

RESOLUCIÓN N° 263 DE 2024

12 DIC 2024

"Por medio de la cual se modifica la Resolución N° 015 de 2024 "Por medio de la cual se actualiza y modifica Manual Específico de funciones, requisitos y competencias laborales para los empleos de la Planta de Personal de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de San José del Guaviare - EMPOAGUAS ESP"

El Gerente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de San José del Guaviare –EMPOAGUAS ESP-,

En uso de sus atribuciones legales, estatutarias y demás normas concordantes y

CONSIDERANDO

Que el artículo 122 de la Constitución Política de Colombia establece que no podrá haber empleo público sin funciones detalladas en ley o reglamento, y que la provisión de empleos remunerados requiere su inclusión en la planta respectiva y la asignación presupuestal correspondiente.

Que el artículo 19 de la Ley 909 de 2004 reconoce el empleo público como el núcleo de la función pública, exigiendo que cada empleo cuente con una descripción clara, y un perfil de competencias.

Que el Decreto 1499 de 2017 modificó el Decreto 1083 de 2015, Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión, determinando su objeto e instancias de dirección y coordinación y adoptó la versión actualizada del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, para el funcionamiento del Sistema de Gestión y su articulación con el Sistema de Control Interno, el cual debe adoptarse por los organismos y Ejecutiva del Poder Público entidades de los ordenes nacional y territorial de la Rama Ejecutiva del Poder Público.

Que el Decreto 1499 de 2017, estableció las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional, y entre otras comprende, la política de Gestión Estratégica de Talento Humano, la cual tiene como propósito que las entidades cuenten con talento humano integral, idóneo, comprometido y transparente, que contribuya a cumplir con la misión institucional y los fines del Estado, para lograr su propio desarrollo personal y laboral, de manera que contribuya a la generación de mayor valor público.

Que mediante Resolución N° 015 de 2024 se actualizó el Manual Específico de funciones, requisitos y competencias laborales para los empleos de la Planta de

Personal de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de San José del Guaviare
EMPOAGUAS ESP.

Que mediante Resolución N° 208 de 04 octubre de 2024 "Por medio de la cual se deroga la Resolución N° 111 de octubre de 2020 y se actualizan contenidos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG para la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de San José del Guaviare EMPOAGUAS E.S.P."

Que mediante Resolución N° 209 del 04 de octubre de 2024 "Por medio de la cual se deroga la Resolución N° 205 de octubre de 2018 y se actualizan la integración del Comité Institucional de Gestión y Desempeño para la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de San José del Guaviare EMPOAGUAS E.S.P."

Que mediante Resolución N° 210 del 04 de octubre de 2024 "Por medio de la cual se deroga la Resolución N° 206 de octubre de 2018 y se actualizan la integración del Comité de Coordinación de Control Interno para la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de San José del Guaviare EMPOAGUAS E.S.P."

Que en reunión con la Junta Directiva se aprobó el Plan de Formalización Laboral para la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de San José del Guaviare "EMPOAGUAS ESP.", según Acta No. 010 del 30 de octubre de 2024.

Que el Plan de Formalización Laboral de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de San José del Guaviare, EMPOAGUAS E.S.P., incluye la implementación de acciones estratégicas orientadas a fortalecer su gestión institucional y operativa, entre las cuales se destacan:

1. **Modificación de la Planta de Personal**, mediante ajustes en los cargos, funciones y ubicaciones del personal, con el propósito de alinear la estructura organizacional con la planeación estratégica de la empresa, asegurando así mayor eficacia en el cumplimiento de sus objetivos.

Que la Junta Directiva mediante Acuerdo N° 004 de 2024 aprobó la Estructura Orgánica, Planta Total por Cargos y Escala Salarial de los empleados públicos y trabajadores oficiales de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de San José del Guaviare "EMPOAGUAS E.S.P.", para la vigencia 2025.

Que a través del Comité institucional de Gestión y Desempeño mediante Acta N° 009 de 2024 se aprobó realizar el ajuste al Manual de Funciones y Competencias Laborales para la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de San José del Guaviare EMPOAGUAS E.S.P."

Que la Junta Directiva mediante Acuerdo N° 005 de 2024 aprobó la modificación el artículo 23 del Capítulo IV de los Estatutos de la Empresa de Acueducto y

Alcantarillado EMPOAGUAS ESP (Acuerdo No. 001 de 2015), el cual trata de los REQUISITOS DEL CARGO Y COMPETENCIAS LABORALES de Gerente General.

