



MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES

COMPAÑIA DE SERVICIOS PUBLICOS DE SOGAMOSO



S.A.E.S.P.



MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES

Código: MF-05-002
Versión: 04

SOGAMOSO, JULIO DE 2016



CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	FECHA		Descripción	Solicito
	mes	Año		
02	11	2010	ACTUALIZACION MANUAL DE FUNCIONES	RECURSOS HUMANOS
03	09	2012	MODIFICACION DEL MANUAL DE FUNCIONES	JUNTA DIRECTIVA (21/06/2011)
04	07	2016	MODIFICACION Y ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE FUNCIONES	JUNTA DIRECTIVA (15/12/2015) SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

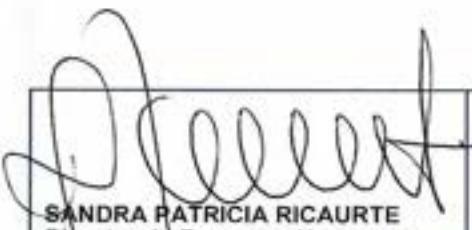
	SANDRA PATRICIA RICAURTE Director de Recursos Humanos		CAROLINA PULIDO T. Profesional de Calidad		HUGO JAIRO PEREZ PEÑA Gerente
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado Por:	
Fecha: Julio de 2016		Fecha: Julio de 2016		Fecha: Julio de 2016	

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	5
2. OBJETIVOS Y USOS DEL MANUAL DE FUNCIONES.	6
3. DEFINICIONES.....	6
4. METODOLOGÍA EMPLEADA.	9
5. ESTRUCTURA Y FORMA DE CONSULTAR EL MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES.....	10
6. COMO ACTUALIZAR EL MANUAL.....	12
7. APLICACIÓN DEL MANUAL.....	12
8. ORGANIGRAMA	13



CONTENIDO

- PRESENTACION MANUAL
- GERENCIA
- PLANEACION Y DESARROLLO
- OPERATIVO
- ALUMBRADO PUBLICO
- SERVICIOS INTEGRALES DE ASEO
- COMERCIAL
- TALENTO HUMANO
- GESTION FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA
- ASESORIA LEGAL
- INFORMATICA

1. INTRODUCCIÓN

La gran mayoría de los empresarios administran sus empresas de manera aislada. No tienen con quién compartir sus experiencias y reflexionar sobre los temas más importantes y que más les preocupan. Se les dificulta encontrar, a su alrededor, colaboradores que tengan la capacidad necesaria, que generen confianza y con quienes se pueda sobrellevar las cargas más duras que impone la administración de un negocio. Este es un problema serio, que limita las posibilidades de crecimiento empresarial. Comienza cuando el empresario necesita contratar un nuevo empleado. Decisión normalmente guiada por una sola pregunta: "¿Cómo consigo una persona que haga bien la labor que requiero, al menor costo posible?" La selección, además de entenderse como un gasto, se concentra en los aspectos directamente ligados a la tarea o tareas que la empresa necesita, en ese momento. Sin embargo, la contratación del trabajador no siempre corresponde a un proceso de selección que compruebe las competencias básicas y específicas de los aspirantes. El presupuesto con el que se cuenta es el juez definitivo que usualmente determina quién será el nuevo trabajador.

Las decisiones sobre Talento Humano, como el activo más valioso de la organización, deben adquirir la prioridad que merece; gestionarlo adecuadamente redundará en el rendimiento de sus actividades, por lo tanto, deben estimarse como inversiones pensadas para el futuro de la empresa y no bajo la inmediatez del presente. El resultado empresarial esperado es la rentabilidad, por ello, la gestión del talento humano por competencias definida como estrategia para COSERVICIOS S.A ESP contribuirá en obtener indicadores de productividad y competitividad, reflejados en el crecimiento sostenible de la organización.

El manual específico de funciones con un enfoque de competencias es una herramienta técnica y procedimental dentro de esta estrategia la cual se hace necesaria para la administración del talento humano vinculado a cada uno de los cargos de la Compañía; contiene en forma ordenada y sistemática, información sobre aspectos organizacionales necesarios para la mejor ejecución del trabajo, se establecen las funciones y requisitos de los cargos que conforman la planta global de personal y la correspondencia entre los objetivos y la misión de la empresa con la mencionada planta.



2. OBJETIVOS Y USOS DEL MANUAL DE FUNCIONES.

- ✓ Establecer de manera clara, objetiva y formal la razón de ser de cada empleo y determinar sus particulares funciones, criterios de desempeño y requisitos de educación, capacitación y experiencia laboral.
- ✓ Servir de insumo para la selección de personal en la Empresa, específicamente en la elaboración de convocatorias para concursos y en los procesos de reclutamiento en general, así como para los procesos de inducción y reinducción, entrenamiento en el puesto de trabajo, evaluación del desempeño, planes de sucesión y en general, lo referente a los programas de necesidades de personal y perfiles profesionales requeridos para atender la misión empresarial.
- ✓ Facilitar el cumplimiento de la normatividad legal y reglamentaria sobre la necesidad de establecer funciones, los requisitos y responsabilidades para los cargos que desempeñen las personas al servicio de la Empresa, para satisfacer las necesidades de la Compañía y propender por el logro de la productividad, eficiencia y eficacia en la prestación de servicios a los clientes y contribuir con el logro de la competitividad.

3. DEFINICIONES.

Análisis funcional: es un método de cuestionamiento y de enfoque que permite la identificación del propósito clave de la subárea de desempeño, como punto de partida para enunciar y correlacionar las funciones que deben desarrollar las personas para lograrlo, hasta especificar sus contribuciones individuales.

Función laboral: es un propósito(s) que deben desarrollar o lograr las personas con su trabajo en el lugar de trabajo. Las funciones describen lo que hace el trabajador para obtener los resultados esperados, no las máquinas, los equipos o las herramientas. La función debe verificar y evaluar los desempeños de las personas en los puestos de trabajo.

Cuando se pregunta comúnmente a una persona ¿Qué profesión tiene?, la respuesta generalmente está asociada con la carrera que estudió en una Institución de Educación Superior. Pero la verdadera profesión debe identificarse con lo que sabe y hace muy bien en su desempeño laboral; es decir, con la demostración de sus propias competencias, que se reflejan en satisfacciones personales, beneficios y compensaciones.

La Norma ISO 10015 sobre Gestión de Recursos Humanos, **define competencia** como: "Aplicación de conocimientos, habilidades y comportamientos en el desempeño". Por lo tanto, la **Competencia Laboral** se refiere a la aplicación de conocimientos,

habilidades y comportamientos en el desempeño, como un referente asociado de la actividad laboral.

La Competencia involucra dimensiones de la capacidad del individuo como:

Conocimiento: Tiene que ver con la información acerca de quién sabe cómo hacer qué, o lo que se denomina Know-How. Lo importante del conocimiento no es la cantidad, sino la productividad y, para ello, hay que vincularlo con desempeño y resultado.

Habilidades: Son las que demuestran las personas en el hacer y que sobresalen ante las demás, con un alto componente en conocimiento.

Comportamientos: Se puede definir como el rol social que es la imagen que un individuo muestra en público; representa lo que la persona considera importante.

Refleja sus valores, tales como el cumplimiento en el trabajo o el despliegue de comportamientos asociados al liderazgo.

Estas dimensiones se concretan en el desempeño laboral y es a partir de indicadores de resultados del desempeño de la función productiva, que se identifica, evalúa y certifica la competencia.

Normas de competencia laboral (ncl): son un estándar de calidad para el desempeño laboral las ncl son establecidas por los sectores productivos (empresas, trabajadores y gobierno) y son usadas para:

1. Procesos de gestión del talento humano en las empresas: gestión del empleo, gestión del desarrollo y gestión de las compensaciones.
2. Realizar diseños curriculares y asegurar la pertinencia de los mismos por parte de instituciones educativas.
3. Realizar procesos de evaluación y certificación del desempeño laboral.

Y reflejan:

- ✓ Lo que la persona debe ser capaz de hacer.
- ✓ Los contextos, condiciones y escenarios en los que debe demostrar el desempeño.
- ✓ Los conocimientos y comprensiones esenciales que debe poseer, para lograr desempeños competentes y consistentes en el tiempo.
- ✓ Las evidencias que debe aportar para demostrar su competencia.

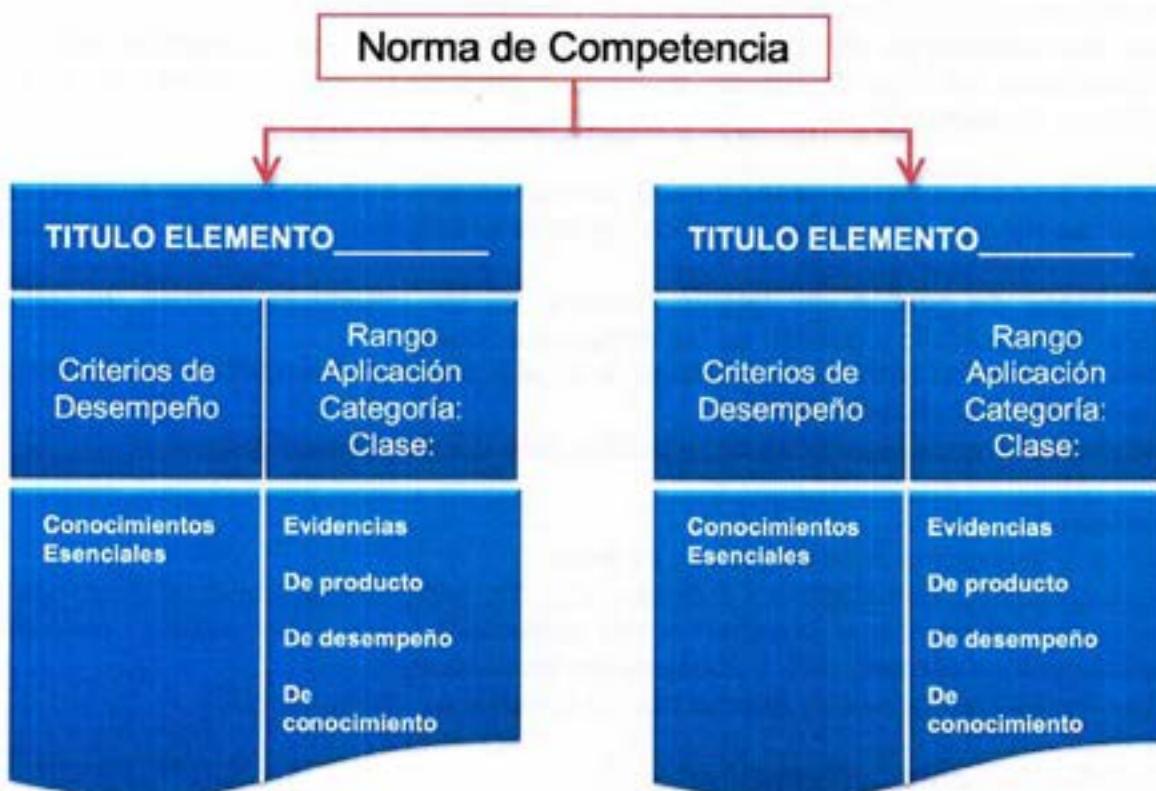
Metodológicamente, la Norma contiene:

1. El Título del elemento: Lo que una persona es capaz de hacer en el desempeño de una función productiva.
2. Los Criterios de desempeño: Resultados que una persona debe obtener y demostrar en situaciones reales de trabajo con calidad.
3. El Rango de aplicación: Escenarios y condiciones variables donde la persona demuestra dominio sobre el elemento de competencia.

4. Los Conocimientos esenciales: Teoría, principios, conceptos e información relevante que sustentan y aplican en el desempeño laboral competente.
5. Las Evidencias requeridas: Pruebas necesaria para evaluar y juzgar la competencia laboral de una persona.

Existen Normas de Empresa, de Industria (o sectoriales), Normas Nacionales (concertadas entre las industrias de un mismo país) y Normas Internacionales (concertadas entre varios países). Para Colombia, la entidad normalizadora de las CL es el SENA.

Los sectores productivos colombianos han establecido, a la fecha, más de 2.300 NCL, y se pueden conocer todas estas en la página: www.sena.edu.co sección Normalización.



4. METODOLOGÍA EMPLEADA.

Para realizar el Manual de Funciones y Competencias laborales:

1. Se planearon y desarrollaron talleres de Gestión del Talento humano donde se impartió capacitación al Gerente, Directivos, Jefes de Unidad, Presidente del Sindicato entre otros, sobre conceptos de: CNO(clasificación nacional de ocupaciones), mesas sectoriales, mapas funcionales, construcción de normas de competencias laborales, levantamiento de normas por ocupación o cargo, planes de capacitación basado en competencias, planes de sucesión, entrenamiento y evaluación y certificación de competencias de competencias laborales.
2. Se planeo, coordino y realizó visita a cada uno de los Directores de las diferentes áreas administrativas con el fin de recibir y evaluar la información sobre las funciones y normas de competencia de los cargos.
3. Se diseño un formato para recolección de información de las funciones actuales desarrolladas por el personal que labora en los cargos de las áreas administrativas que a su vez recibiría la respectiva verificación por parte de los Directores.
4. Se planearon e hicieron reuniones con el Director de Recursos Humanos donde se estudió las formas de presentación del manual, casos de cargos tales como Auxiliar Administrativo I, Secretarias I,II, III.
5. Para la elaboración de las funciones de los cargos se solicito el actual manual de funciones, la estructura organizacional, el mapa de procesos del sistema de gestión de calidad, la estructura de salarios como insumos para ser utilizados en el diseño del nuevo manual.
6. Se socializó y coordino con el personal Directivo emplear como modelo de elaboración del manual de funciones la metodología elaborada por el SENA conocida como sistemas de gestión del talento por competencias.



5. ESTRUCTURA Y FORMA DE CONSULTAR EL MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES.

La estructura del Manual de Funciones y Competencias Laborales se ordenó de la forma siguiente:

1. El manual específico de funciones

2. El compendio de las normas de competencias laborales para cada cargo.

El manual se presenta por procesos (misional, estratégico o de apoyo) y áreas administrativas, y se describen los niveles jerárquicos del cargo, se distinguen en la Compañía los siguientes niveles:

- Directivos: Gerente, Directores y Subdirectores de Área.
- Ejecutivo: Jefes de Unidad, Coordinador de Almacén.
- Profesional: Profesionales, gestor de compras, Analista de Obras, Analista Contable, Analista de Informática.
- Asistencial: Secretarias, asistentes, Cajeros, Auxiliares y auxiliares administrativos y operativos.
- Operativo: Fontaneros, Conductores, Ayudantes de recolección, Operarios, Lector Consumo, Codificador de Matrículas.

Para cada cargo se presenta el propósito principal, se hace la descripción de funciones esenciales, Contribuciones individuales (criterios de desempeño), Conocimientos básicos o esenciales y en la parte final los requisitos para el desempeño, referentes a educación y experiencia.

El Manual se organizó por áreas, según la estructura organizacional entregada por la Dirección de Recursos Humanos. Lo anterior, facilita su utilización y flexibiliza su actualización por cuanto no está basado en nombres de dependencias que pueden estar sujetas a cambios por el necesario dinamismo de la Compañía.

A continuación se presenta la información que contiene el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales:

I. IDENTIFICACION	
Nivel:	Lo define el nivel jerárquico según las denominaciones de cargo de la Empresa
Denominación del Empleo:	Es la identificación del conjunto de deberes, atribuciones y responsabilidades que constituye un empleo.
Dependencia:	Área Administrativa a la que pertenece el cargo.
Cargo del Jefe Inmediato:	Cargo responsable del área a la que pertenece el cargo.
II. PROPOSITO PRINCIPAL	
Se describe en esta parte el 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.	
III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES	
Las funciones esenciales del empleo con las cuales se garantice el cumplimiento del propósito principal o razón de ser del mismo. Se tomo como función la descrita en la norma de competencia o en su defecto se construyó siguiendo la metodología de descripción de funciones de los procesos de construcción de normas laborales (verbo, objeto, condición).	
IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)	
Los criterios de desempeño o resultados de la actividad laboral, que dan cuenta de la calidad que exige el buen ejercicio de sus funciones. Para mejor interpretación la descripción debe dar respuesta a la siguiente pregunta ¿El Trabajador es competente si?.... demuestra.	
V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES	
Según el área del desempeño y los procesos y procedimientos que correspondan al cargo, se anotan en este recuadro los conocimientos básicos que debe tener la persona que ocupe el cargo, para desempeñar las funciones y lograr las contribuciones individuales (criterios de desempeño del empleo).	
VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
ESTUDIOS	EXPERIENCIA
Se consigna aquí el nivel de escolaridad, profesiones, títulos, certificados mínimos que se exigen para el desempeño del cargo.	Se consignan los requisitos de conocimientos desarrollados en el ejercicio de una profesión, ocupación, arte u oficio. Se clasifica en profesional, relacionada, laboral.
VII. HOMOLOGACION	
Se refiere la equivalencia que deben demostrar en experiencia laborar por estudios exigidos en cada cargo	
VIII. HABILIDADES	
Se consigna destreza para ejecutar una cosa o capacidad y disposición para negociar y conseguir los objetivos a través de unos hechos en relación con las personas, bien a título individual o bien en grupo	



6. COMO ACTUALIZAR EL MANUAL

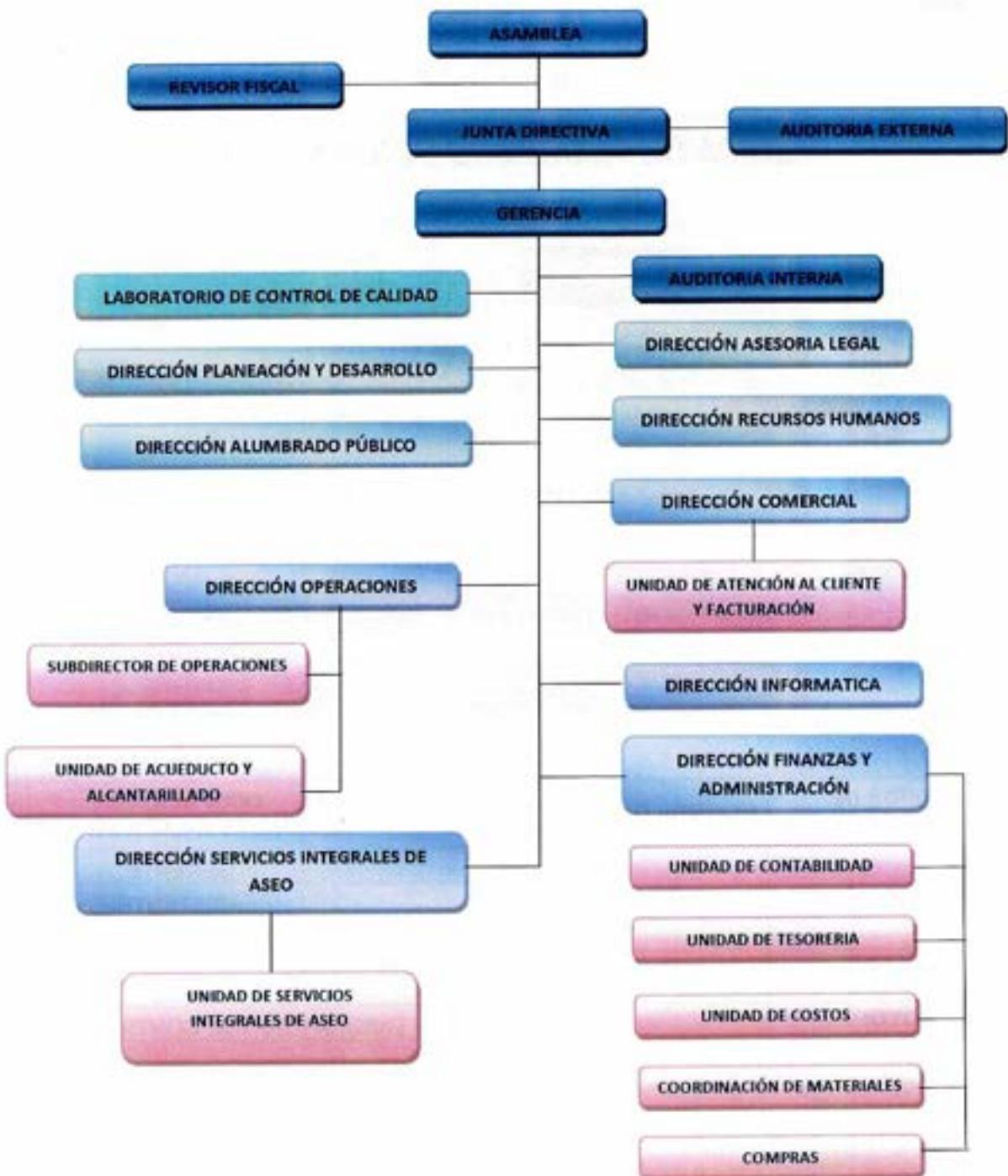
Cuando se cree un cargo nuevo, se lleve a cabo una reorganización de dependencias o las funciones de los cargos cambien en relación con las descripciones que aparecen en el Manual, se realizará un análisis ocupacional con el objeto de obtener la información necesaria para determinar las funciones o fijar los requerimientos mínimos de educación y experiencia.

La Dirección de Recursos Humanos realizará el levantamiento de información en coordinación con las dependencias implicadas y presentará la propuesta de modificación o adición al Manual, la cual será implementada con la aprobación de la Junta Directiva, según lo establecido en el Artículo 53 Numeral 8 de los Estatutos Sociales de la Compañía. Una vez aprobada por la Junta directiva se procederá hacer las respectivas modificaciones y/o Actualizaciones al Manual.

7. APLICACIÓN DEL MANUAL

El manual aplica a partir de la fecha de su aprobación y será de estricto cumplimiento para los trabajadores que ingresen a la empresa en cuanto a los requisitos de estudio y experiencia, funciones y demás exigencias de cada cargo; en cuanto a los trabajadores vinculados con anterioridad a la fecha de aprobación y que no cumplan con los requisitos de estudio se les realizará homologación la cual suplirá la falta de academia con la experiencia adquirida.

8. ORGANIGRAMA



DIRECCIÓN

Instrumento GBC 02

EMPRESA:

COSERVICIOS S.A. E.S.P

MAPA DE PROCESOS

MAPA DE PROCESOS COSERVICIOS S.A. E.S.P.



TIPOS DE PROCESOS	NOMBRE DEL PROCESO	OCCUPACIONES ASOCIADAS A CADA PROCESO
ESTRATÉGICOS:	DIRECCIÓN	GERENTE
		ASISTENTE
		CONDUCTOR
MISIONALES:		
DE APOYO:		LABORATORIO DE CONTROL DE CALIDAD

ENUNCIADOS DE LAS COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES

TRABAJO EN EQUIPO

COMUNICACIÓN ASERTIVA

RESPETO Y AMABILIDAD CON LAS PERSONAS

INFORMACION OPORTUNA Y VERAZ

SERVICIO Y ATENCION AL CLIENTE

GERENCIA



CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	FECHA		Descripción	Aprobó
	mes	Año		
03	09	2012	Ajuste en Funciones y Salario al Cargo de Asistente de Gerencia	Junta Directiva (Acta 973 del 21/06/2011)



TIPO DE PROCESO	ESTRATÉGICO	X
	MISIONAL	
	DE APOYO	

NOMBRE DEL PROCESO:	DIRECCIÓN
---------------------	-----------

GERENTE	ASISTENTE DE GERENCIA	CONDUCTOR	NORMAS DE COMPETENCIA	ELEMENTOS DE COMPETENCIA
X			210101005	1 2
X			210601002	1 2 3
X			210601003	1 2
X			210601009	1 2
X			210601010	1 2
X			210601014	1 2 3
X			260101001	1 2 3
X			260101002	1 2 3
	X		210601001	1 2 3
	X		210601008	1 2 3 4
	X		210601010	1 2
	X		210601011	1 2 3
	X		210601012	1 2
		X	280201001	1

GERENTE	ASISTENTE DE GERENCIA	CONDUCTOR	NORMAS DE COMPETENCIA	ELEMENTOS DE COMPETENCIA
				2
		X	280202036	1 2
		X	280601019	1 2
		X	280201123	1 2



I. IDENTIFICACION

Denominación del Empleo:	GERENTE
Nivel:	DIRECTIVO
Dependencia:	GERENCIA
Cargo del Jefe Inmediato:	JUNTA DIRECTIVA

II. PROPOSITO PRINCIPAL

Planejar, organizar, dirigir y controlar los recursos de la Compañía; formular políticas que establecen la dirección a tomar por la empresa y seguir orientaciones de la Junta Directiva.

III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES

1. Dirigir, coordinar, vigilar y controlar la ejecución de la misión, las funciones, planes, programas y proyectos de la Compañía.
2. Proponer, fijar, dirigir, vigilar y controlar las políticas, la visión, los planes, los programas y los proyectos de la entidad, y velar por el cumplimiento de las funciones, los objetivos y la misión empresarial.
3. Dirigir, coordinar, vigilar y controlar la ejecución de las funciones o programas de la organización y de su personal y proponer o realizar los ajustes que requiera la organización interna de la empresa y su planta de personal, así como las disposiciones que regulan los procedimientos y los trámites administrativos internos.
4. Dictar los actos administrativos, celebrar los contratos y convenios nacionales e internacionales necesarios para la gestión empresarial.
5. Dirigir y administrar el personal de la entidad.
6. Asignar fondos para implementar políticas y programas de la empresa.
7. Someter a consideración de la Junta Directiva los asuntos de su competencia.
8. Conocer y fallar en segunda instancia, los procesos disciplinarios que se adelanten contra los funcionarios de la empresa.
9. Establecer controles administrativos y financieros.
10. Formular y aprobar ascensos y reubicación del talento humano.
11. Seleccionar y aprobar el nombramiento de directivos y demás cargos de la organización.
12. Coordinar el trabajo de las direcciones.
13. Representar a la organización o delegar en representantes para que actúen en nombre de ella en negociaciones u otras funciones oficiales.
14. Aplicar y hacer cumplir las normas y procedimientos establecidos por la compañía en el sistema de gestión de calidad.
15. Crear Comités, Grupos Internos de Trabajo permanentes o transitorios y definir su composición, su coordinación y funciones.
16. Las demás funciones que le sean asignadas de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

1. La representación legal de la empresa es ejercida dentro de las facultades y límites establecidos legalmente para su ejercicio.
2. La dirección, coordinación, vigilancia y control de políticas, planes, programas y proyectos de la Empresa, buscan el cumplimiento de las funciones, los objetivos y la misión de la empresa que le corresponde desarrollar constitucional y legalmente.
3. La organización interna de la empresa y de su personal, están acordes con las necesidades del servicio y las normas vigentes que regulan la organización y le permiten adaptarse rápidamente a los cambios que exigen factores y actores internos y externos.
4. Los actos administrativos y los contratos y convenios nacionales e internacionales suscritos, son realizados atendiendo las normas legales vigentes.
5. El personal de la entidad es dirigido y administrado de conformidad con las normas legales vigentes, los planes, programas y proyectos de la empresa, con el fin de satisfacer la demanda de servicios que le corresponde atender.
6. Los asuntos que debe conocer la Junta Directiva que son de su competencia, son sometidos a consideración por parte del Gerente, teniendo en cuenta los reglamentos y las normas legales

- vigentes sobre la respectiva materia, de manera oportuna.
7. Los informes de la gestión institucional que rinde el Gerente a la Superintendencia de Servicios Públicos a la Junta Directiva, son oportunos, contienen información actualizada y satisfacen los procedimientos y requerimientos hechos.
 8. La reglamentación de la asignación de recursos a las Direcciones es acorde con las normas vigentes sobre la materia, tiene en cuenta los estándares de costos, los indicadores de gestión, los planes y programas.
 9. Las sanciones a los usuarios son impuestas en los términos establecidos en la ley y demás normas complementarias.
 10. Los procesos disciplinarios que se adelantan contra los funcionarios de la Empresa son conocidos y fallados en segunda instancia, de conformidad con el procedimiento y las normas sustantivas legales vigentes.
 11. La creación de Comités y Grupos Internos de Trabajo permanentes o transitorios, propenden por la satisfacción de las necesidades del servicio y es acorde con la organización interna, los planes, programas y proyectos de la entidad, definiendo su composición, coordinación y funciones.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

Planeación estratégica; gestión administrativa; políticas públicas; marco legal institucional; procedimiento administrativo; laboral administrativo; normas de contratación pública; formulación, evaluación y gerencia de proyectos; presupuesto; estadística básica; conocimiento del entorno socioeconómico; plan nacional de desarrollo; conocimientos en agenda interna de productividad; conocimientos en investigación; comprensión de lectura y lenguaje; negociación de conflictos; informática básica; redacción.

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

ESTUDIOS	EXPERIENCIA
Título Profesional Universitario y especialización o maestría relacionada con áreas de gestión o dirección.	Treinta y seis (36) meses en cargos de nivel Directivo o de Asesoría en áreas relacionadas con gerencia administrativa.

VII. HOMOLOGACION

Seis (6) años en cargos de nivel Directivo o de Asesoría en áreas relacionadas con gerencia administrativa.

VIII. HABILIDADES

- Liderazgo y comunicación.
- Planificación y organización
- Capacidad para resolver problemas complejos.
- Iniciativa y creatividad.
- Honestidad.
- Compromiso.



I. IDENTIFICACION	
Denominación del Empleo:	ASISTENTE DE GERENCIA
Nivel:	ASISTENCIAL
Dependencia:	GERENCIA
Cargo del Jefe Inmediato:	GERENTE
II. PROPOSITO PRINCIPAL	
Organizar y controlar todos los trámites y requerimientos administrativos que demandan el cumplimiento adecuado y oportuno de las tareas y funciones propias de la Gerencia	
III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Coordinar las comunicaciones e informaciones, así como participar en las políticas y trámites administrativos referidos al desarrollo de la entidad que se requieran entre el Gerente, la alcaldía municipal, los organismos de control y vigilancia en los temas de su competencia, para lograr los niveles de armonía requeridos. 2. Orientar, coordinar y ejercer el control administrativo de los derechos de petición, tutelas y solicitudes de los usuarios, así como aquellas en que la Compañía tenga participación y presentar los informes de evaluación correspondientes al señor Gerente. 3. Recibir informes de los funcionarios directivos y responsables de área, sobre la gestión realizada para consolidar y presentar en las asambleas ordinarias o extraordinarias de accionistas o para atender requerimientos de entes de control o entidades externas. 4. Preparar la documentación necesaria que deba emitirse en ejercicio de las atribuciones que corresponden al Gerente, como primera autoridad administrativa con las argumentaciones y los soportes correspondientes. 5. Revisar, conceptualizar e informar sobre los contenidos e importancia de los documentos que se tramitan en el despacho para garantizar la respuesta o resolución de asuntos por parte del Representante Legal. 6. Proponer proyectos que propendan por el mejoramiento continuo de los servicios y la satisfacción de las necesidades de la comunidad dentro de ámbito de su actuación. 7. Aplicar y hacer cumplir las normas y procedimientos establecidos por la compañía, así como proponer al Gerente modificaciones, mejoras o cambios a los mismos para agilidad en los procesos de la Empresa. 8. Coordinar la agenda del Gerente para las reuniones internas como externas. Apoyar la organización de los diferentes eventos propios de la gestión del despacho. 9. Orientar y suministrar información a los clientes internos y externos apoyando el desarrollo y ejecución de las actividades del área de desempeño, teniendo en cuenta las políticas de la Empresa. 10. Mantener las relaciones públicas del área de desempeño, teniendo en cuenta las políticas de la Empresa. 11. Las demás funciones que le sean asignadas de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo. 	
IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)	
<ol style="list-style-type: none"> 1. La información con las entidades y organismos de control con los cuales se requiera comunicación e interrelación, es preparada, registrada y actualizada teniendo en cuenta las políticas de la empresa y las instrucciones recibidas. 2. El control sobre los actos administrativos se lleva a cabo de acuerdo con la legislación vigente, las normas de la empresa y las instrucciones recibidas. 3. Las responsabilidades al personal de apoyo del despacho, se asignan según la delegación y autonomía otorgada por el Gerente o Director del área de desempeño. 4. La redacción y preparación de documentos, acuerdos, resoluciones, circulares, informes y demás propios de la gestión del despacho, se realizan oportunamente de acuerdo con las instrucciones recibidas y utilizando los medios dispuestos por la empresa. 	

