versión: 4/4
	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	Fecha: MAYO de 2016

2. Los procesos internos relacionados con la ejecución y/o buena marcha de los asuntos y servicios que presta la dependencia son coordinados, supervisados y evaluados con criterios de lealtad, compromiso y honestidad con el fin de alcanzar los niveles de calidad propuestos por la entidad.
3. Los procesos desarrollados en la dependencia cumplen con los planes, programas, formulados para la óptima prestación del servicio.
4. Los informes, actas, cuadros, formatos, carteleras y/o publicaciones que se le encomienden o los que deba expedir la dependencia, se elaboran y diseñan conforme a las instrucciones que reciba.
5. Los documentos de competencia de la oficina son acreditados de acuerdo con los requerimientos legales.
6. Los equipos, herramientas y material de trabajo a su cargo son manejados de manera responsable.

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

1. Conocimientos en fontanería y operación de sistemas de acueducto y alcantarillado.
2. Conocimientos en desarrollo de obras civiles.
3. Conocimientos en Norma Técnica RAS 2000

VI. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA

FORMACIÓN ACADÉMICA	EXPERIENCIA
Título de formación técnica profesional o tecnológica en áreas afines a las funciones del cargo; o terminación y aprobación del pensum académico en	Doce (12) meses de experiencia relacionada

 Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Silvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9	SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Código: 110.1.1
	PROCESO: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Versión: 4/4
	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	Fecha: MAYO de 2016

<p>formación profesional en áreas de Ingeniería Civil y afines, Ingeniería ambiental sanitaria y afines.</p> <p>Mínimo: Terminación y aprobación de cuatro (4) años de educación básica secundaria y curso específico, mínimo de sesenta (60) horas relacionado con las funciones del cargo.</p> <p>Equivalencia: Tres (3) años de experiencia relacionada por título de formación tecnológica o de formación técnica profesional adicional al inicialmente exigido, y viceversa.</p>	
---	--

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO	
NIVEL	TÉCNICO
DENOMINACIÓN DEL EMPLEO	TÉCNICO ADMINISTRATIVO TÉCNICO EN FACTURACIÓN
CÓDIGO	367
GRADO	07
Nº DE CARGOS	1
DEPENDENCIA	SUBGERENCIA FINANCIERA COMERCIAL
SUPERIOR JERÁRQUICO	SUBGERENTE FINANCIERO COMERCIAL

 Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Sylvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9	SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Código: 110.1.1
	PROCESO: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Versión: 4/4
	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	Fecha: MAYO de 2016

II. PROPÓSITO PRINCIPAL

Apoyar y asistir los procesos comerciales, desarrollar las actividades relacionadas con los procesos de facturación en la Empresa, auxiliar el desarrollo de las actividades y tareas a cargo de la Subgerencia Financiera y Comercial.

III. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES ESENCIALES

1. Llevar el registro actualizado del catastro de usuarios, que constituye el mercado real de la Empresa.
2. Revisar y controlar los datos estadísticos, resultantes del proceso de facturación y elaborar los informes respectivos.
3. Supervisar y revisar las labores de los aforadores con el fin de realizar un filtro de los usuarios a los que se le ha detectado daños internos o externos, deterioro de medidores, equivocaciones de lectura, errores de codificación, etc.
4. Atender el servicio de matrículas y llenar los documentos correspondientes de manera clara, ordenada y obedeciendo a la normativa establecida.
5. Coordinar reporte mensual de información comercial, correspondiente a las áreas de acueducto, alcantarillado y aseo que deben ser reportadas a SUI.
6. Coordinar el retiro o instalación de los medidores.
7. Atender y orientar a los usuarios internos y externos para suministrar la información general que requieran, de acuerdo con las actividades y servicios propios de la dependencia.
8. Administrar, controlar, realizar el seguimiento y el correcto archivo de la documentación y hacer los trámites correspondientes para la depuración ante el archivo central de la empresa.

 Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Silvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9	SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Código: 110.1.1
	PROCESO: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Versión: 4/4
	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	Fecha: MAYO de 2016

9. Efectuar los procedimientos requeridos para la permanente actualización del catastro de usuarios, relacionadas con las novedades de ingresos, usos, etc.
10. Generar informes, según requerimiento del superior inmediato; así como, llevar el control y seguimiento del registro de suscriptores actualizado por usos y categorías, velando porque se incluyan en él oportunamente las matriculas legalizadas en el respectivo periodo.
11. Organizar para cada periodo el proceso de toma de lecturas que comprende: generación de listados, cuadros de control de tomas de Lecturas, control y validación de ellas, reportando al Subgerencia financiera y comercial un informe de crítica para realizar un análisis entorno al proceso, identificando posibles desviaciones y/o inconsistentes que ameriten la revisión de las mismas.
12. Hacer seguimiento y análisis al comportamiento de consumos de los grandes consumidores.
13. Informar al Subgerente Financiero y Comercial las novedades reportadas por los Aforadores en los procesos de toma de lectura y que tienen que ver con: cambio de uso, estado de medición, conexiones fraudulentas, demoliciones, etc.
14. Ingresar oportunamente al sistema las novedades que se presenten por cambio de uso, nombre, dirección, código o ruta, etc., una vez cuenten con la autorización del Subgerente financiero comercial.
15. Aplicar estricta y correctamente, dentro del proceso de facturación la estructura tarifaria vigente, aprobada por la empresa.
16. Ingreso de toma de lecturas reportadas por los aforadores al sistema de Facturación y realizar los respectivos cierres de los ciclos.
17. Realizar la corrección de las anomalías o errores que se presenten en la facturación según el análisis dado en la Pre crítica.

 Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Silvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9	SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Código: 110.1.1
	PROCESO: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Versión: 4/4
	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	Fecha: MAYO de 2016

18. Velar por la seguridad de la información comercial, haciendo las copias de seguridad de la información de facturación periódicamente.
19. Realizar seguimiento y control de cartera a usuarios con periodos de atraso.
20. Elaborar y diseñar informes, actas, cuadros, formatos, carteleras y/o publicaciones que se le encomiende conforme a las instrucciones que reciba de quien la debe expedir en la dependencia.
21. Colaborar en la elaboración de los informes y estadísticas de facturación y recaudos de acuerdo a los periodos de facturación.
22. Y las demás funciones inherentes al cargo que le sean asignadas por el superior inmediato.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)
<ol style="list-style-type: none"> 1. la información general y específica de la dependencia es suministrada en forma eficiente y oportuna, de acuerdo con el cronograma de actividades y el portafolio de servicios de la dependencia. 2. Los procesos internos relacionados con la ejecución y/o buena marcha de los asuntos y servicios que presta la dependencia son coordinados, supervisados y evaluados con criterios de lealtad, compromiso y honestidad con el fin de alcanzar los niveles de calidad propuestos por la entidad. 3. Los sistemas de información de menor nivel, clasificación, actualización, manejo y/o conservación de recursos propios del área, son diseñados, desarrollados y ejecutados con miras a optimizar los recursos disponibles. 4. La correspondencia, documentos, datos, informes o elementos son tramitados y desarrollados en concordancia con las políticas establecidas. 5. Los archivos especiales, la correspondencia, al igual que los registros e informes de carácter técnico administrativo o financiero están actualizados y organizados de acuerdo con los parámetros dados por el jefe de la dependencia.

 Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Silvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9	SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Código: 110.1.1
	PROCESO: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Versión: 4/4
	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	Fecha: MAYO de 2016

6. Las herramientas de comunicación con que cuenta la Empresa, son optimizadas y utilizadas de acuerdo con las necesidades de la dependencia.
7. Los documentos de competencia de la oficina son acreditados de acuerdo con los requerimientos legales.
8. Los suministros de equipos, papelería y/o elementos de oficina son solicitados de acuerdo a las necesidades de la dependencia y en forma ágil y oportuna.
9. La información confidencial de la dependencia es salvaguardada de acuerdo con los parámetros éticos de la entidad.

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

1. Reglamentación de la prestación de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo.
2. Régimen de las Empresas de servicios públicos oficiales.
3. Regulación Tarifaria.
4. Manejo del Software de Facturación.

VI. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA

FORMACIÓN ACADÉMICA	EXPERIENCIA
Título de formación técnica profesional o tecnológica en áreas afines a las funciones del cargo; o terminación y aprobación del pensum académico en formación profesional en áreas administrativas o contables.	Doce (12) meses de experiencia relacionada.

 Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Silvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9	SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Código: 110.1.1
	PROCESO: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Versión: 4/4
	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	Fecha: MAYO de 2016

<p>Mínimo: Terminación y aprobación de cuatro (4) años de educación básica secundaria y curso específico, mínimo de sesenta (60) horas relacionado con las funciones del cargo.</p> <p>Equivalencia: Tres (3) años de experiencia relacionada por título de formación tecnológica o de formación técnica profesional adicional al inicialmente exigido, y viceversa.</p>	
--	--

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO	
NIVEL	ASISTENCIAL
DENOMINACIÓN DEL EMPLEO	AUXILIAR ADMINISTRATIVO AUXILIAR PQR
CÓDIGO	407
GRADO	09
Nº DE CARGOS	1
DEPENDENCIA	SUBGERENCIA FINANCIERA COMERCIAL
SUPERIOR JERÁRQUICO	SUBGERENTE FINANCIERO COMERCIAL

II. PROPÓSITO PRINCIPAL
<p>Recepcionar, atender y tramitar en coordinación con las demás áreas, las peticiones quejas y recursos de los usuarios, dentro de los términos establecidos por la norma y los procedimientos internos.</p>

 Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Silvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9	SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Código: 110.1.1
	PROCESO: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Versión: 4/4
	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	Fecha: MAYO de 2016

III. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES ESENCIALES

1. Atender y orientar a los usuarios internos y externos para suministrar la información general que requieran, de acuerdo con las actividades y servicios propios de la dependencia en el proceso de Peticiones, Quejas y Recursos.
2. Recibir a y atender con prontitud, oportunidad y eficiencia las peticiones, los reclamos o quejas que se formule por de los usuarios y/o comunidad, en relación con los servicios prestados por la Empresa, llevando un registro en orden cronológico, por servicio prestado y tramite dado.
3. Radicar y registrar en el software correspondiente y de forma inmediata la petición, queja o reclamo según sea transmitida por los usuarios en cualquiera de las formas de comunicación tanto interna como externa.
4. Participar en la coordinación, supervisión y evaluación de los procesos internos relacionados con la buena marcha de los asuntos asignados y servicios que presta la dependencia en cuanto al proceso de Peticiones, Quejas y Recursos.
5. Desarrollar el sistema de información, clasificación, actualización, manejo y/o conservación de recursos propios del proceso de Peticiones, Quejas y Recursos.
6. Proyectar, tramitar y controlar internamente la correspondencia, documentos, datos, elementos que lleguen o salgan de la dependencia, de acuerdo con el proceso de Peticiones, Quejas y Recursos.
7. Realizar los informes mensuales sobre las peticiones, quejas y recursos teniendo en cuenta la frecuencia, el motivo, el sector y la solución dada a cada uno de ellos, con el fin de tomar acciones y mejorar la prestación del servicio; administrar y mantener actualizada la estadística de Peticiones, Quejas y Recursos.
8. Atender eficientemente y gentilmente las comunicaciones telefónicas internas y externas con el fin de garantizar las respuestas oportunas al cliente externo y el

 Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Silvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9	SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Código: 110.1.1
	PROCESO: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Versión: 4/4
	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	Fecha: MAYO de 2016

- ambiente laboral para el cliente interno en el horario estipulado para la atención al usuario.
9. Asesorar a los usuarios que lo soliciten sobre el procedimiento para la radicación y solución de PQR, establecido por la empresa indicando los trámites y pasos a seguir con el fin de contribuir a la prestación de los servicios de manera eficiente.
 10. Elaborar y diseñar informes, actas, cuadros, formatos, carteleras y/o publicaciones que se le encomiende conforme a las instrucciones que reciba de quien la debe expedir en la dependencia.
 11. Generar en coordinación con el Director Técnico las órdenes de trabajo, a partir de los reclamos, las peticiones o quejas dadas para los servicios de Acueducto, Alcantarillado o Aseo.
 12. Administrar, controlar, realizar el seguimiento y el correcto archivo de la documentación y hacer los trámites correspondientes para la depuración ante el archivo central de la empresa.
 13. Mantener actualizado en el sistema todas las órdenes de trabajo con las observaciones suministradas por la Dirección Técnica.
 14. Proyectar las respuestas oportunas a los oficios radicados por los usuarios, dentro de los términos estipulados para dicho trámite dentro del proceso de Peticiones, Quejas y recursos.
 15. Enviar la proyección de los oficios a la Subgerencia Financiera y Comercial, para la revisión y visto bueno por parte de la dependencia que corresponda y posterior firma del Gerente.
 16. Y las demás funciones inherentes al cargo que le sean asignadas por el superior inmediato.

 Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Silvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9	SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Código: 110.1.1
	PROCESO: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Versión: 4/4
	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	Fecha: MAYO de 2016

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

1. La recepción y distribución de la correspondencia para el normal funcionamiento y cumplimiento de trámites se realiza de manera eficiente y oportuna.
2. La atención al público debe ser personal, vía telefónica o por correo dando las explicaciones concernientes a lo solicitado con información clara, completa, oportuna y veraz.
3. El recibo de las solicitudes de P.Q.R. son recibidas y radicadas con su correspondiente orden.
4. El trámite para las órdenes de trabajo son realizadas de conformidad a la solicitud, necesidad y llegada de solicitud
5. La retroalimentación al sistema se debe hacer diario.
6. El archivo a toda solicitud se debe hacer a diario.
7. La refacturación se debe realizar de inmediato. Las novedades se deben actualizar oportunamente.
8. Las solicitudes de los usuarios se deben atender para dar pronta solución a los problemas.
9. Mantener en correcto estado de servicio, presentación y funcionamiento los implementos, y equipos de trabajo que se le confíen.
10. Vigila el cumplimiento de los reglamentos y normas relacionadas con los asuntos de su competencia
11. Coordina para que todos los reclamos presentados por los usuarios sean resueltos, acogiéndose a las normas establecidas por la Ley 142/94 y sus decretos Reglamentarios y demás normas concordantes.
12. Los procesos de archivo y sistematización de datos, son controlados y ajustados de acuerdo a los procedimientos del área y la necesidad de los mismos.

 Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Silvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9	SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Código: 110.1.1
	PROCESO: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Versión: 4/4
	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	Fecha: MAYO de 2016

13. Coordina y atiende los reclamos que formulen los suscriptores o clientes relacionados con la legalización de nuevas matrículas, consumos, lectura, instalación y cobro de medidores, expedición de nuevas facturas y cobro de materiales por concepto de acueducto y alcantarillado.

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

1. Herramientas Ofimáticas.
2. Manejo y Control de Documentos y Correspondencia.
3. Conocimiento de Sistemas de Información de Correspondencia, custodia y manejo de documentos.
4. Conocimiento sobre organización institucional y manejo público.
5. Conocimiento sobre normatividad en materia de Servicios Públicos.
6. Conocimientos en atención y servicio al cliente.

VI. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA

FORMACIÓN ACADÉMICA	EXPERIENCIA
Título de bachiller en cualquier modalidad.	Doce (12) meses de experiencia laboral. :

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO

NIVEL	ASISTENCIAL
DENOMINACIÓN DEL EMPLEO	OPERARIO AFORADOR
CÓDIGO	487
GRADO	11
Nº DE CARGOS	1

 Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Silvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9	SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Código: 110.1.1
	PROCESO: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Versión: 4/4
	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	Fecha: MAYO de 2016

DEPENDENCIA	DIRECCIÓN TÉCNICA
SUPERIOR JERÁRQUICO	SUPERVISOR OPERATIVO

II. PROPÓSITO PRINCIPAL

Realizar la lectura de medidores de acuerdo con los cronogramas establecidos por la Empresa, hacer la entrega de facturas a los usuarios y atender casos de PQR que sean asignados.

III. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES ESENCIALES

1. Atender oportunamente los servicios solicitados, conforme con las instrucciones e indicaciones del superior inmediato.
2. Operar y responder por el buen uso de las herramientas y elementos anexos que le sean asignados e informar oportunamente sobre anomalías presentadas.
3. Efectuar labores de toma de lecturas de los usuarios de acueducto de la Empresa y reportarlas correcta y oportunamente al Técnico de Facturación.
4. Colaborar con el proceso de actualización de las rutas de aforo.
5. Atender las solicitudes de PQR que le sean asignadas.
6. Apoyar las labores de fontanería de Acueducto y alcantarillado cuando se requiera.
7. Informar a la Empresa cualquier irregularidad en el funcionamiento del sistema, al igual que el uso indebido del servicio.
8. Las demás funciones que le sean asignadas por el jefe Inmediato de acuerdo con la naturaleza de su cargo.

 Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Silvania S.A. E.S.P. - NIT:900342704-9	SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Código: 110.1.1
	PROCESO: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Versión: 4/4
	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	Fecha: MAYO de 2016

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Atiende oportunamente los daños, reparaciones y mantenimiento que por solicitud los usuarios han presentado en la oficina de PQR y han sido asignadas por medio de órdenes de trabajo. 2. Mantiene en correcto estado de servicio, presentación y funcionamiento los implementos, y equipos de trabajo que se le confíen. 3. Realizar oportuna y correctamente la lectura de medidores de acuerdo con las rutas establecidas. 4. Hace uso adecuado de las herramientas asignadas para la prestación del servicio.

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES
Fontanería y plomería.

VI. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA	
FORMACIÓN ACADÉMICA	EXPERIENCIA
Título de bachiller en cualquier modalidad.	Doce (12) meses de experiencia laboral.

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO	
NIVEL	ASISTENCIAL
DENOMINACIÓN DEL EMPLEO	AUXILIAR ADMINISTRATIVO AUXILIAR ADMINISTRATIVO ALMACÉN
CÓDIGO	407
GRADO	07

 Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Silvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9	SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Código: 110.1.1
	PROCESO: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Versión: 4/4
	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	Fecha: MAYO de 2016

Nº DE CARGOS	1
DEPENDENCIA	SUBGERENCIA FINANCIERA Y COMERCIAL
SUPERIOR JERÁRQUICO	SUBGERENTE FINANCIERO Y COMERCIAL

II. PROPÓSITO PRINCIPAL

Apoyar y asistir los procesos de adquisición y almacenamiento de equipos materiales e insumos y otros elementos, auxiliar el desarrollo de las actividades y tareas, a cargo de la Subgerencia Financiera y comercial.

III. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES ESENCIALES

1. Elaborar y ejecutar, en coordinación con las diferentes direcciones, los planes y programas de adquisición y suministro de materiales, insumos, equipos de oficina y otros que requiere la empresa para su normal funcionamiento y cumplimiento de sus programas y proyectos.
2. Elaborar y alimentar el inventario de bienes muebles e inmuebles de propiedad de la Empresa a fin de llevar el registro y control de las propiedades de la Empresa
3. Cumplir y verificar el cumplimiento de los reglamentos, métodos procedimientos administrativos sobre adquisición, manejo y control de inventarios y bienes de la Empresa vigentes.
4. Identificar las necesidades de materiales, insumos, equipos y elementos necesarios para la operación de la Empresa, a fin de coordinar con el área respectiva el inicio del proceso contractual.
5. Verificar las cantidades y calidad de los elementos que ingresan al almacén conforme a las facturas, órdenes de compra y autorizaciones de entrega de los elementos.

 Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Silvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9	SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Código: 110.1.1
	PROCESO: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Versión: 4/4
	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	Fecha: MAYO de 2016

6. Alimentar el Software de almacén registrando las entradas y salidas de elementos de forma oportuna.
7. Expedir y registrar las órdenes de ingreso y salida del almacén y de baja de elementos, generando un informe real del estado de almacén.
8. Clasificar, codificar y registrar los elementos devolutivos a cargo de las dependencias o empleados de la Empresa.
9. Solicitar las cotizaciones de los requerimientos de recursos físicos necesarios para la operación de la Empresa.
10. Hacer entrega de acuerdo con los procedimientos, de los elementos, materiales, insumos, etc., a las dependencias que lo soliciten.
11. Salvaguardar el buen estado de las instalaciones del almacén y elementos dando a conocer oportunamente la pérdida de los mismos.
12. Responder por el buen estado de los elementos y existencias a cargo del almacén, de acuerdo con los parámetros fijados para tal fin.
13. Administrar, controlar, realizar el seguimiento y el correcto archivo de la documentación y hacer los trámites correspondientes para la depuración ante el archivo central de la empresa.
14. Cumplir las demás funciones que le asigne el jefe de la dependencia, conforme a la naturaleza del empleo y necesidades del servicio

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

1. Los planes y programas de adquisición de insumos, materiales y de equipos de oficina son elaborados y ejecutados en coordinación con los jefes de dependencias, de acuerdo con lo que se requiere en la Empresa para el normal funcionamiento y cumplimiento de sus programas.

 Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Silvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9	SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Código: 110.1.1
	PROCESO: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Versión: 4/4
	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	Fecha: MAYO de 2016

2. El inventario de bienes muebles e inmuebles de propiedad de la Empresa se encuentra organizado y actualizado de acuerdo con los estándares vigentes de calidad y los parámetros establecidos por la Empresa.
3. La información general y específica de la dependencia es suministrada en forma eficiente y oportuna, de acuerdo con el cronograma de actividades y el portafolio de servicios de la dependencia.
4. Las solicitudes de materiales e insumos realizadas por las diferentes dependencias son atendidas de manera oportuna y eficaz.
5. Los procesos de archivo y sistematización de datos, son controlados y ajustados de acuerdo a los procedimientos del área y la necesidad de los mismos.

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

1. Conocimientos y experticia en informática, sistemas integrados (módulos de inventarios), manejo de Kardex y/o Software.
2. Conocimientos normatividad en manejo de Almacén.

VI. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA

FORMACIÓN ACADÉMICA	EXPERIENCIA
Bachiller en cualquier modalidad.	Doce (12) meses de experiencia laboral

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO

NIVEL	ASISTENCIAL
DENOMINACIÓN DEL EMPLEO	CONDUCTOR
CÓDIGO	480
GRADO	06
Nº DE CARGOS	1

 Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Sylvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9	SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Código: 110.1.1
	PROCESO: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Versión: 4/4
	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	Fecha: MAYO de 2016

DEPENDENCIA	DIRECCIÓN TÉCNICA
SUPERIOR JERÁRQUICO	SUPERVISOR OPERATIVO

II. PROPÓSITO PRINCIPAL

Conducir el vehículo que le sea asignado velando por su conservación, seguridad y mantenimiento, observando un óptimo grado de responsabilidad en el desempeño de los servicios.

III. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES ESENCIALES

1. Recibir con un inventario el vehículo asignado para la recolección y transporte de los residuos sólidos.
2. Conducir el vehículo asignado y realizar las actividades diarias, de acuerdo a las rutas y los horarios establecidos por el superior inmediato.
3. Conducir el vehículo recolector de la manera más adecuada, salvaguardando las medidas de seguridad requeridas.
4. Solicitar oportunamente el suministro de combustible, lubricante y accesorios, de acuerdo al procedimiento establecido, los cuales deberán ser reportados semanalmente a la Gerencia.
5. Llevar los registros de consumo de combustible, lubricantes, accesorios y kilometraje, para un mejor servicio del vehículo.
6. Velar por el estado interno y externo del vehículo, confiado a su cuidado manteniéndolo en buen estado de aseo, a fin de evitar malos olores y deterioro del equipo.
7. Realizar el mantenimiento preventivo del vehículo, de acuerdo con las fechas establecidas e informar a la Gerencia cuando se requieran reparaciones.

 Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Sylvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9	SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Código: 110.1.1
	PROCESO: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Versión: 4/4
	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	Fecha: MAYO de 2016

8. Supervisar que sean de buena calidad los repuestos pedidos y que tengan su respectiva utilización.
9. Supervisar y recibir el trabajo que le realicen al vehículo a su cargo cuando sea sometido a reparación de común acuerdo con el Jefe inmediato.
10. Informar oportunamente los daños y accidente que sufra el vehículo.
11. Mantener al día y disponibles los documentos del vehículo y los propios.
12. Por ningún motivo el vehículo entregado a su cuidado puede ser conducido por persona distinta.
13. El vehículo entregado no puede ser destinado a actividades distintas de las fijadas por la Gerencia. Si se trata de cambio de actividad dentro de las funciones y servicios que presta la Empresa se solicitará orden por escrito.
14. En el proceso de recolección de las basuras se observarán las rutas y el orden predeterminado, prestando el servicio sin excepción a menos que por escrito y según listado se determine en qué domicilios y oficinas no se presta el servicio por renuncia permanente al pago del mismo.
15. En los lugares en que por dificultades de acceso no se pueda llegar hasta los domicilios el conductor pitará razonablemente y esperará a que los usuarios se acerquen con los residuos sólidos.
16. El conductor tendrá el cuidado necesario en el momento del descargue de la basura en el destino final a fin de que ésta sea depositada de manera adecuada.
17. Evitar generar contaminación auditiva, ambiental y visual.
18. Llevar una marcha adecuada y coordinada entre el vehículo y operarios recolectores a fin de evitar que los recipientes de basura de los usuarios sean trasladados demasiado lejos de su domicilio. Por ninguna razón los recipientes reutilizables de los usuarios serán tirados al suelo con violencia causándoles deterioro.

 Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Silvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9	SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Código: 110.1.1
	PROCESO: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Versión: 4/4
	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	Fecha: MAYO de 2016

19. Responder mientras se encuentre prestando el servicio por la integridad del vehículo a su cargo.

20. Cumplir en forma estricta las normas sobre seguridad y prevención de accidentes de tránsito.

21. Cumplir con el reglamento interno de trabajo y demás normas de la empresa lo mismo que realizar otras labores relacionadas con el cargo y las asignadas por el jefe inmediato.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

1. Diligencia en el buen uso y mantenimiento del vehículo y herramientas a su cargo.
2. Procura una alta calidad, eficiencia en la prestación del servicio.

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

1. Conocimientos y habilidades sobre la conducción de carro de recolección de basuras.
2. Reglamentación de normas de tránsito de vehículos pesados.
3. Conocimientos básicos de mecánica.

VI. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA

FORMACIÓN ACADÉMICA	EXPERIENCIA
Título de bachiller en cualquier modalidad. Curso de conducción certificado y curso básico en mecánica automotriz. Licencia de conducción sin antecedentes	Doce (12) meses de experiencia relacionada con las funciones del cargo.

 Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Silvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9	SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Código: 110.1.1
	PROCESO: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Versión: 4/4
	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	Fecha: MAYO de 2016

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO	
NIVEL	ASISTENCIAL
DENOMINACIÓN DEL EMPLEO	OPERARIO AUXILIAR BARRIDO
CÓDIGO	487
GRADO	11
Nº DE CARGOS	3
DEPENDENCIA	DIRECCIÓN TÉCNICA
SUPERIOR JERÁRQUICO	SUPERVISOR OPERATIVO

II. PROPÓSITO PRINCIPAL
Realizar actividades relacionadas con el servicio de aseo, barrido y erradicación de residuos sólidos de edificaciones, vías, plazas y parques en los diferentes barrio y perímetro urbano del municipio de Silvania

III. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES ESENCIALES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar el barrido y aseo en las vías y lugares públicos, según las rutas y frecuencias establecidas por la Empresa. 2. Recoger los residuos sólidos barridos, en las bolsas entregadas para este fin y ponerlas al interior del medio de transporte utilizado. 3. Informar al superior inmediato sobre cualquier anomalía presentada para el cumplimiento de sus funciones. 4. Recoger los residuos que la ciudadanía deposita en los recipientes que están colocados en algunos lugares del área de cobertura para el aseo público.

 Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Silvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9	SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Código: 110.1.1
	PROCESO: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Versión: 4/4
	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	Fecha: MAYO de 2016

5. Cumplir con los procedimientos de trabajo establecidos por la Dirección Técnica, lo mismo que realizar otras labores relacionadas con el cargo y las asignadas por la Empresa.
6. Responder por el buen estado de las herramientas y elementos de trabajo.
7. Participar en los programas adelantados por la Empresa sobre divulgación y promoción ciudadana en torno a la clasificación de los residuos en cada vivienda, el aseo y embellecimiento de los parques, zonas verdes y calles del municipio.
8. Efectuar la recolección, el retiro y disposición de los animales muertos de acuerdo con los medios y normas vigentes.
9. Atención de la emergencia ocasionada por terremotos, accidentes como incendios, entre otros, que implican diseño de rutas especiales de recolección, transporte de escombros y basura en horarios mucho más intensivos y una disposición total de tiempo por parte del trabajador.
10. Solicitar oportunamente los equipos y elementos necesarios para el correcto desarrollo de las funciones de recolección.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

1. El proceso de barrido de calles y áreas públicas se realiza conforme a los lineamientos definidos por la Gerencia, las rutas y horarios establecidos y desempeña su trabajo con calidad y eficiencia.
2. Adecuado manejo y conservación de las herramientas y elementos que sean proporcionados por la empresa para el buen desempeño de su función.

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

Uso de herramientas y materiales específicos del cargo y elementos de protección personal.

 Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Silvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9	SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Código: 110.1.1
	PROCESO: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Versión: 4/4
	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	Fecha: MAYO de 2016

VI. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA

FORMACIÓN ACADÉMICA	EXPERIENCIA
Terminación y aprobación de tres (3) años de educación básica primaria.	Seis (6) meses de experiencia laboral.

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO

NIVEL	ASISTENCIAL
DENOMINACIÓN DEL EMPLEO	OPERARIO AUXILIAR DE SERVICIOS DE RECOLECCIÓN
CÓDIGO	487
GRADO	10
Nº DE CARGOS	2
DEPENDENCIA	DIRECCIÓN TÉCNICA
SUPERIOR JERÁRQUICO	SUPERVISOR OPERATIVO

II. PROPÓSITO PRINCIPAL

Realizar la recolección de residuos sólidos que incluye el retiro de basuras, desechos sólidos, escombros y demás depositados en recipientes y contenedores ubicados en sitios establecidos y en las áreas públicas del municipio y lugares donde la empresa presta el servicio.

 Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Sylvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9	SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Código: 110.1.1
	PROCESO: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Versión: 4/4
	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	Fecha: MAYO de 2016

III. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES ESENCIALES

1. Realizar la recolección de los residuos sólidos de los recipientes y contenedores para depositarlos en el camión recolector para su posterior transporte al sitio de disposición final.
2. Informar al superior inmediato sobre cualquier anomalía presentada para el cumplimiento de sus funciones.
3. No aceptar y no participar en labores distintas a las de recolección de residuos sólidos sin previa autorización del superior inmediato e informar lo más pronto posible de la situación presentada.
4. Realizar la recolección de los residuos sólidos presentados por los usuarios, de acuerdo con las rutas y horarios establecidos por la Empresa.
5. En coordinación con el conductor, tomar las medidas necesarias para que antes de iniciar el transporte de los residuos a la disposición final, se verifique el adecuado estado para evitar que estos se caigan.
6. Tomar las medidas necesarias para que en el proceso de descargue de la basura del vehículo al sitio de disposición final no queden residuos en la superficie que alteren el aseo ya realizado.
7. Cumplir con el reglamento interno de trabajo y demás normas de la empresa lo mismo que realizar otras labores relacionadas con el cargo y las asignadas por el jefe inmediato.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

El proceso de recolección de residuos sólidos se realiza conforme a los lineamientos definidos por la Gerencia, las rutas y horarios establecidos y desempeña su trabajo con calidad y eficiencia.

 Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Sylvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9	SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Código: 110.1.1
	PROCESO: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Versión: 4/4
	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	Fecha: MAYO de 2016

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES
Manejo de herramientas y uso de elementos de protección.

VI. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA	
FORMACIÓN ACADÉMICA	EXPERIENCIA
Terminación y aprobación tres (3) años de educación básica primaria	Seis (6) meses de experiencia laboral.

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO	
NIVEL	ASISTENCIAL
DENOMINACIÓN DEL EMPLEO	OPERARIO OPERARIO DE PRADO, PODA Y CORTE CÉSPED
CÓDIGO	487
GRADO	11
Nº DE CARGOS	1
DEPENDENCIA	DIRECCIÓN TÉCNICA
SUPERIOR JERÁRQUICO	SUPERVISOR OPERATIVO

II. PROPÓSITO PRINCIPAL
Realizar la rocería poda y limpieza de lugares públicos definidos por la Empresa, para dejar estas áreas libres de residuos.

 Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Silvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9	SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Código: 110.1.1
	PROCESO: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Versión: 4/4
	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	Fecha: MAYO de 2016

III. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES ESENCIALES

1. Realizar la rocería, poda y limpieza en las vías y lugares públicos, según las rutas y frecuencias establecidas por la Empresa.
2. Recoger los residuos producto de su labor y disponerlos en el lugar establecido por la Empresa o ponerlas al interior del medio de transporte utilizado.
3. Informar al superior inmediato sobre cualquier anomalía presentada para el cumplimiento de sus funciones.
4. Cumplir con los procedimientos de trabajo establecidos por la Dirección Técnica, lo mismo que realizar otras labores relacionadas con el cargo y las asignadas por la Empresa.
5. Participar en los programas adelantados por la Empresa sobre divulgación y promoción ciudadana en torno a la clasificación de los residuos en cada vivienda, el aseo y embellecimiento de los parques, zonas verdes y calles del municipio.
6. Atención de la emergencia ocasionada por terremotos, accidentes como incendios, entre otros, que implican diseño de rutas especiales de recolección, transporte de escombros y basura en horarios mucho más intensivos y una disposición total de tiempo por parte del trabajador.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

El proceso de poda de césped y prados se realiza conforme a los lineamientos definidos por la Gerencia, los sitios y horarios establecidos y desempeña su trabajo con calidad y eficiencia.

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

Conocimientos básicos en herramientas para la poda y corte de césped.

 Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Silvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9	SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Código: 110.1.1
	PROCESO: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Versión: 4/4
	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	Fecha: MAYO de 2016

VI. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA	
FORMACIÓN ACADÉMICA	EXPERIENCIA
Terminación y aprobación de tres (3) años de educación básica primaria.	Seis (6) meses de experiencia laboral.

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO	
NIVEL	ASISTENCIAL
DENOMINACIÓN DEL EMPLEO	OPERARIO OPERARIO DE LA PLANTAS DE AGUA POTABLE
CÓDIGO	487
GRADO	05
Nº DE CARGOS	5
DEPENDENCIA	DIRECCIÓN TÉCNICA
SUPERIOR JERÁRQUICO	SUPERVISOR OPERATIVO

II. PROPÓSITO PRINCIPAL
<p>Ejecutar los procesos de captación y conducción del agua cruda, tratamiento, producción, almacenamiento, bombeo y distribución del agua potable, controlar los niveles de los tanques de almacenamiento, operar los sistemas de bombeo de acuerdo con la programación definida por la Empresa y colaborar en las actividades de mantenimiento, reparación y adecuación general del sistema de acueducto. Realizar la toma de muestras y caracterización y coordinar con los entes de vigilancia, propendiendo por óptima calidad de agua suministrada a los usuarios.</p>

 Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Silvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9	SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Código: 110.1.1
	PROCESO: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Versión: 4/4
	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	Fecha: MAYO de 2016

III. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES ESENCIALES

1. Realizar la operación, mantenimiento y conservación del sistema de acueducto del Municipio.
2. 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.
3. Realizar la correcta operación de las plantas o estaciones de bombeo asignadas de tal forma que se garantice el adecuado volumen de abastecimiento de agua a los usuarios.
4. Responder por el buen estado y conservación de los equipos, herramientas y materiales asignados para el desarrollo de sus labores.
5. Tomar muestras de agua para el análisis de la calidad físico química y bacteriológica de la misma con el fin de controlar la calidad de agua en sus diferentes fases, desde la cruda hasta la tratada, haciendo el seguimiento correspondiente a los niveles según la norma técnica.
6. Registrar diariamente la información de manera ordenada sobre las actividades en el libro de registro (Bitácora) con el fin de que sea de fácil verificación.
7. Presentar los informes que requieran los organismos de vigilancia y control, así como de las partes interesadas dentro de la Empresa.
8. Sugerir acciones preventivas y correctivas de acuerdo con los resultados obtenidos, para suministrar a los usuarios agua de óptima calidad, que cumpla con los estándares establecidos por la norma.
9. Hacer vigilancia diaria del cloro residual y pH en el tanque de almacenamiento y la red de distribución del acueducto con las normas técnicas.

 Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Sylvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9	SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Código: 110.1.1
	PROCESO: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Versión: 4/4
	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	Fecha: MAYO de 2016

10. Informar al superior inmediato, cualquier irregularidad en el funcionamiento del sistema, al igual que el uso indebido del servicio.
11. Operar los equipos mecánicos de la planta de tratamiento.
12. Realizar la Operación, mantenimiento y aseo de la planta de tratamiento de agua Potable.
13. Informar a la Empresa sobre los daños y emergencias que ocurran en la planta.
14. Aplicar el manual de operación y mantenimiento de la planta de tratamiento de agua potable
15. 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.
16. Llevar un registro diario del control del consumo de productos químicos y materiales utilizados en el tratamiento de agua potable.
17. Llevar un registro de metros cúbicos de agua tratada
18. Mediar, analizar y controlar las pérdidas con respecto a la cantidad de agua tratada.
19. Mantener el nivel y reservas adecuadas en los tanques de almacenamiento de agua potable.
20. Coordinar el trabajo de las brigadas de mantenimiento del sistema de acueducto
21. Las demás que le sean asignadas de acuerdo con la naturaleza del cargo.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

1. Asegura la óptima calidad del agua que se suministra a los usuarios de la Empresa.
2. Cumple con las normas y procedimientos establecidos relacionados con el suministro de agua apta para el consumo humano.

 Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Silvanía S.A. E.S.P - NIT:900342704-9	SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Código: 110.1.1
	PROCESO: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Versión: 4/4
	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	Fecha: MAYO de 2016

3. Presentar los informes y resultados de los análisis oportunamente.
4. Los procesos relacionados con el funcionamiento de los sistemas de acueducto, son operados garantizando su correcto funcionamiento.
5. La información, y promedios son diseñados, elaborados y actualizados de forma cuantificable, medible y fácilmente observable a fin de tener indicadores que permitan tomar decisiones con bases reales en un momento determinado.
6. Su área de conocimiento es constantemente actualizada de acuerdo con las innovaciones tecnológicas.
7. Todas aquellas funciones que directa o indirectamente tengan que ver, con la naturaleza de su cargo y el cumplimiento del propósito principal de este mismo son ejecutadas en beneficio de la dependencia de manera eficiente y oportuna.

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Conocimientos en análisis de calidad de agua 2. Técnicas y manejo de instrumentos de laboratorio 3. Normatividad en Calidad de Agua. 4. Operación de Plantas de Tratamiento de Agua Potable 5. Normatividad relacionada con los parámetros de calidad de agua. 6. Fontanería y plomería

VI. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA	
FORMACIÓN ACADÉMICA	EXPERIENCIA
Título de bachiller en cualquier modalidad.	Doce (12) meses de experiencia relacionada.

 Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Silvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9	SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Código: 110.1.1
	PROCESO: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Versión: 4/4
	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	Fecha: MAYO de 2016

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO	
NIVEL	ASISTENCIAL
DENOMINACIÓN DEL EMPLEO	OPERARIO FONTANERO ACUEDUCTO
CÓDIGO	487
GRADO	08
Nº DE CARGOS	2
DEPENDENCIA	DIRECCIÓN TÉCNICA
SUPERIOR JERÁRQUICO	SUPERVISOR OPERATIVO

II. PROPÓSITO PRINCIPAL
<p>Ejecutar lo relacionado con las labores de instalación, mantenimiento, reparación, cortes y reconexiones de acometidas domiciliarias, revisión general de medidores, detección de fugas internas y externas y de conexiones fraudulentas, excavaciones medianas, recuperación y reposición de pavimentos y mantenimiento de los componentes del acueducto y alcantarillado, haciendo los recorridos e inspecciones que sean necesarias para garantizar la continuidad en la prestación de los servicios.</p>

III. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES ESENCIALES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Responder por el buen estado y conservación de las herramientas asignadas para el desempeño de su trabajo. 2. Realizar visitas a los inmuebles que soliciten el servicio, para determinar la viabilidad técnica de las acometidas de acueducto y alcantarillado, una vez confrontadas con el catastro de redes y previa solicitud radicada en la Empresa.

 Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Silvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9	SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Código: 110.1.1
	PROCESO: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Versión: 4/4
	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	Fecha: MAYO de 2016

3. Solicitar oportunamente al superior Inmediato los materiales y herramientas que requiere para llevar a cabo su trabajo, a fin de tenerlos a tiempo.
4. Revisar los equipos que tiene a su cargo, para así llevar el control respectivo del funcionamiento de los mismos.
5. Reparar los equipos que presentan daños, siempre y cuando estén a su alcance, utilizando las herramientas y materiales necesarias para tal efecto, con el fin de asegurar el normal funcionamiento de estos.
6. Revisar periódicamente el estado de las redes de distribución y de los elementos que hacen parte de las acometidas domiciliarias, realizando un recorrido por la localidad para detectar posibles fugas visibles e invisibles, conexiones clandestinas o fraudulentas; y efectuar los correctivos necesarios, garantizando su correcto funcionamiento, informando al usuario y a la Empresa de las actividades realizadas.
7. Reportar al superior inmediato el daño que se presente en cualquiera de los equipos a su cargo para que así mismo se tomen los correctivos pertinentes.
8. Hacer las conexiones, reconexiones, reparaciones y trabajos de plomería que se le ordenen.
9. Informar de forma inmediata y oportuna sobre las irregularidades del servicio, conexiones fraudulentas que haya detectado en la revisión de las redes, para que se tomen los correctivos necesarios según las políticas establecidas por la Empresa.
10. Efectuar las reparaciones de los daños y fugas que se presenten en las redes de distribución, de acuerdo con la información suministrada por el Jefe inmediato o lo que se encuentre en la revisión previa.
11. Ejecutar los cortes, reconexiones e instalaciones de las acometidas a los usuarios, según la información dada por la Empresa, a fin de que la prestación del servicio sea coherente con el estado del usuario.

 Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Sylvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9	SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Código: 110.1.1
	PROCESO: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Versión: 4/4
	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	Fecha: MAYO de 2016

12. Efectuar pruebas técnicas de rigor para constatar el buen funcionamiento de los medidores que sean solicitados por los usuarios o por la Empresa, en desarrollo de las actividades propias de atención de Petición, Quejas y Recursos.
13. Realizar cuando se requiere, trabajos de excavación de terrenos, limpieza, retiro de escombros, instalación de tuberías y demás actividades complementarias y de apoyo a las labores de mantenimiento, reparación, sustitución y tendido de las redes de acueducto y alcantarillado, así como la reposición de pavimento de vías y andenes que resulten afectados.
14. Efectuar la limpieza y aseo de las estructuras de captación y almacenamiento.
15. Vigilar las instalaciones de la bocatoma y velar por la limpieza general de las instalaciones de esta y de las zonas aledañas en especial, la limpieza diaria de la reja de entrada del agua y los bordes del canal.
16. Controlar el flujo de agua hacia la población de acuerdo con el programa de bombeo fijado por la entidad, para cumplir con el suministro establecido por la misma.
17. Cumplir con el reglamento interno de trabajo y demás normas de la Empresa, lo mismo que realizar otras labores relacionadas con el cargo y las asignadas por el superior Inmediato

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

1. Realiza correctamente la operación de las redes y estructuras que conforman los sistemas de distribución de agua potable y de recolección de aguas lluvias y servidas.
2. Realiza eficientemente el mantenimiento, reparación, instalación y limpieza de los componentes de acueducto y alcantarillado.
3. Por el adecuado manejo y conservación de equipos, elementos y herramientas.

 Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Silvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9	SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Código: 110.1.1
	PROCESO: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Versión: 4/4
	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	Fecha: MAYO de 2016

4. Por la exactitud de las lecturas tomadas y la distribución total de los recibos.
5. Atiende con eficiencia y oportunidad los fallos que se presenten.
6. Informa a sus superiores oportunamente los fallos que se presentan en la red de acueducto.

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

1. Fontanería
2. Conocimiento en tuberías y accesorios utilizados en la prestación de los servicios de Acueducto y alcantarillado.
3. Conocimiento en el uso adecuado de las herramientas y materiales para la correcta ejecución de sus labores.
4. Uso y manejo de elementos de protección y seguridad industrial
5. Plomería

VI. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA

FORMACIÓN ACADÉMICA	EXPERIENCIA
Título de bachiller en cualquier modalidad.	Doce (12) meses de experiencia relacionada

 Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Silvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9	SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Código: 110.1.1
	PROCESO: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Versión: 4/4
	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	Fecha: MAYO de 2016

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO	
NIVEL	ASISTENCIAL
DENOMINACIÓN DEL EMPLEO	OPERARIO FONTANERO ALCANTARILLADO
CÓDIGO	487
GRADO	08
Nº DE CARGOS	1
DEPENDENCIA	DIRECCIÓN TÉCNICA
SUPERIOR JERÁRQUICO	SUPERVISOR OPERATIVO

II. PROPÓSITO PRINCIPAL
Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de las redes de alcantarillado garantizando su correcto funcionamiento y la continuidad en la prestación del servicio

III. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES ESENCIALES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Responder por el buen estado y conservación de las herramientas asignadas para el desempeño de su trabajo. 2. Colaborar con la instalación, reparación y mantenimiento de redes de alcantarillado de agua lluvias y aguas negras; con la construcción de pozos, cámaras de desagüe de acueducto y alcantarillado y demás mampostería que se requiera. 3. Realizar visitas técnicas para determinar la viabilidad técnica de las acometidas del servicio de Alcantarillado, una vez confrontadas con el catastro de redes y previo solicitud radicada en la Empresa. 4. Solicitar oportunamente al superior inmediato los materiales y herramientas que requiere para llevar a cabo su trabajo a fin de tenerlos a tiempo.

 Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Silvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9	SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Código: 110.1.1
	PROCESO: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Versión: 4/4
	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	Fecha: MAYO de 2016

5. Realizar periódicamente los mantenimientos y limpieza de colectores, pozos y redes de alcantarillado.
6. Realizar la reparación y reposición de los tramos de redes que resulten necesarios y realizar drenajes para eliminar obstrucciones y evitar suspensiones del servicio en el sistema de Alcantarillado.
7. Identificar puntos de fuga y pérdida de agua e informar oportunamente a la empresa.
8. Realizar cuando se requiere trabajos de excavación de terrenos, limpieza, retiro de escombros, instalación de tuberías y demás actividades complementarias y de apoyo a las labores de mantenimiento, reparación, sustitución y tendido de las redes de acueducto y alcantarillado, así como la reposición de pavimentos de vías y andenes que resulten afectados.
9. Las demás funciones que le sean asignadas de acuerdo a la naturaleza de su cargo

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

1. Realiza oportuna y correctamente la operación de las redes y estructuras que conforman los sistemas de distribución de agua potable y de recolección de aguas lluvias y servidas.
2. Realiza el mantenimiento, reparación, instalación y limpieza de los componentes de acueducto y alcantarillado.
3. Vela por el adecuado manejo y conservación de equipos, elementos y herramientas.

 Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Sylvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9	SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Código: 110.1.1
	PROCESO: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Versión: 4/4
	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	Fecha: MAYO de 2016

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

<ol style="list-style-type: none"> 1. Fontanería. 2. Conocimiento en tuberías y accesorios utilizados en la prestación de los servicios de Acueducto y alcantarillado. 3. Conocimiento en el uso adecuado de las herramientas y materiales para la correcta ejecución de sus labores. 4. Uso y manejo de elementos de protección y seguridad industrial. 5. Plomería

VI. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA

FORMACIÓN ACADÉMICA	EXPERIENCIA
Título de bachiller en cualquier modalidad.	Doce (12) meses de experiencia relacionada.

ARTÍCULO VIGÉSIMO SÉPTIMO: El Gerente entregará a cada empleado copia de las funciones y competencias determinadas en el presente manual para el respectivo cargo, en el momento de la posesión, cuando sea ubicado en otra dependencia que implique cambio de funciones o cuando mediante adopción o modificación del manual se afecten las establecidas para los empleos. Los superiores jerárquicos responderán por la orientación en el cumplimiento de las mismas.

ARTÍCULO VIGÉSIMO OCTAVO: El Gerente mediante Resolución adoptará las modificaciones o adiciones necesarias para mantener actualizado el Manual específico de funciones y requisitos y podrá establecer las equivalencias entre estudios y experiencia, en los casos en que se consideren necesarios.

 Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Sylvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9	SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Código: 110.1.1
	PROCESO: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Versión: 4/4
	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	Fecha: MAYO de 2016

ARTÍCULO VIGÉSIMO NOVENO: El presente Manual de Funciones rige a partir de la fecha de su expedición y deroga las demás disposiciones que le sean contrarias.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en Sylvania, a los treinta (30) días del mes de mayo de dos mil dieciséis (2016)

BRIGITTE QUINTERO PLANTA
Gerente General