Que, al llevarse a cabo la aprobación de cargos y ajustes a la estructura interna conforme al considerando anterior, se requiere actualizar y modificar el Manual Específico de funciones, requisitos y competencias laborales para los empleos de la Planta de Personal de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de San José del Guaviare -EMPOAGUAS ESP-

Con fundamento en las anteriores consideraciones,

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Modifíquese el Manual de Funciones y Competencias Laborales para la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de San José del Guaviare EMPOAGUAS E.S.P.", en las siguientes fichas técnicas de empleo::

- **Nivel Directivo**

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO	
Nivel	Directivo
Denominación del empleo	GERENTE GENERAL
Código	050
Grado	06
Número de Cargos	01
Dependencia:	GERENCIA GENERAL
Cargo Jefe Inmediato	JUNTA DIRECTIVA
Tipo de Vinculación	LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN
II. ÁREA FUNCIONAL	
PLANEACIÓN ESTRATEGICA	
III. PROPOSITO PRINCIPAL	
Actuar como representante legal de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de San José del Guaviare, respondiendo por el funcionamiento, crecimiento y desarrollo efectivo y productivo de la misma, liderando el grupo corporativo, como un todo, asumiendo su dirección y control. Así mismo planear, dirigir, coordinar y controlar las actividades de la Empresa atendiendo las disposiciones legales pertinentes, buscando el logro eficiente de la Misión, Visión, Objetivos y Principios Corporativos.	
IV. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES	
Según lo previsto en los Estatutos de la Empresa, y en la Normatividad vigente, el Gerente ejercerá las funciones propias de la naturaleza de su cargo, y en especial, las siguientes:	
1. Ejecutar y hacer cumplir las disposiciones de la Junta Directiva. 2. Desarrollar las políticas generales empresariales aprobadas y adoptadas por la Junta Directiva. 3. Ejercer la representación legal, judicial y administrativa de EMPOAGUAS ESP, para lo cual podrá entre otros, promover y coadyuvar acciones judiciales y administrativas donde EMPOAGUAS ESP tenga interés, y constituir mandatarios en negocios y/o asuntos judiciales y extrajudiciales. 4. Establecer mediante actos administrativos la organización interna de EMPOAGUAS ESP. 5. Dirigir y orientar el manejo de las relaciones empresariales	

- #### V. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

- EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE
SAN JOSE DEL GUAVIARE**
Calle 19 #140-55 Barrio El Modelo
Líneas de atención: 315 721 0133
correo@empaquas.gov.co
www.empaquas.gov.co

5. Los nombramientos y retiros de los empleados, se hacen de acuerdo con las facultades y normas previstas para tales fines.
6. Los bienes de la Empresa se conservan de acuerdo con las políticas y procedimientos fijados por los órganos de dirección y administración de la Empresa.
7. Las actividades de los servidores de la Empresa, se desarrollan de acuerdo con las órdenes e instrucciones impartidas por las autoridades competentes.
8. Las reuniones de la Junta Directiva se hacen conforme a lo previsto en los estatutos.
9. Los servicios a cargo de la Empresa cumplen con los parámetros de calidad, continuidad y cobertura, de acuerdo con las políticas y directrices impartidas por la Junta Directiva, en armonía con las normas legales vigentes.
10. Los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por la Empresa, cumplen con los requisitos o exigencias legales que se relacionan con el funcionamiento y actividades de la Empresa.

VI. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES

1. Constitución Política de Colombia
2. Plan Nacional de Desarrollo.
3. Plan de Desarrollo Municipal.
4. Normatividad de regulación y control en materia de servicios públicos.- Ley 142 de 1994.
5. Reglamentación General de las Empresas Industriales y Comerciales del Estado.

VII. REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA

FORMACIÓN ACADEMICA	EXPERIENCIA
Título profesional en áreas relacionadas con las ciencias administrativas, sociales, económicas, ingenierías y/o afines	Cinco (5) años de experiencia Profesional.

I. IDENTIFICACIÓN	
Nive	DIRECTIVO
Denominación de empleo	JEFE DE OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO
Código	006
Grado	01
Número de Cargos	01
Dependencia:	OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO
Cargo Jefe Inmediato	GERENTE GENERAL
Tipo de Vinculación	LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN
II. AREA FUNCIONAL	
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	
III. PROPOSITO PRINCIPAL	
Ejercer la titularidad de la potestad disciplinaria de la Empresa Acueducto y Alcantarillado de San José del Guaviare – EMPOAGUAS ESP. Aplicar conocimientos profesionales participando en el diseño, organización, coordinación, ejecución y control de acciones, planes, programas y proyectos acorde a los respectivos procesos misionales, estratégicos de apoyo y evaluación que se ejecuten en la Empresa.	
IV. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES	
1. Planear, dirigir, organizar y ejecutar la verificación y evaluación del sistema de control interno disciplinario. 2. Coordinar, controlar y garantizar el cumplimiento de la función disciplinaria en la Empresa. 3. Aplicar el régimen disciplinario del servidor público de acuerdo a lo establecido en el Código General Disciplinario, Ley 1952 de 2019. 4. Ejercer la instrucción de procesos disciplinarios respecto a los servidores y trabajadores oficiales y/o ex servidores o ex trabajadores oficiales, conforme a la ley disciplinaria vigente y demás normas que la modifiquen o adicionen. 5. Impulsar oficiosamente la actuación disciplinaria dando estricto cumplimiento a los términos previstos en la Ley. 6. Dar aplicación estricta a los principios constitucionales del debido proceso y demás garantías jurídicas que forman el ejercicio del derecho sancionador del estado y el conjunto de normas del derecho disciplinario de orden adjetivo y sustancial. 7. Garantizar y preservar el principio de la doble instancia, debido proceso y los demás principios rectores de la Ley Disciplinaria contenidos en la Ley 1952 de 2019. 8. Recibir y dar trámite a las quejas, reclamos, denuncias, recursos de petición y sugerencias que lleguen a la dependencia. 9. Rendir informe sobre el estado de los procesos disciplinarios a las autoridades competentes cuando así o requieran. En todo caso se deberá presentar informes semestrales del estado de las investigaciones a la Procuraduría General de la Nación. 10. Coordinar los procesos necesarios, inducciones, reinducciones, capacitaciones, socializaciones y charlas que conduzcan a que los trabajadores oficiales y servidores públicos conozcan a normatividad en materia disciplinaria. 11. Comunicar la apertura de investigaciones disciplinarias a la Procuraduría General de la Nación con el fin de cumplir el ejercicio del poder preferente, de ser necesario remitir los expedientes en el término de la Ley. 12. Poner en conocimiento de los organismos de control y autoridades penales, la comisión de hechos presumiblemente punibles que surjan del proceso disciplinario. 13. Elaborar y ajustar manuales, instructivos, protocolos, procedimientos y demás documentación requerida para el cumplimiento de sus funciones dentro del área. 14. Mantener actualizados los registros y archivos de los procesos que se adelanten contra los servidores públicos y trabajadores oficiales de la Empresa.	