5. La producción documental de área se tramita oportunamente de acuerdo con la normatividad vigente y las instrucciones recibidas.
6. El sistema de control y seguimiento por asuntos, citas, entrevistas, compromisos y eventos del despacho del área, se mantiene y actualiza teniendo en cuenta el orden de importancia, las políticas de la entidad y las instrucciones recibidas.
7. La organización de los diferentes eventos propios de la gestión del despacho del área de desempeño, se realiza teniendo en cuenta el protocolo, políticas de la Empresa y las instrucciones recibidas.
8. El servicio a los clientes internos y externos del área se facilita de acuerdo con las políticas de la Empresa y las instrucciones recibidas.
9. Las relaciones públicas del área de desempeño se mantienen, de acuerdo con las políticas de la empresa y las instrucciones recibidas.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

Conocimientos en: Conocimientos en Administración, manejo de relaciones públicas y humanas, organización de eventos, protocolo empresarial, medios de comunicación, servicio al cliente, manejo de agenda, expresión oral y escrita, normas de cortesía, administración del tiempo, redacción personal, comercial, diplomática y epistolar, clases y tipos de documentos, normas técnicas para la elaboración de documentos, manejo de procesadores de textos, gestión documental, legislación de documental, software para el manejo de la correspondencia, normas de correo y servicios de mensajería.

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

ESTUDIOS	EXPERIENCIA
Titulo profesional en carreras de las áreas Administrativas, Jurídicas, Sociales o Económicas	Treinta y seis (36) meses de experiencia relacionada o laboral

VII. HOMOLOGACION

Cuatro (4) años de experiencia relacionada o laboral.

VIII. HABILIDADES

- Confidencialidad y discreción en el manejo de la información.
- Relaciones interpersonales.
- Comunicación oral.
- Organización e iniciativa.
- Redacción y ortografía.



I. IDENTIFICACION	
Denominación del Empleo:	CONDUCTOR
Nivel:	ESTRATEGICO
Dependencia:	GERENCIA
Cargo del Jefe Inmediato:	GERENTE
II. PROPOSITO PRINCIPAL	
Alistar, conducir y prevenir fallas en los vehículos de acuerdo con normatividad vigente e instrucciones recibidas.	
III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisar condiciones del equipo de transporte de acuerdo a procedimientos y normas vigentes. 2. Ejecutar mantenimiento preventivo del equipo de transporte de acuerdo a procedimientos técnicos y normatividad vigente. 3. Comprobar funcionamiento del equipo de transporte según procedimiento del fabricante. 4. Maniobrar el equipo de transporte terrestre automotor de acuerdo a procedimientos técnicos y normatividad vigente. 5. Cumplir con la programación de acuerdo a la ruta asignada y los procedimientos de la empresa. 6. Inspeccionar el estado de vehículos automotores, de acuerdo con procedimientos técnicos y normatividad vigente. 7. Preparar la carga de acuerdo con su naturaleza medio de transporte y destino. 8. Realizar el cargue y descargue de los objetos según normas y técnicas establecidas por la organización. 9. Movilizar la carga y/o personas según plan de rutas y normas de seguridad. 10. Conducir vehículo respetando normas y leyes vigentes. 11. Aplicar y hacer cumplir las normas y procedimientos establecidos por compañía. 12. Las demás funciones que le sean asignadas de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo. 	
IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisión pre operacional y en funcionamiento del equipo de transporte interpretando la información de los manuales técnicos. 2. Mantenimiento preventivo, correctivo y predictivo del vehículo. 3. Aplicación y ejecución de los procedimientos del mantenimiento preventivo, correctivo y predictivo del vehículo. 4. Características y funcionamiento de los diferentes sistemas en el equipo 5. Cumplimiento e interpretación de normas de seguridad, tránsito, transporte y ambientales. 6. Manejo de carga y descarga de materiales, equipos, herramientas. 7. Capacidad de maniobrar y conducir vehículos con diferentes tipos de carga. 8. Identificación del diamante del peligro. 	
V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Manejo, interpretación y características de manuales técnicos 2. Conceptos y unidades de: presión, temperatura, volumen, voltímetro, amperímetro, revoluciones y relaciones de engranajes, ventaja mecánica, palancas. 3. Conocimientos básicos sobre el funcionamiento de: aire acondicionado, accesorios hidráulicos, accesorios neumáticos, accesorios mecánicos, accesorios eléctricos 4. Tipos y características de los vehículos. 5. Conceptos y técnicas sobre: lubricación, refrigeración, batería, alumbrado, frenos (neumáticos e hidráulicos), accesorios hidráulicos, accesorios neumáticos, filtros, rodamientos, poleas. 6. Conocimiento y aplicación de las normas de seguridad, ambiental, higiene, código nacional de transporte terrestre y terminales de transporte de pasajeros y ergonomía. 	

7. Conceptos y características del mantenimiento predictivo, preventivo y correctivo en los equipos de transporte.
8. Operaciones básicas de aritmética.
9. Sistemas de códigos de fallas y su interpretación.
10. Conceptos fundamentales de funcionamiento sobre: sistemas de seguridad y control del vehículo, sistema de transmisión, motor de combustión y sus sistemas, sistema eléctrico y electrónico del motor, sistema de alumbrado y señalización, elementos de confort.
11. Conceptos de: pólizas, seguros, documentos, planillas y reportes de ruta.
12. Técnicas de conducción.
13. Seguridad y primeros auxilios en salud.
14. Técnicas de comunicación oral y escrita.
15. Electricidad básica: conceptos y unidades de voltaje, intensidad de corriente, resistencia eléctrica, potencia, instrumentos de medición, baterías tipos y mantenimiento, circuitos en serie, paralelos y mixtos, características y tipos de bombillos para automotores, clasificación e identificación de cables, conectores, terminales y fusibles.
16. Métodos, tipos de empaques, normas de higiene y seguridad en la protección de objetos y empaques.
17. Medidas: peso, volumen, altura, espacios
18. Naturaleza y características de la carga.
19. Técnicas de distribución del espacio, gravedad de las cargas, tipos de paletas, tipos de arrume y cargue, pasaje de la carga, manejo de aparejos,
20. Documentos de embarque y desembarque.

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

ESTUDIOS

EXPERIENCIA

Titulo de bachiller.	Veinticuatro (24) meses de experiencia laboral o relacionada.
----------------------	---

VII. HOMOLOGACION

Tres (3) años de experiencia relacionada o laboral

VIII. HABILIDADES

- Relaciones interpersonales.
- Habilidades de comunicación.
- Capacidad para trabajar en equipo.



I. IDENTIFICACION	
Denominación del Empleo:	PROFESIONAL DE LABORATORIO
Nivel:	PROFESIONAL
Dependencia:	LABORATORIO DE CONTROL DE CALIDAD
Cargo del Jefe Inmediato:	GERENTE
II. PROPOSITO PRINCIPAL	
Recibir las muestras de agua, analizar fisico-química y/o microbiológicamente las muestras de agua, elaborar y actualizar los procedimientos de análisis, realizar el control de calidad a las materias primas y a los análisis realizados buscando la confiabilidad de los resultados, calibrar los equipos e instrumentos utilizados en los análisis de aguas de acuerdo con los manuales técnicos. Generar información que permita verificar cumplimiento de procedimientos y toma de decisiones por la parte directiva de la entidad basada en los métodos estándar, en la normatividad vigente y en los procedimientos de la empresa. Mantener las condiciones de salud y seguridad en el puesto de trabajo.	
III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Procesar las muestras de aguas de acuerdo con las técnicas y métodos establecidos. 2. Verificar la calidad de los análisis de las muestras de agua de acuerdo con los procedimientos. 3. Inspeccionar y mantener los instrumentos requeridos en los análisis de laboratorio de aguas de acuerdo con los manuales de los mismos. 4. Procesar la información para apoyar la toma de decisiones en los procesos. 5. Organizar actividades generales del laboratorio de acuerdo con procedimientos establecidos por la empresa. 6. Garantizar el cumplimiento de la normatividad y legislación vigente relacionada con los sistemas de gestión, según la naturaleza de la organización. 7. Realizar actividades que conduzcan al mantenimiento y mejora continua de los sistemas de gestión de forma individual o integrada. 8. Proponer alternativas de solución que contribuyan al logro de los objetivos de acuerdo con el nivel de importancia y responsabilidad de las funciones asignadas por la organización 9. Dirigir el talento humano según necesidades de la organización. 10. Aplicar y hacer cumplir las normas y procedimientos establecidos por compañía. 11. Las demás funciones que le sean asignadas de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo. 	
IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Técnicas de recolección, preservación, almacenamiento de muestras de agua 2. Conocimiento e implementación de normatividad del sector. 3. Realización de análisis químico y microbiológico de muestras para diferentes parámetros. 4. Interpretación de planeación estratégica y operacional. 5. Implementación de sistemas de gestión de calidad y de normas técnicas 6. Almacenamiento y custodia de elementos químicos. 7. Control de calidad de insumos, materiales, instrumentos 8. Conocimiento e implementación de normas de higiene, seguridad y ambiental. 9. Mantenimiento y calibración de equipos de análisis. 10. Normas para la presentación de informes 11. Habilidades de comunicación oral y escrita. 12. Manejo de informática básica, internet e intranet. 	
V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Técnicas de preservación, recolección, conservación, transporte, almacenamiento y conocimientos básicos de análisis de muestras fisicoquímicas y microbiológicas de acuerdo al tipo de agua. 	

2. Uso de implementos de seguridad industrial, equipos y elementos de protección personal para análisis en el laboratorio.
3. Normas de materias primas, insumos e instrumentos, seguridad e higiene industrial.
4. Conocimiento de tipos de riesgos químicos, biológicos mecánicos, ergonómicos físico, accidentes.
5. Conocimientos básicos de inglés técnico: comprensión, vocabulario.
6. Química analítica: reacciones químicas, concentraciones, instrumentación, medios de cultivo, soluciones.
7. Conocimientos estadísticos: coeficiente de variación, promedio, desviación estándar, media, tablas, gráficas.
8. Criterios de validación: ley de Beer, límites de detección, de cuantificación, exactitud, precisión, repetitividad, rango de linealidad, patrones internos y externos, errores.
9. Métodos estandarizados para parámetros físicos, químicos y microbiológicos. el laboratorio.
10. Conocimientos de sistemas: procesador de textos, hoja electrónica.
11. Instrumentación básica para análisis de agua: principios básicos de funcionamiento, partes del equipo.
12. Mantenimiento y registro de datos de calibración.
13. Inglés avanzadas.

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

ESTUDIOS	EXPERIENCIA
Titulación Profesional: Ingeniería: Química, Química de Alimentos, Ambiental con título de postgrado y/o especialización	Dieciocho (18) meses de experiencia laboral o relacionada.

VII. HOMOLOGACION

Dos (2) años de experiencia laboral o relacionada.

VIII. HABILIDADES

- Habilidades en trabajo en equipo.
- Capacidad para trabajar bajo presión.
- Responsabilidad y capacidad de decisiones.
- Organización creatividad e iniciativa.
- Liderazgo y comunicación.



DIRECCIÓN DE PLANEACION Y DESARROLLO

Instrumento GBC 02

PROCESOS Y OCUPACIONES DE LA EMPRESA

EMPRESA:

COSERVISIOS S.A. E.S.P

MAPA DE PROCESOS

MAPA DE PROCESOS COSERVICIOS S.A. E.S.P.

PROCESOS ESTRATÉGICOS

DIRECCIÓN

GESTIÓN INTEGRAL

PROCESOS MISIONALES

PLANEACIÓN Y DESARROLLO

ACUEDUCTO

ALCANTARILLADO

ALUMBRADO PÚBLICO

REQUISITOS

SERVICIO

COMERCIAL

PROCESOS DE APOYO

 GESTIÓN DE
RECURSOS HUMANOS

 GESTIÓN DE
COMPRA Y ALMACÉN

COMUNICACIONES

 LABORATORIO DE
AGUAS

GESTIÓN FINANCIERA

INFORMATICA

ASOCIACIÓN LEGAL

 LABORATORIO DE
MEDIDORES

 NIVEL DE
SATISFACCIÓN

PARTES/INTERESADAS

PARTES/INTERESADAS

TIPOS DE PROCESOS	NOMBRE DEL PROCESO	OCCUPACIONES ASOCIADAS A CADA PROCESO
ESTRATÉGICOS:		
MISIONALES:	PLANEACIÓN Y DESARROLLO	DIRECTOR DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO SECRETARIA PROFESIONAL PLANEACIÓN Y PROYECTOS PROFESIONAL DEL SUI
DE APOYO:		

ENUNCIADOS DE LAS COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES

TRABAJO EN EQUIPO

COMUNICACIÓN ASERTIVA

RESPETO Y AMABILIDAD CON LAS PERSONAS

INFORMACIÓN OPORTUNA Y VERAZ

SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO**CONTROL DE CAMBIOS**

VERSION	FECHA		Descripción	Aprobó
	mes	Año		
03	09	2012	Creación y reglamentación del Cargo Profesional del SUI	Junta Directiva (Acta 973 del 21/06/2011)



TIPO DE PROCESO	ESTRATÉGICO	
	MISIONAL	X
	DE APOYO	

NOMBRE DEL PROCESO: PLANEACION Y DESARROLLO

OCUPACIONES QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO				NORMAS DE COMPETENCIA	ELEMENTOS DE COMPETENCIA
DIRECTOR	PROFESIONAL PLANEACION Y PROYECTOS	SECRETARIA	PROFESIONAL DEL SUI		
x				210101005	1 2
x				210601006	1 2
x				210601009	1 2
x				210601014	1 2 3
x				210101013	1 2 3
x				210101025	1 2
x				210101027	1 2
x				210101034	1 2
	x			210601003	1 2
	x			210601006	1 2
	x			210601011	1 2 3
	x			210601014	1 2 3
		x		210601012	1 2 3
		x		210601001	1 2 3
		x		210601010	1

OCUPACIONES QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO				NORMAS DE COMPETENCIA	ELEMENTOS DE COMPETENCIA
DIRECTOR	PROFESIONAL PLANEACIÓN Y PROYECTOS	SECRETARIA	PROFESIONAL DEL SUI		
				2	
		X		210601008	1
					2
					3
					4



I. IDENTIFICACION	
Denominación del Empleo:	DIRECTOR DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO
Nivel:	DIRECTIVO
Dependencia:	DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO
Cargo del Jefe Inmediato:	GERENTE
II. PROPOSITO PRINCIPAL	
Dirigir, organizar, formular y controlar la implementación de políticas, planes, programas y proyectos para contribuir con el desarrollo social, económico, en cumplimiento de la misión, visión y objetivos de la Compañía.	
III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> Asistir a la Gerencia en las funciones propias de su cargo y presentar propuestas sobre los proyectos, programas y procesos que desarrolla el Área. Dirigir, controlar, implementar, adoptar y velar por el cumplimiento de las funciones, políticas, procesos, planes, programas y proyectos establecidos que le corresponde realizar al Área y normas vigentes que le correspondan. Establecer sistemas o canales de información con las demás Áreas de la empresa para comunicar la ejecución y seguimiento de los planes, programas y procesos establecidos por la organización. Organizar el funcionamiento de la entidad en los procesos, procedimientos y tareas relacionadas con el Área. Proponer ajustes a la organización interna de la entidad y a las disposiciones que regulan los procesos, procedimientos y trámites administrativos internos relacionados con el Área que dirige. Velar por el cumplimiento de las metas, indicadores, planes y programas de la respectiva Área y los asignados a coordinar en la organización. Asesorar a las dependencias en los procesos propios del Área y velar que en la organización se cumplan esos procesos. Representar por delegación a la Compañía en reuniones, relacionadas con asuntos de competencia del Área. Coordinar con las áreas competentes, la definición y aplicación de indicadores de gestión para los procesos del Área. Implementar y mantener los procesos definidos del Área en el Sistema de Gestión de Calidad. Aplicar y hacer cumplir las normas y procedimientos establecidos por la compañía. Las demás funciones que le sean asignadas de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo. 	
IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)	
<ol style="list-style-type: none"> La asistencia al Gerente es oportuna, objetiva y de conformidad con las normas vigentes, además presenta propuestas de mejoras para la organización. Las funciones que le corresponde realizar a la respectiva Área, son dirigidas y controladas velando por su cumplimiento oportuno, atendiendo las normas vigentes, las metas, políticas, procesos y procedimientos establecidos por la organización. Las políticas institucionales, los procesos, planes, programas y proyectos establecidos en la entidad que tienen relación con el Área son adoptados o implementados en todos los niveles de la entidad, con la dirección y control del Director de Área, teniendo en cuenta las normas vigentes e instrucciones del Gerente y la misión de la Empresa. Las propuestas de mejora de la organización y las disposiciones que regulan los procesos, procedimientos y trámites administrativos internos relacionados con el Área que dirige, corresponden a las normas legales que regulan la respectiva materia, a las políticas de la 	

entidad y a las necesidades del servicio.

5. Las metas, indicadores, planes y programas de la respectiva Área son cumplidos oportunamente, atendiendo las normas vigentes, las políticas institucionales, las funciones, los objetivos, la misión y la visión institucional.
6. Las demás áreas y dependencias son asistidas oportunamente en los procesos propios del Área, velando por el cumplimiento de las normas vigentes y procedimientos, en concordancia con los planes de desarrollo y las políticas, planes y programas de la organización.
7. La representación de la Entidad en reuniones, es oportuna, objetiva y acorde a las instrucciones recibidas, las políticas, los planes, programas y proyectos de la organización.
8. La definición y aplicación de indicadores de gestión para los procesos del Área es coordinada oportunamente con las áreas competentes, teniendo en cuenta las metas de la empresa, los planes, programas y proyectos, las necesidades de los clientes internos y externos y el cumplimiento de las funciones, objetivos, misión y visión de la empresa.
9. Los procesos y procedimientos del Área son implementados y mantenidos teniendo en cuenta el Sistema de Gestión de Calidad.
10. Los derechos de petición, comunicaciones o actuaciones administrativas que llegan al Área son tramitados y respondidos oportunamente, teniendo en cuenta las normas vigentes.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

Planeación estratégica y operacional; sistemas de gestión de la calidad ISO; gestión del talento humano; marco legal institucional; procedimiento administrativo; laboral administrativo; normas de contratación pública; formulación, evaluación y gerencia de proyectos; conocimiento del entorno socioeconómico; conocimientos en agenda interna de la Superintendencia de Servicios Públicos; conocimientos en investigación; procesos y procedimientos; comprensión de lectura y lenguaje; negociación de conflictos; informática básica; redacción.

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

ESTUDIOS	EXPERIENCIA
Titulo Profesional Universitario y título de postgrado en la modalidad de especialización.	Treinta y seis (36) meses de experiencia laboral o relacionada.

VII. HOMOLOGACION

Cuatro (4) años en cargos afines.

VIII. HABILIDADES

- Planificación, organización, creatividad e iniciativa.
- Habilidad de negociación y de relaciones interpersonales.
- Liderazgo y comunicación.
- Capacidad para resolver problemas complejos.



I. IDENTIFICACION	
Denominación del Empleo:	PROFESIONAL EN PLANEACIÓN Y PROYECTOS
Nivel:	PROFESIONAL
Dependencia:	DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO
Cargo del Jefe Inmediato:	DIRECTOR DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO
II. PROPOSITO PRINCIPAL	
Asesorar y asistir al Director de Planeación en la formulación, adopción, coordinación y ejecución de políticas, planes, programas, proyectos y en la gestión de la dependencia, para cumplir con la misión, visión, metas y objetivos de la Compañía.	
III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Asistir, aconsejar y asesorar al Director de Planeación en el cumplimiento de las funciones asignadas o delegadas a esa área. 2. Dirigir, coordinar y participar en las investigaciones, estudios, planes y programas de la Dirección de Planeación que le sean asignados. 3. Coordinar, consolidar y preparar la presentación de informes que deba realizar el Director de Planeación. 4. Participar en la realización de los trámites administrativos necesarios para la celebración de contratos, convenios o acuerdos que deba firmar el Director de Planeación. 5. Participar con la Dirección de Asesoría Legal en la elaboración de proyectos de actos administrativos que deba reglamentar la entidad en asuntos relacionados con el área del desempeño. 6. Prestar asistencia técnica, y aportar elementos de juicio para la toma de decisiones relacionadas con la adopción, ejecución y control de los programas propios de la dependencia. 7. Dirigir, coordinar y participar en las investigaciones y en los estudios confiados por sus superiores. 8. Proyectar oportunamente la respuesta a las comunicaciones, peticiones, y demás actuaciones administrativas que se le asignen. 9. Asistir y participar, en representación de la Entidad, en reuniones, consejos, juntas o comités, cuando sea convocado o delegado. 10. Coordinar, Preparar y presentar los informes sobre las actividades desarrolladas, con la oportunidad y periodicidad requeridas. 11. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo. 12. Aplicar y hacer cumplir las normas y procedimientos establecidos por la compañía. 	
IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)	
<ol style="list-style-type: none"> 1. La Dirección de Planeación es asistida y asesorada en el cumplimiento de las funciones asignadas de acuerdo con la misión, visión, políticas y objetivos de la Compañía y normas vigentes. 2. Las investigaciones, estudios, planes y programas de la Dirección de Planeación, son dirigidos, coordinados y ejecutados y responden al logro de objetivos, planes y programas de la dependencia. 3. Los informes que deba presentar la Dirección de Planeación, son coordinados, consolidados y preparados oportunamente de acuerdo con las instrucciones recibidas y las normas técnicas. 4. Los proyectos de actos administrativos que deba reglamentar la Entidad, en asuntos relacionados con Dirección de Planeación, son elaborados oportunamente en coordinación con la Dirección Jurídica cumpliendo los procedimientos administrativos, políticas de la Compañía y normatividad vigente. 5. Las consultas técnicas sobre los asuntos que conoce son absueltas de acuerdo con los procedimientos establecidos, las políticas y la normatividad vigente. 6. La asistencia técnica es prestada para la toma de decisiones relacionadas con la adopción, la 	

- ejecución y el control de programas propios de la dependencia, de acuerdo con los procedimientos establecidos, las políticas y la normatividad vigente.
7. Los documentos originados de las funciones del área ocupacional, son elaborados oportunamente de acuerdo con las políticas institucionales y la normatividad vigente.
 8. En las reuniones, consejos, juntas o comités oficiales, asiste y participa en representación de la Entidad cuando es convocado o delegado, y actúa de acuerdo con las políticas, procedimientos establecidos y la normatividad vigente.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

Conocimientos en planeación estratégica y operacional, informática y manejo de hoja electrónica y procesador de palabras, planes de desarrollo Nacional, Regional y local, Agenda interna de productividad, en investigación; conocimientos en metodologías de evaluación, en presentación, evaluación y seguimiento de proyectos, en sistemas de gestión de calidad ISO 9000, procesos y procedimientos, Inglés.

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

ESTUDIOS	EXPERIENCIA
Título Profesional en: Administración, Planeación y Desarrollo Social, Ingeniería Industrial, Civil, Arquitectura, ambiental o carreras afines.	Dieciocho (18) meses de experiencia profesional relacionada

VII. HOMOLOGACION

Tres (3) años de experiencia laboral o relacionada.

VIII. HABILIDADES

- Habilidades interpersonales.
- Comunicación oral y escrita.
- Organización.
- Creatividad e iniciativa.
- Capacidad para trabajar en equipo.



I. IDENTIFICACION	
Denominación del Empleo:	PROFESIONAL DEL SUI (sistema único de información)
Nivel:	PROFESIONAL
Dependencia:	DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO
Cargo del Jefe Inmediato:	DIRECTOR DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO
II. PROPOSITO PRINCIPAL	
Ejecutar las actividades necesarias para dar cumplimiento a la normatividad emitida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), en lo referente con el reporte de información en el sistema único de información (SUI), y soportar la utilización de esta información en análisis de riesgos o mediciones deficiencia.	
III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> Reportar al SUI, la información suministrada por las diferentes direcciones de la empresa y analizarla. Administrar las claves a usuarios del SUI, con el objeto de garantizar el acceso al sistema y realizar control del cumplimiento en los cargos de información. Evaluar, asignar y hacer seguimiento a la implementación de la normatividad del sector de acueducto, alcantarillado y aseo emitida por la SSPD, para cumplir oportunamente con las exigencias legales. Efectuar controles al calendario de cague de información del SUI. Coordinar y ejecutar la recopilación y procesamiento de la información necesaria para el cálculo de las variables que ingresan al modelo de eficiencia que define la metodología tarifaria vigente, con el fin de obtener los puntajes de eficiencia entre empresas del sector. Proponer metodologías en la definición de la información solicitada en el SUI, para crear unidad de criterios para el reporte por parte de la empresa y la posterior extracción y análisis por parte de la SSPD. Realizar auditorias selectivas de la información reportada al SUI y su integridad con el sistema de información empresarial, con el fin de anticipar y proveer las observaciones que realice la SSPD en la auditoria de calidad al cague de información al SUI. Coordinar y/o cargar al SUI la información que la SSPD exija al Municipio de Sogamoso, relacionada con el sector de agua potable y saneamiento básico, en los casos que delegue esta responsabilidad a COSERVICIOS S.A ESP. Actualizar la información del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos RUPS en el SUI, en cumplimiento a la normatividad emitida por la SSPD. Informes para la contraloría y demás entes de control. Las demás funciones que le sean asignadas de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo. 	
IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)	
<ol style="list-style-type: none"> El análisis de la información reportada al SUI, permite toma de decisiones. La administración de la claves a usuario, permite garantizar el acceso al sistema La evaluación y seguimiento realizado al SUI, garantiza las exigencias de la SSPD Los controles realizados al calendario de reporte de información, evita posibles sanciones. La recopilación y procesamiento de la información permite obtener puntajes de eficiencia entre empresas del sector. Las normas de seguridad y salud ocupacional son aplicadas en el desarrollo de su trabajo, como forma de autoprotección Asistir a las capacitaciones programadas por la empresa, presentar evaluaciones pertinentes y retroalimentación de las mismas. 	
V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> Planeación estratégica y control de gestión Formulación y evaluación de proyectos Plan de desarrollo y plan de ordenamiento territorial Normas de servicios públicos domiciliarios Normas de contratación Normas de Interventoría Normas técnicas de calidad 	

8. Sistemas de información empresarial.

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA**ESTUDIOS****EXPERIENCIA**

Titulo profesional en ingeniería, contaduría pública, economía o administración.	Veinticuatro (24) meses de experiencia profesional.
--	---

VII. HOMOLOGACION

Treinta y seis (36) meses de experiencia laboral o relacionada.

VIII. HABILIDADES

- Receptor e interlocutor.
- Aptitud de trabajo en equipo.
- Destreza en formulación de proyectos
- Manejo de estadísticas
- Liderazgo y comunicación.



I. IDENTIFICACION	
Denominación del Empleo:	SECRETARIA
Nivel:	ASISTENCIAL
Dependencia:	DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO
Cargo del Jefe Inmediato:	DIRECTOR DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO
II. PROPOSITO PRINCIPAL	
Realizar el ejercicio de actividades de apoyo administrativo, 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, para el desarrollo de la gestión administrativa del área de desempeño, teniendo en cuenta la normatividad vigente, la tecnología y las políticas de la Compañía.	
III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> Aplicar tecnologías de la información teniendo en cuenta las necesidades de la unidad administrativa Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización. Organizar la documentación teniendo en cuenta las normas legales y de la organización. Procesar la información de acuerdo con las necesidades de la organización. Producir los documentos que se originen de las funciones administrativas, siguiendo la norma técnica y la legislación vigente. Generar propuestas de mejoramiento del ambiente organizacional de acuerdo con la función de la unidad administrativa. Proponer alternativas de solución que contribuyan al logro de los objetivos de acuerdo con el nivel de importancia y responsabilidad de las funciones asignadas por la organización. Procesar la información de acuerdo a las requisiciones y parámetros establecidos por la empresa. Aplicar y hacer cumplir las normas y procedimientos establecidos por compañía. Las demás funciones que le sean asignadas de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo. 	
IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)	
<ol style="list-style-type: none"> La organización de los diferentes eventos propios de la gestión del despacho del área de desempeño, se realiza teniendo en cuenta el protocolo, políticas de la Entidad y las instrucciones recibidas. El sistema de control y seguimiento por asuntos, citas, entrevistas, compromisos y eventos del despacho del área, se mantiene y actualiza teniendo en cuenta el orden de importancia, las políticas de la entidad y las instrucciones recibidas. El servicio a los clientes internos y externos del área se facilita de acuerdo con las políticas de la Entidad y las instrucciones recibidas. Las responsabilidades al personal de apoyo del despacho, se asignan según la delegación y autonomía otorgada por el Director del área de desempeño. La redacción y toma de dictados de cartas, memorandos, acuerdos, resoluciones, circulares, informes y demás documentos propios de la gestión del despacho, se realizan oportunamente de acuerdo con las instrucciones recibidas y utilizando los medios dispuestos por la entidad. La gestión documental del área se lleva a cabo de acuerdo con la legislación vigente, las normas de la Entidad y las instrucciones recibidas. La producción documental de área se tramita oportunamente de acuerdo con la normatividad vigente y las instrucciones recibidas. La información de las entidades y organismos con los cuales se requiera comunicación e interrelación el área de desempeño es registrada y actualizada teniendo en cuenta las políticas de la Entidad y las instrucciones recibidas. Las relaciones públicas del área de desempeño se mantienen, de acuerdo con las políticas de 	

la Entidad y las instrucciones recibidas.

10. La información, documentos o elementos que faciliten la operación, se suministran oportunamente teniendo en cuenta la legislación vigente, políticas de la Entidad y las instrucciones recibidas.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

Conocimientos en relaciones Públicas; Conocimientos en Organización de eventos; Conocimientos en Protocolo Empresarial; Conocimientos básicos en medios de Comunicación; Conocimientos en servicio al Cliente; Conocimientos en manejo de agenda; Conocimientos en expresión oral y escrita; Conocimientos en normas de Cortesía; Conocimientos en administración del Tiempo; Conocimientos en redacción personal, comercial, diplomática y epistolar; Conocimientos en Clases y Tipos de documentos; Conocimientos en Normas técnicas para la elaboración de documentos; Conocimientos en manejo de procesadores de Textos; Conocimientos en gestión Documental; Conocimientos en legislación de documental; Conocimientos en Software para el manejo de la correspondencia; Conocimientos en normas de correo y servicios de mensajería.

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

ESTUDIOS	EXPERIENCIA
Titulo de formación técnica profesional en gestión secretarial ejecutiva, en gestión secretarial ejecutiva bilingüe, secretariado, en secretariado bilingüe, secretariado de gerencia, secretariado ejecutivo, en administración de empresas, administración de recursos humanos, administración y gestión de empresas, en gerencia de oficinas, en gestión empresarial, en relaciones industriales o Tecnología en secretariado, en administración, en administración de personal y desarrollo humano, en administración de sistemas de información, en administración de sistemas de información y documentación, en gerencia de oficinas, en gestión empresarial.	Doce (12) meses de experiencia relacionada o laboral

VII. HOMOLOGACION

Dos(2) años de experiencia relacionada o laboral

VIII. HABILIDADES

- Excelentes habilidades interpersonales.
- Comunicación oral y escrita.
- Organización, creativa, iniciativa, constancia.
- Capacidad para trabajar en grupo.
- Confidencialidad
- Redacción y ortografía.



DIRECCIÓN DE OPERACIONES

Instrumento GBC 02

EMPRESA:

COSERVICIOS S.A. E.S.P.

MAPA DE PROCESOS

MAPA DE PROCESOS COSERVICIOS S.A. E.S.P.

PROCESOS ESTRATÉGICOS

DIRECCIÓN

GESTIÓN INTEGRAL

PROCESOS MISIONALES

PLANEACIÓN Y DESARROLLO

ACUEDUCTO

ALCANTARILLADO

ALUMBRADO PÚBLICO

SERVICIO

REQUISITOS

COMERCIAL

PROCESOS DE APOYO

GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

GESTIÓN DE COMPRAS Y ALMACÉN

COMUNICACIONES

LABORATORIO DE AGUAS

GESTIÓN FINANCIERA

INFORMATICA

ASESORÍA LEGAL

LABORATORIO DE MEDIDORES

NIVEL DE SATISFACCIÓN

PARTES INTERESADAS

TIPOS DE PROCESOS	NOMBRE DEL PROCESO	OCCUPACIONES ASOCIADAS A CADA PROCESO
ESTRATEGICOS		DIRECTOR SUB- DIRECTOR AUXILIAR ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO SECRETARIA ANALISTA DE OBRAS JEFE DE UNIDAD DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO FONTANERO I y II DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO CONDUCTOR TOPOGRAFO Y CODIFICADOR DE MATRICULAS
MISIONALES:	OPERACIONES	
APOYO:		

ENUNCIADOS DE LAS COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES

Trabajo en equipo.