15. Participar en forma activa, en el desarrollo, implementación y mejora de Sistema de Gestión de Calidad, el Modelo Estándar de Control Interno, Modelo Integrado de Planeación y Gestión y el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud y en el Trabajo, aplicando los principios de autocontrol necesarios para el cumplimiento de la misión institucional.
16. Participar activamente en las actividades de capacitación y orientación que brinden las demás áreas.

V. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

1. Las actividades de la dependencia a la cual pertenece se desarrollan de manera adecuada y van encaminadas a la satisfacción de las necesidades de la empresa EMPOAGUAS E.S.P.
2. Los planes, programas, proyectos y actividades desarrollados en materia de disciplinaria, responden a los objetivos de la empresa.
3. Los informes presentados reflejan los resultados y transparencia de la gestión institucional.
4. Cumple con las leyes y reglamentos que rigen la Empresa
5. Reglamentación general de las Empresas de servicios públicos- Ley 142 de 1994

VI. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES

1. Constitución Política de Colombia
2. Ley 1952 de 2019 (Código General Disciplinario)
3. Código Contencioso Administrativo.
4. Régimen laboral
5. Reglamento Interno de Trabajo
6. Reglamento interno de contratación
7. Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG, Ley 1753 de 2015
8. Normatividad vigente aplicable a los servicios públicos
9. Normas orgánicas sobre el funcionamiento ,estructura jurídica y misión de la E.S.P

VII. REQUISITOS DE FORMACION ACADEMICA Y EXPERIENCIA

FORMACIÓN ACADEMICA	EXPERIENCIA
Título profesional en disciplina del Núcleo básico del conocimiento (NBC) en: Ciencias Sociales y Humanas. Título Profesional en Derecho Tarjeta Profesional vigente.	Veinticuatro (24) meses de experiencia laboral

• **NIVEL PROFESIONAL**

I. IDENTIFICACIÓN	
NIVEL	Profesional
Denominación del empleo	PROFESIONAL UNIVERSITARIO - SISTEMAS
Código	209
Grado	04
Número de Cargos	01
Dependencia / Área	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA - SISTEMAS
Cargo del jefe inmediato	SUBGERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO
Tipo de Vinculación	TRABAJADOR OFICIAL
II. AREA FUNCIONAL	
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	
III. PROPOSITO PRINCIPAL	
Garantizar la seguridad e integridad de la información en la base de datos, velar por el correcto funcionamiento del software, preservar los equipos de cómputo y asistir a la Empresa en aquellas decisiones y directrices referente al Sistema de Información. Coordinar actividades de capacitación, desarrollo y/o entrenamiento para garantizar el buen uso de los programas, equipos de cómputo y en general los recursos informáticos de la Empresa.	
IV. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES	
1. Apoyo en el levantamiento del inventario de software y hardware de la empresa. 2. Velar por la protección de los equipos para evitar pérdidas de información. 3. Velar por que el servicio de internet se encuentre disponible para los trabajadores de la empresa. 4. Verificar y comprobar el funcionamiento de los equipos de cómputo y del software que sea utilizado por los mismos. 5. Apoyar en el Diseño, implementación y Administración de Redes de Comunicaciones. 6. Realizar los diagnósticos, estudios y proyecciones de las necesidades informáticas y de comunicaciones, de conformidad con los estándares de datos de los Sistemas de acueducto y alcantarillado; así como las demandas de las diferentes dependencias de la empresa. 7. Estudiar, analizar y proponer las soluciones informáticas requeridas para atender el manejo, operación, protección y emisión de datos, de conformidad con las necesidades, políticas y directrices de la Empresa. 8. Ejecutar las actividades de seguimiento, verificación y control de desarrollos informáticos a todos los programas y equipos de la Empresa y, velar por su adecuado funcionamiento. 9. Atender las consultas, apoyos y requerimientos de las diferentes dependencias y empleados para garantizar el óptimo funcionamiento de los sistemas informáticos. 10. Realizar las actividades de actualización y administración de página WEB, creación de cuentas de correo electrónico, actualización de la intranet y demás apoyos relacionados con el eficiente manejo de los sistemas de información. 11. Administración de direcciones IP de la red interna (en constante crecimiento) 12. Mantenimiento de Servidores de web, mail, nombres de dominio, firewall, proxy y cualquier otro que el área pueda desarrollar 13. Coadyuvar a la definición e implementación de políticas de usuario. 14. Colaborar con los usuarios en el manejo de equipos periféricos de la red y con las actividades relacionadas con el procesamiento electrónico de datos. 15. Administrar los niveles de acceso al sistema por parte de los diferentes usuarios. 16. Velar por el buen uso de los equipos de computación y adelantar los controles necesarios para su mantenimiento. 17. Mantener actualizado el registro de los eventos ocurridos y reportarlos, con el fin de establecer las	