Comunicación amable y assertiva.

Servicio y atención al cliente.

Respeto y amabilidad con las personas.

Eficiencia en el trabajo

DIRECCION DE OPERACIONES

CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	FECHA		Descripción	Aprobó
	mes	Año		
03	09	2012	Ajuste en la denominación y nombre del Codificador de Matrículas	Junta Directiva (Acta 973 del 21/06/2011)



TIPO DE PROCESO	ESTRATÉGICO	
	MISIONAL	X
	DE APOYO	

NOMBRE DEL PROCESO:	ACUEDUCTO
----------------------------	-----------

DIRECTOR	SUB DIRECTOR	AUX ADITIVO Y OPERATIVO	SECRETARIA	FONTANERO I Y II	JEFE AREA	ANALISTA DE OBRAS	CONDUCTOR	CODIFICADOR DE MATRICULAS	NORMAS DE COMPETENCIA	ELEMENTOS DE COMPETENCIA
X									210101001_1	01 02
X									210101003_1	01 02 03 04
X									210101004_1	01 02
X									210101005_1	01 02
									210101007_1	01 02 03 04 05
									210101013_1	01 02 03
X									210101014_1	01 02 03
X									210101019_1	01 02
									210101025_1	01 02
									210101027_1	01 02
									210101028_1	01 02 03
									210101031_1	01 02
									210101034_1	01 02

MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES

Versión: 04

Código: MF 05 - 002

DIRECTOR	SUB DIRECTOR	AUX ADITIVO Y OPERATIVO	SECRETARIA	FONTANERO I y II	JEFE AREA	ANALISTA DE OBRAS	CONDUCTOR	CODIFICADOR DE MATRICULAS	NORMAS DE COMPETENCIA	ELEMENTOS DE COMPETENCIA
									210101037_1	01 02 03
									210201014_1	01 02
									210301028_1	01 02
X	X								280201055_1	01 02 03
									280201061_1	01 02 03 04 05 06
									280201062_1	01 02 03
X									280201063_1	01 02 03
									280201124_1	01 02 03
X									280301001_1	01 02 03 04 05
X									280301002_1	01 02 03
X									280301005_1	01 02
									280301009_1	01 02 03
									280301013_1	01 02
									280301014_1	01 02
X	X								280301029_1	01 02



MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES

Versión: 04

Código: MF 05 - 002

DIRECTOR	SUB DIRECTOR	AUX ADITIVO Y OPERATIVO	SECRETARIA	FONTANERO I y II	JEFE AREA	ANALISTA DE OBRAS	CONDUCTOR	CODIFICADOR DE MATRICULAS	NORMAS DE COMPETENCIA	ELEMENTOS DE COMPETENCIA
X	X								280301030_1	01 02
X	X								280301031_1	01 02
									280301031_1	01 02 03
X									290201082_1	01 02
X	X								290201083_1	01 02
	X								210101005_1	01 02
	X								210101016_2	01 02
	X								210101023_1	01 02 03
	X								210101040_1	01 02 03
	X								210301023_1	01 02 03
	X								210601001_1	01 02 03
	X								210601002_1	01 02 03
	X								210601003_2	01 02
	X								210601008_2	01 02 03 04
	X								210601009_2	01 02
	X								210601010_2	01 02
	X								210601011_1	01 02 03

DIRECTOR	SUB DIRECTOR	AUX ADITIVO Y OPERATIVO	SECRETARIA	FONTANERO I y II	JEFE AREA	ANALISTA DE OBRAS	CONDUCTOR	CODIFICADOR DE MATRICULAS	NORMAS DE COMPETENCIA	ELEMENTOS DE COMPETENCIA
	X								210601012_1	01 02 03
	X								210601013_1	01 02 03
	X								210601014_1	01 02 03
	X								250601015_1	01 02 03
	X								260101027_1	01 02 03 04
	X								260101037_1	01 02 03
	X								280201022_1	01 02 03 04 05
	X								280201024_1	01 02
	X								280201044_1	01 02 03
	X								280201045_1	01 02
	X								280201046_1	01 02
	X								280201047_1	01 02 03
	X								280501001_1	01 02
	X								280501002_1	01 02 03 04
	X								280501003_1	01 02



MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES

Versión: 04

Código: MF 05 - 002

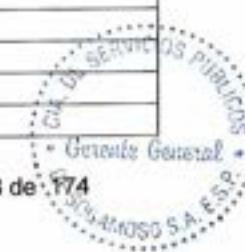
DIRECTOR	SUB DIRECTOR	AUX ADITIVO Y OPERATIVO	SECRETARIA	FONTANERO I y II	JEFE AREA	ANALISTA DE OBRAS	CONDUCTOR	CODIFICADOR DE MATRICULAS	NORMAS DE COMPETENCIA	ELEMENTOS DE COMPETENCIA
										03
										04
										01
										02
		X							280501004_1	03
										04
										05
										01
		X							280501040_1	02
										03
										04
			X						280501041_1	01
										02
										03
				X					290201089_1	04
										01
										02
										03
				X					210601001_2	01
										02
										03
				X					210601008_2	01
										02
										03
					X				210601010_2	04
										01
						X			210601011_2	02
										01
							X		210601012_2	02
										03
								X	280201003_1	01
										02
										03
										04
										05
									X	280201004_1
										01
										02
										03
										04
										05

MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES

Versión: 04

Código: MF 05 - 002

DIRECTOR	SUB DIRECTOR	AUX ADITIVO Y OPERATIVO	SECRETARIA	FONTANERO I Y II	JEFE AREA	ANALISTA DE OBRAS	CONDUCTOR	CODIFICADOR DE MATRICULAS	NORMAS DE COMPETENCIA	ELEMENTOS DE COMPETENCIA
				X					280201005_1	01 02 03
				X					280201006_1	01 02 03
				X					280201044_1	01 02 03
				X					280201046_1	01 02
				X					280201120_1	01 02
				X					280201121_1	01 02 03
				X					280201122_1	01 02
				X					280201124_1	01 02 03
				X					280201128_1	01 02
				X					280201129_1	01 02
				X					280201130_1	01 02
				X					280201131_1	01 02
				X					280201133_1	01 02
				X					280201134_1	01 02
				X					280201135_1	01 02
				X					280301009_1	01 02 03
				X					280301016_1	01 02 04 05
				X					280301017_1	01 02



MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES

Versión: 04

Código: MF 05 - 002

DIRECTOR	SUB DIRECTOR	AUX ADITIVO Y OPERATIVO	SECRETARIA	FONTANERO I y II	JEFE AREA	ANALISTA DE OBRAS	CONDUCTOR	CODIFICADOR DE MATRICULAS	NORMAS DE COMPETENCIA	ELEMENTOS DE COMPETENCIA
										03
				X					280301020_1	01
										02
										03
									280301051_1	01
										02
				X					280301060_1	01
										02
					X				280301061_1	03
										01
				X					280301062_1	02
										03
					X				280301045_1	01
						X				02
						X			280301049_1	01
							X			02
							X		280301063_1	01
								X		02
								X	280301064_1	01
										02
							X		280501001_1	03
								X		04
									280501002_1	01
										02
							X		280501007_1	03
								X		04
									280501009_1	01
										02
					X	X			280301009_1	03
						X	X			01
							X		280301013_1	02
								X		01
									280301014_1	02
										01
										02

DIRECTOR	SUB DIRECTOR	AUX ADITIVO Y OPERATIVO	SECRETARIA	FONTANERO I Y II	JEFE AREA	ANALISTA DE OBRAS	CONDUCTOR	CODIFICADOR DE MATRICULAS	NORMAS DE COMPETENCIA	ELEMENTOS DE COMPETENCIA
					X	X			280301021_1	01 02 03
					X	X			280301022_1	01 02
					X	X			280301029_1	01 02
					X	X			280301030_1	01 02
					X	X			280301031_1	01 02
					X	X			280301037_1	01 02
					X	X			280301038_1	01 02
						X	X		280301039_1	01 02 03 01
						X	X		280301057_1	02 03 01
						X	X		280301058_1	01 02
									280201030_1	01 02
									280201031_1	01 02
									280201032_1	01 02 03
									280201033_1	01 02 03
									280201034_1	01 02
									280201035_1	01 02
									28020155_1	01 02 03
									280201083_1	01 02
									280201122_1	01 02



DIRECTOR	SUB DIRECTOR	AUX ADITIVO Y OPERATIVO	SECRETARIA	FONTANERO I y II	JEFE AREA	ANALISTA DE OBRAS	CONDUCTOR	CODIFICADOR DE MATRICULAS	NORMAS DE COMPETENCIA	ELEMENTOS DE COMPETENCIA
									291201018_1	01 02 01
									291201026_1	01 02 03
									291201027_1	01 02

I. IDENTIFICACION

Denominación del Empleo:	DIRECTOR DE OPERACIONES
Nivel:	DIRECTIVO
Dependencia:	DIRECCIÓN DE OPERACIONES
Cargo del Jefe Inmediato:	GERENTE

II. PROPOSITO PRINCIPAL

Dirigir, organizar, controlar, coordinar, formular políticas y adoptar los planes, programas y proyectos relacionados con el acueducto y alcantarillado para contribuir con el cumplimiento de las funciones, misión, visión y objetivos institucionales

III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES

1. Proyectar las necesidades y requerimientos según el proceso o unidades de negocio.
2. Acordar términos de negociación con los proveedores y clientes según objetivos y estrategias establecidas por la organización.
3. Evaluar el resultado de los procesos según indicadores de gestión establecidos por la organización.
4. Dirigir el talento humano según necesidades de la organización.
5. Identificar y disponer de una relación de proveedores de acuerdo con las políticas de la empresa
6. Procesar la información para apoyar la toma de decisiones en los procesos.
7. Adecuar e implementar los sistemas de gestión de calidad, salud ocupacional y seguridad industrial de acuerdo con la normatividad vigente.
8. Identificar las diferentes actividades en un proceso constructivo de edificación e infraestructura de acuerdo con normas vigentes y características del proyecto.
9. Estudiar documentación técnica del proyecto u obra para supervisar la calidad de los recursos de acuerdo con planos y especificaciones.
10. Controlar los procesos constructivos del proyecto u obra de acuerdo a las especificaciones técnicas y normas vigentes.
11. Mejorar el funcionamiento de máquinas y procesos buscando su eficiencia y productividad.
12. Aplicar y hacer cumplir las normas y procedimientos establecidos por compañía.
13. Las demás funciones que le sean asignadas de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

1. Elaboración de diferentes tipos de presupuesto
2. Simulaciones a diferentes tipos de proyecciones para determinar la oferta y demanda
3. Tipos de control, normas del sector.
4. Herramientas de control de los procesos
5. Licitación y cotización.
6. Control del suministro y uso de los recursos



7. Elaboración de informes
8. Aplicación de normas de cortesía en la comunicación oral, gestual y escrita; Habilidades comunicativas
9. Elaboración de planes estratégicos y operacionales.
10. Implementación de programas de seguridad e higiene industrial metodologías de identificación de peligros, evaluación y control de riesgos.
11. Identificación y uso de materiales, equipos y almacenamiento.
12. Sistemas constructivos: vías vehiculares, vías peatonales, instalaciones, redes de acueducto y alcantarillado.
13. Seguimiento, supervisión, inspección y recibo de obras civiles.
14. Manejo de personal, liderazgo, empoderamiento.
15. Manejo de almacenamiento de materiales, equipos y herramientas.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

1. Conceptos básicos de presupuestos
2. Planeación estratégica y operacional. Programación.
3. Métodos de valoración de proyectos: VAN, TIR, B/C, CAE.
4. Indicadores
5. Acuerdos comerciales ; técnicas y métodos de negociación
6. Contabilidad básica e interpretación de estados financieros
7. Concepto de oferta y demanda, Comportamiento de los mercados
8. Métodos matemáticos y estadísticos; tipos de proyecciones
9. Informática básica: office, internet, intranet. Software aplicado
10. Políticas y objetivos de negociación. Estrategias de negociación: outsourcing, joint venture, franquicias, consorcios, benchmarking, descuentos comerciales y financieros
11. Aspectos legales y comerciales en el incumplimiento de acuerdos; Normatividad: ley 142/94, decreto 302/00, resolución 120/01, resolución 151/01decreto 302/00, RAS 03.
12. Tipos de contrato
13. Relaciones interpersonales, Habilidades de comunicación y negociación
14. ISO 9000; Auditoría de procesos; Técnicas de control
15. Evaluación y coordinación del talento humano.
16. Conocimientos de competencias laborales
17. Normas de seguridad, salud ocupacional y ambiental.
18. Tipos de dirección; Empoderamiento; Relaciones interpersonales; Manejo de conflictos.
19. Presentación de informes; Normas básicas para elaboración de informes.
20. Interpretación de diagramas, planos básicos, de estudios técnicos y geotécnicos y gráficas sencillos.
21. Manejo de normas técnicas para insumos, equipos, herramientas y materiales, construcciones e ingeniería.
22. Terminología propia del área
23. Metodologías de identificación, clasificación de peligros, evaluación y control de riesgos método del análisis de modos efectos de fallas
24. Procesos constructivos; obras civiles: procesos, equipos y herramientas, materiales (acueductos, alcantarillados, puentes peatonales y vehiculares, canalizaciones, urbanismo).
25. Interpretación de programación de obra
26. Técnicas de supervisión, control y recibo de obras.
27. Sistemas de unidades: internacional, inglés, conversión de unidades, geometría
28. Niveles de automatización
29. Gestión tecnológica.
30. Fundamentos de mecánica, electrotecnia, neumática

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
ESTUDIOS	EXPERIENCIA
Título profesional en Ingeniería Civil, sanitaria y Título de postgrado en la modalidad de especialización.	Treinta y seis (36) meses de experiencia laboral o relacionada.
VII. HOMOLOGACION	
Cuatro (4) años en cargos afines.	
VIII. HABILIDADES	
<ul style="list-style-type: none">• Habilidades interpersonales.• Habilidades de comunicación oral y escrita.• Iniciativa para realizar planes de trabajo.• Mente abierta.• Liderazgo y comunicaciones.• Organización.	



I. IDENTIFICACION	
Denominación del Empleo:	SUB DIRECTOR DE OPERACIONES
Nivel:	DIRECTIVO
Dependencia:	OPERACIONES
Cargo del Jefe Inmediato:	DIRECTOR DE OPERACIONES
II. PROPOSITO PRINCIPAL	
Organizar, controlar, coordinar, formular políticas y adoptar los planes, programas y proyectos relacionados con el acueducto y alcantarillado para contribuir con el cumplimiento de las funciones, misión, visión y objetivos institucionales.	
III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Verificar la viabilidad, condiciones y materiales requeridos en el mantenimiento correctivo de equipos. 2. Diagnosticar los daños de las redes de acueducto y alcantarillado acuerdo con los procedimientos de trabajo. 3. Identificar las necesidades de reparaciones y mantenimiento externo a partir del monitoreo del sistema. 4. Atender y servir al cliente aplicando las políticas y normatividad del sector. 5. Procesar la información para apoyar la toma de decisiones en los procesos. 6. Manejar presupuestos aplicando las políticas empresariales y la normatividad. 7. Inspeccionar el sistema de abastecimiento de agua según normatividad. 8. Coordinar las actividades operativas del sistema de acueducto y alcantarillado de acuerdo con la planificación y novedades del servicio. 9. Asegurar los trabajos de intervención sobre el sistema de acueducto y alcantarillado de acuerdo con la planificación realizada y los procedimientos establecidos. 10. Determinar insumos para iniciar trabajos de acuerdo con normas, planos y especificaciones. 11. Asegurar el mantenimiento preventivo a equipo liviano y herramienta menor en obra de acuerdo con normas y manuales técnicos. 12. Entregar actividades terminadas de acuerdo con normas, planos y especificaciones. 13. Organizar los recursos, de acuerdo con los programas establecidos 14. Estudiar documentación técnica del proyecto u obra para supervisar la calidad de los recursos de acuerdo con planos y especificaciones. 15. Controlar los procesos constructivos del proyecto u obra de acuerdo a las especificaciones técnicas y normas vigentes. 16. Controlar los procesos administrativos del proyecto u obra de acuerdo con normas y manual de calidad. 17. Aplicar y hacer cumplir las normas y procedimientos establecidos por compañía. 18. Las demás funciones que le sean asignadas de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo. 	
IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificación de reparaciones de maquinaria, equipos y obras civiles. 2. Interpretación de planos, esquemas. 3. Supervisión e inspección de redes, procesos constructivos y mantenimiento. 4. Selección y revisión de materiales y equipos de acuerdo con un plano o manuales. 5. Servicio y atención al cliente, manejo de relaciones humanas. 6. Normatividad vigente del sector. 7. Planeación estratégica y operacional 8. Sistemas de gestión de calidad ISO. 9. Sistemas de gestión del talento humano, competencias laborales. 10. Manejo de office, internet, intranet. 11. Manejo y control de presupuestos. 12. Vigilar la calidad del agua para consumo de acuerdo con la normatividad. 13. Programación y ejecución de obras. 14. Manejo de contingencias asociadas a la labor y sitio de trabajo. 	

15. Reparaciones en equipos eléctricos, hidráulicos, neumáticos, a combustibles.
16. Método de programación de obra.
17. Procesos constructivos.
18. Manejo de CAD, vigente.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

1. Operación y principios de funcionamiento de los equipos
2. Principios generales de mantenimiento, mecánica, electricidad, electrotecnia, hidráulica.
3. Uso de herramientas
4. Normas de salud ocupacional, ambiental y seguridad industrial
5. Diseño y manejo de información
6. Diagrama de equipos, sistemas, planos
7. Equipos de medición eléctrica
8. Normas para la elaboración de informes
9. Características y uso de los materiales, herramientas.
10. Normatividad vigente del sector: ley 142/94
11. Relaciones interpersonales, empoderamiento, comunicación asertiva, liderazgo, estilos de dirección, negociación de conflictos.
12. Sistemas de gestión de calidad.
13. Informática básica.
14. Estadística, contabilidad, finanzas y matemáticas básicas.
15. Componentes de una cuenca: delimitación, protección, saneamiento
16. Tipos de sistemas de abastecimiento: funcionamiento, operación, focos de contaminación
17. RAS
18. Enfermedades de origen hídrico
19. Comunicación: tipos, condiciones en que se realiza
20. Parámetros fisicoquímicos del agua
21. Normatividad vigente, normas técnicas y manuales técnicos relacionados con los esquemas y la operación de los sistemas de acueducto: reglamento técnico del sector de agua potable y saneamiento básico ras 2.000, sección ii, título b numerales b.7.6 al b.7.10.
22. Tipos, características, variables y principios de funcionamiento, operación y mantenimiento de las estructuras y equipos utilizados en la operación de los sistemas de acueducto.
23. Nomenclatura urbana, interpretación de información, planos y esquemas de redes y estructuras de acueducto.
24. Comprensión de manuales técnicos y guías de mantenimiento, tipos de fallas, averías, daños, gravedad de los mismos.
25. Ingles técnico.

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

ESTUDIOS	EXPERIENCIA
Título profesional en Ingeniería Civil, sanitaria.	24 (veinticuatro) meses en experiencia laboral o relacionada.

VII. HOMOLOGACION

Cuatro (4) años en cargos afines

VIII. HABILIDADES

- Capacidad para trabajar bajo presión.
- Iniciativa y creatividad.
- Aptitud para trabajo en equipo.
- Responsabilidad y capacidad de decisiones.



I. IDENTIFICACION

Denominación del Empleo:	JEFE DE UNIDAD DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO
Nivel:	EJECUTIVO
Dependencia:	DIRECCIÓN DE OPERACIONES
Cargo del Jefe Inmediato:	DIRECTOR DE OPERACIONES

II. PROPOSITO PRINCIPAL

Organizar, controlar, coordinar, formular políticas y adoptar los planes, programas y proyectos relacionados con el acueducto y alcantarillado para contribuir con el cumplimiento de las funciones, misión, visión y objetivos institucionales.

III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES

1. Revisar los recursos de acuerdo con normas, planos y especificaciones.
2. Manejar la información de acuerdo con las políticas establecidas.
3. Coordinar las compras según necesidades y requisiciones de los clientes.
4. Organizar los materiales y/o herramientas de acuerdo con los programas establecidos.
5. Establecer los requerimientos necesarios para desarrollar las actividades de la orden de trabajo de acuerdo con plan de mantenimiento.
6. Ejecutar las bajas acciones preventivas que conserven las condiciones fundamentales en intervalos predeterminados de operación, (tiempo, recorrido, número de operaciones).
7. Organizar las actividades del área de mantenimiento asignando responsabilidades de acuerdo a políticas de la empresa.
8. Controlar las actividades de mantenimiento ejecutadas frente a los planes establecidos.
9. Dirigir el talento humano según necesidades de la organización.
10. Proponer alternativas de solución que contribuyan al logro de los objetivos de acuerdo con el nivel de importancia y responsabilidad de las funciones asignadas por la organización.
11. Aplicar y hacer cumplir las normas y procedimientos establecidos por compañía.
12. Las demás funciones que le sean asignadas de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

1. Creación y manejo de bases de datos.
2. Relaciones interpersonales.
3. Elaboración de cronogramas, registros.
4. Manejo de información y archivos.
5. Manejo de comunicación, quejas y conflictos.
6. Interpretación de indicadores, información.
7. Expresión y comprensión verbal.
8. Gestión del talento humano: Análisis de deficiencias del personal; criterios para la evaluación del personal, reportes de necesidades de formación.
9. Verificación de equipos, herramientas, materiales, máquinas.
10. Manejo adecuado de las herramientas de uso manual.
11. Capacidad crítica, trabajo en equipo, buen manejo de las relaciones interpersonales.
12. Liderazgo, responsabilidad, puntualidad, honestidad, compromiso, respeto.
13. Normatividad y especificaciones técnicas internacionales de los repuestos.
14. Concepto de calidad y confiabilidad en los equipos, herramientas y máquinas.
15. Uso y aplicaciones de los bloqueos eléctricos y mecánicos.
16. Análisis de hojas de vida e historial de la maquinaria y equipos, planos, esquemas.
17. Entrega la información veraz, oportuna y clara en la orden de trabajo.
18. Programación de la mano de obra, maquinaria, materiales.
19. Manejo de los indicadores de producción y normas
20. Coordinación adecuada entre mantenimiento y producción.
21. Implementación de indicadores de productividad, costos, planeación,
22. Cumplimiento de los programas de producción, planes de mantenimiento

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

1. Tipos de materiales y especificaciones técnicas de estos
2. Unidades de medida (volumen peso – longitud)
3. Normatividad de salud ocupacional, ambiental.
4. Herramientas, equipos.
5. Mantenimiento autónomo, preventivo, correctivo y predictivo.
6. Lectura e interpretación de información en diferentes medios.
7. Planeación estratégica y operacional.
8. Programación.
9. Sistemas de gestión de calidad ISO.
10. Gestión del talento humano y Competencias laborales.
11. Conocimientos básicos en informática, internet e intranet.
12. Ética en el manejo de la comunicación e información
13. Estructura organizacional , líneas de coordinación y flujo de información
14. Inventarios
15. Matemáticas y estadística
16. Inglés avanzada.
17. Tribología, lubricación.
18. Manejo de los sistemas tecnológicos: mecánicos, eléctricos, electrónicos, hidráulicos, neumáticos, lubricación, control automático.
19. Costos Y Presupuestos.
20. Aplicación de benchmarking en mantenimiento.
21. Productividad, costos, trabajos, planeación en el control y ajuste.

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA**ESTUDIOS****EXPERIENCIA**

Titulo Profesional en Ingeniería: Industrial, civil, sanitaria o administración de empresas. Veinticuatro (24) meses de experiencia laboral o relacionada.

VII. HOMOLOGACION

Treinta (30) meses de experiencia relacionada o laboral.

VIII. HABILIDADES

- Habilidades interpersonales.
- Habilidades de comunicación oral y escrita.
- Iniciativa para realizar planes de trabajo.
- Mente abierta.
- Liderazgo y comunicaciones.
- Organización.



I. IDENTIFICACION

Denominación del Empleo:	SECRETARIA
Nivel:	ASISTENCIAL
Dependencia:	DIRECCIÓN DE OPERACIONES
Cargo del Jefe Inmediato:	DIRECTOR DE OPERACIONES

II. PROPOSITO PRINCIPAL

Realizar el ejercicio de actividades de apoyo administrativo, 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, para el desarrollo de la gestión administrativa del área de desempeño, teniendo en cuenta la normatividad vigente, la tecnología y las políticas de la Compañía.

III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES

1. Aplicar tecnologías de la información teniendo en cuenta las necesidades de la unidad administrativa
2. Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.
3. Organizar la documentación teniendo en cuenta las normas legales y de la organización.
4. Procesar la información de acuerdo con las necesidades de la organización.
5. Producir los documentos que se originen de las funciones administrativas, siguiendo la norma técnica y la legislación vigente.
6. Generar propuestas de mejoramiento del ambiente organizacional de acuerdo con la función de la unidad administrativa.
7. Proponer alternativas de solución que contribuyan al logro de los objetivos de acuerdo con el nivel de importancia y responsabilidad de las funciones asignadas por la organización.
8. Procesar la información de acuerdo a las requisiciones y parámetros establecidos por la empresa.
9. Aplicar y hacer cumplir las normas y procedimientos establecidos por compañía.
10. Las demás funciones que le sean asignadas de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

1. La organización de los diferentes eventos propios de la gestión del despacho del área de desempeño, se realiza teniendo en cuenta el protocolo, políticas de la Entidad y las instrucciones recibidas.
2. El sistema de control y seguimiento por asuntos, citas, entrevistas, compromisos y eventos del despacho del área, se mantiene y actualiza teniendo en cuenta el orden de importancia, las políticas de la entidad y las instrucciones recibidas.
3. El servicio a los clientes internos y externos del área se facilita de acuerdo con las políticas de la Entidad y las instrucciones recibidas.
4. Las responsabilidades al personal de apoyo del despacho, se asignan según la delegación y autonomía otorgada por el Director del área de desempeño.
5. La redacción y toma de dictados de cartas, memorandos, acuerdos, resoluciones, circulares, informes y demás documentos propios de la gestión del despacho, se realizan oportunamente de acuerdo con las instrucciones recibidas y utilizando los medios dispuestos por la entidad.
6. La gestión documental del área se lleva a cabo de acuerdo con la legislación vigente, las normas de la Entidad y las instrucciones recibidas.
7. La producción documental de área se tramita oportunamente de acuerdo con la normatividad vigente y las instrucciones recibidas.
8. La información de las entidades y organismos con los cuales se requiera comunicación e interrelación el área de desempeño es registrada y actualizada teniendo en cuenta las políticas de la Entidad y las instrucciones recibidas.

9. Las relaciones públicas del área de desempeño se mantienen, de acuerdo con las políticas de la Entidad y las instrucciones recibidas.
10. La información, documentos o elementos que faciliten la operación, se suministran oportunamente teniendo en cuenta la legislación vigente, políticas de la Entidad y las instrucciones recibidas.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

Conocimientos en relaciones Públicas; Conocimientos en Organización de eventos; Conocimientos en Protocolo Empresarial; Conocimientos básicos en medios de Comunicación; Conocimientos en servicio al Cliente; Conocimientos en manejo de agenda; Conocimientos en expresión oral y escrita; Conocimientos en normas de Cortesía; Conocimientos en administración del Tiempo; Conocimientos en redacción personal, comercial, diplomática y epistolar; Conocimientos en Clases y Tipos de documentos; Conocimientos en Normas técnicas para la elaboración de documentos; Conocimientos en manejo de procesadores de Textos; Conocimientos en gestión Documental; Conocimientos en legislación de documental; Conocimientos en Software para el manejo de la correspondencia; Conocimientos en normas de correo y servicios de mensajería.

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA**ESTUDIOS****EXPERIENCIA**

Título de formación técnica profesional en gestión secretarial ejecutiva, en gestión secretarial ejecutiva bilingüe, secretariado, en secretariado bilingüe, secretariado de gerencia, secretariado ejecutivo, en administración de empresas, administración de recursos humanos, administración y gestión de empresas, en gerencia de oficinas, en gestión empresarial, en relaciones industriales o Tecnología en secretariado, en administración, en administración de personal y desarrollo humano, en administración de sistemas de información, en administración de sistemas de información y documentación, en gerencia de oficinas, en gestión empresarial.

Doce (12) meses de experiencia relacionada o laboral

VII. HOMOLOGACION

Dos(2) años de experiencia relacionada o laboral

VIII. HABILIDADES

- Excelentes habilidades interpersonales.
- Comunicación oral y escrita.
- Organización, creativa, iniciativa, constancia.
- Capacidad para trabajar en grupo.
- Confidencialidad.
- Redacción y ortografía



I. IDENTIFICACION

Denominación del Empleo:	AUXILIAR ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO
Nivel:	ASISTENCIAL
Dependencia:	DIRECCIÓN DE OPERACIONES
Cargo del Jefe Inmediato:	DIRECTOR DE OPERACIONES

II. PROPOSITO PRINCIPAL

Definir, organizar, procesar, archivar y producir información de la dependencia, aplicando tecnologías de la información y facilitando el servicio a los clientes internos y externos.

III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES

1. Definir necesidades de información de la gestión del talento humano de acuerdo con los requerimientos de la organización y de las partes interesadas.
2. Mantener registro de conocimientos, aprendizajes y experiencias de capacitación aplicando las políticas vigentes en la organización.
3. Aplicar tecnologías de la información teniendo en cuenta las necesidades de la unidad administrativa
4. Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.
5. Organizar la documentación teniendo en cuenta las normas legales y de la organización.
6. Procesar la información de acuerdo con las necesidades de la organización.
7. Producir los documentos que se originen de las funciones administrativas, siguiendo la norma técnica y la legislación vigente.
8. Diligenciar los documentos según normas y procedimientos establecidos a nivel interno y externo.
9. Generar propuestas de mejoramiento del ambiente organizacional de acuerdo con la función de la unidad administrativa.
10. Atender las emergencias que aseguren la continuidad y calidad en la prestación del servicio
11. Establecer los requerimientos necesarios para desarrollar las actividades de la orden de trabajo de acuerdo con plan de mantenimiento.
12. Proponer alternativas de solución que contribuyan al logro de los objetivos de acuerdo con el nivel de importancia y responsabilidad de las funciones asignadas por la organización
13. Aplicar y hacer cumplir las normas y procedimientos establecidos por compañía.
14. Las demás funciones que le sean asignadas de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

1. Uso de recursos tecnológicos.
2. Uso de sistema operativo, paquetes integrados de oficina, correo electrónico.
3. Manejo de información: captura, conservación, recolección, consulta, ajuste, archivo, pertinencia, oportunidad, validez y actualización.
4. Backup de archivos del computador.
5. La atención, comunicación y servicio al cliente
6. Presentación personal.
7. Redacción y elaboración de informes.
8. Uso de la gramática, puntuación y ortografía.
9. Sistemas de gestión de calidad ISO.
10. Capacidad crítica, trabajo en equipo, buen manejo de las relaciones interpersonales
11. Liderazgo, responsabilidad, puntualidad, honestidad, compromiso, respeto.
12. Manejo de buenas relaciones interpersonales, comunicación y motivación.
13. Manejo de comunicación, quejas y conflictos.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

1. Sistemas de gestión de calidad: procesos y procedimientos de la unidad administrativa.
2. Políticas de la organización, estructura orgánico -funcional de la empresa.
3. Conceptos básicos de hardware y software, Redes de transmisión, fundamentos bases de datos, tipos y usos de los sistemas de información
4. Mantenimiento básico del sistema de computo
5. Conocimientos básicos de seguridad informática
6. Legislación documental: conservación soportes documentales, registro de correspondencia, tablas de retención documental
7. Software aplicativo
8. Normatividad vigente
9. Sistema de gestión documental, manejo de archivos, procesamiento de los datos , tipos de datos, codificación, plan de tabulación
10. Manejo de confidencialidad, ética y valores, autocontrol y prudencia
11. Principios de atención al cliente , medición del servicio, comunicación con el cliente, normas de cortesía
12. Concepto, manejo de información, análisis de la información, tecnologías de la información, sintaxis
13. Identificación y uso de los medios de comunicación
14. Expresión oral y escrita
15. Administración del tiempo
16. Técnicas de elaboración y presentación de informes
17. Principios básicos de estadística
18. Solución de problemas
19. Normas de calidad en la elaboración de documentos.