- acciones y medidas a tomar para garantizar la permanente y adecuada utilización de los servicios informáticos en las áreas misionales y de apoyo.
18. Colaborar con los diferentes usuarios en la definición de problemas y búsqueda de soluciones, mediante el análisis y desarrollo de sistemas de información.
 19. Colaborar con las etapas de implantación y mantenimiento de los nuevos programas y procedimientos de información que sean puestos en marcha en la Empresa.
 20. Realizar las actividades de Mantenimiento preventivo de los equipos, detección y resolución de averías.
 21. Preservación de la seguridad de los sistemas y de la privacidad de los datos de usuario, incluyendo copias de seguridad periódicas.
 22. Realizar las labores de evaluación de necesidades de recursos (memoria, discos, fuente de poder, tarjetas de red y periféricos) y provisión de los mismos en su caso.
 23. Diseñar el formato para la aplicación de la encuesta de atención al usuario con los servicios prestados por la Empresa.
 24. Velar por el buen uso y mantenimiento de los equipos de oficina destinados al cumplimiento de sus labores.
 25. Participar activamente en las actividades de capacitación y orientación que realicen las demás áreas de la Empresa y Entidades externas
 26. Participar en forma activa, en el desarrollo, implementación y mejora de Sistema de Gestión de Calidad, el Modelo Estándar de Control Interno, Modelo Integrado de Planeación y Gestión y el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud y en el Trabajo, aplicando los principios de autocontrol necesarios para el cumplimiento de la misión institucional.

V. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

1. Suministrado apoyo técnico, operativo y de mantenimiento en los Sistemas de Información de la Empresa
2. Suministrado apoyo técnico y operativo en el diseño y desarrollo de los Sistemas Integrados.
3. Suministrado apoyo técnico y operativo en las actividades de carácter institucional –

VI. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES

1. Páginas Web
2. Sistemas operativos y bases de datos - Intranet y aplicativos
3. Otros conocimientos relacionados con la función que desempeña
4. Manejo de herramientas informáticas.

VII. REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA

FORMACIÓN	EXPERIENCIA
Título de formación profesional relacionado con las ciencias informáticas.	Doce (12) meses de experiencia laboral.

• **NIVEL TECNICO**

I. IDENTIFICACIÓN	
Nivel	TÉCNICO
Denominación del empleo	TÉCNICO ADMINISTRATIVO
Código	367
Grado	12
Número de Cargos	01
Dependencia / Área:	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA – REPORTES A SISTEMAS DE INFORMACIÓN
Cargo del jefe inmediato	SUBGERENTE ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
Tipo de Vinculación	TRABAJADOR OFICIAL
II. AREA FUNCIONAL	
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	
III. PROPÓSITO PRINCIPAL	
Garantizar los reportes de información solicitados por entidades como la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Superservicios), Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), y otros entes reguladores, dando cumplimiento a la norma actividad vigente.	
IV. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES	
6.1. Recopilar y procesar la información relevante para los informes solicitados por entes externos. 6.2. Cumplir con los reportes asegurando que los informes se presenten dentro de los plazos establecidos, siguiendo los formatos exigidos por las autoridades. 6.3. Solicitar a las diferentes áreas la información completa y requerida por las entidades y entes de control para su reporte en los Sistemas de Información. 6.4. Verificar que la información suministrada por las áreas requeridas sea entregada en medio digital que se puedan exportar a los archivos en formato Excel, texto u otros que sean necesarios. 6.5. Reportar la información en la plataforma SUI Sistema Único de Información de la Superintendencia de Servicios Públicos domiciliarios, de manera mensual, trimestral, semestral y anual de los lógicos de información Administrativa y Financiera, Técnico Operativa, Comercial y de gestión a través de los formularios y formatos dispuestos en el sitio www.sui.gov.co. 6.6. Reportar la información en la plataforma Sistema de rendición electrónica de la cuenta e informes SRECI, de la Contraloría General de la Nación en cumplimiento a la necesidad. 6.7. Reportar la información en la plataforma Gesproy del Departamento Nacional de Planeación de forma mensual. 6.8. Reportar la información en la plataforma IPOC del Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas – DANE, de forma trimestral. 6.9. Reportar la información en la plataforma SETP Contratos de Obra Pública de la Contraloría General de la República, conforme al cronograma establecido. 6.10. Realizar limpieza de datos identificar novedades atípicas y reportarlas al área correspondiente para su respectiva corrección. 6.11. Reportar los siguientes tipos de cargues: Formularios, Cargues Masivos (Excel, CSV, SUI, CLAVE) y cargues masivos en PDF, en las plataformas de los entes externos. 6.12. Solicitar soporte técnico en caso que se requiera para los cargues de formularios y demás documentos ante las entidades líderes de las plataformas. 6.13. Dar respuesta oportuna a la correspondencia interna y externa, dentro de los términos legales establecidos. 6.14. Depurar la información de la Subgerencia administrativa y financiera, Comercial y Operativa, garantizando la consecución de datos confiables y oportunos para reportar al Sistema Información -SUI. 6.15. Hacer seguimiento en el cumplimiento del plan de obra e inversiones reguladas POIR y reportar el cumplimiento a las áreas correspondientes. 6.16. Apoyar en el diligenciamiento de la información para el reporte del tablero de planeación y tablero de control PGR.	

- 6.17. Apoyar en la elaboración del plan de las acciones de mejora del PGR si se requiere.
- 6.18. Coadyuvar en la Preparación y presentación de los informes periódicos de gestión del área.
- 6.19. Participar en la formulación de una cultura de autocontrol en la gestión de la dependencia que contribuya al mejoramiento continuo en el cumplimiento de los Objetivos, misión y visión de la empresa.
- 6.20. Realizar actividades de gestión documental y archivo de acuerdo a las políticas de la empresa y necesidades del área.
- 6.21. Velar por el buen uso y mantenimiento de los equipos de oficina destinados al cumplimiento de sus labores.
- 6.22. Participar activamente en las actividades de capacitación y orientación que realicen las demás áreas de la Empresa y Entidades externas
- 6.23. Participar en forma activa, en el desarrollo, implementación y mejora de Sistema de Gestión de Calidad, el Modelo Estándar de Control Interno, Modelo Integrado de Planeación y Gestión y el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud y en el Trabajo, aplicando los principios de autocontrol necesarios para el cumplimiento de la misión institucional.

V. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

1. Conoce y aplica los principios y la normatividad para el reporte de la información administrativa, financiera, comercial y técnica operativa a través del Sistema Único de Información, SUI. www.sui.gov.co
2. Vela por el cumplimiento de los requerimientos de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, Contraloría y demás entes de Control
3. Validez, confiabilidad y oportunidad en la información relacionada con el SUI

VI. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES

1. Normatividad Derecho de petición, quejas y reclamos.
2. Gestión de atención al cliente.
3. Manejo de documentos y archivo.
4. Normatividad de servicios públicos domiciliarios.

VII. REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA

FORMACIÓN

Título de formación técnica o tecnológica en áreas Administrativas, Financieras, Contables, Ambientales o afines

EXPERIENCIA

Título de formación técnica profesional y veinticuatro (24) meses de experiencia relacionada o laboral o aprobación de tres (3) años de educación superior en la modalidad de formación tecnológica o profesional o universitaria y seis (6) meses de experiencia relacionada con las funciones del cargo