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

ESTUDIOS	EXPERIENCIA
Aprobación de dos (2) años de Educación Superior en carreras relacionadas con el área de desempeño o Tecnología en el área.	12 (doce) meses de experiencia relacionada o laboral.



VII. HOMOLOGACION

Dos (2) años de experiencia relacionada o laboral.

VIII. HABILIDADES

- Relaciones interpersonales: capacidad para responder a las necesidades de los clientes.
- Habilidades de comunicación oral y escrita.
- Organización.
- Iniciativa.
- Liderazgo.

I. IDENTIFICACION

Denominación del Empleo:	FONTANERO I y II
Nivel:	OPERATIVO
Dependencia:	ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO
Cargo del Jefe Inmediato:	JEFE UNIDAD DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.

II. PROPOSITO PRINCIPAL

Realizar construcciones, instalaciones y mantenimiento de redes para el acueducto y alcantarillado; asegurar y operar el funcionamiento continuo y eficiente del sistema de acueducto y alcantarillado de acuerdo con la normatividad vigente del sector, planes y programas e instrucciones recibidas.

III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES

1. Hacer mantenimiento correctivo en las redes de acueducto y alcantarillado.
2. Operar las redes de acueducto y alcantarillado con base en la demanda del servicio
3. Prolongar y renovar redes secundarias de distribución y recolección de agua siguiendo los planos y especificaciones técnicas.
4. Prevenir fallas de servicio con base en los procedimientos y manuales de operación y mantenimiento de las redes de acueducto y alcantarillado.
5. Realizar las actividades de mantenimiento preventivo que garanticen la operación del sistema.
6. Atender las emergencias que aseguren la continuidad y calidad en la prestación del servicio.
7. Asegurar el funcionamiento de las válvulas de acuerdo con los requerimientos del sistema de acueducto.
8. Manejar la información de los procedimientos técnicos establecidos de acuerdo con los requerimientos organizacionales.
9. Operar equipo liviano y herramienta menor en obra de acuerdo con normas y manuales técnicos.
10. Mantener y entregar actividades terminadas de acuerdo con las normas, planos y especificaciones.
11. Fundir elementos en concreto para obras civiles de acuerdo a normas, planos y especificaciones.
12. Realizar excavaciones y llenos para construir redes de acueducto y alcantarillado de acuerdo a normas, planos y especificaciones.
13. Instalar tuberías para redes de acueducto y alcantarillado de acuerdo a normas, planos y especificaciones.
14. Aplicar y hacer cumplir las normas y procedimientos establecidos por compañía.
15. Las demás funciones que le sean asignadas de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo.

NOTA: Las siguientes funciones pertenecen únicamente al cargo de Fontanero II.

16. Inspeccionar y coordinar las actividades desarrolladas por el cargo de Fontanero I.
17. Coordinar las actividades a realizar con el Jefe inmediato de acuerdo con las necesidades y objetivos de la Compañía.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

1. Desempeño en la operación de estaciones de bombeo.
2. Descripción de las redes de acueducto y alcantarillado y sus accesorios en un plano
3. Toma de decisiones operativas sobre situaciones planteadas (¿Qué hacer en caso de.....?)
4. Reportes de control y emergencias
5. Análisis e interpretación de registros de lecturas de control
6. Operación de válvulas y accesorios para un cierre parcial o total.
7. Operación de equipos de bombeo, identificando sus componentes.
8. Toma de presión en un hidrante, punto pito métrico, acometida o tapón de prueba.

9. Aforo de caudales.
10. Identificación en terreno de accesorios estructuras y componentes de las redes de acueducto y alcantarillado
11. Desempeño en una operación de ajuste en el sistema de distribución y evacuación
12. Interpretación de los registros que maneja durante un turno de trabajo.
13. Diseño de planes de contingencia.
14. Diseño de un programa de mantenimiento
15. Operaciones de cálculo del volumen de agua de la instalación que se va desinfectar, cálculos de la concentración del desinfectante, aislamiento, vaciado y llenado con la solución desinfectante para esa instalación.
16. Realización de mantenimiento preventivo.
17. Instalaciones de tuberías de acueducto, recolección y desagües domiciliarios
18. Elaboración de un programa de obra para condiciones dadas.
19. Manejo de equipos livianos para realizar mantenimiento, instalaciones o cambios.
20. Limpieza, descapote, demolición de elementos para instalación de redes y evacuación de aguas.
21. Manejo de personal, buenas relaciones y procesos de comunicación.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

1. Conceptos básicos de hidráulica, hidrología básica, meteorología regional, operación de equipos de bombeo, clasificación de motores y bombas
2. Elementos de mecánica y lubricación
3. Interpretación y registro de datos en estaciones de bombeo
4. Diagnóstico de fallas electromecánicas
5. Interpretación de planos de estructuras, estaciones y equipos de bombeo.
6. Estructura y organización del sistema de acueducto
7. Plan de contingencia
8. Lectura de instrumentos de medición
9. Análisis de alternativas para tomar decisiones
10. Conceptos básicos físico-químicos sobre el agua: turbiedad, pH, color, alcalinidad, hierro, temperatura, microbiología
11. Operaciones de sistemas de comunicación
12. Nomenclatura urbana y señalización rural.
13. Funciones de los equipos de limpieza de alcantarillado
14. Programa de mantenimiento preventivo en el sistema de distribución, NTC 218/98: "Desinfección de instalaciones de almacenamiento de agua".
15. Sistema internacional de medidas, cálculo de caudales, áreas y volúmenes
16. Preparación de soluciones para desinfección de tuberías, uso, manejo y dosificación de cloro líquido y cloro gaseoso.
17. Toma y manejo de muestras de agua.
18. Instrumentación de sistemas de acueducto
19. Características de las tuberías para acometidas: diámetros, material, accesorios, herramientas, propiedades y usos.
20. Elementos de topografía: localización y nivelación
21. Prueba hidrostática, estanqueidad según RAS 98.
22. Normas de salud ocupacional y seguridad industrial
23. Utilización y características de los equipos de medición
24. Electrotecnia, Mecánica
25. Normas básicas para elaboración y presentación de reportes.
26. Operaciones aritméticas básicas con números enteros y fraccionarios.
27. Clases de equipos y herramientas para instalación de equipos y accesorios
28. Seguridad y salud ocupacional: prevención de riesgos de electrocución, sonoros, equipos de protección, herramientas aisladas.

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

ESTUDIOS

Educación básica secundaria

EXPERIENCIA

Doce (12) mes de experiencia laboral o relacionada.

VII. HOMOLOGACION

Treinta (30) meses de experiencia laboral o relacionada.

VIII. HABILIDADES

- Relaciones interpersonales.
- Aptitud de trabajo en equipo.
- Iniciativa.
- Destreza física.
- Comunicación.



I. IDENTIFICACION	
Denominación del Empleo:	CONDUCTOR
Nivel:	OPERATIVO
Dependencia:	ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO
Cargo del Jefe Inmediato:	JEFE UNIDAD DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO
II. PROPOSITO PRINCIPAL	
Alistar, conducir y prevenir fallas en los vehículos para realizar labores de mantenimiento de redes de alcantarillado de acuerdo con normatividad vigente e instrucciones recibidas.	
III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none">1. Revisar condiciones del equipo de transporte de acuerdo a procedimientos y normas vigentes.2. Ejecutar mantenimiento preventivo del equipo de transporte de acuerdo a procedimientos técnicos y normatividad vigente.3. Comprobar funcionamiento del equipo de transporte según procedimiento del fabricante.4. Maniobrar el equipo de transporte terrestre automotor de acuerdo a procedimientos técnicos y normatividad vigente.5. Cumplir con la programación de acuerdo a la ruta asignada y los procedimientos de la empresa.6. Inspeccionar el estado de vehículos automotores, de acuerdo con procedimientos técnicos y normatividad vigente.7. Preparar la carga de acuerdo con su naturaleza medio de transporte y destino.8. Realizar el cargue y descargue de los objetos según normas y técnicas establecidas por la organización.9. Movilizar la carga según plan de rutas y normas de seguridad.10. Realizar el mantenimiento del sistema de alcantarillado con equipo de succión-presión según la programación de la organización.11. Conducir vehículo respetando normas y leyes vigentes.12. Aplicar y hacer cumplir las normas y procedimientos establecidos por compañía.13. Las demás funciones que le sean asignadas de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo.	
IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)	
<ol style="list-style-type: none">1. Revisión pre operacional y en funcionamiento del equipo de transporte interpretando la información de los manuales técnicos.2. Aplicación y ejecución de los procedimientos del mantenimiento preventivo, correctivo y predictivo del vehículo.3. Definir las características y funcionamiento de los diferentes sistemas en el equipo4. Cumplimiento e interpretación de normas de seguridad, tránsito, transporte y ambientales.5. Manejo de información de los manuales técnicos, especificaciones y normatividad.6. Manejo de carga y descarga de materiales, equipos, herramientas.7. Capacidad de maniobrar y conducir vehículos con diferentes tipos de carga.8. Identificación del diamante del peligro.9. Mantenimiento de redes de alcantarillado.10. Manejo de herramientas, equipos y materiales para el mantenimiento de redes de alcantarillado.11. Manejo de información y reportes.12. Manejo de buenas relaciones, comunicación y ética.13. Cumplimiento de normatividad de salud ocupacional	

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

1. Manejo, interpretación y características de manuales técnicos
2. Conceptos y unidades de: presión, temperatura, volumen, voltímetro, amperímetro, revoluciones y relaciones de engranajes, ventaja mecánica, palancas.
3. Conocimientos básicos sobre el funcionamiento de: aire acondicionado, accesorios hidráulicos, accesorios neumáticos, accesorios mecánicos, accesorios eléctricos
4. Tipos y características de los vehículos.
5. Conceptos y técnicas sobre: lubricación, refrigeración, batería, alumbrado, frenos (neumáticos e hidráulicos), accesorios hidráulicos, accesorios neumáticos, filtros, rodamientos, poleas.
6. Conocimiento y aplicación de las normas de seguridad, ambiental, higiene, código nacional de transporte terrestre y terminales de transporte de pasajeros y ergonomía.
7. Conceptos y características del mantenimiento predictivo, preventivo y correctivo en los equipos de transporte.
8. Operaciones básicas de aritmética.
9. Sistemas de códigos de fallas y su interpretación.
10. Conceptos fundamentales de funcionamiento sobre: sistemas de seguridad y control del vehículo, sistema de transmisión, motor de combustión y sus sistemas, sistema eléctrico y electrónico del motor, sistema de alumbrado y señalización, elementos de confort.
11. Conceptos de: pólizas, seguros, documentos, planillas y reportes de ruta.
12. Técnicas de conducción.
13. Seguridad y primeros auxilios en salud.
14. Técnicas de comunicación oral y escrita.
15. Electricidad básica: conceptos y unidades de voltaje, intensidad de corriente, resistencia eléctrica, potencia, instrumentos de medición, baterías tipos y mantenimiento, circuitos en serie, paralelos y mixtos, características y tipos de bombillos para automotores, clasificación e identificación de cables, conectores, terminales y fusibles.
16. Métodos, tipos de empaques, normas de higiene y seguridad en la protección de objetos y empaques
17. Medidas: peso, volumen, altura, espacios
18. Naturaleza y características de la carga.
19. Técnicas de distribución del espacio, gravedad de las cargas, tipos de paletas, tipos de arrume y cargue, pasaje de la carga, manejo de aparejos,
20. Documentos de embarque y desembarque.
21. Funcionamiento de hidrantes
22. Componentes del sistema de alcantarillado: redes, cámaras de inspección o cámaras de alcantarillado, registros domiciliarios o caja domiciliaria, sumideros.

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

ESTUDIOS	EXPERIENCIA
Titulo de bachiller.	24 (veinticuatro) meses de experiencia laboral o relacionada. y Licencia de conducción de 5 categoría

VII. HOMOLOGACION

Tres (3) años de experiencia relacionada o laboral

VIII. HABILIDADES

- Relaciones interpersonales.
- Habilidades de comunicación.
- Capacidad para trabajar en equipo.



I. IDENTIFICACION

Denominación del Empleo:	ANALISTA DE OBRAS
Nivel:	PROFESIONAL
Dependencia:	OPERACIONES
Cargo del Jefe Inmediato:	DIRECCIÓN DE OPERACIONES

II. PROPOSITO PRINCIPAL

Inspeccionar las obras civiles desarrolladas en la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado, registrando, informando y sugiriendo sobre el estado de avance y terminación de las mismas a sus jefes inmediatos de acuerdo con normas técnicas, procedimientos establecidos, normatividad vigente e instrucciones recibidas.

III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES

1. Procesar la información para apoyar la toma de decisiones en los procesos
2. Asegurar los trabajos de intervención sobre el sistema de acueducto, alcantarillado de acuerdo con la planificación realizada y los procedimientos establecidos.
3. Fijar referencias de acuerdo con normas, planos y especificaciones.
4. Presupuestar los insumos requeridos, de acuerdo con planos y especificaciones.
5. Estudiar documentación técnica del proyecto u obra para supervisar la calidad de los recursos de acuerdo con planos y especificaciones.
6. Controlar los procesos constructivos del proyecto u obra de acuerdo a las especificaciones técnicas y normas vigentes.
7. Controlar los procesos administrativos del proyecto u obra de acuerdo con normas y manual de calidad.
8. Expresar información de proyectos de construcción de conformidad con normas y técnicas de representación gráfica, numérica y conceptual
9. Aplicar y hacer cumplir las normas y procedimientos establecidos por compañía.
10. Las demás funciones que le sean asignadas de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

1. Conocimientos básicos en informática, internet e intranet.
2. Ética en el manejo de la comunicación e información
3. Programación de trabajos de intervención y verificación de obras.
4. Manejo e interpretación de normatividad vigente del sector relacionada con la construcción y mantenimiento de obras.
5. Presupuestar Los insumos requeridos, de acuerdo con planos y especificaciones.
6. método de evaluar cantidades, utilización de unidades de trabajo, cuantificación de cantidades
7. Elaboración de presupuesto de obra debidamente diligenciado
8. métodos de control organización del área de trabajo, trabajo en equipo, tiempo de ejecución de la actividad
9. Transporte y almacenamiento de material.
10. Preparación y especificaciones de material,
11. Habilidad para ubicación, orientación y futuro desarrollo general del proyecto
12. Identificación y coordinación de planos, especificaciones de materiales, Presupuesto y programación de obra Convenciones de cada especialidad, Sistemas de medición.
13. Planeación, recibo, distribución, almacenamiento y entrega de materiales
14. Procesos constructivos en obras civiles y edificaciones. capacidad
15. Manejo de buenas relaciones humanas y del personal.
16. Manejo de informática, internet e intranet.
17. Elaboración de planos en Autocad o medios manuales

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

1. Conceptos de análisis financiero básico
2. Normas básicas para elaboración de informes, redacción y ortografía, aplicadas a la elaboración de informes técnicos.
3. Aplicación de normas de cortesía en la comunicación oral, gestual y escrita.
4. Formas impresas o diseños para registrar y transmitir información.
5. Operaciones aritméticas básicas con números enteros y fraccionarios y geometría.
6. Interpretación de planos, diagramas y gráficas sencillos.
7. Conceptos básicos de topografía: localización, nivelación, alineamiento
8. Normatividad vigente, normas técnicas y manuales técnicos relacionados con los esquemas y la intervención, reglamento técnico del sector de agua potable y saneamiento básicos 2.000,
9. Uso, características, requisitos, propiedades y normas técnicas de las tuberías, materiales y accesorios utilizados en la intervención.
10. Conceptos, criterios y técnicas de programación de recursos y personal
11. Medidas de prevención, control y mitigación en las zonas de influencia de los trabajos
12. Contingencias asociadas a la labor y sitio de trabajo
13. Normas de seguridad y salud ocupacional, Normas de manejo del medio ambiente
14. Herramientas e instrumentos de control.
15. Relaciones humanas; manejo de personal.
16. Materiales de construcción tradicionales e industrializados
17. Manuales y normas técnicas de construcciones arquitectónicas y de ingeniería.
18. Informática, internet e intranet.
19. Normas técnicas Icontec, para representaciones gráficas.
20. Fundamentos básicos de dibujo técnico: manejo de instrumentos, construcciones geométricas, topología de líneas, letra técnica, nomenclatura.
21. Geometría descriptiva y perspectiva: proyección de punto y línea recta, plano, vistas, perspectiva de un, dos, y tres puntos de fuga, perspectiva matemática, sombras.
22. Autocad
23. Materiales de construcción tradicionales e industrializados.
24. Ingles.

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

ESTUDIOS	EXPERIENCIA
Alternativa 1. Tecnólogo en construcción, obras civiles, arquitectura, topografía.	Dieciocho (18) meses de experiencia laboral o relacionada.
Alternativa 2. Seis semestres de Ingeniería relacionada.	Doce (12) meses de experiencia laboral o relacionada.

VII. HOMOLOGACION

Dos (2) años de experiencia laboral o relacionada.

VIII. HABILIDADES

- Habilidades en trabajo en equipo.
- Capacidad para trabajar bajo presión.
- Responsabilidad y capacidad de decisiones.
- Organización creatividad e iniciativa.



I. IDENTIFICACION

Denominación del Empleo:	TOPOGRAFO Y CODIFICADOR DE MATRICULAS
Nivel:	OPERATIVO
Dependencia:	ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO
Cargo del Jefe Inmediato:	JEFE UNIDAD DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

II. PROPOSITO PRINCIPAL

Efectúan levantamientos topográficos para determinar la ubicación exacta y posiciones relativas y otras características de un terreno y su relieve. Realizar la correcta verificación de usuarios que soliciten certificado de servicios y/o matricula y la solución rápida, eficiente y definitiva de las matrículas.

III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES

1. Efectuar levantamientos topográficos y operar instrumentos de medición de distancias, ángulos, elevaciones y contornos del suelo y subsuelo
2. Efectuar mediciones, de superficies y contornos de acuerdo a normas, planos y especificaciones
3. Replantear los diseños de acuerdo con las normas planos y especificaciones
4. Realizar las visitas a los sitios donde los usuarios soliciten certificado de servicios y/o matricula
5. Diligenciar los formularios respectivos y realizar la codificación de acuerdo a los datos que soliciten
6. Realizar representaciones gráficas, planos, cartas, informes y reportes del reconocimiento topográfico
7. efectuar recodificación de posibles usuarios que se encuentren mal codificados.
8. Informar las inconsistencias que se presenten para dar la disponibilidad y/o matricula a los usuarios que lo soliciten.
9. Las demás funciones que le sean asignadas de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

1. Conocimientos básicos en informática, internet e intranet.
2. Ética en el manejo de la comunicación e información
3. Programación de trabajos de intervención y verificación de visitas.
4. Manejo e interpretación de normatividad vigente
5. métodos de control organización del área de trabajo, trabajo en equipo, tiempo de ejecución de la actividad
6. Transporte.
7. Habilidad para ubicación y orientación
8. Identificación y coordinación de planos, Presupuesto y programación, Sistemas de medición.
9. Planeación
10. Manejo de buenas relaciones humanas y del personal.
11. Manejo de informática, internet e intranet.
12. Elaboración de planos en Autocad o medios manuales

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

1. Conceptos de análisis financiero básico
2. Normas básicas para elaboración de informes, redacción y ortografía, aplicadas a la elaboración de informes técnicos.
3. Aplicación de normas de cortesía en la comunicación oral, gestual y escrita.
4. Formas impresas o diseños para registrar y transmitir información.
5. Operaciones aritméticas básicas con números enteros y fraccionarios y geometría.

6. Interpretación de planos, diagramas y gráficas sencillos.
7. Conceptos básicos de topografía: localización, nivelación, alineamiento
8. Normatividad vigente, normas técnicas y manuales técnicos relacionados con los esquemas y la intervención, reglamento técnico del sector de agua potable y saneamiento básico RAS 2.000,
9. Uso, características, requisitos, propiedades y normas técnicas de las tuberías, materiales y accesorios utilizados en la intervención.
10. Conceptos, criterios y técnicas de programación de recursos y personal
11. Medidas de prevención, control y mitigación en las zonas de influencia de los trabajos
 - a. Contingencias asociadas a la labor y sitio de trabajo
12. Normas de seguridad y salud ocupacional, Normas de manejo del medio ambiente
13. Herramientas e instrumentos de control.
14. Informática, internet e intranet.
15. Normas técnicas Icontec, para representaciones gráficas.
16. Fundamentos básicos de dibujo técnico: manejo de instrumentos, construcciones geométricas, topología de líneas, letra técnica, nomenclatura.
17. Geometría descriptiva y perspectiva: proyección de punto y línea recta, plano, vistas, perspectiva de un, dos, y tres puntos de fuga, perspectiva matemática, sombras.
18. Autocad

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

ESTUDIOS

EXPERIENCIA

Técnico en topografía, en construcción, obras civiles	24 (veinticuatro) meses de experiencia laboral o relacionada.
---	---

VII. HOMOLOGACION

Tres (3) años de experiencia relacionada o laboral

VIII. HABILIDADES

- Planificación del trabajo
- Responsabilidad y capacidad de decisión
- Organización creativa e iniciativa
- Habilidades para el manejo del cliente
- confidencialidad

DIRECCIÓN DE ALUMBRADO PÚBLICO

Instrumento GBC 02

EMPRESA:

COSERVICIOS S.A. E.S.P

MAPA DE PROCESOS

MAPA DE PROCESOS COSERVICIOS S.A. E.S.P.

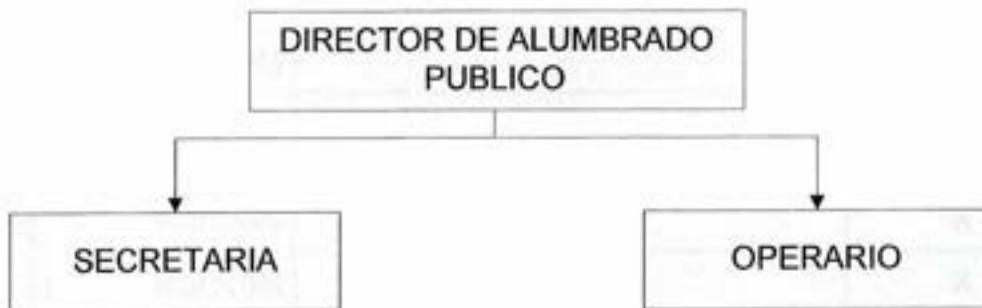


TIPOS DE PROCESOS	NOMBRE DEL PROCESO	OCCUPACIONES ASOCIADAS A CADA PROCESO
ESTRATÉGICOS:		
MISIONALES:	ALUMBRADO PÚBLICO	DIRECTOR DE ALUMBRADO PÚBLICO
		SECRETARIA
		OPERARIO
DE APOYO:		

ENUNCIADOS DE LAS COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES

- Trabajo en equipo
- Comunicación asertiva.
- Respeto y amabilidad con las personas
- Información oportuna y veraz
- Servicio y atención al cliente.

DIRECCIÓN DE ALUMBRADO PÚBLICO



CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	FECHA		Descripción	Aprobó
	mes	Año		



Instrumento GBC- 01

TIPO DE PROCESO	ESTRATÉGICO	
	MISIONAL	X
	DE APOYO	

NOMBRE DEL PROCESO:
ALUMBRADO PÚBLICO

OCUPACIONES QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO			NORMAS DE COMPETENCIA	ELEMENTOS DE COMPETENCIA
DIRECTOR	SECRETARIA	OPERARIO		
X			210101005	1 2
X			210601009	1 2
X			210601014	1 2 3
X			210601006	1 2
X			280101034	1 2
X			280101045	1 2
X			280101046	1 2
X			280101047	1 2
	X		210601001	1 2 3
	X		210601008	1 2 3 4
	X		210601010	1 2
	X		210601011	1 2
	X		210601012	1 2 3
		X	280101042	1 2 3
		X	280101043	1 2 3

OCUPACIONES QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO			NORMAS DE COMPETENCIA	ELEMENTOS DE COMPETENCIA
DIRECTOR	SECRETARIA	OPERARIO		
		X	280101044	1 2



I. IDENTIFICACION	
Denominación del Empleo:	DIRECCION ALUMBRADO PUBLICO
Nivel:	DIRECTIVO
Dependencia:	ALUMBRADO PUBLICO
Cargo del Jefe Inmediato:	GERENTE
II. PROPOSITO PRINCIPAL	
Dirigir, organizar, controlar, coordinar, formular políticas y adoptar los planes, programas y proyectos relacionados con el alumbrado público, para contribuir con el cumplimiento de las funciones, misión, visión y objetivos institucionales	
III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Dirigir el talento humano según necesidades de la organización. 2. Generar propuestas de mejoramiento del ambiente organizacional de acuerdo con la función de la unidad administrativa 3. Proponer programas de capacitación para el personal de la unidad administrativa, de acuerdo con las políticas de la organización 4. Proponer alternativas de solución que contribuyan al logro de los objetivos de acuerdo con el nivel de importancia y responsabilidad de las funciones asignadas por la organización 5. Apoyar la gestión y desarrollo del talento humano requerido en el mantenimiento de redes de distribución 6. Controlar la ejecución de mantenimiento de acuerdo con lo indicado en la orden de trabajo. 7. Verificar la preparación materiales, equipos y herramientas requeridas para la ejecución del mantenimiento. 8. Administrar recursos asignados para la ejecución de la orden de trabajo 9. Aplicar y hacer cumplir las normas y procedimientos establecidos por compañía. 10. Las demás funciones que le sean asignadas de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo. 	
IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Gestión del talento humano: Análisis de deficiencias del personal de mantenimiento; criterios para la evaluación del personal, reportes de necesidades de formación. 2. Procedimientos para la ejecución del mantenimiento 3. Normas de seguridad y protección ambiental aplicadas al mantenimiento de redes de distribución. 4. Programación de mantenimiento 5. Coordinación y verificación en la ejecución de pruebas al vacío y con carga 6. Verificación de condiciones técnicas de materiales y herramientas 7. Procedimientos técnicos de seguridad 8. Interpretación de información en documentos técnicos, órdenes de trabajo, esquemas y planos de las órdenes de trabajo 9. Materiales, equipos y herramientas requeridos para un mantenimiento 10. Manejo de inventarios: requisiciones, recibo, despacho. 	
V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Clima organizacional 2. Sistemas de calidad ISO, valor agregado en los procesos, planes de mejoramiento 3. Planeamiento estratégico y operacional: políticas organizacionales , objetivos y estrategias organizacionales 4. Toma de decisiones 5. Manejo de la comunicación, trabajo en equipo, 6. Toma de decisiones 7. Principios y valores de la organización 	

8. Tipos de planes de capacitación y mejoramiento
9. Tipos de dirección, empoderamiento.
10. Gestión del talento humano.
11. Procedimientos técnicos para la ejecución del mantenimiento
12. Normatividad ambiental y salud ocupacional.
13. Especificaciones y características técnicas de los elementos de protección personal y colectiva.
14. Catálogos de productos utilizados en el mantenimiento eléctrico industrial.
15. Información técnica sobre el mantenimiento de equipos eléctricos industriales.
16. Características técnicas de los repuestos de materiales, equipos y herramientas eléctricos industriales.
17. Métodos para solución de problemas de mantenimiento eléctrico
18. Análisis de desviación entre lo programado y lo ejecutado
19. Procedimientos y normas técnicas para pruebas de funcionamiento de los equipos
20. Especificaciones técnicas de materiales, equipos y herramientas
21. Terminología técnica en inglés
22. Interpretación de planos y manuales eléctricos.

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA**ESTUDIOS****EXPERIENCIA**

Titulo profesional en Ingeniería eléctrica, electrónica y Titulo de postgrado en la modalidad de especialización.

Treinta y seis (36) meses de experiencia laboral o relacionada.

VII. HOMOLOGACION

Tres (3) años en cargos afines

VIII. HABILIDADES

- Habilidades de trabajo en equipo.
- Manejo de relaciones con el cliente y capacidades para responder a sus necesidades.
- Comunicación oral y escrita.
- Organización creatividad e iniciativa.
- Liderazgo.

I. IDENTIFICACION	
Denominación del Empleo:	SECRETARIA
Nivel:	ASISTENCIAL
Dependencia:	ALUMBRADO PUBLICO
Cargo del Jefe Inmediato:	DIRECTOR ALUMBRADO PUBLICO
II. PROPOSITO PRINCIPAL	
Realizar el ejercicio de actividades de apoyo administrativo, 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, para el desarrollo de la gestión administrativa del área de desempeño, teniendo en cuenta la normatividad vigente, la tecnología y las políticas de la Entidad.	
III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none">Aplicar tecnologías de la información teniendo en cuenta las necesidades de la unidad administrativaFacilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.Organizar la documentación teniendo en cuenta las normas legales y de la organización.Procesar la información de acuerdo con las necesidades de la organización.Producir los documentos que se originen de las funciones administrativas, siguiendo la norma técnica y la legislación vigente.Generar propuestas de mejoramiento del ambiente organizacional de acuerdo con la función de la unidad administrativa.Proponer alternativas de solución que contribuyan al logro de los objetivos de acuerdo con el nivel de importancia y responsabilidad de las funciones asignadas por la organización.Procesar la información de acuerdo a las requisiciones y parámetros establecidos por la empresa.Aplicar y hacer cumplir las normas y procedimientos establecidos por compañía.Las demás funciones que le sean asignadas de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo.	
IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)	
<ol style="list-style-type: none">La organización de los diferentes eventos propios de la gestión del despacho del área de desempeño, se realiza teniendo en cuenta el protocolo, políticas de la Entidad y las instrucciones recibidas.El sistema de control y seguimiento por asuntos, citas, entrevistas, compromisos y eventos del despacho del área, se mantiene y actualiza teniendo en cuenta el orden de importancia, las políticas de la entidad y las instrucciones recibidas.El servicio a los clientes internos y externos del área se facilita de acuerdo con las políticas de la Entidad y las instrucciones recibidas.Las responsabilidades al personal de apoyo del despacho, se asignan según la delegación y autonomía otorgada por el Director del área de desempeño.La redacción y toma de dictados de cartas, memorandos, acuerdos, resoluciones, circulares, informes y demás documentos propios de la gestión del despacho, se realizan oportunamente de acuerdo con las instrucciones recibidas y utilizando los medios dispuestos por la entidad.La gestión documental del área se lleva a cabo de acuerdo con la legislación vigente, las normas de la Entidad y las instrucciones recibidas.La producción documental de área se tramita oportunamente de acuerdo con la normatividad vigente y las instrucciones recibidas.La información de las entidades y organismos con los cuales se requiera comunicación e interrelación el área de desempeño es registrada y actualizada teniendo en cuenta las políticas de la Entidad y las instrucciones recibidas.Las relaciones públicas del área de desempeño se mantienen, de acuerdo con las políticas de la Entidad y las instrucciones recibidas.La información, documentos o elementos que faciliten la operación, se suministran oportunamente teniendo en cuenta la legislación vigente, políticas de la Entidad y las	

instrucciones recibidas.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

Conocimientos en relaciones Públicas; Conocimientos en Organización de eventos; Conocimientos en Protocolo Empresarial; Conocimientos básicos en medios de Comunicación; Conocimientos en servicio al Cliente; Conocimientos en manejo de agenda; Conocimientos en expresión oral y escrita; Conocimientos en normas de Cortesia; Conocimientos en administración del Tiempo; Conocimientos en redacción personal, comercial, diplomática y epistolar; Conocimientos en Clases y Tipos de documentos; Conocimientos en Normas técnicas para la elaboración de documentos; Conocimientos en manejo de procesadores de Textos; Conocimientos en gestión Documental; Conocimientos en legislación de documental; Conocimientos en Software para el manejo de la correspondencia; Conocimientos en normas de correo y servicios de mensajería.

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

ESTUDIOS	EXPERIENCIA
Titulo de formación técnica profesional en gestión secretarial ejecutiva, en gestión secretarial ejecutiva bilingüe, secretariado, en secretariado bilingüe, secretariado de gerencia, secretariado ejecutivo, en administración de empresas, administración de recursos humanos, administración y gestión de empresas, en gerencia de oficinas, en gestión empresarial, en relaciones industriales o Tecnología en secretariado, en administración, en administración de personal y desarrollo humano, en administración de sistemas de información, en administración de sistemas de información y documentación, en gerencia de oficinas, en gestión empresarial.	Doce (12) meses de experiencia relacionada o laboral

VII. HOMOLOGACION

Dos (2) años de experiencia relacionada o laboral.