• **NIVEL AUXILIAR**

I. IDENTIFICACIÓN	
Nivel	ASISTENCIAL
Denominación del empleo	AUXILIAR ADMINISTRATIVO II
Código	407
Grado	15
Número de Cargos	01
Dependencia/ Área:	SUBGERENCIA COMERCIAL - PQRS
Cargo del jefe inmediato	SUBGERENTE COMERCIAL
Tipo de Vinculación	TRABAJADOR OFICIAL
II. AREA FUNCIONAL	
SUBGERENCIA COMERCIAL	
III. PROPOSITO PRINCIPAL	
Atender y organizar todo lo relacionado con reclamos, peticiones, quejas e inquietudes de los Usuarios, propendiendo por una solución eficaz, eficiente y oportuna, de acuerdo a la Normatividad vigente y velar por una adecuada atención al público con base a los procedimientos y costumbre de la empresa.	
IV. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES	
Recibir y registrar las peticiones, quejas y reclamos (PQR) y recursos presentados por los usuarios, conforme a los formatos preestablecidos en el aplicativo vigente. Realizar seguimiento a los PQR entregados distribuidos en tiempo oportuno, dentro de los términos legales exigidos por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios –SSPD a los PQR y proyectar la respuesta al usuario. Ejercer control para notificar oportunamente al usuario de la respuesta a las peticiones, quejas y reclamos, dentro de los términos legales. Atender a los usuarios que requieran información correspondiente a los servicios que presta la Empresa. Mantener un registro actualizado de las Solicitudes, peticiones, quejas y recursos y en general de la documentación recibida por la Empresa desde su inicio. Elaborar estadísticas de solicitudes, peticiones, quejas y recursos de acuerdo a: Concepto y causales. Organizar y entregar la información para el reporte de peticiones, quejas y recursos al SUI - Sistema Único de Información. Organizar de manera mensual los documentos generados de los PQR y órdenes de trabajo en sus respectivos expedientes. Apoyar y adelantar procesos y esquemas de atención al usuario en coordinación con las respectivas dependencias de la empresa. Apoyar para que la atención que preste la entidad sea de conformidad con las normas legales vigentes y velar que las quejas y reclamos recibidos de los clientes en relación con la misión, se les preste atención oportuna y eficiente y rendir informes sobre el particular cuando se lo solicite. Emitir las órdenes de trabajo que se requieran para la prestación de los servicios de la Empresa. Mantener de manera actualizada la información, datos y demás documentos de la dependencia. Realizar el registro de números de micros medidores en la ficha del suscriptor en el aplicativo vigente, en el momento de la afiliación. Apoyar en la proyección de acuerdos de pago que soliciten los usuarios. Reportar en la ficha del suscriptor las financiaciones de obra de los servicios prestados por la Empresa en el aplicativo vigente. Remitir al archivo central todos los documentos que deben ser conservados. Apoyar la atención personal y telefónica de los usuarios internos y externos garantizando la satisfacción del cliente interno y externo. Colaborar en la elaboración y presentación del Informe mensual de reclamaciones recibidas durante el periodo de reporte, reclamaciones por resolver de periodos anteriores y reclamaciones resueltas en el periodo de reporte, dentro del plazo establecido por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.	

Apoyar con el diligenciamiento del formulario de afiliación único de suscriptores nuevos y actualización de datos, verificando la documentación aportada y proceder al registro en el aplicativo vigente.

Cumplir con la normatividad de regulación y control en materia de servicios públicos

Coadyuvar en la Preparación y presentación de los informes periódicos de gestión del área.

Participar en la formulación de una cultura de autocontrol en la gestión de la dependencia que contribuya al mejoramiento continuo en el cumplimiento de los Objetivos, misión y visión de la empresa.

Realizar actividades de gestión documental y archivo de acuerdo a las políticas de la empresa y necesidades del área.

Velar por el buen uso y mantenimiento de los equipos de oficina destinados al cumplimiento de sus labores.

Participar activamente en las actividades de capacitación y orientación que realicen las demás áreas de la Empresa y Entidades externas

1. Participar en forma activa, en el desarrollo, implementación y mejora de Sistema de Gestión de Calidad, el Modelo Estándar de Control Interno, Modelo Integrado de Planeación y Gestión y el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud y en el Trabajo, aplicando los principios de autocontrol necesarios para el cumplimiento de la misión institucional.

V. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

1. El trámite dado a Las quejas peticiones y reclamos presentados es oportuno, eficaz y acorde a las normas técnicas vigentes.

2. La atención ofrecida a los clientes internos y externos con que se relaciona es de buena calidad y corresponde a una buena gestión de atención al cliente.

3. Los informes presentados son detallados, actualizados y acordes con las

4. políticas y tiempos establecidos de acuerdo al órgano solicitante.

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

VI. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES

5. Normatividad Derecho de petición, quejas y reclamos.

6. Gestión de atención al cliente.

7. Manejo de documentos y archivo.

Normatividad de servicios públicos domiciliarios.

1. Normatividad de regulación y control en materia de servicios públicos. - Ley 142 de 1994, Ley 689 de 2014

2. Reglamentación General de las Empresas Industriales y Comerciales del Estado.

3. Manejo de plataformas,

VII. REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA

FORMACIÓN

Título Bachiller en cualquier modalidad.

EXPERIENCIA

Veinticuatro (24) meses de experiencia laboral

I. IDENTIFICACIÓN	
Nivel	ASISTENCIAL
Denominación del empleo	OPERARIO II
Código	487
Grado	15
Número de cargos	04
Dependencia:	SUBGERENCIA TÉCNICO OPERATIVA
Cargo del jefe inmediato	SUBGERENTE TÉCNICO OPERATIVO
Tipo de Vinculación	TRABAJADOR OFICIAL
II. PROPOSITO PRINCIPAL	
Ejecutar lo relacionado con labores de mantenimiento, reparación y operaciones medianas, recuperación y reposición de pavimentos y mantenimiento de los componentes del acueducto y el alcantarillado haciendo los recorridos e inspecciones necesarias para garantizar la continuidad en la prestación de los servicios.	
IV. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES	
1. Operar el taladro percutor en los procesos de rotura de vías para realizar obras de acueducto y de alcantarillado y demás maquinaria y equipos a cargo de la Empresa. 2. Responder por el cuidado de los equipos como la rana, el canguro, motobombas, compresores, plantas eléctricas. 3. Realizar trabajos en la línea de acueducto y alcantarillado y sistemas de purgas; utilizando la debida señalización previa realización de los mismos. 4. Colaborar en las extensiones de redes cuando sean programadas por el Subgerente Técnico Operativo. 5. Responder por el mantenimiento de las recamaras y tubería de las redes. 6. Participar en las labores de empaque, cargue y descargue de materiales que le sean entregados. 7. Revisar, cambiar, reconstruir cajas, tapas de cemento, cajas de inspección, para garantizar el correcto funcionamiento de las redes de alcantarillado. 8. Reconstruir las áreas afectadas por fugas de aguas negras, hacer excavaciones, extraer el lodo, cambiar la tubería deteriorada y recoger los escombros derivados de las mismas. 9. Realizar las operaciones de recolección y adecuada disposición de lodos en las celdas de tratamiento. 10. Efectuar un listado de los materiales, herramientas y demás implementos que requiera, para la ejecución de los trabajos asignados. 11. Estar disponible para atender las emergencias que requieren ser atendidas con prioridad. 12. Rendir informe sobre anomalías y adulteraciones encontradas en el sistema de alcantarillado y acueducto para que se tomen las medidas a que haya lugar por parte de la Empresa. 13. Realizar las actividades asignadas de mantenimiento de las recamaras y de las redes alcantarillado. 14. Diligenciar oportunamente la ficha de PQR asignada conforme la orden de trabajo diaria y entregarla debidamente diligenciada al Jefe Inmediato. 15. Velar por el buen uso y mantenimiento de los equipos de oficina destinados al cumplimiento de sus labores. 16. Participar activamente en las actividades de capacitación y orientación que realicen las demás áreas de la Empresa y Entidades externas. 17. Participar en forma activa, en el desarrollo, implementación y mejora de Sistema de Gestión de Calidad, el Modelo Estándar de Control Interno, Modelo Integrado de Planeación y Gestión y el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud y en el Trabajo, aplicando los principios de autocontrol necesarios para el cumplimiento de la misión institucional.	
V. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)	
1. Comprensión clara de los procesos y trabajos que se realizan en la empresa 2. Desarrolla ideas de mejoramiento de los trabajos contribuyendo a su buena presentación y calidad.	

3. Garantiza la operación adecuada de los equipos y conforme a los manuales.
4. Relaciones interpersonales

VI. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

1. Operación de los sistemas de Acueducto y Alcantarillado se realiza en términos de máxima eficiencia para garantizar a los usuarios la adecuada prestación del servicio.
2. Diariamente se atienden y solucionan las inquietudes presentadas por los usuarios del servicio
3. Los informes se generan y remiten oportunamente.
4. Funcionamiento de la empresa.
5. Conocimiento de los servicios públicos que presta la empresa
6. Sistema de acueductos y alcantarillado

VII. REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA

FORMACIÓN ACADEMICA	EXPERIENCIA
Diploma de Bachiller.	Veinticuatro (24) meses de experiencia relacionada con las funciones del cargo.

PARAGRAFO PRIMERO: Para los cargos de Nivel Directivo la presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

PARAGRAFO SEGUNDO: Para los cargos de Nivel Profesional, Técnico y Administrativo la presente resolución rige a partir 01 de enero de 2025.

ARTICULO SEGUNDO: Adicionar al Manual de Funciones y Competencias Laborales para la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de San José del Guaviare EMPOAGUAS E.S.P.", la siguiente ficha técnica de empleo:

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO	
Nivel	Profesional
Denominación del empleo	PROFESIONAL UNIVERSITARIO – ALMACENISTA GENERAL
Código	209
Grado	04
Número de Cargos	01
Dependencia:	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA – ALMACEN E INVENTARIOS
Cargo Jefe Inmediato	SUBGERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO
Tipo de Vinculación	TRABAJADOR OFICIAL
II. ÁREA FUNCIONAL	
ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	
III. PROPOSITO PRINCIPAL	
Garantizar la administración del almacén y el control de inventarios mediante la ejecución de labores administrativas relacionadas con el manejo de los recursos físicos e insumos de la entidad. Además, asegurar la salvaguardia y custodia de los bienes muebles e inmuebles propiedad de EMPOAGUAS E.S.P., velando por su adecuado uso.	
IV. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES	
1. Coordinar y controlar la organización y funcionamiento del Almacén de acuerdo con las normas y técnicas existentes al respecto. 2. Aportar en la identificación de necesidades, adquisición y entrega de elementos indispensables para el normal funcionamiento de las diferentes dependencias 3. Preparar y elaborar el Plan Anual de Adquisidores, teniendo en cuenta las necesidades expresadas por las dependencias. 4. Preparar y elaborar el Plan de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de los equipos de la empresa. 5. Coordinar, supervisar y controlar las salidas por bajas de bienes servibles e inservibles y bajas de bienes por exoneración de responsabilidad fiscal, cuando como resultado de proceso de	