VIII. HABILIDADES

- Excelentes habilidades interpersonales.
- Comunicación oral y escrita.
- Organización, creativa, iniciativa, constancia.
- Capacidad para trabajar en grupo.
- Confidencialidad
- Redacción y ortografía.



I. IDENTIFICACION	
Denominación del Empleo:	OPERARIO
Nivel:	OPERATIVO
Dependencia:	ALUMBRADO PUBLICO
Cargo del Jefe Inmediato:	DIRECTOR DE ALUMBRADO PUBLICO
II. PROPOSITO PRINCIPAL	
Realizar labores de mantenimiento del alumbrado público.	
III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar el mantenimiento del alumbrado público y su infraestructura asociada de acuerdo con lo estipulado en la orden de trabajo. 2. Aplicar normas y procedimientos de seguridad, salud ocupacional y del medio ambiente durante el mantenimiento del alumbrado público y elementos asociados de acuerdo con lo estipulado en la orden de trabajo. 3. Intervenir en la planeación previa al mantenimiento del alumbrado público y su infraestructura de acuerdo con lo estipulado en la orden de trabajo. 4. Aplicar y hacer cumplir las normas y procedimientos establecidos por compañía. 5. Las demás funciones que le sean asignadas de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo. 	
IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Uso de los equipos aislados de protección personal y colectiva. 2. Maniobras y comprobación del funcionamiento del equipo canasta o especial. 3. Calidad de la comunicación. 4. Identificación de riesgos y el impacto ambiental 5. Descenso de la red aplicando procedimientos seguros. 6. Identificación de las especificaciones de las herramientas, materiales, equipos y elementos de protección necesarios para la intervención de la red. 7. Instalación en sitio seguro de la cuerda de servicio. 8. Manejo de equipos, herramientas y materiales durante el mantenimiento. 9. Ubicación de vehículos canasta o especial ; interpretación de las normas de: transito vehicular y peatonal, del medio ambiente y de seguridad, aplicadas en la demarcación de la zona de trabajo 10. Almacenamiento, instalación y retiro de equipo y señalización y demarcación de la zona de trabajo 11. Demarcación de la zona de trabajo 12. Análisis de la información contenida en la orden de trabajo 	
V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificación, manipulación, uso, pruebas, conservación, almacenamiento de los equipos de protección personal y colectiva para el mantenimiento del alumbrado público 2. Redes energizadas y de alumbrado público 3. Panorama de factores de riesgos de las actividades de mantenimiento del alumbrado público 4. Identificación y análisis de riesgos 5. Las normas de seguridad y ambientales. 6. Ascenso y descenso da postes 7. Calidad de la comunicación con el equipo de trabajo. 8. Revisión y manejo de herramientas, materiales y equipos 9. Planeación del trabajo 10. Manuales técnicos de manejo de equipos y herramientas y sus características. 11. Principios de electricidad básica y variables eléctricas 12. Calidad en los materiales 	

DIRECCIÓN COMERCIAL

Instrumento GBC 02

EMPRESA:	COSERVICOS S.A E.S.P			
MAPA DE PROCESOS				
MAPA DE PROCESOS COSERVICIOS S.A. E.S.P.				
PARTES INTERESADAS		PARTES INTERESADAS		
TIPOS DE PROCESOS	NOMBRE DEL PROCESO	OCCUPACIONES ASOCIADAS A CADA PROCESO		
ESTRATÉGICOS:		DIRECTOR COMERCIAL SECRETARIA AUXILIAR ADMINISTRATIVO(MATRICULAS, PQR)		
MISIONALES:	COMERCIAL	LECTOR DE CONSUMO FONTANERO I JEFE DE UNIDAD DE ATENCION AL CLIENTE Y FACTURACIÓN		
APOYO				



13. Parqueo de vehículos en vías públicas
14. Operación de herramientas y equipos, transporte y almacenamiento
15. Identificación, manipulación, uso, pruebas, conservación, almacenamiento de los equipos de protección colectiva.
16. Identificación de circuitos de distribución.

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA**ESTUDIOS****EXPERIENCIA****Alternativa 1:**

Educación básica secundaria más curso de electricidad básica y/o mantenimiento de redes eléctricas.

Doce (12) meses de experiencia relacionada o laboral.

Alternativa 2:

Título de formación técnica en mantenimiento eléctrico, mantenimiento de redes de alta tensión o relacionadas con el oficio.

VII. HOMOLOGACION

Tres (3) años de experiencia relacionada o laboral.

VIII. HABILIDADES

- Trabajo en equipo.
- Habilidad y destreza.
- Iniciativa.
- Liderazgo y comunicación.

ENUNCIADOS DE LAS COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES

TRABAJO EN EQUIPO
COMUNICACIÓN ASERTIVA.
RESPETO Y AMABILIDAD CON LAS PERSONAS
INFORMACIÓN OPORTUNA Y VERAZ
SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE.

DIRECCION COMERCIAL



CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	FECHA		Descripción	Aprobó
	mes	Año		

Instrumento GBC-01



TIPO DE PROCESO	ESTRATÉGICO	
	MISIONAL	X
	DE APOYO	

NOMBRE DEL PROCESO:	COMERCIAL
----------------------------	-----------

Ocupaciones que intervienen en el proceso								NORMAS DE COMPETENCIA	ELEMENTOS DE COMPETENCIA
Director Comercial	Jefe de Unidad Atención al cliente y facturación	Secretaria	Lector de Consumo	Auxiliar Admin de PQR	Auxiliar admin Matrículas	Fontanero I	Auxiliar admin Facturación		
X								280201055	1 2 3
X								280201077	1
X								210601003	01 02
X								280201081	01 02
X								280201080	01 02
X								280201068	01
X								280201052	01
								280201051	01 02 06
X								210101005	01 02
X								210601009	01 02
X								210601006	01 02
X								210601014	01 02 03
	X							280201053	1 2
		X						280201051	1 2 3 4 6
		X						280201055	1 2
		X						280201071	1
		X						280201079	1

Ocupaciones que intervienen en el proceso								NORMAS DE COMPETENCIA	ELEMENTOS DE COMPETENCIA
Director Comercial	Jefe de Unidad Atención al cliente y facturación	Secretaria	Lector de Consumo	Auxiliar Admin de PQR	Auxiliar admin Matrículas	Fontanero I	Auxiliar admin Facturación		
	X							210101005	2 01 02
	X							210601009	01 02
	X							210601006	01 02
	X							210601014	01 02 03
		X						280201051	1
		X						280201080	2 3
		X						280201055	3
		X						280201053	1
			X					280201071	1 2
			X					280201072	1 2
			X					280201144	1
				X				280201053	1 2
				X				280201142	3
				X				280201055	1
					X			280201053	1
					X			280201055	3
					X			280201051	1
					X			280201080	2
					X			280201076	1
						X		280201072	1 2
						X		280201075	1 2
						X		280201076	2
						X		280201124	1 2 3
						X		280201144	2 3
						X		280201044	1 2 3
						X		280201053	1



Ocupaciones que intervienen en el proceso								NORMAS DE COMPETENCIA	ELEMENTOS DE COMPETENCIA
Director Comercial	Jefe de Unidad Atención al cliente y facturación	Secretaria	Lector de Consumo	Auxiliar Admin de PQR	Auxiliar admin Matrículas	Fontanero I	Auxiliar admin Facturación		
						X		210601001	1 2 3
						X		210601010	1 2
						X		210601008	1 2 3 4
						X		210601012	1 2 3
						X		210601011	1 2 3

I. IDENTIFICACION

Denominación del Empleo:	DIRECTOR COMERCIAL
Nivel:	DIRECTIVO
Dependencia:	DIRECCION COMERCIAL
Cargo del Jefe Inmediato:	GERENTE

II. PROPOSITO PRINCIPAL

Dirigir, organizar, controlar, coordinar, formular políticas y adoptar los planes, programas y proyectos relacionados con Gestión Comercial, para contribuir con el cumplimiento de las funciones, misión, visión y objetivos institucionales.

III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES

1. Realizar los procedimientos administrativos para la reposición de medidores, re conexión, suspensión y corte del servicio de acuerdo a las políticas de la empresa.
2. Procesar la información para apoyar la toma de decisiones en los procesos.
3. Realizar las actividades para el control de fraudes de acuerdo con la normatividad y las políticas de la entidad
4. Intervenir en el desarrollo de los programas de mejoramiento organizacional que se deriven de la función administrativa
5. Proponer alternativas de solución que contribuyan al logro de los objetivos de acuerdo con el nivel de importancia y responsabilidad de las funciones asignadas.
6. Desarrollar estrategias de proyección y promoción empresariales.
7. Realizar los procedimientos de facturación y recaudo cumpliendo con la normatividad.
8. Evaluar y documentar las contingencias de acuerdo con las políticas de la empresa
9. Establecer comunicación con el usuario de acuerdo con la normatividad y con las políticas de la entidad.
10. Dirigir el talento humano según necesidades de la organización.
11. Generar propuestas de mejoramiento del ambiente organizacional de acuerdo con la función de la unidad administrativa
12. Proponer programas de capacitación para el personal de la unidad administrativa, de acuerdo con las políticas de la organización
13. Proponer alternativas de solución que contribuyan al logro de los objetivos de acuerdo con el nivel de importancia y responsabilidad de las funciones asignadas por la organización.
14. Aplicar y hacer cumplir las normas y procedimientos establecidos por compañía.
15. Las demás funciones que le sean asignadas de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

1. Normas vigente (propias de la dependencia, seguridad y salud ocupacional).
2. Técnicas de auditoría generalmente aceptados
3. Manejo de software aplicativo.
4. Las políticas y normas vigentes de la empresa



5. Sistemas de gestión de calidad, Indicadores de gestión.
6. Clima organizacional
7. Planeación estratégica.
8. Toma de decisiones
9. Manejo de la comunicación
10. Trabajo en equipo
11. Gestión del talento humano.
12. Benchmarking
13. Competencias laborales
14. Principios y valores de la organización
15. Empoderamiento
16. La organización donde labora
17. Métodos estadísticos y de investigación
18. Redes de acueducto, hidráulica, fraudes, conexiones y reconexiones.
19. Amplio conocimiento y aplicación de normatividad comercial (acueducto, alcantarillado, aseo, alumbrado).
20. Manejo de conflictos
21. Facilidad de comunicación: redacción y expresión verbal.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

1. Ortografía, redacción
2. Planeamiento estratégico.
3. Terminología propia del área comercial del sector de agua potable y saneamiento básico
4. Normatividad vigente: Normas de higiene y seguridad industrial.
5. Análisis financiero y Estadística
6. Investigación de operaciones
7. Trabajo en equipo y liderazgo
8. Proceso de toma de decisiones
9. Formulación de proyectos
10. Sistemas de información
11. Investigación de mercados
12. Sistema de gestión de calidad
13. Aplicación de normas de cortesía en la comunicación oral, gestual y escrita.
14. Conocimientos básicos del área eléctrica, mecánica e hidráulica.
15. Terminología propia del área e Interpretación de planos y/o esquemas básicos del sistema de bombeo.
16. Criterios de clasificación de daños.
17. Reglamento técnico nacional de agua y saneamiento RAS

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA**ESTUDIOS****EXPERIENCIA**

Título Profesional Universitario y título de postgrado en la modalidad de especialización.

Treinta y seis (36) meses de experiencia laboral o relacionada.

VII. HOMOLOGACION

Cuatro (4) años en cargos afines.

VII. HOMOLOGACION

- Habilidad para manejar relaciones con el cliente y responder a sus necesidades.
- Liderazgo y comunicación.
- Iniciativa para realizar planes de trabajo.
- Excelentes habilidades interpersonales.
- Planificación y organización.
- Honestidad.



I. IDENTIFICACION

Denominación del Empleo:	JEFE DE UNIDAD DE ATENCION AL CLIENTE Y FACTURACIÓN
Nivel:	EJECUTIVO
Dependencia:	DIRECCION COMERCIAL
Cargo del Jefe Inmediato:	DIRECTOR COMERCIAL

II. PROPOSITO PRINCIPAL

Controlar, coordinar los procesos relacionados con la facturación, recaudo y atención de peticiones, quejas y reclamos presentada por los usuarios de los servicios públicos ofrecidos por la empresa.

III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES

- Atender y servir al cliente aplicando las políticas y normatividad del sector.
- Realizar los procedimientos de facturación y recaudo cumpliendo con la normatividad.
- Procesar la información para apoyar la toma de decisiones en los procesos.
- Realizar los procesos de crítica de consumos de acuerdo con las políticas empresariales.
- Desarrollar los procedimientos de lectura de los medidores cumpliendo con la normatividad existente.
- Dirigir el talento humano según necesidades de la organización.
- Generar propuestas de mejoramiento del ambiente organizacional de acuerdo con la función de la unidad administrativa.
- Proponer alternativas de solución que contribuyan al logro de los objetivos de acuerdo con el nivel de importancia y responsabilidad de las funciones asignadas por la organización.
- Proponer programas de capacitación para el personal de la unidad administrativa, de acuerdo con las políticas de la organización.
- Aplicar y hacer cumplir las normas y procedimientos establecidos por compañía.
- Las demás funciones que le sean asignadas de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

- Creación y manejo de bases de datos de un catastro de usuarios
- Relaciones interpersonales.
- Terminología comercial y normatividad
- Catastro
- Cálculos sobre demanda de consumos, costos de operación, indicadores.
- Elaboración de cronogramas, elaboración de planillas de lecturas.
- Manejo de información y archivos.
- Manejo de comunicación, quejas y conflictos.
- Manejo de cartera.
- Interpretación de indicadores.
- Expresión y comprensión verbal.
- Interpretación de información de encuestas.
- Gestión del talento humano: Análisis de deficiencias del personal; criterios para la evaluación del personal, reportes de necesidades de formación.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

- Normatividad Vigente.
- Metodologías e instrumentos de recolección de información: encuestas, entrevistas, volantes
- Políticas empresariales sobre gestión comercial
- Terminología propia del área comercial del sector de agua potable y saneamiento básico
- Tarifas: tipos, transición tarifaria, calculo
- Manejo de Relaciones Interpersonales

7. Conocimientos estadísticos: coeficiente de variación, promedio, desviación estándar, media, tablas, gráficas
8. Operaciones aritméticas fundamentales, razones, proporciones, porcentaje e igualdades, regla de tres
9. Programas de facturación: tiempo de lectura, de revisión, de procesamiento.
10. Clasificaciones de los consumo: básico, complementario, suntuario
11. Organigrama empresarial y líneas de mando
12. Ruteo para la lectura de consumos y reparto y codificación de las facturas
13. Aplicación de tecnologías
14. Expresión oral y gestual
15. Negociación de conflictos y Tolerancia.
16. Elementos socioculturales de la comunidad
17. Conocimientos de análisis financiero básico
18. Redacción y ortografía, aplicadas a la elaboración de informes técnicos.
19. Nomenclatura urbana
20. TPL: manejo e ingreso de datos a la TPL
21. Conocimientos del tipo de medidores
22. Catastro: ruta, No. de orden, No. conexión, nombre del suscriptor, dirección, teléfono, estrato, ciclo
23. Conocimiento de las causales de crítica y sus empleo
24. Salud ocupacional
25. Formatos de registro.
26. Sistemas de gestión de calidad y talento humano.

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

ESTUDIOS

EXPERIENCIA

Titulo profesional y especialización.	Treinta y seis (36) meses de experiencia laboral o relacionada.
---------------------------------------	---

VII. HOMOLOGACION

Cuatro (4) años en cargos afines.

VIII. HABILIDADES

- Habilidades para manejar relaciones con el cliente y responder a sus necesidades.
- Liderazgo y comunicación.
- Iniciativa para realizar planes de trabajo.
- Excelente habilidades interpersonales.
- Planificación y organización.
- Honestidad.



I. IDENTIFICACION

Denominación del Empleo:	SECRETARIA
Nivel:	ASISTENCIAL
Dependencia:	DIRECCION COMERCIAL
Cargo del Jefe Inmediato:	DIRECTOR COMERCIAL

II. PROPOSITO PRINCIPAL

Procesar, producir, organizar y mantener información relacionada con el área comercial y atender al público siguiendo normas de cortesía y buen trato.

III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES

1. Realizar los procedimientos de facturación y recaudo cumpliendo con la normatividad.
2. Realizar los procedimientos administrativos para la reposición de medidores, re conexión, suspensión y corte del servicio de acuerdo a las políticas de la empresa.
3. Procesar la información para apoyar la toma de decisiones en los procesos.
4. Atender y servir al cliente aplicando las políticas y normatividad del sector.
5. Producir los documentos que se originen de las funciones administrativas, siguiendo la norma Técnica y la legislación vigente.
6. Organizar la documentación teniendo en cuenta las normas legales y de la organización.
7. Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.
8. Procesar la información de acuerdo con las necesidades de la organización.
9. Aplicar tecnologías de la información teniendo en cuenta las necesidades de la unidad administrativa.
10. Aplicar y hacer cumplir las normas y procedimientos establecidos por compañía.
11. Las demás funciones que le sean asignadas de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

1. Uso de correo electrónico
2. Seguridad de software.
3. Consulta y actualiza bases de datos.
4. Elaboración de backup de archivos.
5. Manejo de información: selecciona, clasifica, compila, ordena
6. Atención y prestación de servicio al cliente
7. Redacción, verificación, y radicación de documentos. Archivística.
8. Tabulación y manejo de datos.
9. Los documentos son redactados con precisión, claridad, brevedad y concordancia cumpliendo con las normas de puntuación.
10. Manejo de información y archivística.
11. Manejo y atención del público.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

1. Catastro: ruta, No. de orden, No. conexión, nombre del suscriptor, dirección, teléfono, estrato, ciclo
2. Normatividad vigente
3. Bases de datos: construcción, manejo
4. Política empresarial, organigrama empresarial y líneas de mando
5. Relaciones interpersonales
6. Terminología propia del área comercial del sector de agua potable y saneamiento básico.
7. Comunicación: tipos, condiciones en que se realiza y normas de cortesía
8. Formatos de registro
9. Normas básicas para elaboración de informes.

10. Operaciones aritméticas básicas con números enteros y fraccionarios
11. Interpretación de diagramas y gráficas sencillos.
12. Uso de recursos tecnológicos.
13. Políticas, misión, visión, valores, estructura y cultura organizacional
14. Estructura organizacional
15. Técnicas de comunicación
16. Normatividad vigente: atención al usuario, legislación laboral, contratación, seguridad industrial
17. Los principios básicos de manejo de archivo
18. Sistemas de Gestión de Calidad
19. Tecnologías de la información, reportes de información, tipos y usos de los sistemas de información.
20. Principios de atención al cliente, medición del servicio, comunicación con el cliente.
21. Presentación y actitud personal, autocontrol y prudencia, normas de cortesía
22. Identificación y uso de los medios de comunicación
23. Expresión oral y escrita
24. Conceptos archivísticos, procedimiento para archivar, manual de archivo, transferencia de documentos, radicación de documentos, tablas de retención documental, préstamo de documentos
25. Medio para transmisión de información

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

ESTUDIOS	EXPERIENCIA
Título de formación técnica profesional en gestión secretarial ejecutiva, en gestión secretarial ejecutiva bilingüe, secretariado, en secretariado bilingüe, secretariado de gerencia, secretariado ejecutivo, en administración de empresas, administración de recursos humanos, administración y gestión de empresas, en gerencia de oficinas, en gestión empresarial, en relaciones industriales o Tecnología en secretariado, en administración, en administración de personal y desarrollo humano, en administración de sistemas de información, en administración de sistemas de información y documentación, en gerencia de oficinas, en gestión empresarial.	Doce (12) meses de experiencia relacionada o laboral

VII. HOMOLOGACION

Dos (2) años de experiencia relacionada o laboral.

VIII. HABILIDADES

- Excelentes habilidades interpersonales.
- Comunicación oral y escrita.
- Organización, creativa, iniciativa, constancia.
- Capacidad para trabajar en grupo.
- Confidencialidad
- Redacción y ortografía.



Sistema de Gestión
Integral

MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES

Versión: 04

Código: MF 05 - 002

I. IDENTIFICACION

Denominación del Empleo:	LECTOR DE CONSUMO
Nivel:	OPERATIVO
Dependencia:	DIRECCION COMERCIAL
Cargo del Jefe Inmediato:	JEFE DE UNIDAD DE ATENCION AL CLIENTE Y FACTURACIÓN

II. PROPOSITO PRINCIPAL

Realizar procedimientos de verificación, toma de lecturas del servicio de los usuarios de acuerdo con normatividad vigente e instrucciones recibidas.

III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES

1. Desarrollar los procedimientos de lectura de los medidores cumpliendo con la normatividad existente.
2. Inspeccionar técnicamente las lecturas inconsistentes de acuerdo con las políticas empresariales.
3. Ejecutar las actividades operativas del proceso comercial en la prestación de los servicios de acueducto.
4. Aplicar y hacer cumplir las normas y procedimientos establecidos por compañía.
5. Las demás funciones que le sean asignadas de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

1. Nomenclatura urbana.
2. Manejo de las relaciones interpersonales.
3. Manejo y revisión del medio de lectura.
4. Manejo y uso de la TPL
5. Indicadores de errores de lectura.
6. Normatividad
7. Cálculos aritméticos.
8. Reportes.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

1. Nomenclatura urbana
2. Catastro: ruta, No. de orden, No. conexión, nombre del suscriptor, dirección, teléfono, estrato, ciclo
3. TPL: manejo e ingreso de datos a la TPL
4. Terminología propia del área comercial del sector de agua potable y saneamiento básico
5. Conocimientos del tipo de medidores
6. Políticas empresariales sobre gestión comercial
7. Relaciones interpersonales
8. Normas de seguridad e higiene industrial en el trabajo, Salud ocupacional
9. Normatividad: ley de ahorro del agua
10. Comunicación: tipos, condiciones en que se realiza y normas de cortesía
11. Redacción y ortografía
12. Instructivos de manejo de la información
13. Funcionamiento de macro medidores
14. Herramientas: uso, manejo

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
ESTUDIOS	EXPERIENCIA
Titulo de bachiller.	Doce (12) meses de experiencia laboral o relacionada.
VII. HOMOLOGACION	
Treinta (30) meses de experiencia laboral o relacionada.	
VIII. HABILIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones interpersonales. • Habilidades de comunicación oral y escrita. • Organización capacidad para trabajar en equipo. • Honestidad. • Confidencialidad. 	

		I. IDENTIFICACION
Denominación del Empleo:	AUXILIAR ADMINISTRATIVO (MATRICULAS)	
Nivel:	ASISTENCIAL	
Dependencia:	DIRECCION COMERCIAL	
Cargo del Jefe Inmediato:	DIRECTOR COMERCIAL	
		II. PROPOSITO PRINCIPAL
Recibir, tramitar y establecer la comunicación con el usuario para realizar atender las peticiones, quejas y reclamos formulada por los clientes de manera escrita, solicitar la reinstalación del servicio y realizar el ejercicio de actividades de apoyo administrativo del área de desempeño, teniendo en cuenta la normatividad vigente, la tecnología y las políticas de la Entidad.		
III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES		
<ol style="list-style-type: none">1. Recibir y tramitar las peticiones, quejas y reclamos formulados por escrito por los clientes de acuerdo con la normatividad del sector.2. Trasmitir la información que permita la evaluación y/o ajuste del proceso.3. Actualizar en el sistema la información reportada de acuerdo con las órdenes de trabajo.4. Crear y mantener el catastro de usuarios actualizado de acuerdo a las políticas de la entidad.5. Establecer la comunicación con el usuario para realizar la reinstalación del servicio.6. Producir los documentos que se originen de las funciones administrativas, siguiendo la norma técnica y la legislación vigente.7. Organizar la documentación teniendo en cuenta las normas legales y de la organización.8. Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.9. Procesar la información de acuerdo con las necesidades de la organización.10. Aplicar tecnologías de la información teniendo en cuenta las necesidades de la unidad administrativa.11. Aplicar y hacer cumplir las normas y procedimientos establecidos por compañía.12. Las demás funciones que le sean asignadas de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo.		
IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)		
<ol style="list-style-type: none">1. Uso de correo electrónico2. Seguridad de software.3. Consulta y actualiza bases de datos.4. Elaboración de backup de archivos.5. Manejo de información: selecciona, clasifica, compila, ordena6. Atención y prestación de servicio al cliente7. Redacción, verificación, y radicación de documentos. Archivística.8. Tabulación y manejo de datos.9. Los documentos son redactados con precisión, claridad, brevedad y concordancia cumpliendo		

- con las normas de puntuación.
10. Manejo de información y archivística.
 11. Manejo y atención del público.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

1. Catastro: ruta, No. de orden, No. conexión, nombre del suscriptor, dirección, teléfono, estrato, ciclo
2. Normatividad Vigente.
3. Normas de seguridad e higiene industrial en el trabajo
4. Terminología propia del área comercial del sector de agua potable y saneamiento básico
5. Metodologías e instrumentos de recolección de información: encuestas, entrevistas, volantes
6. Técnicas de validación de la información
7. Políticas empresariales sobre gestión comercial
8. Manejo de relaciones interpersonales, normas de cortesía
9. Bases de datos: construcción, manejo
10. Organigrama empresarial y líneas de mando
11. Sistema de gestión de calidad y manual de procedimientos y funciones
12. Elementos socio culturales de la comunidad.
13. Expresión oral y gestual, manejo de buenas relaciones interpersonales.
14. Sistemas de información de las entidades de regulación
15. Operaciones aritméticas básicas con números enteros y fraccionarios.
16. Interpretación de diagramas y gráficas sencillos.
17. Formas impresas o diseños para registrar y transmitir
18. Redacción y ortografía, aplicadas a la elaboración de informes técnicos.
19. Los principios básicos de manejo de archivo
20. Tecnologías de la información, reportes de información, tipos y usos de los sistemas de información.
21. Principios de atención al cliente, medición del servicio, comunicación con el cliente.
22. Identificación y uso de los medios de comunicación
23. Expresión oral y escrita
24. Conceptos archivísticos, procedimiento para archivar, manual de archivo, transferencia de documentos, radicación de documentos, tablas de retención documental, préstamo de documentos
25. Medio para transmisión de información.

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

ESTUDIOS

EXPERIENCIA

Aprobación de dos (2) años de Educación Superior en carreras relacionadas con el área de desempeño, técnica o Tecnología en el área.

Doce (12) meses de experiencia relacionada o laboral.

VII. HOMOLOGACION

Dos (2) años de experiencia relacionada o laboral.



VIII. HABILIDADES

- Habilidades de comunicación.
- Capacidad de entender necesidades el cliente.
- Predisposición al servicio.
- Honestidad.
- Tolerancia.
- Amabilidad.
- Confidencialidad.
- Iniciativa y creatividad.

I. IDENTIFICACION	
Denominación del Empleo:	FONTANERO I
Nivel:	OPERATIVO
Dependencia:	DIRECCION COMERCIAL
Cargo del Jefe Inmediato:	JEFE DE UNIDAD DE ATENCION AL CLIENTE Y FACTURACION
II. PROPOSITO PRINCIPAL	
Realizar inspección del predio para determinar fraudes, lecturas inconsistentes, efectuar cortes y re conexión del servicio; ejecutar actividades de mantenimiento preventivo que garanticen el buen funcionamiento del sistema y las actividades operativas del proceso comercial de acuerdo con las políticas empresariales y normatividad vigente del sector.	
III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Inspeccionar técnicamente las lecturas inconsistentes de acuerdo con las políticas empresariales. 2. Efectuar los cortes del servicio de acuerdo con la normatividad y las políticas de la entidad. 3. Realizar inspección del predio para determinar los fraudes del servicio. 4. Efectuar la re conexión del servicio de acuerdo con las políticas de la entidad y la normatividad. 5. Emplear condiciones de salud y seguridad en los ambientes de trabajo. 6. Realizar las actividades de mantenimiento preventivo que garanticen la operación del sistema 7. Ejecutar las actividades operativas del proceso comercial en la prestación de los servicios de acueducto. 8. Aplicar y hacer cumplir las normas y procedimientos establecidos por compañía. 9. Las demás funciones que le sean asignadas de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo. 	
IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Catastro, nomenclatura. 2. Establecimiento de rutas de revisión. 3. Cálculos aritméticos 4. Manejo de buenas relaciones interpersonales, comunicación con los clientes, cortesía. 5. Reportes de hallazgos en ordenes de trabajo 6. Uso de manuales e instructivos de manejo de la información. 7. Instalación y revisión de solicitudes del servicio. 8. Manejo de situaciones de emergencia 9. Aplicación de principios básicos de primeros auxilios. 10. Señalización y demarcación de áreas y disposición de equipos de seguridad. 11. Reporte de lecturas 12. Instalación, corte, suspensión, re-conexión y reinstalación de acometidas. 13. Cambio de medidores 14. Elaboración de reportes. 	
V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Características y configuración de los equipos y accesorios 2. Panorama de factores de riesgo para las actividades de mantenimiento 3. Normas de salud ocupacional y seguridad industrial 4. Manual de procedimientos de mantenimiento 5. Utilización y características de los equipos de medición 	



6. Materiales y especificaciones de fabricantes
7. Ordenes de trabajo
8. Interpretación de planos de instalación y de equipos
9. Uso y aplicación de equipos de medición
10. Normatividad Vigente
11. Nomenclatura urbana
12. Comunicación: tipos, condiciones en que se realiza y normas de cortesía
13. Terminología propia del área comercial del sector de agua potable y saneamiento básico
14. Operaciones aritméticas básicas, porcentaje, regla de tres, promedio, cálculo de desviaciones de consumo y aforo
15. Organigrama empresarial, líneas de mando, políticas de la empresa
16. Catastro: ruta, no. de orden, no. conexión, nombre del suscriptor, dirección, teléfono, estrato, ciclo.

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA**ESTUDIOS****EXPERIENCIA**

Educación básica secundaria	1. 12 (doce) meses de experiencia laboral o relacionada.
-----------------------------	--

VII. HOMOLOGACION

Veinticuatro (24) meses de experiencia laboral o relacionada.

VIII. HABILIDADES

- Organización en la realización de lecturas para crítica.
- Planificación de trabajo.
- Capacidad para trabajar en equipo.
- Honestidad y confidencialidad.
- Iniciativa y creatividad.

I. IDENTIFICACION

Denominación del Empleo:	AUXILIAR ADMINISTRATIVO – (FACTURACION)
Nivel:	ASISTENCIAL
Dependencia:	DIRECCION COMERCIAL
Cargo del Jefe Inmediato:	DIRECTOR COMERCIAL

II. PROPOSITO PRINCIPAL

Recibir, tramitar y establecer la comunicación con el usuario para realizar atender las peticiones, quejas y reclamos formulada por los clientes de manera escrita, solicitar la reinstalación del servicio y realizar el ejercicio de actividades de apoyo administrativo del área de desempeño, teniendo en cuenta la normatividad vigente, la tecnología y las políticas de la Entidad.

III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES

1. Atender y servir al cliente aplicando las políticas y normatividad del sector.
2. Producir los documentos que se originen de las funciones administrativas, siguiendo la norma técnica y la legislación vigente
3. Organizar la documentación teniendo en cuenta las normas legales y de la organización
4. Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización
5. Procesar la información de acuerdo con las necesidades de la organización
6. Aplicar tecnologías de la información teniendo en cuenta las necesidades de la unidad administrativa
7. Las demás funciones que le sean asignadas de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

1. Uso de recursos tecnológicos.
2. Uso de sistema operativo, paquetes integrados de oficina, correo electrónico.
3. Manejo de información: captura, conservación, recolección, consulta, ajuste, archivo, pertinencia, oportunidad, validez y actualización.
4. Backup de archivos del computador.
5. La atención, comunicación y servicio al cliente
6. Presentación personal.
7. Redacción y elaboración de informes.
8. Uso de la gramática, puntuación y ortografía.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

1. Sistemas de gestión de calidad: procesos y procedimientos de la unidad administrativa.
2. Políticas de la organización, estructura orgánico -funcional de la empresa.
3. Conceptos básicos de hardware y software, Redes de transmisión, fundamentos bases de datos, tipos y usos de los sistemas de información
4. Mantenimiento básico del sistema de computo
5. Conocimientos básicos de seguridad informática
6. Legislación documental: conservación soportes documentales, registro de correspondencia, tablas de retención documental
7. Software aplicativo
8. Normatividad vigente



9. Sistema de gestión documental, manejo de archivos, procesamiento de los datos , tipos de datos, codificación, plan de tabulación
10. Manejo de confidencialidad, ética y valores, autocontrol y prudencia
11. Principios de atención al cliente , medición del servicio, comunicación con el cliente, normas de cortesía
12. Concepto, manejo de información, análisis de la información, tecnologías de la información, sintaxis
13. Identificación y uso de los medios de comunicación
14. Expresión oral y escrita
15. Administración del tiempo
16. Técnicas de elaboración y presentación de informes
17. Principios básicos de estadística
18. Solución de problemas
19. Normas de calidad en la elaboración de documentos.

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA**ESTUDIOS****EXPERIENCIA**

Aprobación de dos (2) años de Educación Superior en carreras relacionadas con el área de desempeño o Tecnología en el área.	12 (doce) meses de experiencia relacionada o laboral.
---	---

VII. HOMOLOGACION

Dos (2) años de experiencia relacionada o laboral.

VIII. HABILIDADES

- Habilidades de comunicación.
- Capacidad de entender necesidades el cliente.
- Predisposición al servicio.
- Honestidad.
- Tolerancia.
- Amabilidad.
- Confidencialidad.
- Iniciativa y creatividad.

I. IDENTIFICACION

Denominación del Empleo: **AUXILIAR ADMINISTRATIVO (PQR)**

Nivel: **ASISTENCIAL**

Dependencia: **DIRECCION COMERCIAL**

Cargo del Jefe Inmediato: **DIRECTOR COMERCIAL**

II. PROPOSITO PRINCIPAL

Atender las solicitudes de peticiones, quejas y reclamos presentadas por los clientes de los servicios, procesar la información resultados de estas y elaborar los documentos a que haya lugar de acuerdo con la normatividad vigente, procedimientos establecidos e instrucciones recibidas.

III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES

1. Atender y servir al cliente aplicando las políticas y normatividad del sector.
2. Informar a los usuarios sobre las novedades en la prestación del servicio y normatividad vigente.
3. Procesar la información para apoyar la toma de decisiones en los procesos.
4. Producir los documentos que se originen de las funciones administrativas, siguiendo la norma técnica y la legislación vigente.
5. Organizar la documentación teniendo en cuenta las normas legales y de la organización.
6. Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.
7. Procesar la información de acuerdo con las necesidades de la organización.
8. Aplicar tecnologías de la información teniendo en cuenta las necesidades de la unidad administrativa.
9. Aplicar y hacer cumplir las normas y procedimientos establecidos por compañía.
10. Las demás funciones que le sean asignadas de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

1. Uso de correo electrónico
2. Seguridad de software.
3. Consulta y actualiza bases de datos.
4. Elaboración de backup de archivos.
5. Manejo de información: selecciona, clasifica, compila, ordena
6. Atención y prestación de servicio al cliente
7. Redacción, verificación, y radicación de documentos. Archivística.
8. Tabulación y manejo de datos.
9. Los documentos son redactados con precisión, claridad, brevedad y concordancia cumpliendo con las normas de puntuación.
10. Manejo de información y archivística.
11. Manejo y atención del público.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

1. Normatividad vigente.
2. Manejo de relaciones interpersonales
3. Políticas, misión, visión, valores, estructura y cultura organizacional
4. Sistemas de gestión de calidad.
5. Expresión oral y gestual



6. Negociación de conflictos y tolerancia
7. Manejo de archivos
8. Sistemas: procesador de textos y hojas de cálculo
9. Tarifas: tipos, transición tarifaria, cálculo
10. Sistemas de información de las entidades de regulación
11. Normas básicas para elaboración de informes, redacción, ortografía
12. Elementos socio culturales de la sociedad
13. Interpretación de diagramas y gráficas sencillos.
14. Operaciones aritméticas básicas con números enteros y fraccionarios.
15. Uso de recursos tecnológicos.
16. Estructura organizacional
17. Técnicas de comunicación
18. Normatividad vigente: atención al usuario, legislación laboral, contratación, seguridad industrial
19. Los principios básicos de manejo de archivo
20. Tecnologías de la información, reportes de información, tipos y usos de los sistemas de información.
21. Principios de atención al cliente, medición del servicio, comunicación con el cliente.
22. Presentación y actitud personal, autocontrol y prudencia, normas de cortesía
23. Identificación y uso de los medios de comunicación
24. Expresión oral y escrita
25. Conceptos archivísticos, procedimiento para archivar, manual de archivo, transferencia de documentos, radicación de documentos, tablas de retención documental, préstamo de documentos
26. Medio para transmisión de información.

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

ESTUDIOS	EXPERIENCIA
Aprobación de dos (2) años de Educación Superior en carreras relacionadas con el área de desempeño, técnica o Tecnología en el área.	12 (doce) meses de experiencia relacionada o laboral.

VII. HOMOLOGACION

Dos (2) años de experiencia relacionada o laboral.

VIII. HABILIDADES

- Habilidades de comunicación.
- Capacidad de entender necesidades el cliente.
- Predisposición al servicio.
- Honestidad.
- Tolerancia.
- Amabilidad.
- Confidencialidad.
- Iniciativa y creatividad.

DIRECCIÓN SERVICIOS INTEGRALES DE ASEO

Instrumento GBC 02

PROCESOS Y OCUPACIONES DE LA EMPRESA

EMPRESA:

COSERVICIOS S.A E.S.P

MAPA DE PROCESOS

MAPA DE PROCESOS COSERVICIOS S.A. E.S.P.

PROCESOS ESTRATÉGICOS

DIRECCIÓN

GESTIÓN INTEGRAL

PROCESOS MISIONALES

PLANEACIÓN Y DESARROLLO

ACUEDUCTO

ALCANTARILLADO

ALUMBRADO PÚBLICO

SERVICIO

PARTES INTERESADAS

REQUISITOS

COMERCIAL

PARTES INTERESADAS

NIVEL DE SATISFACCIÓN

PROCESOS DE APOYO

GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

GESTIÓN DE COMPRAS Y ALMACÉN

COMUNICACIONES

LABORATORIO DE AGUAS

GESTIÓN FINANCIERA

INFORMÁTICA

ASESORÍA LEGAL

LABORATORIO DE MEDIDORES

TIPOS DE PROCESOS	NOMBRE DEL PROCESO	OCCUPACIONES ASOCIADAS A CADA PROCESO
ESTRATÉGICOS:		
MISIONALES:	SERVICIOS INTEGRALES	<p>DIRECTOR DE SERVICIOS INTEGRALES</p> <p>AUXILIAR ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO</p> <p>JEFE UNIDAD DE SERVICIOS INTEGRALES</p> <p>CONDUCTOR</p> <p>AYUDANTE RECOLECTOR</p>
DE APOYO:		



ENUNCIADOS DE LAS COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES

TRABAJO EN EQUIPO
COMUNICACIÓN ASERTIVA
RESPETO Y AMABILIDAD CON LAS PERSONAS
INFORMACIÓN OPORTUNA Y VERAZ
SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE

DIRECCIÓN SERVICIOS INTEGRALES DE ASEO



CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	FECHA		Descripción	Aprobó
	mes	Año		

Instrumento GBC- 01

TIPO DE PROCESO	ESTRATÉGICO	
	MISIONAL	X
	DE APOYO	

NOMBRE DEL PROCESO:

SERVICIOS INTEGRALES

OCUPACIONES QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO.					NORMAS DE COMPETENCIA	ELEMENTOS DE COMPETENCIA
DIRECTOR	AUX ADMON	JEFE UNIDAD	CONDUCTOR	AYUDANTE RECOLECTOR		
X					210101006	1 2
X					210101005	1 2
X					210601009	1 2
X					210601010	1 2
X					210601014	1 2 3
X					280201117	1 2
X					280201122	1 2
	X				210601012	1 2 3
	X				210601010	1 2
	X				210601008	1 2 3 4
	X				210601011	1 2
	X				210601001	1 2 3
		X			210601004	1 2
		X			210601006	1 2
		X			210601007	1 2
		X			210601009	1 2



OCUPACIONES QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO.					NORMAS DE COMPETENCIA	ELEMENTOS DE COMPETENCIA
DIRECTOR	AUX ADMON	JEFE UNIDAD	CONDUCTOR	AYUDANTE RECOLECTOR		
		X			210601010	1 2
		X			210601014	1 2 3
		X			280201117	1 2
		X			280201122	1 2
			X		280201012	1 2
			X		280201047	1 2
			X		280201048	1 2 3
				X	280201017	1 2 3
				X	280201026	1 2 3 4
				X	280201124	1 2 3
				X	280201126	1 2

I. IDENTIFICACION

Denominación del Empleo:	DIRECTOR DE SERVICIOS INTegraLES
Nivel:	DIRECTIVO
Dependencia:	DIRECCIÓN DE SERVICIOS INTEGRALES
Cargo del Jefe Inmediato:	GERENTE

II. PROPOSITO PRINCIPAL

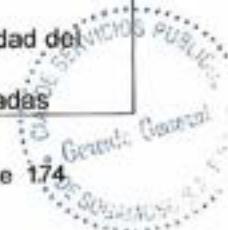
Dirigir, planear, organizar, controlar, coordinar, formular políticas y adoptar los planes, programas y proyectos relacionados con el Área de Servicios Integrales, para contribuir con el cumplimiento de las funciones, misión, visión y objetivos institucionales.

III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES

1. Dirigir el talento humano según necesidades de la organización.
2. Generar propuestas de mejoramiento del ambiente organizacional de acuerdo con la función de la dirección administrativa
3. Proponer programas de capacitación para el personal de la unidad administrativa, de acuerdo con las políticas de la organización
4. Proponer alternativas de solución que contribuyan al logro de los objetivos de acuerdo con el nivel de importancia y responsabilidad de las funciones asignadas por la organización
5. Manejar la información de los procedimientos técnicos establecidos de acuerdo con los requerimientos organizacionales.
6. Controlar la operación de manejo integral de residuos sólidos según las políticas empresariales.
7. Aplicar y hacer cumplir las normas y procedimientos establecidos por la compañía.
8. Las demás funciones que le sean asignadas de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

1. Gestión del talento humano: Análisis de deficiencias del personal de mantenimiento; criterios para la evaluación del personal, reportes de necesidades de formación.
2. La información es transmitida siguiendo los conductos regulares, medios de comunicación, en el tiempo y lugar establecidos de acuerdo con los procedimientos organizacionales
3. La confidencialidad de la información es manejada de acuerdo con los requisitos organizacionales.
4. Las situaciones anormales son reportadas siguiendo los procedimientos organizacionales establecidos.
5. La información sobre los procesos técnicos es solicitada a las personas responsables siguiendo los conductos regulares.
6. Los reportes son elaborados de acuerdo con las normas establecidas por la entidad.
7. Los tipos de formatos a diligenciar son identificados de acuerdo con los procedimientos establecidos por la entidad.
8. La disponibilidad de los recursos es identificada de acuerdo con las políticas empresariales.
9. Las características físicas, sociales, económicas de las rutas son identificadas de acuerdo con la planeación empresarial.
10. Los registros de programación de recursos son diligenciados siguiendo las directrices empresariales.
11. El personal es informado de las programaciones y sus modificaciones según procedimientos establecidos.
12. La atención a PQR's de la operación, es programada de acuerdo con la situación presentada.
13. El personal asignado es dotado con los implementos necesarios para la operación.
14. Los equipos de comunicación son manejados de acuerdo con las disposiciones empresariales.
15. La ruta es verificada de acuerdo con los procedimientos establecidos por la empresa.
16. Las solicitudes de usuarios y trabajadores son atendidas asegurando la prestación y calidad del servicio.
17. Las políticas y reglamentos de la empresa y las normas de salud ocupacional son verificadas



- durante el control a los trabajadores.
18. El medio de transporte utilizado para la realización de las funciones, es conducido, teniendo en cuenta el Código nacional de tránsito.
 19. Los mapas de las rutas son interpretados para la implementación de ajustes en la operación.
 20. Las labores asignadas a cada trabajador son verificadas de acuerdo con el manual de funciones.
 21. El Código nacional de tránsito y las normas de salud ocupacional son aplicados durante la realización del trabajo.
 22. Los informes de operación diaria son realizados según procedimientos empresariales.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

1. Clima organizacional
2. Sistemas de calidad ISO, valor agregado en los procesos, planes de mejoramiento
3. Planeamiento estratégico y operacional: políticas organizacionales , objetivos y estrategias organizacionales
4. Toma de decisiones
5. Manejo de la comunicación, trabajo en equipo,
6. Toma de decisiones, liderazgo
7. Principios y valores de la organización
8. Tipos de dirección, empoderamiento.
9. Gestión del talento humano, relaciones humanas en la comunicación oral, gestual y escrita.
10. Estructura organizacional, líneas de coordinación y flujo de comunicación.
11. Normas básicas para elaboración y presentación de reportes.
12. Estructura organizacional, líneas de coordinación y flujo de comunicación.
13. Operaciones aritméticas básicas con números enteros y fraccionarios.
14. Sistemas de unidades y conversiones aplicadas a su quehacer
15. Tipos de formatos usados en su quehacer.
16. Estadística.
17. Normatividad de manejo ambiental, ocupacional y transporte vigentes.
18. Nomenclatura urbana y rural
19. Rutas
20. Interpretación de mapas y planos
21. Reglamento interno; Normas de tránsito, medio ambiente y salud ocupacional.
22. Características de los recursos técnicos.
23. Características de los residuos y su manejo.
24. Manejo de emergencias en la operación
25. Manuales de funciones y de procedimientos
26. Tipos de formatos
27. PQR: características, tiempos de respuesta
28. Comunicación, Relaciones humanas.
29. Elaboración de proyectos
30. Análisis de necesidades.
31. Distribución de materiales y equipos
32. Planeación estratégica y operacional.
33. Técnicas de programación
34. Manejo de presupuesto
- 35.

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

ESTUDIOS	EXPERIENCIA
Título profesional en Administración de Empresas, Ingeniería Civil, Sanitaria y Ambiental y Postgrado.	Treinta y seis (36) meses de experiencia laboral o relacionada.

VII. HOMOLOGACION

Cuatro (4) años en cargos afines

VIII. HABILIDADES

- Planificación y gestión de proyectos.
- Iniciativa y emprendimiento.
- Resolución de problemas.
- Trabajo en equipo.
- Capacidad de dirección.
- Habilidad de control.
- Habilidad tecnológica.
- Visión empresarial.
- Actitud de servicio.
- Motivación para capacitarse.
- Enfoque al cliente.
- Disciplina.
- Honestidad.
- Orientación a resultados.
- Habilidades de comunicación.



I. IDENTIFICACION

Denominación del Empleo:	JEFE DE UNIDAD DE SERVICIOS INTEGRALES
Nivel:	EJECUTIVO
Dependencia:	DIRECCIÓN DE SERVICIOS INTEGRALES
Cargo del Jefe Inmediato:	DIRECTOR DE SERVICIOS INTEGRALES

II. PROPOSITO PRINCIPAL

Organizar, controlar, coordinar, formular políticas y adoptar los planes, programas y proyectos relacionados con la gestión contable, para contribuir con el cumplimiento de las funciones, misión, visión y objetivos empresariales.

III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES

1. Coordinar las actividades del talento humano asignado, teniendo en cuenta las funciones de la unidad administrativa
2. Generar propuestas de mejoramiento del ambiente organizacional de acuerdo con la función de la unidad administrativa
3. Proponer programas de capacitación para el personal de la unidad administrativa, de acuerdo con las políticas de la organización
4. Proponer alternativas de solución que contribuyan al logro de los objetivos de acuerdo con el nivel de importancia y responsabilidad de las funciones asignadas por la organización
5. Manejar la información de los procedimientos técnicos establecidos de acuerdo con los requerimientos organizacionales.
6. Manejar la información de los procedimientos técnicos establecidos de acuerdo con los requerimientos organizacionales.
7. Controlar la operación de manejo integral de residuos sólidos según las políticas empresariales.
8. Distribuir los materiales, equipos y elementos, teniendo en cuenta las políticas de la organización.
9. Inventariar los materiales, equipos y elementos, teniendo en cuenta las políticas de la organización.
10. Aplicar y hacer cumplir las normas y procedimientos establecidos por compañía.
11. Las demás funciones que le sean asignadas de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

1. La información sobre los procesos técnicos es solicitada a las personas responsables siguiendo los conductos regulares.
2. Los reportes son elaborados de acuerdo con las normas establecidas por la entidad.
3. Los tipos de formatos a diligenciar son identificados de acuerdo con los procedimientos establecidos por la entidad
4. Las novedades y eventos son registrados según los procedimientos establecidos por la organización
5. La proyección de los materiales tiene en cuenta las necesidades los diferentes puestos de trabajo, existencias, presupuestos y se ajusta a las normas y políticas de la organización.
6. Los informes son registrados y presentados de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos, el tiempo requerido, cualifican, cuantifican y proyectan la actividad.
7. Las actividades son planeadas y delegadas teniendo en cuenta las prioridades y las habilidades del personal
8. Las actividades son verificadas con el manual de procedimientos y los estándares de calidad
9. Las agendas son preparadas y controladas teniendo en cuenta los compromisos.
10. La atención al cliente es prestada de acuerdo con el protocolo establecido y los medios tecnológicos disponibles en la organización
11. La disponibilidad de los recursos es identificada de acuerdo con las políticas empresariales.
12. Las rutas son identificadas, planeadas y controladas de acuerdo con la normatividad vigente, políticas de la organización y necesidades de los clientes

13. Los recursos disponibles para el cumplimiento de rutas son optimizados según políticas empresariales.
14. Los registros de programación de recursos y los reportes de eventualidades son diligenciados siguiendo las directrices empresariales.
15. El personal es informado de las programaciones y sus modificaciones según procedimientos establecidos.
16. Las novedades y atención a PQR's de la operación son atendidas y programadas de acuerdo con la situación presentada.
17. El personal asignado es dotado con los implementos necesarios para la operación.
18. Las políticas y reglamentos de la empresa y las normas de salud ocupacional, código nacional de tránsito son verificadas durante el control a los trabajadores.
19. El medio de transporte utilizado para la realización de las funciones, es conducido, teniendo en cuenta el Código nacional de tránsito.
20. Los mapas de las rutas son interpretados para la implementación de ajustes en la operación.
21. Las labores asignadas a cada trabajador son verificadas de acuerdo con el manual de funciones.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

1. Normas básicas para elaboración y presentación de reportes.
2. Estructura organizacional, líneas de coordinación y flujo de comunicación.
3. Operaciones aritméticas básicas con números enteros y fraccionarios.
4. Sistemas de unidades y conversiones aplicadas a su quehacer
5. Tipos de formatos usados en su quehacer
6. Utilización de herramientas y equipos para la producción de informes
7. Concepto técnico del funcionamiento y vida útil de equipos y materiales
8. Valoración de inventarios y criterios para determinar la baja de elementos
9. Manuales de funciones y procedimientos
10. Sistemas de gestión de calidad ISO 9000, interpretación de indicadores de gestión
11. Normas de seguridad industrial, salud ocupacional y ambiental, reglamento interno; normas de tránsito.
12. Logística y almacenamiento
13. Manejo de personal
14. Nomenclatura urbana y rural
15. Rutas
16. Interpretación de mapas y planos
17. Características de los recursos técnicos.
18. Características de los residuos y su manejo.
19. Manejo de emergencias en la operación
20. Manuales de funciones y de procedimientos.

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

ESTUDIOS	EXPERIENCIA
Titulo Profesional: Administración de Empresas, Ingeniería, Economía y formación en normatividad ambiental y manejo de residuos sólidos.	Veinticuatro (24) meses de experiencia laboral o relacionada.

VII. HOMOLOGACION

Tres (3) años de experiencia laboral o relacionada.



VIII. HABILIDADES

- Planificación y gestión de proyectos.
- Iniciativa y emprendimiento.
- Resolución de problemas.
- Trabajo en equipo.
- Capacidad de dirección.
- Habilidad de control.
- Habilidad tecnológica.
- Visión empresarial.
- Actitud de servicio.
- Motivación para capacitarse.
- Enfoque al cliente.
- Disciplina.
- Honestidad.
- Orientación a resultados.
- Habilidades de comunicación

I. IDENTIFICACION

Denominación del Empleo:	AUXILIAR ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO
Nivel:	ASISTENCIAL
Dependencia:	DIRECCIÓN DE SERVICIOS INTEGRALES
Cargo del Jefe Inmediato:	DIRECTOR DE SERVICIOS INTEGRALES

II. PROPOSITO PRINCIPAL

Definir, organizar, procesar, archivar y producir información de la dependencia de recursos humanos aplicando tecnologías de la información y facilitando el servicio a los clientes internos y externos.

III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES

8. Mantener registro de conocimientos, aprendizajes y experiencias de capacitación aplicando las políticas vigentes en la organización.
9. Aplicar tecnologías de la información teniendo en cuenta las necesidades de la unidad administrativa
10. Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.
11. Organizar la documentación teniendo en cuenta las normas legales y de la organización.
12. Procesar la información de acuerdo con las necesidades de la organización.
13. Producir los documentos que se originan de las funciones administrativas, siguiendo la norma técnica y la legislación vigente.
14. Aplicar y cumplir las normas y procedimientos establecidos por compañía.
15. Las demás funciones que le sean asignadas de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

1. Uso de recursos tecnológicos.
2. Uso de sistema operativo, paquetes integrados de oficina, correo electrónico.
3. Manejo de información: captura, conservación, recolección, consulta, ajuste, archivo, pertinencia, oportunidad, validez y actualización.
4. Backup de archivos del computador.
5. La atención, comunicación y servicio al cliente
6. Redacción y elaboración de informes.
7. Uso de la gramática, puntuación y ortografía.
8. Aplicación de normatividad vigente inherentes al área administrativa (contable, archivística y financiera).
9. Manejo de buenas relaciones, atención al cliente, ética, valores, cortesía, comunicación assertiva.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

1. Sistemas de gestión de calidad: procesos y procedimientos de la unidad administrativa.
2. Políticas de la organización, estructura orgánico -funcional de la empresa.
3. Conceptos básicos de hardware y software, Redes de transmisión, fundamentos bases de datos, tipos y usos de los sistemas de información
4. Conocimientos básicos de seguridad informática
5. Legislación documental: conservación soportes documentales, registro de correspondencia, tablas de retención documental
6. Software aplicativo
7. Normatividad vigente inherente a la dependencia
8. Sistema de gestión documental, manejo de archivos, procesamiento de los datos , tipos de datos, codificación, plan de tabulación



9. Manejo de confidencialidad, ética y valores, autocontrol y prudencia
10. Principios de atención al cliente, medición del servicio, comunicación con el cliente, normas de cortesía
11. Concepto, manejo de información, análisis de la información, tecnologías de la información, sintaxis
12. Identificación y uso de los medios de comunicación
13. Expresión oral y escrita
14. Administración del tiempo del puesto de trabajo
15. Técnicas de elaboración y presentación de informes
16. Principios básicos de estadística
17. Solución de problemas
18. Normas de calidad en la elaboración de documentos.

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA**ESTUDIOS****EXPERIENCIA**

Aprobación de dos (2) años de Educación Superior en carreras relacionadas con el área de desempeño o Tecnología en el área.

12 (doce) meses de experiencia relacionada o laboral.

VII. HOMOLOGACION

Dos (2) años de experiencia laboral o relacionada.

VIII. HABILIDADES

- Relaciones interpersonales: capacidad para responder a las necesidades de los clientes.
- Habilidades de comunicación oral y escrita.
- Organización.
- Iniciativa.
- Liderazgo.

I. IDENTIFICACION

Denominación del Empleo:	CONDUCTOR
Nivel:	OPERATIVO
Dependencia:	DIRECCIÓN DE SERVICIOS INTEGRALES DE ASEO
Cargo del Jefe Inmediato:	JEFE UNIDAD SERVICIOS INTEGRALES DE ASEO

II. PROPOSITO PRINCIPAL

Conducir y mantener vehículos de transporte de residuos sólidos cumpliendo la normatividad vigente, programas y procedimientos establecidos.

III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES

1. Controlar la calidad del servicio de aseo cumpliendo con las normas técnicas y los índices de gestión establecidos.
2. Alistar vehículos automotores pesados de transporte de carga de acuerdo con especificaciones técnicas y políticas de la empresa.
3. Conducir vehículos automotores pesados de transporte de carga de acuerdo a las normas vigentes.
4. Aplicar y cumplir las normas y procedimientos establecidos por la compañía.
5. Las demás funciones que le sean asignadas de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

1. Los registros de operación y mantenimiento deben estar actualizados, clasificados, legibles y completos
2. Los daños de los equipos y herramientas deben ser clasificados con base en la verificación real de sus características y magnitud
3. Los reportes de daños se deben informar al área responsable dentro de los plazos establecidos
4. Verificar las condiciones adecuadas para su funcionamiento
5. Los equipos y las herramientas deben ser operados según las instrucciones de los manuales de funcionamiento y las normas de seguridad
6. Los equipos y elementos deben ser reemplazados de acuerdo con su vida útil
7. La revisión de los equipos y herramientas se realizaran de acuerdo con las recomendaciones de los manuales técnicos y las normas de seguridad
8. Los registros de novedades en la operación de sistemas mecánicos, eléctricos y electrónicos estarán disponibles y actualizados de acuerdo a los manuales de operación
9. La comunicación con el centro de operación y control se mantendrán aplicando los procedimientos establecidos
10. Los procedimientos para la comprobación del funcionamiento de los sistemas del vehículo deben ser aplicados según especificaciones del fabricante.
11. Las normas vigentes para la comprobación del funcionamiento de los sistemas del vehículo deben ser practicadas según especificaciones del fabricante.
12. El nivel de combustible debe ser revisado en el gasómetro del tablero de instrumentos según especificaciones del fabricante.
13. El motor es puesto en marcha siguiendo los procedimientos establecidos.
14. El funcionamiento de los sistemas del vehículo son comprobados en los dispositivos, indicadores o testigos en el tablero de instrumentos según especificaciones del fabricante.
15. El reglaje y funcionamiento de: silla, espejos, puertas, ventanas, lava vidrios y cinturón de seguridad son verificados según normas de seguridad, ergonómicas y procedimientos técnicos
16. El funcionamiento de los accesorios de confort son verificados según especificaciones del fabricante
17. El desplazamiento del equipo es controlado en: línea recta, virajes izquierda y derecha, marcha

- atrás y estacionamiento; en forma segura y respetando las normas de transito.
18. La aceleración en el equipo se realiza de manera progresiva y estable dentro de la curva de rendimiento del motor.
 19. El mando del embrague es operado para la puesta en marcha y selección de cambios en forma correcta según normas técnicas.
 20. Las frenadas parciales o totales se realizan según curvas de frenado.
 21. La coordinación de velocidades es realizada teniendo en cuenta los parámetros técnicos establecidos por el fabricante, las condiciones de la vía, el medio y el servicio que se presta.
 22. Las dimensiones viso espaciales son dominadas por el conductor según tipo de equipo.
 23. El equipo se desplaza por las vías realizando maniobras de: cambio de carril, cambio de calzada, virajes en vías estrechas y amplias, intersecciones, adelantamientos, afrontar semáforos, glorietas, zona de carga y descarga; respetando las normas de seguridad y de transito.
 24. Las señales lumínicas y acústicas del equipo son activadas y respetadas según la normatividad existente.
 25. Los instrumentos del equipo son observados e interpretados durante la operación.
 26. El equipo es operado teniendo en cuenta las condiciones: climatológicas, climatéricas, condiciones de la vía, movilidad del tráfico, velocidad, topografía, diurno y nocturno respetando las normas de seguridad, tránsito y transporte vigentes.
 27. La telecomunicación es realizada según normas establecidas.
 28. Las fallas en los diferentes sistemas del equipo son detectadas siguiendo el procedimiento establecido por el fabricante y/o empresa.
 29. El parqueo del vehículo es realizado teniendo en cuenta los procedimientos de la empresa y normas de seguridad.
 30. Cumplimiento de la normatividad de seguridad vial, código de tránsito y transporte, ambiental, higiene y salud ocupacional.
 31. Mapas viales, rutas nacionales, municipales, urbanas.
 32. Tipos y características de las vías
 33. Características en la operación de vehículos a gasolina o acpm
 34. Comportamiento del conductor frente a situaciones de: estrés, tensión, cansancio, somnolencia, alerta, riesgo, distracción, discapacidad física, etc. y la manera de detectarlos y afrontarlos
 35. Diligenciamiento de informes
 36. Relaciones humanas, comunicación amable y cortes.
 37. La ropa de trabajo debe ser cambiada al terminar la jornada
 38. El conductor deberá supervisar el trabajo de recolección y a su vez no permitirá reciclar dentro de la tolva, transportar personal ajeno a la empresa en la cabina del vehículo, estribos delanteros traseros y no transportar material reciclado en el recolector por los recuperadores
 39. Asistir a las capacitaciones programadas por la empresa, presentar evaluaciones pertinentes y retroalimentación de las mismas

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

1. Manuales de operación y mantenimiento de maquinarias, equipos y herramientas
2. Criterios de clasificación de daños
3. Esquema operacional de los sistemas de aseo urbano
4. Diligenciamiento de reportes
5. Medios de comunicación
6. Cronograma de actividades
7. Manejo de equipos, herramientas y elementos: Componentes esenciales de equipos y herramientas
8. Normas de seguridad industrial, ocupacional, código de tránsito y transporte.
9. Mecánica básica: Interpretación de información electrónica y computarizada

10. Procedimientos y normas vigentes para realizar las comprobaciones en el vehículo.
11. Indicadores que constituyen el tablero de instrumentos y su funcionamiento
12. Unidades de medida (volumen, presión, temperatura, corriente, velocidad, distancia y revoluciones) y su conversión
13. Operaciones básicas de aritmética
14. Sistemas de códigos de fallas y su interpretación
15. Manejo de residuos sólidos.
16. Principios y valores.
17. Relaciones humanas, comunicación asertiva.

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

ESTUDIOS	EXPERIENCIA
Bachillerato y formación certificada de conducción de vehículos de carga.	Veinticuatro (24) meses de experiencia laboral o relacionada.

VII. HOMOLOGACION

Tres (3) meses de experiencia laboral o relacionada.

VIII. HABILIDADES

- Receptor e interlocutor.
- Destreza física.
- Capacidad para trabajar bajo presión.
- Aptitud de trabajo en equipo.
- Liderazgo y comunicación.
- Iniciativa.



I. IDENTIFICACION

Denominación del Empleo:	AYUDANTE RECOLECTOR
Nivel:	OPERATIVO
Dependencia:	DIRECCIÓN DE SERVICIOS INTEGRALES DE ASEO
Cargo del Jefe Inmediato:	JEFE UNIDAD SERVICIOS INTEGRALES DE ASEO

II. PROPOSITO PRINCIPAL

Recolectar residuos sólidos de acuerdo con la normatividad vigente, procedimientos establecidos e instrucciones recibidas.