- responsabilidad fiscal por exoneración, se declara sin responsabilidad fiscal al solicitante, se tramita la baja, descargando su valor de la cuenta de responsabilidad.
8. Hacer entrega de los bienes muebles e inmuebles y elementos de oficina asignados a cada funcionario, mediante acta de entrega.
 7. Manejar el sistema operativo, Módulo de Inventarios y velar por el correcto manejo de los registros e información.
 6. Mantener actualizado el sistema de inventarios, de acuerdo con las normas técnicas y sistemas establecidos.
 9. Disponer todos los procedimientos inherentes al funcionamiento, administración y organización de almacén.
 10. Recibir y revisar los materiales, elementos, repuestos, herramientas y demás accesorios enviados por los proveedores, verificando que reúnan las especificaciones conforme a lo establecido en el contrato respectivo (suministro, compraventa), organizarlos y almacenarlos de acuerdo con los sistemas y técnicas establecidas.
 11. Observar las normas técnicas para el almacenamiento, clasificación, protección, distribución, movimiento y transporte de los materiales, elementos, repuestos, herramientas y demás accesorios en existencia o que ingresen al almacén.
 12. Entregar elementos de consumo y devolutivos a las diferentes dependencias de acuerdo a las normas y procedimientos establecidos.
 13. Expedir las entradas y salidas de los bienes muebles e inmuebles, adquiridos por la entidad.
 14. Expedir los paz y salvos a todo el personal que termina la relación laboral con la empresa, cuando se requiera, previo el lleno de los requisitos.
 15. Coordinar el levantamiento y toma de inventarios periódicos e inventario anual que permitan verificar el perfecto estado y cantidades de los bienes de la Empresa.
 16. Presentar los informes periódicos requeridos por sus superiores.
 17. Velar por el buen uso y mantenimiento de los equipos de oficina destinados al cumplimiento de sus labores.
 18. Participar activamente en las actividades de capacitación y orientación que realicen las demás áreas de la Empresa y Entidades externas.
 19. Participar en forma activa, en el desarrollo, implementación y mejora de Sistema de Gestión de Calidad, el Modelo Estándar de Control Interno, Modelo Integrado de Planeación y Gestión y el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud y en el Trabajo, aplicando los principios de autocontrol necesarios para el cumplimiento de la misión institucional.

V. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

11. El registro de entradas y salidas de elementos devolutivos se mantiene al día y se lleva de acuerdo con los procedimientos establecidos.
12. Las existencias físicas de almacén actualizadas y relacionadas detalladamente permiten el control del programa anual de compras.
13. Las dependencias reciben los elementos solicitados en forma oportuna y de acuerdo con los procedimientos establecidos.
14. La administración, sostenimiento y mantenimiento de los bienes de la entidad, cumplen con los procedimientos establecidos y se realizan de acuerdo con las instrucciones del superior inmediato.
15. Se garantiza la existencia de insumos químicos para la eficiente potabilización de agua suministrada a los usuarios.
16. Las técnicas de manejo para la conservación y custodia de recursos físicos y documentos de soporte cumplen con las especificaciones determinadas y con las necesidades de la Empresa.
17. El registro de entradas y salidas de elementos devolutivos se mantiene al día y se lleva de acuerdo con los procedimientos establecidos.
18. Las existencias físicas de almacén actualizadas y relacionadas detalladamente permiten el control del programa anual de compras.
19. Las dependencias reciben los elementos solicitados en forma oportuna y de acuerdo con los procedimientos establecidos.
20. La administración, sostenimiento y mantenimiento de los bienes de la entidad, cumplen con los procedimientos establecidos y se realizan de acuerdo con las instrucciones del superior inmediato.

21. Se garantiza la existencia de insumos químicos para la eficiente potabilización de agua suministrada a los usuarios.
22. Las técnicas de manejo para la conservación y custodia de recursos físicos y documentos de soporte cumplen con las especificaciones determinadas y con las necesidades de la Empresa.

VI. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

6. Normas sobre administración de bienes públicos.
7. Plan Anual de Compras.
8. Técnicas de administración de almacenes e inventarios.
9. Informática Básica – Word, Excel, Power Point.

VII. REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA

FORMACIÓN ACADÉMICA	EXPERIENCIA
Título profesional en disciplina del conocimiento básico (NCE) en Ciencias administrativas, financieras y/o Afines.	Veinticuatro (24) meses de experiencia laboral.

PARAGRAFO PRIMERO: Este artículo rige a partir 01 de enero de 2025.

ARTICULO TERCERO: Suprimir de Manual de Funciones y Competencias Laborales para la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de San José del Guaviare EMPOAGUAS E.S.P.", la ficha técnica de empleo Auxiliar Administrativa II – Almacén e Inventarios.

PARAGRAFO PRIMERO: Este artículo rige a partir 01 de enero de 2025.

ARTICULO CUARTO: Las fichas técnicas de empleo que no fueron modificadas quedaran iguales.

Dado en San José del Guaviare, a los 12 días de diciembre de 2024

12 DIC 2024

PUBLIQUESE Y CUMPLASE



SANDRA MILENA CORREA MEDINA
Gerente (E) EMPOAGUAS ESP

Elaboró: Angie Katharina Duarte Suarez, Profesional de Apoyo
Revisó: Kleimar Arley Cuellar Barbosa, Dirección Jurídica
Aprobó: Sandra Milena Correa Medina, Gerente (E)