III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES

1. Recolectar, clasificar y transportar las bolsas con los residuos según su naturaleza en los sitios de generación y almacenamiento temporal de acuerdo con los procedimientos establecidos.
2. Emplear condiciones de salud y seguridad en los ambientes de trabajo.
3. Recoger los residuos sólidos de acuerdo con las normas establecidas.
4. Aplicar y hacer cumplir las normas y procedimientos establecidos por la compañía.
5. Las demás funciones que le sean asignadas de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

1. Los elementos de seguridad industrial, equipos y elementos son alistados de acuerdo con los requerimientos de la labor.
2. El cronograma para la ruta y actividades del día se cumple de acuerdo a lo establecido en la entidad.
3. Los sitios de generación y almacenamiento temporal son identificados de acuerdo con la planta física de la institución.
4. El contenido de los recipientes es inspeccionado de acuerdo a lo establecido en los manuales de procedimiento de la entidad.
5. Las normas de seguridad y salud ocupacional son aplicadas en el desarrollo de su trabajo, como forma de autoprotección
6. La ropa de trabajo debe ser cambiada al terminar la jornada
7. Las rutas son identificadas según las condiciones establecidas en la entidad.
8. Los residuos son recolectados de acuerdo con su riesgo y las normas establecidas por la institución.
9. Los usuarios y horarios de recolección son identificados de acuerdo a lo establecido en las políticas de la entidad
10. El estado de la bolsa con residuos debe ser verificada para evitar rompimientos y derrames de acuerdo con lo establecido en la entidad con base en la norma.
11. Las bolsas con residuos son cerradas para evitar contaminación con otros residuos de acuerdo con lo establecido en la entidad
12. Los Implementos de seguridad son utilizados de acuerdo con la naturaleza de los residuos
13. Los carros transportadores de bolsas con residuos son cargados, descargados y empujados de acuerdo con el tipo de vehículo cuando se deba realizar la recolección de residuos en vías peatonales.
14. El mantenimiento del área de trabajo es efectuado de acuerdo con las especificaciones de orden y aseo.
15. El aseguramiento de las condiciones de los equipos y herramientas es realizado de acuerdo con el manual de normas de seguridad
16. El aseguramiento del tipo y cantidad de elementos de protección personal y colectiva es realizado de acuerdo con las normas técnicas de seguridad establecidas para la empresa

17. La concentración ambiental del agente de riesgo es conocida de acuerdo con los valores límites permisibles establecidos en las normas técnicas.
18. Verifica el estado y disponibilidad de la dotación y los elementos para realizar la labor.
19. El vehículo y el lugar de recolección son identificados antes de iniciar las labores.
20. La ruta de recolección manual en vías y áreas públicas es reconocida confrontando los cambios presentados.
21. Identifica las características físicas de las vías y áreas de recolección.
22. Los residuos son identificados según sus características, clasificación y códigos de colores.
23. Los residuos son recolectados de las zonas o unidades de almacenamiento técnicamente establecidas.
24. Los residuos sólidos que queden dispersos después de la recolección son recogidos de acuerdo con la normatividad vigente.
25. Los equipos de recolección y compactación de residuos son manipulados de acuerdo con el manual de operación y las normas técnicas establecidas.
26. La presentación personal y la identificación empresarial es la legalmente establecida.
27. Las contingencias y novedades presentadas son informadas de acuerdo al procedimiento establecido.
28. Interpretación geográfica (mapa) de rutas
29. Normas de señalización y seguridad en vías y áreas públicas.
30. Nomenclatura urbana y rural.
31. Conocimiento de tipos de riesgos: físico, químicos, biológicos, ergonómicos, mecánicos, ambientales y salud mental.
32. El ayudante no permitirá reciclar dentro de la tolva, transportar personal ajeno a la empresa en la cabina del vehículo, estribos delanteros traseros y no transportar material reciclado en el recolector por los recuperadores.
33. Asistir a las capacitaciones programadas por la empresa, presentar evaluaciones pertinentes y retroalimentación de las mismas

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

1. Tipos, usos, manejo de los elementos de seguridad industrial, equipos y elementos de protección personal
2. Características y condiciones del sistema de gestión de los residuos en la entidad
3. Conocimiento de la planta física de la entidad, ubicación de sitios de generación, tipos de residuos según el área.
4. Interpretación de mapas de rutas
5. Aspectos sociales de la ruta (relaciones con la comunidad y condiciones sociales de los sectores donde labora)
6. Conocimientos básicos sobre manejo integral de residuos sólidos.
7. Sistema de gestión de los residuos en la entidad
8. Normas básicas de relaciones humanas y comunicación para la interacción con la comunidad
9. Código de colores y calibres para las bolsas de acuerdo a la clasificación de los residuos
10. Procedimientos establecidos por la entidad y normas para limpieza y desinfección de sitios y recipientes con residuos
11. Conocimientos básicos para realizar desinfección y limpieza de los sitios que puedan estar contaminados con microorganismos patógenos: virus, bacterias, hongos, parásitos
12. Normas de tránsito, señalización y seguridad en calles y vías
13. Nomenclatura definida del lugar
14. Normas legales vigentes de recolección manual de residuos sólidos
15. Interpretación geográfica de vías y áreas públicas.
16. Manual de operación establecido para la labor de recolección manual de residuos sólidos .
17. Procedimiento de reporte de novedades.



VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
ESTUDIOS	EXPERIENCIA
Educación Básica	Seis (6) meses de experiencia en labores de manejo de residuos sólidos o servicios generales.
VII. HOMOLOGACION	
Dieciocho (18) meses de experiencia laboral o relacionada.	
VIII. HABILIDADES	
<ul style="list-style-type: none">• Receptor e interlocutor.• Aptitud de trabajo en equipo.• Destreza física.• Liderazgo y comunicación.	

DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Instrumento GBC 02

EMPRESA:

COSERVICIOS S. A. E.S.P.

MAPA DE PROCESOS

MAPA DE PROCESOS COSERVICIOS S.A. E.S.P.

PROCESOS ESTRATÉGICOS

DIRECCIÓN

GESTIÓN INTEGRAL

PROCESOS MISIONALES

PLANEACIÓN Y DESARROLLO

ACUEDUCTO ALCANTARILLADO ALUMBRADO PÚBLICO

COMERCIAL

REQUISITOS

SERVICIO

PARTES INTERESADAS

PROCESOS DE APOYO

GESTIÓN DE
RECURSOS HUMANOS

GESTIÓN DE
COMPRA Y ALMACÉN

COMUNICACIONES

LABORATORIO DE
AGUAS

GESTIÓN FINANCIERA

INFORMÁTICA

ASESORÍA LEGAL

LABORATORIO DE
MEDIDORES

NIVEL DE
SATISFACCIÓN

PARTES INTERESADAS

TIPOS DE PROCESOS	NOMBRE DEL PROCESO	OCCUPACIONES ASOCIADAS A CADA PROCESO
ESTRATEGICOS		
MISIONALES:		
DE APOYO:	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	<p>DIRECTOR</p> <p>SECRETARIA</p> <p>AUXILIAR ADMINISTRATIVO</p>



ENUNCIADOS DE LAS COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES

Trabajo en equipo.

Atención y servicio al cliente.

Comunicación efectiva

Respeto y amabilidad por las personas

DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS



CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	FECHA		Descripción	Aprobó
	mes	Año		

Instrumento GBC- 01

TIPO DE PROCESO	ESTRATÉGICO	
	MISIONAL	
	DE APOYO	x

NOMBRE DEL PROCESO:	GESTION DEL TALENTO HUMANO	
---------------------	----------------------------	--

OCUPACIONES QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO			NORMAS DE COMPETENCIA	ELEMENTOS DE COMPETENCIA
DIRECTOR	SECRETARIA	AUXILIAR ADMINISTRATIVO		
x			210201015	1 2 3
x	x	x	210201008:	1 2 3 4
x			210201017:	1 2 3
x			210201011	1 2
x			210201009:	1 2
x			210201010:	1 2
x			210101005	1 2
x			210601009	1 2
x			210601014	1 2 3
		x	210201014:	1 2
		x	210201022	1 2 3 4
		x	210201016	1 2 3 4
	x	x	210201012:	1 2 3
	x	x	210201006	1 2 3 4
	x	x	210601001	1 2



OCUPACIONES QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO			NORMAS DE COMPETENCIA	ELEMENTOS DE COMPETENCIA
DIRECTOR	SECRETARIA	AUXILIAR ADMINISTRATIVO		
	X		210601008	3
	X	X		1
	X	X		2
	X	X		3
			210601010	4
				1
				2
			210601011	1
				2
				3
			210601012	1
				2
				3

I. IDENTIFICACION

Denominación del Empleo:	DIRECCION DE RECURSOS HUMANOS
Nivel:	DIRECTIVO
Dependencia:	RECURSOS HUMANOS
Cargo del Jefe Inmediato:	GERENTE

II. PROPOSITO PRINCIPAL

Planear, organizan y controlan la operación de los departamentos de personal y recursos humanos; desarrollan e implementan políticas, programas y procedimientos respectivos a la planificación de recursos humanos, selección, pactos de pago, beneficios laborales, capacitación y desarrollo de personal.

III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES

1. Controlar la calidad de la información del sistema de información de gestión del talento humano de acuerdo con la normatividad y procedimientos vigentes.
2. Diseñar estructuras de salarios, aplicando las metodologías y estrategias establecidas por la organización.
3. Documentar procesos y procedimientos aplicando métodos normalizados adoptados por la organización.
4. Ejecutar las acciones de capacitación, desarrollo y mantenimiento de competencias individuales y de equipos de trabajo, de acuerdo con el plan establecido.
5. Integrar los trabajadores y proveedores a la organización, de acuerdo con el direccionamiento estratégico, procesos y procedimientos y roles de trabajo.
6. Evaluar la eficacia del plan y de las acciones de capacitación y desarrollo de competencias individuales y de equipos de trabajo, acorde con los objetivos propuestos.
7. Planear la capacitación, desarrollo y mantenimiento de competencias individuales y de equipos de trabajo, de acuerdo con el modelo adoptado por la organización.
8. Dirigir el talento humano según necesidades de la organización.
9. Aplicar y hacer cumplir las normas y procedimientos establecidos por compañía.
10. Las demás funciones que le sean asignadas de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

1. Sistema de gestión del talento humano: planeación, ejecución, verificación y mejora, diagnóstico de necesidades de capacitación y desarrollo, entrenamiento, capacitación, inducción del talento humano, planes de sucesión.
2. Sistema de gestión de calidad ISO 9000: planeación, ejecución, verificación y mejora.
3. Relaciones interpersonales y trabajo en equipo
4. Creatividad y toma de decisiones
5. Implementación de normas y procedimientos establecidos a nivel interno y externo
7. Salud ocupacional
8. Análisis ocupacional, normas de competencia y orientación ocupacional.
9. Aplicaciones estadísticas.
10. Normas vigentes de elaboración de informes.
11. Técnicas de investigación
12. Manejo de software aplicativo
13. Investigación de necesidades del cliente
14. Direccionamiento Estratégico
15. Métodos de recolección y análisis de información
16. Elaboración y control de Presupuesto
17. Elaboración y mejora de manuales de funciones.



18. El Manejo de medios didácticos y recursos educativos
19. Normas para la presentación de informes
20. Habilidades de comunicación oral y escrita
21. Desarrollo de la organización
22. Organización de eventos.
23. Empoderamiento.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

1. Normas vigente (propias de la dependencia, sistema de calidad, seguridad y salud ocupacional).
2. Técnicas de auditoría generalmente aceptados
3. Manejo de software aplicativo.
4. Las políticas y normas vigentes de la entidad.
5. Sistemas de gestión de calidad
6. Clima organizacional
7. Planeación estratégica.
8. Indicadores de gestión.
9. Toma de decisiones
10. Manejo de la comunicación
11. Trabajo en equipo
12. Gestión del talento humano.
13. Benchmarking
14. Competencias laborales
15. Principios y valores de la organización
16. Empoderamiento
17. La organización donde labora
18. Métodos estadísticos y de investigación
19. Salarios, tendencias de mercado laboral, estructura salarial de la organización.
20. El sector económico a que pertenece la organización
21. Metodologías para análisis de cargos
22. Normas técnica para la presentación de informes
23. Manejo y administración de sistemas de registro, de archivo, datos y documentos.

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA**ESTUDIOS****EXPERIENCIA**

Título universitario en: Administración de Empresas, Contaduría, Ingeniería, Economía, Derecho y Título de postgrado en la modalidad de especialización.

Treinta y seis (36) meses de experiencia laboral o relacionada.

VII. HOMOLOGACION

Cuatro (4) años en cargos afines.

VIII. HABILIDADES

- Liderazgo y comunicación.
- Capacidad para resolver problemas complejos de personal.
- Habilidad de negociación y de interrelaciones personales.
- Creatividad e iniciativa.
- Honestidad y responsabilidad.

I. IDENTIFICACION	
Denominación del Empleo:	SECRETARIA
Nivel:	ASISTENCIAL
Dependencia:	RECURSOS HUMANOS
Cargo del Jefe Inmediato:	DIRECTOR DE RECURSOS HUMANOS
II. PROPOSITO PRINCIPAL	
Definen necesidades de información de la gestión del talento humano y vinculan a las personas seleccionadas; evalúan la eficacia del plan y de las acciones de capacitación y desarrollo de competencias individuales y de equipos de trabajo; Generan nomina de salarios y compensaciones; realizan procesos pagos de personal a terceros; Aplican tecnologías de la información.	
III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Definir necesidades de información de la gestión del talento humano de acuerdo con los requerimientos de la organización y de las partes interesadas. 2. Evaluar la eficacia del plan y de las acciones de capacitación y desarrollo de competencias individuales y de equipos de trabajo, acorde con los objetivos propuestos. 3. Generar nomina de salarios y compensaciones de acuerdo con la información registrada, las normas vigentes y los medios dispuestos por la organización 4. Generar pagos de personal a terceros, de acuerdo con las normas legales vigentes y los procedimientos establecidos por la organización. 5. Vincular a las personas seleccionadas, de acuerdo con las normas legales vigentes, políticas y procedimientos establecidos por la organización. 6. Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización. 7. Organizar la documentación teniendo en cuenta las normas legales y de la organización 8. Producir los documentos que se originen de las funciones administrativas, siguiendo la norma técnica y la legislación vigente. 9. Procesar la información de acuerdo con las necesidades de la organización. 10. Aplicar y hacer cumplir las normas y procedimientos establecidos por compañía. 11. Las demás funciones que le sean asignadas de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo. 	
IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Uso de recursos tecnológicos 2. Uso de correo electrónico 3. Seguridad de software. 4. Consulta y actualiza bases de datos. 5. Elaboración de backup de archivos. 6. Manejo de información: selecciona, clasifica, compila, ordena 7. Atención y prestación de servicio al cliente 8. Redacción, verificación, y radicación de documentos. Archivística. 9. Tabulación y manejo de datos. 10. Los documentos son redactados con precisión, claridad, brevedad y concordancia cumpliendo con las normas de puntuación. 11. Registro y trámite de novedades de personal. 12. Manejo y trámite de nómina. 13. Reporte y liquidación de pagos a terceros: parafiscales, seguridad social. 14. Tramitología de vinculación de personal. 	



V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

01. Políticas, misión, visión, valores, estructura y cultura organizacional.
02. Estructura organizacional
03. Técnicas de comunicación
04. Normatividad vigente: atención al usuario, legislación laboral, contratación, seguridad industrial
05. Los principios básicos de manejo de archivo.
06. Sistemas De Gestión De Calidad
07. Conceptos Básicos De Hardware Y Software.
08. Tecnologías de la información, reportes de información, tipos y usos de los sistemas de información.
09. Principios de atención al cliente, medición del servicio, comunicación con el cliente.
10. Presentación y actitud personal, autocontrol y prudencia, normas de cortesía
11. Identificación y uso de los medios de comunicación
12. Expresión oral y escrita
13. Conceptos archivísticos, procedimiento para archivar, manual de archivo, transferencia de documentos, radicación de documentos, tablas de retención documental, préstamo de documentos
14. Medio para transmisión de información.

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

ESTUDIOS	EXPERIENCIA
Título de formación técnica profesional en gestión secretarial ejecutiva, en gestión secretarial ejecutiva bilingüe, secretariado, en secretariado bilingüe, secretariado de gerencia, secretariado ejecutivo, en administración de empresas, administración de recursos humanos, administración y gestión de empresas, en gerencia de oficinas, en gestión empresarial, en relaciones industriales o Tecnología en secretariado, en administración, en administración de personal y desarrollo humano, en administración de sistemas de información, en administración de sistemas de información y documentación, en gerencia de oficinas, en gestión empresarial.	Doce (12) meses de experiencia relacionada o laboral.

VII. HOMOLOGACION

Dos (2) años de experiencia relacionada o laboral.

VIII. HABILIDADES

- Excelentes habilidades interpersonales.
- Comunicación oral y escrita.
- Organización, creativa, iniciativa, constancia.
- Capacidad para trabajar en grupo.
- Confidencialidad
- Redacción y ortografía.

I. IDENTIFICACION

Denominación del Empleo:	AUXILIAR ADMINISTRATIVO
Nivel:	ASISTENCIAL
Dependencia:	RECURSOS HUMANOS
Cargo del Jefe Inmediato:	DIRECTOR DE RECURSOS HUMANOS

II. PROPOSITO PRINCIPAL

Definir, organizar, procesar, archivar y producir información de la dependencia de recursos humanos aplicando tecnologías de la información y facilitando el servicio a los clientes internos y externos.

III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES

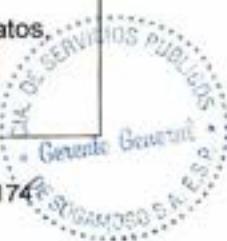
16. Definir necesidades de información de la gestión del talento humano de acuerdo con los requerimientos de la organización y de las partes interesadas.
17. Mantener registro de conocimientos, aprendizajes y experiencias de capacitación aplicando las políticas vigentes en la organización.
18. Aplicar tecnologías de la información teniendo en cuenta las necesidades de la unidad administrativa.
19. Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.
20. Organizar la documentación teniendo en cuenta las normas legales y de la organización.
21. Procesar la información de acuerdo con las necesidades de la organización.
22. Producir los documentos que se originen de las funciones administrativas, siguiendo la norma técnica y la legislación vigente.
23. Generar propuestas de mejoramiento del ambiente organizacional de acuerdo con la función de la unidad administrativa.
24. Proponer alternativas de solución que contribuyan al logro de los objetivos de acuerdo con el nivel de importancia y responsabilidad de las funciones asignadas por la organización.
25. Aplicar y hacer cumplir las normas y procedimientos establecidos por compañía.
26. Las demás funciones que le sean asignadas de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

1. Uso de recursos tecnológicos.
2. Uso de sistema operativo, paquetes integrados de oficina, correo electrónico.
3. Manejo de información: captura, conservación, recolección, consulta, ajuste, archivo, pertinencia, oportunidad, validez y actualización.
4. Backup de archivos del computador.
5. La atención, comunicación y servicio al cliente
6. Presentación personal.
7. Redacción y elaboración de informes.
8. Uso de la gramática, puntuación y ortografía.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

1. Sistemas de gestión de calidad: procesos y procedimientos de la unidad administrativa.
2. Políticas de la organización, estructura orgánico -funcional de la empresa.
3. Conceptos básicos de hardware y software, Redes de transmisión, fundamentos bases de datos, tipos y usos de los sistemas de información
4. Mantenimiento básico del sistema de computo
5. Conocimientos básicos de seguridad informática



6. Legislación documental: conservación soportes documentales, registro de correspondencia, tablas de retención documental
7. Software aplicativo
8. Normatividad vigente
9. Sistema de gestión documental, manejo de archivos, procesamiento de los datos , tipos de datos, codificación, plan de tabulación
10. Manejo de confidencialidad, ética y valores, autocontrol y prudencia
11. Principios de atención al cliente , medición del servicio, comunicación con el cliente, normas de cortesía
12. Concepto, manejo de información, análisis de la información, tecnologías de la información, sintaxis
13. Identificación y uso de los medios de comunicación
14. Expresión oral y escrita
15. Administración del tiempo
16. Técnicas de elaboración y presentación de informes
17. Principios básicos de estadística
18. Solución de problemas
19. Normas de calidad en la elaboración de documentos.

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

ESTUDIOS	EXPERIENCIA
Aprobación de dos (2) años de Educación Superior en carreras relacionadas con el área de desempeño o Tecnología en el área.	12 (doce) meses de experiencia relacionada o laboral.

VII. HOMOLOGACION

Dos(2) años de experiencia relacionada o laboral

VIII. HABILIDADES

- Confidencialidad con la información.
- Capacidad para trabajar en equipo.
- Creatividad e iniciativa.

DIRECCIÓN DE ASESORIA LEGAL

Instrumento GBC 02

EMPRESA:

COSERVICIOS S. A E.S.P

MAPA DE PROCESOS

MAPA DE PROCESOS COSERVICIOS S.A. E.S.P.

PROCESOS ESTRATÉGICOS

DIRECCIÓN

GESTIÓN INTEGRAL

PARTES INTERESADAS

SERVICIO

NIVEL DE SATISFACCIÓN

PARTES INTERESADAS

PROCESOS MISIONALES

PLANEACIÓN Y DESARROLLO

ACUEDUCTO

ALCANTARILLADO

ALUMBRADO PÚBLICO

COMERCIAL

PROCESOS DE APOYO

GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

GESTIÓN DE COMPRAS Y ALMACÉN

COMUNICACIONES

LABORATORIO DE AGUAS

GESTIÓN FINANCIERA

INFORMÁTICA

ASESORÍA LEGAL

LABORATORIO DE MEDIDORES

TIPOS DE PROCESOS	NOMBRE DEL PROCESO	OCCUPACIONES ASOCIADAS A CADA PROCESO
ESTRATÉGICOS:		
MISIONALES:		
DE APOYO:	ASESORÍA LEGAL	DIRECTOR ASISTENTE DE ASESORIA LEGAL



ENUNCIADOS DE LAS COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES

TRABAJO EN EQUIPO

COMUNICACIÓN ASERTIVA.

RESPETO Y AMABILIDAD CON LAS PERSONAS

INFORMACIÓN OPORTUNA Y VERAZ

SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE.

DIRECCION DE ASESORIA LEGAL



CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	FECHA		Descripción	Aprobó
	mes	Año		
04	07	2016	Ajuste en Funciones y Denominación del Asistente	Junta Directiva (Acta 1013 del 22/12/2015)

Instrumento GBC- 01

TIPO DE PROCESO	ESTRATÉGICO	
	MISIONAL	
	DE APOYO	X

NOMBRE DEL PROCESO:	ASESORIA LEGAL	
--------------------------------	-----------------------	--

OCUPACIONES QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO.		NORMAS DE COMPETENCIA	ELEMENTOS DE COMPETENCIA
DIRECTOR	ASISTENTE DE ASESORIA LEGAL		
	X	210601001	1
			2
			3
	X	210601008	1
			2
			3
			4
	X	210601010	1
			2
			3
	X	210601011	1
			2
			3
	X	210601012	1
			2
X			1
X		210101005	2
X			1
X		210601006	2
X			1
X		210601009	2
X			1
X			2
X		210601014	1
X			2
X			3



I. IDENTIFICACION

Denominación del Empleo:	DIRECTOR DE ASESORIA LEGAL
Nivel:	DIRECTIVO
Dependencia:	ASESORIA LEGAL
Cargo del Jefe Inmediato:	GERENTE

II. PROPOSITO PRINCIPAL

Dirigir, organizar, controlar, coordinar, formular políticas y adoptar los planes, programas y proyectos relacionados con asesoría legal, para contribuir con el cumplimiento de las funciones, misión, visión y objetivos institucionales.

III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES

1. Dirigir el talento humano a su cargo según necesidades de la dependencia.
2. Generar propuestas de mejoramiento del ambiente organizacional de acuerdo con la función de la unidad administrativa a su cargo
3. Proponer programas de capacitación para el personal de la unidad administrativa a su cargo, de acuerdo con las políticas de la organización
4. Proponer alternativas de solución que contribuyan al logro de los objetivos de acuerdo con el nivel de importancia y responsabilidad de las funciones asignadas por la empresa
5. Asistir a la Gerencia en las funciones propias de su cargo y presentar propuestas sobre los procesos que desarrolla la dependencia.
6. Dirigir, controlar y velar por el cumplimiento de las funciones que le corresponde realizar a la dependencia de acuerdo con las normatividad vigente.
7. Adoptar o implementar, dirigir y controlar las políticas, los procesos, planes, programas y proyectos establecidos en la empresa que tengan relación con la dependencia y adelantar las gestiones necesarias para asegurar el oportuno cumplimiento y aplicación en todos los niveles institucionales, así como establecer sistemas o canales de información para su ejecución y seguimiento.
8. Organizar el funcionamiento de la empresa en los procesos, procedimientos y tareas relacionadas con la Dependencia.
9. Proponer ajustes a la organización interna de la entidad y a las disposiciones que regulan los procesos, procedimientos y trámites administrativos internos relacionados con la dependencia que dirige.
10. Velar por el cumplimiento de las metas, indicadores, planes y programas.
11. Asesorar a las dependencias en los procesos propios de la Dependencia y velar que en la Institución se cumplan esos procesos.
12. Representar por delegación a la Entidad en reuniones relacionadas con asuntos de competencia.
13. Adoptar los mecanismos de seguimiento y control necesarios para que los derechos de petición comunicaciones o actuaciones administrativas que lleguen a la Dependencia sean tramitados y respondidos oportunamente.
15. Aplicar y hacer cumplir las normas y procedimientos establecidos por compañía.
16. Las demás funciones que le sean asignadas de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

1. El Gerente es asistido por el Director de la Dependencia en las funciones propias de su cargo, en forma oportuna y de conformidad con las normas vigentes, presentando además propuestas sobre los procesos que desarrolla la respectiva Área.
2. Las funciones que le corresponde realizar a la dependencia son dirigidas y controladas por el Director, velando por su cumplimiento oportuno, atendiendo las normas vigentes, las metas y políticas institucionales y los procesos y procedimientos establecidos.
3. Las políticas institucionales, los procesos, planes, programas y proyectos establecidos en la entidad que tienen relación con la Dirección son adoptados o implementados en todos los niveles de la entidad, con la dirección y control del Director, teniendo en cuenta las normas vigentes, las

- políticas e instrucciones del Gerente, los planes, las funciones, objetivos y misión de la entidad.
4. El funcionamiento de la entidad en los procesos, procedimientos y tareas relacionadas con el Área es organizado y controlado, propendiendo permanentemente por el cumplimiento de las normas vigentes, los procesos y los procedimientos legalmente establecidos.
 5. La proposición de ajustes a la organización interna de la entidad y a las disposiciones que regulan los procesos, procedimientos y trámites administrativos internos relacionados con el Área que dirige, corresponden a las normas legales que regulan la respectiva materia, a las políticas institucionales y a las necesidades del servicio.
 6. Las metas, indicadores, planes y programas de la respectiva Área son cumplidos oportunamente, atendiendo las normas vigentes, las políticas institucionales, las funciones, los objetivos, la misión y la visión institucional.
 7. Las demás áreas y dependencias de la Entidad son asistidas oportunamente en los procesos propios del Área, velando por el cumplimiento de las normas vigentes y procedimientos, en concordancia con los planes, las políticas y programas de la entidad.
 8. La representación de la Entidad en reuniones es oportuna y acorde a las instrucciones recibidas, las políticas, los planes, programas y proyectos de la entidad.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

Organización del Estado; gestión administrativa; políticas públicas; marco legal institucional; procedimiento administrativo; laboral administrativo; normas de contratación pública y privada; formulación, evaluación y gerencia de proyectos; conocimientos básicos en educación y aprendizaje; conocimiento del entorno socioeconómico; conocimientos en agenda interna de productividad; conocimientos en investigación; conocimientos en planeación, procesos y procedimientos; comprensión de lectura y lenguaje; negociación de conflictos; informática básica; redacción.

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

ESTUDIOS	EXPERIENCIA
Título Profesional Universitario en derecho y Título de postgrado en la modalidad de especialización.	Treinta y seis (36) meses de experiencia laboral o relacionada.

VII. HOLOGACION

Cuatro (4) años en cargos afines.

VIII. HABILIDADES

- Capacidad para resolver problemas complejos.
- Habilidad de negociación y de interrelaciones personales.
- Comunicación y liderazgo.
- Honestidad.
- Compromiso.
- Confidencialidad.
- Creatividad e iniciativa.



I. IDENTIFICACION	
Denominación del Empleo:	ASISTENTE DE ASESORIA LEGAL
Nivel:	ASISTENCIAL
Dependencia:	ASESORIA LEGAL
Cargo del Jefe Inmediato:	DIRECCIÓN DE ASESORÍA LEGAL
II. PROPOSITO PRINCIPAL	
Realizar el ejercicio de actividades de apoyo administrativo, 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, para el desarrollo de la gestión administrativa del área de desempeño, teniendo en cuenta la normatividad vigente, la tecnología y las políticas de la empresa.	
III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none">Orientar y suministrar información a los clientes internos y externos apoyando el desarrollo y ejecución de las actividades del área de desempeño, teniendo en cuenta las políticas de la Empresa.Administrar y gestionar el trámite documental oportuno de entrada y salida de la correspondencia general y específica del despacho de la dependencia.Redactar o tomar dictados, cartas, memorandos, acuerdos, resoluciones, formas, circulares, informes y demás documentos propios de la gestión.Clasificar y radicar documentos aplicando la normatividad vigente y utilizando los medios dispuestos por la entidad para ese fin.Mantener actualizado y organizado el archivo de documentos y publicaciones del área de desempeño.Llevar en forma sistematizada el registro actualizado de la información de las entidades y organismos con los cuales se requiera comunicación e interrelación.Llevar el sistema de control y seguimiento por asuntos, citas, entrevistas, compromisos y eventos en general del despacho del área.Mantener las relaciones públicas del área de desempeño, teniendo en cuenta las políticas de la Empresa.Apoyar la organización de los diferentes eventos propios de la gestión del despacho del área.Mantener las relaciones públicas del área de desempeño, teniendo en cuenta las políticas de la Empresa.Aplicar y hacer cumplir las normas y procedimientos establecidos por compañía.Las demás funciones que le sean asignadas de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo.Cargar información SIA- redacción y transcripción de Actas de Junta Directiva y Asamblea General e impresión.Tramitar la legalidad de documentos de la Empresa), atención y trámite de accionistas y títulos valores de acciones.Elaborar informe histórico de la Empresa.Manejar el tema de indicadores de Gestión de la Dirección de Asesoría Legal.	
IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)	
<ol style="list-style-type: none">La organización de los diferentes eventos propios de la gestión del despacho del área de desempeño, se realiza teniendo en cuenta el protocolo, políticas de la Empresa y las instrucciones recibidas.El sistema de control y seguimiento por asuntos, citas, entrevistas, compromisos y eventos del despacho del área, se mantiene y actualiza teniendo en cuenta el orden de importancia, las políticas de la entidad y las instrucciones recibidas.El servicio a los clientes internos y externos del área se facilita de acuerdo con las políticas de la Empresa y las instrucciones recibidas.Las responsabilidades al personal de apoyo del despacho, se asignan según la delegación y autonomía otorgada por el Gerente o Director del área de desempeño.La redacción y toma de dictados de cartas, memorandos, acuerdos, resoluciones, circulares,	

- informes y demás documentos propios de la gestión del despacho, se realizan oportunamente de acuerdo con las instrucciones recibidas y utilizando los medios dispuestos por la empresa.
6. La gestión documental del área se lleva a cabo de acuerdo con la legislación vigente, las normas de la empresa y las instrucciones recibidas.
 7. La producción documental de área se tramita oportunamente de acuerdo con la normatividad vigente y las instrucciones recibidas.
 8. La información de las entidades y organismos con los cuales se requiera comunicación e interrelación el área de desempeño es registrada y actualizada teniendo en cuenta las políticas de la empresa y las instrucciones recibidas.
 9. Las relaciones públicas del área de desempeño se mantienen, de acuerdo con las políticas de la empresa y las instrucciones recibidas.
 10. La información, documentos o elementos que faciliten la operación, se suministran oportunamente teniendo en cuenta la legislación vigente, políticas de la empresa y las instrucciones recibidas.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

Conocimientos en: relaciones públicas, organización de eventos, protocolo empresarial, medios de comunicación, servicio al cliente, manejo de agenda, expresión oral y escrita, normas de cortesía, administración del tiempo, redacción personal, comercial, diplomática y epistolar, clases y tipos de documentos, normas técnicas para la elaboración de documentos, manejo de procesadores de textos, gestión documental, legislación de documental, software para el manejo de la correspondencia, normas de correo y servicios de mensajería.

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

ESTUDIOS	EXPERIENCIA
Título profesional en carreras de las áreas Administrativas, Jurídicas, Sociales o Económicas	Treinta y seis (36) meses de experiencia relacionada o laboral

VII. HOLOGACION

Cuatro (4) años de experiencia relacionada o laboral.

VIII. HABILIDADES

- Confidencialidad y discreción en el manejo de la información.
- Relaciones interpersonales.
- Comunicación oral.
- Organización e iniciativa.
- Redacción y ortografía.



DIRECCIÓN DE FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN

Instrumento GBC 02

EMPRESA:

COSERVICIOS S. A E.S.P

MAPA DE PROCESOS

MAPA DE PROCESOS COSERVICIOS S.A. E.S.P.

PROCESOS ESTRATÉGICOS

DIRECCIÓN

GESTIÓN INTEGRAL

PROCESOS MISIONALES

PLANEACIÓN Y DESARROLLO

ACUEDUCTO

ALCANTARILLADO

ALUMBRADO PÚBLICO

SERVICIO

REQUISITOS

COMERCIAL

PROCESOS DE APOYO

GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

GESTIÓN DE COMPRAS Y ALMACÉN

COMUNICACIONES

LABORATORIO DE AGUAS

GESTIÓN FINANCIERA

INFORMÁTICA

ASESORÍA LEGAL

LABORATORIO DE MEDIDORES

PARTES INTERESADAS

PARTES INTERESADAS

NIVEL DE SATISFACCIÓN

TIPOS DE PROCESOS	NOMBRE DEL PROCESO	OCCUPACIONES ASOCIADAS A CADA PROCESO
ESTRATÉGICOS:		
MISIONALES:		
APOYO	GESTIÓN FINANCIERA	<p>DIRECTOR DE FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN</p> <p>SECRETARIA</p> <p>AUXILIAR ADMINISTRATIVO (COSTOS, TESORERIA, ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA)</p> <p>JEFE DE TESORERIA</p> <p>CAJERO</p> <p>AUXILIAR ADMINISTRATIVO PRESUPUESTO</p> <p>JEFE DE CONTABILIDAD</p> <p>ANALISTA CONTABLE</p> <p>JEFE UNIDAD DE COSTOS</p> <p>COORDINADOR DE MATERIALES</p> <p>AUXILIAR ADMINISTRATIVO ALMACÉN</p> <p>GESTOR DE COMPRAS</p>

ENUNCIADOS DE LAS COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES

TRABAJO EN EQUIPO

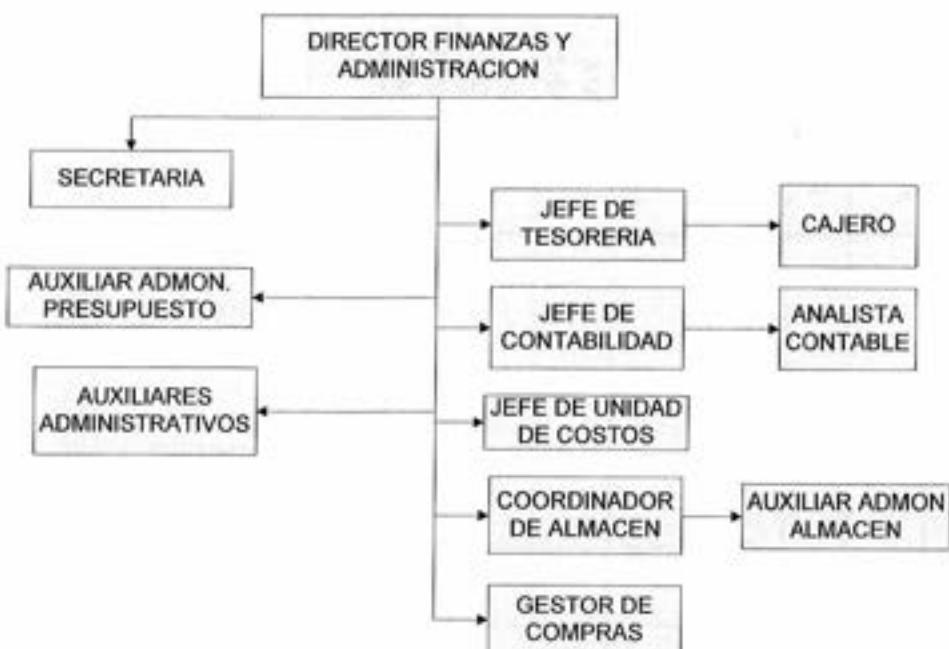
COMUNICACIÓN ASERTIVA.

RESPETO Y AMABILIDAD CON LAS PERSONAS

INFORMACIÓN OPORTUNA Y VERAZ

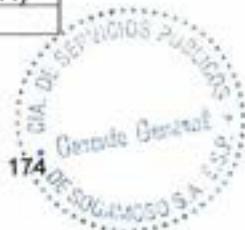
SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE.

DIRECCION FINANZAS Y ADMINISTRACION



CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA		Descripción	Aprobó
	mes	Año		
03	09	2012	Creación del Cargo de Auxiliar Administrativo para archivo	Junta Directiva (Acta 973 del 21/06/2011)



GESTIÓN DE TALENTO HUMANO BASADA EN COMPETENCIA
Instrumento GBC- 01

TIPO DE PROCESO	ESTRATÉGICO	
	MISIONAL	
	DE APOYO	X

NOMBRE DEL PROCESO:	FINANZAS Y ADMINISTRACION
---------------------	---------------------------

OCUPACIONES QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO												NORMAS DE COMPETENCIA	ELEMENTOS DE COMPETENCIA
DIRECTOR	SECRETARIA	AUXILIAR ADMIN COST, TESO	JEFETESORERIA	CAJERO	AUXILIAR ADMIN PRESUPUESTO	JEFE COCONTABILIDAD	ANALISTA CONTABLE	JEFE COSTOS	COORDINADOR MATERIALES	GESTOR DE COMPRAS			
X												210101002_1	01
													02
													03
													04
X												210101003_1	01
													02
													03
													04
												210101004	01
													02
X		X		X			X	X				210101005_1	01
X													02
													01
X													02
X													03
X													280201057_1
X													01
X													02
X													03
X													210301030_1
X													01
X													02
X		X		X			X	X				210601006_2	01
X				X			X	X					02
X		X		X			X	X				210601009_2	01
X				X			X	X					02

OCCUPACIONES QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO												NORMAS DE COMPETENCIA	ELEMENTOS DE COMPETENCIA
DIRECTOR	SECRETARIA	AUXILIAR ADMIN COST, TESO	JEFE TESORERIA	CAJERO	AUXILIAR ADMIN PRESUPUESTO	JEFE COCONTABILIDAD	ANALISTA CONTABLE	JEFE COSTOS	COORDINADOR MATERIALES	GESTOR DE COMPRAS			
X			X			X		X	X		210601010_2	01	
												02	
X			X		X			X	X		210601014_1	01	
												02	
X											280201060_1	03	
	X	X		X							210601001_2	01	
	X	X			X							02	
												03	
	X	X			X						210601008_2	01	
												02	
	X	X	X	X							210601010_2	03	
												04	
	X	X			X						210601011_2	01	
												02	
	X	X	X	X							210601012_2	03	
												04	
			X								210301016_1	01	
				X								02	
					X						260201024	01	
						X						02	
							X				210301036	01	
								X			210301021_1	02	
									X			03	
										X	210301027_1	01	



OCCUPACIONES QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO										NORMAS DE COMPETENCIA	ELEMENTOS DE COMPETENCIA	
DIRECTOR	SECRETARIA	AUXILIAR ADMIN COST, TESO	CAJERO	AUXILIAR ADMIN PRESUPUESTO	JEFE TESORERIA	JEFE COCONTABILIDAD	ANALISTA CONTABLE	JEFE COSTOS	COORDINADOR MATERIALES	GESTOR DE COMPRAS		
						X					210301035_1	02
						X					210301040_1	01
						X					210601013_1	02
							X				260201032_1	03
								X			210601011	01
									X		210301028_1	02
						X	X				210301029_1	03
						X					210301019_2	02
						X					210301020_2	01
							X				210301030_1	02
						X					210601013_1	01
						X					210301011	02
							X				260201032_1	01
							X				280201057_1	02
								X			03	

OCCUPACIONES QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO									NORMAS DE COMPETENCIA	ELEMENTOS DE COMPETENCIA
DIRECTOR	SECRETARIA	AUXILIAR ADMIN COST, TESO	JEFE TESORERIA	CAJERO	AUXILIAR ADMIN PRESUPUESTO	JEFE COCONTABILIDAD	ANALISTA CONTABLE	JEFE COSTOS		
						X			280201058_1	01 02
						X			280201059_1	01 02 03
						X			280201151_1	01 02 03 02
						X			210101014_1	01 02 03
						X			210101015_1	01 02 03
						X			210101016_1	01 02 03
						X			210101017_1	01 02 03
						X			210101018_1	01 02
						X			210101019_1	01 02
						X			210101020_1	01 02
						X			210101023_1	01 02
						X			210101025_1	01 02 03
						X			210101042_1	01



MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES

Versión: 04

Código: MF 05 - 002

OCUPACIONES QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO										NORMAS DE COMPETENCIA	ELEMENTOS DE COMPETENCIA	
DIRECTOR	SECRETARIA	AUXILIAR ADMIN COST, TESO	CAJERO	AUXILIAR ADMIN PRESUPUESTO	JEFÉ TESORERIA	JEFÉ COCONTABILIDAD	ANALISTA CONTABLE	JEFÉ COSTOS	COORDINADOR MATERIALES	GESTOR DE COMPRAS		
											X	280201063_1
											X	210101009_
											X	210101010_1
											X	210101011_1
											X	210101013_1
											X	210101032_1
												210601001_1
											X	
												210301020-2
												02
												01
												02
												01
												02
												01
												02
												01
												02
												03
												02
												03
												02

I. IDENTIFICACION

Denominación del Empleo:	DIRECTOR DE FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN
Nivel:	DIRECTIVO
Dependencia:	DIRECCIÓN FINANCIERA
Cargo del Jefe Inmediato:	GERENTE

II. PROPOSITO PRINCIPAL

Dirigir, organizar, controlar, coordinar, formular políticas y adoptar los planes, programas y proyectos relacionados las finanzas y administración, para contribuir con el cumplimiento de las funciones, misión, visión y objetivos institucionales.

III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES

1. Proyectar las necesidades y requerimientos según el proceso o unidades de negocio.
2. Seguimiento al proceso de compras y a proveedores potenciales y actuales según políticas y los requisitos exigidos por la organización.
3. Verificar la negociación con los proveedores y clientes, según los objetivos y estrategias establecidas por la organización.
4. Evaluar el resultado de los procesos según indicadores de gestión establecidos por la organización.
5. Dirigir el talento humano según necesidades de la dependencia a su cargo
6. Validar la aplicación de las fases y procedimientos de control interno de la gestión financiera de acuerdo con políticas organizacionales.
7. Proponer programas de capacitación para el personal de la unidad administrativa, de acuerdo con las políticas de la organización
8. Generar propuestas de mejoramiento del ambiente organizacional de acuerdo con la función de la unidad administrativa.
9. Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización
10. Proponer alternativas de solución que contribuyan al logro de los objetivos de acuerdo con el nivel de importancia y responsabilidad de las funciones asignadas por la organización.
11. Supervisar hacer seguimiento el sistema de información contable en concordancia con la normatividad.
12. Apoyar el sistema de información contable en concordancia con la normatividad.
13. Manejar y controlar el presupuesto aplicando las políticas empresariales y la normatividad.
14. Aplicar y cumplir las normas y procedimientos establecidos por la compañía.
15. Las demás funciones que le sean asignadas de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

1. Conocimiento y comprensión sobre sistema de gestión del talento humano..
2. Sistema de gestión de calidad ISO 9000: planeación, ejecución, verificación y mejora.
3. Relaciones interpersonales y trabajo en equipo
4. Creatividad y toma de decisiones
5. Implementación de normas y procedimientos establecidos a nivel interno y externo
6. Análisis ocupacional, normas de competencia y orientación ocupacional.
7. Aplicaciones estadísticas.
8. Normas vigentes de elaboración de informes.
9. Técnicas de investigación
10. Manejo de software aplicativo y software de ofimática.
11. Investigación de necesidades del cliente
12. Direccionamiento Estratégico
13. Métodos de recolección y análisis de información
14. Elaboración, interpretación y control de presupuestos
15. Realización de evaluaciones y análisis del balance general y estado de resultados.



V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

1. Clima organizacional
2. Sistemas de calidad ISO, valor agregado en los procesos, planes de mejoramiento
3. Planeamiento estratégico y operacional: políticas organizacionales , objetivos y estrategias organizacionales
4. Toma de decisiones
5. Manejo de la comunicación, trabajo en equipo,
6. Principios y valores de la organización
7. Tipos de planes de capacitación y mejoramiento
8. Inglés
9. Técnicas de recolección de información.
10. Técnicas de comunicación oral y escrita.
11. Conceptos de licitación
12. Aplicación de herramientas de ofimática.
13. Motivación, empoderamiento, liderazgo, estilos de dirección
14. Metodologías para manejo de costos: ABC, Tradicional, teoría de restricciones
15. Presupuestos
16. Contabilidad
17. Normas para la presentación de informes, concepto y manejo de información.
18. Normatividad financiera, tributaria y del sector
19. Estadística descriptiva: análisis de datos, graficas
20. Estados financieros: balance general, estado de resultados, estado de cambio de la situación financiera, estado de cambios en el patrimonio, flujo de efectivo, notas a los estados financieros.
21. Principios de atención al cliente. comunicación con el cliente,
22. Apariencia y actitud personal, autocontrol y prudencia.
23. Conocimientos de tesorería.

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

ESTUDIOS	EXPERIENCIA
Título Profesional: Contaduría, Economía y administrador de empresas o carreras a fines. Con especialización en el área.	Treinta y seis (36) meses de experiencia laboral o relacionada.

VII. HOMOLOGACION

Tres (3) años en cargos afines.

VIII. HABILIDADES

- Capacidad de influir sobre los demás y lograr que sigan un plan específico.
- Capacidad de emprender y comunicar acciones eficaces que le permitan mejorar el talento y las capacidades de su equipo de trabajo.
- Habilidades para generar y mantener buenas relaciones interpersonales.
- Comunicación y liderazgo.
- Creatividad e iniciativa.

I. IDENTIFICACION	
Denominación del Empleo:	SECRETARIA
Nivel:	ASISTENCIAL
Dependencia:	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
Cargo del Jefe Inmediato:	DIRECTOR FINANCIERO Y ADMINISTRATIVO
II. PROPOSITO PRINCIPAL	
Realizar el ejercicio de actividades de apoyo administrativo, 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, para el desarrollo de la gestión administrativa del área de desempeño, teniendo en cuenta la normatividad vigente, la tecnología y las políticas de la Compañía.	
III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Aplicar tecnologías de la información teniendo en cuenta las necesidades de la unidad administrativa 2. Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización. 3. Organizar la documentación teniendo en cuenta las normas legales y de la organización. 4. Procesar la información de acuerdo con las necesidades de la organización. 5. Producir los documentos que se originen de las funciones administrativas, siguiendo la norma técnica y la legislación vigente. 6. Generar propuestas de mejoramiento del ambiente organizacional de acuerdo con la función de la unidad administrativa. 7. Proponer alternativas de solución que contribuyan al logro de los objetivos de acuerdo con el nivel de importancia y responsabilidad de las funciones asignadas por la organización. 8. Procesar la información de acuerdo a las requisiciones y parámetros establecidos por la empresa. 9. Aplicar y cumplir las normas y procedimientos establecidos por la compañía. 10. Revisar y corregir los boletines de tesorería e informar sobre las inconsistencias detectadas. 11. Elaborar oportunamente las consignaciones bancarias, revisarlas y transcribirlas. 12. Elaboración y control de las cuentas de cobro a las diferentes entidades gubernamentales y/o privadas por diversos conceptos. 13. Efectuar control del archivo de la documentación de los vehículos 14. Hacer seguimiento y control de los vencimientos de las pólizas que adquiere la entidad 15. Las demás funciones que le sean asignadas de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo. 	
IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)	
<ol style="list-style-type: none"> 1. La organización de los diferentes eventos propios de la gestión del despacho del área de desempeño, se realiza teniendo en cuenta el protocolo, políticas de la Entidad y las instrucciones recibidas. 2. El sistema de control y seguimiento por asuntos, citas, entrevistas, compromisos y eventos del despacho del área, se mantiene y actualiza teniendo en cuenta el orden de importancia, las políticas de la entidad y las instrucciones recibidas. 3. El servicio a los clientes internos y externos del área se facilita de acuerdo con las políticas de la Entidad y las instrucciones recibidas. 4. Las responsabilidades al personal de apoyo del despacho, se asignan según la delegación y autonomía otorgada por el Director del área de desempeño. 5. La redacción y toma de dictados de cartas, memorandos, acuerdos, resoluciones, circulares, informes y demás documentos propios de la gestión del despacho, se realizan oportunamente de acuerdo con las instrucciones recibidas y utilizando los medios dispuestos por la entidad. 6. La gestión documental del área se lleva a cabo de acuerdo con la legislación vigente, las normas de la Entidad y las instrucciones recibidas. 7. La producción documental de área se tramita oportunamente de acuerdo con la normatividad vigente y las instrucciones recibidas. 	



8. La información de las entidades y organismos con los cuales se requiera comunicación e interrelación el área de desempeño es registrada y actualizada teniendo en cuenta las políticas de la Entidad y las instrucciones recibidas.
9. Las relaciones públicas del área de desempeño se mantienen, de acuerdo con las políticas de la Entidad y las instrucciones recibidas.
10. 10. La información, documentos o elementos que faciliten la operación, se suministran oportunamente teniendo en cuenta la legislación vigente, políticas de la Entidad y las instrucciones recibidas.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

Conocimientos en relaciones Públicas; Conocimientos en Organización de eventos; Conocimientos en Protocolo Empresarial; Conocimientos básicos en medios de Comunicación; Conocimientos en servicio al Cliente; Conocimientos en manejo de agenda; Conocimientos en expresión oral y escrita; Conocimientos en normas de Cortesía; Conocimientos en administración del Tiempo; Conocimientos en redacción personal, comercial, diplomática y epistolar; Conocimientos en Clases y Tipos de documentos; Conocimientos en Normas técnicas para la elaboración de documentos; Conocimientos en manejo de procesadores de Textos; Conocimientos en gestión Documental; Conocimientos en legislación de documental; Conocimientos en Software de tesorería; Conocimientos en normas de correo y servicios de mensajería.

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

ESTUDIOS	EXPERIENCIA
Título de formación técnica profesional en gestión secretarial ejecutiva, en gestión secretarial ejecutiva bilingüe, secretariado, en secretariado bilingüe, secretariado de gerencia, secretariado ejecutivo, en administración de empresas, administración de recursos humanos, administración y gestión de empresas, en gerencia de oficinas, en gestión empresarial, en relaciones industriales o Tecnología en secretariado, en administración, en administración de personal y desarrollo humano, en administración de sistemas de información, en administración de sistemas de información y documentación, en gerencia de oficinas, en gestión empresarial.	Doce (12) meses de experiencia relacionada o laboral.

VII. HOMOLOGACION

Dos (2) años de experiencia relacionada o laboral.

VIII. HABILIDADES

- Excelentes habilidades interpersonales.
- Comunicación oral y escrita.
- Organización, creativa, iniciativa, constancia.
- Capacidad para trabajar en grupo.
- Confidencialidad
- Redacción y ortografía.

I. IDENTIFICACION

Denominación del Empleo:	AUXILIAR ADMINISTRATIVO
Nivel:	ASISTENCIAL
Dependencia:	DIRECCIÓN FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA
Cargo del Jefe Inmediato:	DIRECTOR FINANCIERO Y ADMINISTRATIVO

II. PROPOSITO PRINCIPAL

Definir, organizar, procesar, archivar y producir información de la dependencia a la cual pertenezca aplicando tecnologías de la información y facilitando el servicio a los clientes internos y externos.

III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES

1. Mantener registro de conocimientos, aprendizajes y experiencias de capacitación aplicando las políticas vigentes en la organización.
2. Aplicar tecnologías de la información teniendo en cuenta las necesidades de la unidad administrativa
3. Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.
4. Organizar la documentación teniendo en cuenta las normas legales y de la organización.
5. Procesar la información de acuerdo con las necesidades de la organización.
6. Producir los documentos que se originan de las funciones administrativas, siguiendo la norma técnica y la legislación vigente.
7. Aplicar y cumplir las normas y procedimientos establecidos por la compañía.
8. Las demás funciones que le sean asignadas de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

1. Uso de recursos tecnológicos.
2. Uso de sistema operativo, paquetes integrados de oficina, correo electrónico.
3. Manejo de información: captura, conservación, recolección, consulta, ajuste, archivo, pertinencia, oportunidad, validez y actualización.
4. Backup de archivos del computador.
5. La atención, comunicación y servicio al cliente
6. Presentación personal.
7. Redacción y elaboración de informes.
8. Uso de la gramática, puntuación y ortografía.
9. Aplicación de normatividad vigente inherentes al área administrativa (contable, archivística y financiera).
10. Manejo de buenas relaciones, atención al cliente, ética, valores, cortesía, comunicación asertiva.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

1. Sistemas de gestión de calidad: procesos y procedimientos de la unidad administrativa.
2. Políticas de la organización, estructura orgánico -funcional de la empresa.
3. Conceptos básicos de hardware y software, Redes de transmisión, fundamentos bases de datos, tipos y usos de los sistemas de información
4. Mantenimiento básico del sistema de computo
5. Conocimientos básicos de seguridad informática
6. Legislación documental: conservación soportes documentales, registro de correspondencia, tablas de retención documental
7. Software aplicativo
8. Normatividad vigente



9. Sistema de gestión documental, manejo de archivos, procesamiento de los datos , tipos de datos, codificación, plan de tabulación
10. Manejo de confidencialidad, ética y valores, autocontrol y prudencia
11. Principios de atención al cliente , medición del servicio, comunicación con el cliente, normas de cortesía
12. Concepto, manejo de información, análisis de la información, tecnologías de la información, sintaxis
13. Identificación y uso de los medios de comunicación
14. Expresión oral y escrita
15. Administración del tiempo
16. Técnicas de elaboración y presentación de informes
17. Principios básicos de estadística
18. Solución de problemas
19. Normas de calidad en la elaboración de documentos.

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

ESTUDIOS	EXPERIENCIA
Aprobación de dos (2) años de Educación Superior en carreras relacionadas con el área de desempeño o Tecnología en el área.	12 (doce) meses de experiencia relacionada o laboral.

VII. HOMOLOGACION

Dos (2) años de experiencia relacionada o laboral.

VIII. HABILIDADES

- Confidencialidad con la información.
- Capacidad para trabajar en equipo.
- Creatividad e iniciativa.

NOTA: Todos los Auxiliares I de la Dirección Administrativa y Financiera, sus funciones se regirán por las descritas anteriormente, en caso de existir diferencias en algunos de los puestos de trabajo se determinan dentro de "Las demás funciones que le sean asignadas de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo" por lo cual se determinan las competencias básicas del cargo.

I. IDENTIFICACION

Denominación del Empleo:	CAJERO
Nivel:	ASISTENCIAL
Dependencia:	GESTION FINANCIERA
Cargo del Jefe Inmediato:	JEFE UNIDAD DE TESORERIA

II. PROPOSITO PRINCIPAL

Recibir dinero por el pago de factura de servicios, realizar informes de recaudos y prestar servicio de atención al cliente dando cumplimiento a los objetivos y procedimientos establecidos por la Compañía.

III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES

1. Cumplir procedimientos establecidos para el manejo de valores.
2. Realizar el cobro de conformidad con los procedimientos establecidos.
3. Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.
4. Aplicar tecnologías de la información teniendo en cuenta las necesidades de la unidad administrativa.
5. Conciliar los movimientos de depósitos, retiros y pagos por transferencias de acuerdo con las normas y políticas de la entidad.
6. Aplicar y cumplir las normas y procedimientos establecidos por la compañía.
7. Las demás funciones que le sean asignadas de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

1. Manejo de recepción, contabilización y registro de dinero.
2. Servicio y atención al cliente, cortesía, amabilidad, comunicación amable.
3. Ética y valores.
4. Informe sobre actualización de base de datos para un determinado proceso de la unidad administrativa
5. Procesador de textos, hojas de cálculo, bases de datos, presentaciones electrónicas
6. Manejo de internet e intranet.
7. Procedimiento de conciliación

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

1. Interpretación de procedimientos.
2. Elaboración de cuentas
3. Manejo de sistemas operativos
4. Lenguaje técnico
5. Operaciones básicas de matemáticas



6. Interpretación de políticas de cobro
7. Interpretación de protocolo de servicios
8. Elaboración de reportes
9. Normas de seguridad
10. Manejo de sistemas operativos
11. Operaciones básicas de matemáticas
12. Sistemas de gestión de calidad
13. Mantenimiento básico del sistema de computo
14. Conceptos básicos de hardware y software
15. Sistemas operativos
16. Tecnología relacionada con internet
17. Tecnologías de la información
- 18.

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

ESTUDIOS	EXPERIENCIA
Aprobación de dos (2) años de Educación Superior en carreras relacionadas con el área de desempeño o Técnica en el área.	Doce (12) meses de experiencia relacionada o laboral.

VII. HOMOLOGACION

Dos (2) años de experiencia relacionada o laboral.

VIII. HABILIDADES

- Excelente habilidades interpersonales.
- Buenas habilidades de comunicación.
- Organización.
- Predisposición al servicio.
- Tolerancia.
- Destreza.

I. IDENTIFICACION

Denominación del Empleo:	JEFE DE CONTABILIDAD
Nivel:	EJECUTIVO
Dependencia:	CONTABILIDAD
Cargo del Jefe Inmediato:	DIRECTOR FINANCIERO Y ADMINISTRATIVO

II. PROPOSITO PRINCIPAL

Analizar, organizar, controlar, coordinar, formular políticas y adoptar los planes, programas y proyectos relacionados con la gestión contable, para contribuir con el cumplimiento de las funciones, misión, visión y objetivos empresariales.

III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES

1. Contabilizar los recursos de operación, inversión y financiación de acuerdo con las normas y políticas organizacionales.
2. Preparar y presentar la información contable y financiera según normas legales y políticas organizacionales.
3. Administrar el riesgo de la unidad de negocio de acuerdo con las políticas institucionales.
4. Recomendar los reajustes a los procedimientos teniendo en cuenta la normatividad vigente.
5. Analizar los resultados contables y financieros según los criterios de evaluación establecidos por la organización.
6. Recomendar los ajustes a los procedimientos teniendo en cuenta la normatividad vigente y las políticas organizacionales.
7. Contabilizar operaciones de acuerdo con las normas vigentes y las políticas organizacionales.
8. Aplicar y cumplir las normas y procedimientos establecidos por la compañía.
9. Las demás funciones que le sean asignadas de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

1. Producción de reportes contables y financieros
2. Conceptualización sobre reportes contables y financieros, normas vigentes
3. Manejo de registro en libros de contabilidad oportuno y completo
4. Registro en comprobantes y libros de contabilidad con normas vigentes
5. Procesos de análisis y clasificación de documentos
6. La prevención y control de lavado de activos es promovida en su equipo de trabajo.
7. Las operaciones inusuales y sospechosas detectadas son reportadas oportunamente al área respectiva.
8. El perfil comercial del cliente analizado identificando las operaciones usuales del cliente.
9. Las operaciones con los clientes son analizadas identificando incidencia y situaciones anormales que puedan afectar su unidad de negocio.
10. Análisis de la gestión contable y financiera
11. Los estados contables y financieros son elaborados y procesados teniendo en cuenta las normas y legislación vigentes y la tecnología disponible.



V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

1. Fundamentos de teoría contable y tributaria, Normas contables de general aceptación en Colombia
2. Los hechos económicos que realiza la empresa según su objeto social
3. Los documentos soporte, su naturaleza y sus características
4. Las normas legales y los procedimientos organizacionales vigentes
5. Relaciones interpersonales
6. Código de ética, principios corporativos, valores éticos.
7. Administración básica
8. Sistemas de gestión de calidad
9. Servicio al cliente, trabajo en equipo, liderazgo, actitud frente al conflicto, técnicas de comunicación, honestidad, rectitud, ética.
10. Procedimientos de conservación de información de acuerdo a normas legales
11. Manejo de sistemas de información contable asistidos por computador
12. Hojas de cálculo y procesador de palabra, internet e intranet.
13. Canales de comunicación organizacional
14. Cálculo e interpretación de indicadores financieros, de gestión y otros
15. Tipologías y casuística de lavado de activos
16. Lavado de activos, prevención, control.
17. Matemáticas financieras
18. Títulos valores
19. Disposiciones legales orientadas al manejo y control de recursos de la organización (contables, laborales, comerciales, tributarias, financieras y ambientales, entre otras)
20. Manejo de los sistemas de información de las áreas de la organización
21. Redacción y presentación de informes
22. Mapa de riesgo
23. Codificación y estructura de cuentas
24. Liquidación y procesamiento de nómina.
25. Análisis Financiero

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA**ESTUDIOS****EXPERIENCIA**

Título Profesional de Contaduría Pública.

Veinticuatro (24) meses de experiencia laboral o relacionada.

VII. HOMOLOGACION

Tres (3) años de experiencia laboral o relacionada.

VIII. HABILIDADES

- Trabajo en equipo.
- Trabajo bajo presión.
- Contactos a nivel empresarial y del sistema financiero.
- Capacidad para tomar decisiones.
- Comunicación y liderazgo.
- Creatividad e iniciativa.
- Confidencialidad en el manejo de la información.

I. IDENTIFICACION

Denominación del Empleo:	ANALISTA CONTABLE
Nivel:	PROFESIONAL
Dependencia:	CONTABILIDAD
Cargo del Jefe Inmediato:	JEFE UNIDAD DE CONTABILIDAD

II. PROPOSITO PRINCIPAL

Diagnosticar los procesos contables y financieros de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos por la empresa y la normatividad vigente para contribuir con el cumplimiento de las funciones, misión, visión y objetivos institucionales.

III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES

1. Establecer las desviaciones de la programación frente a la ejecución del plan financiero.
2. Analizar los resultados contables y financieros según los criterios de evaluación establecidos por la organización.
3. Validar la aplicación de las fases y procedimientos de control interno de la gestión financiera de acuerdo con políticas organizacionales.
4. Contabilizar operaciones de acuerdo con las normas vigentes.
5. Procesar la información de acuerdo con las normas vigentes y necesidades de la organización.
6. Aplicar y cumplir las normas y procedimientos establecidos por la compañía.
7. Las demás funciones que le sean asignadas de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

1. Interpretación financiera.
2. Verificación de procedimientos.
3. Registro en los comprobantes y libros de contabilidad.
4. Elaboración de los estados financieros.
5. Elaboración de informes de análisis de la gestión contable y financiera..
6. Normas de control interno y autocontrol.
7. Registros en comprobantes y libros de contabilidad.
8. Estados financieros clasificados.
9. Análisis de los estados financieros.
10. La compilación de la información presenta selección y orden, teniendo en cuenta el objetivo que se persigue y es tabulada de acuerdo con las técnicas utilizadas para este fin.
11. La síntesis de los resultados está de acuerdo con el medio de transmisión y el receptor.
12. Manejo y responsabilidad del archivo de contabilidad.
13. Revisión y seguimiento a cada una de las cuentas al momento de realizar la orden de pago.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

1. Manejo de la hoja electrónica, software financiero y sistemas de información.
2. Operación de hojas de cálculo.
3. Apoyo en la presentación de informes.
4. Interpretación y análisis de estados financieros básicos.



5. Conceptos básicos del presupuesto.
6. Normas legales vigentes.
7. Análisis del entorno económico empresarial.
8. Indicadores económicos, contables y financieros aplicables a la organización.
9. Políticas y estructuras organizacionales.
10. Normas de control interno.
11. Ética y moral.
12. Mapa de riesgo.
13. Contabilidad y tributaria.
14. Codificación y estructura de cuentas.
15. Liquidación y procesamiento de nómina.
16. Sistemas de información contable.
17. Estados contables y financieros.
18. Sistemas de gestión de calidad ISO 9000.
19. Informática: procesador de palabras, hoja de cálculo, software específico

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

ESTUDIOS	EXPERIENCIA
Alternativa 1: Tecnología en: Contaduría	Meses (18) de experiencia relacionada o laboral.
Alternativa 2: Terminación y aprobación del pensum académico en Contaduría pública.	

VII. HOMOLOGACION

Dos (2) años de experiencia laboral o relacionada.

VIII. HABILIDADES

- Organización, creatividad, iniciativa, constancia.
- Capacidad para trabajar en equipo en el logro de un objetivo común.
- Confidencialidad.
- Diligencia y responsabilidad.
- Comunicación y liderazgo.

I. IDENTIFICACION

Denominación del Empleo:	JEFE DE COSTOS
Nivel:	EJECUTIVO
Dependencia:	COSTOS
Cargo del Jefe Inmediato:	DIRECTOR FINANCIERO Y ADMINISTRATIVO

II. PROPOSITO PRINCIPAL

Organizar, controlar, coordinar, formular políticas y adoptar los planes, programas y proyectos relacionados con la gestión de costos, para contribuir con el cumplimiento de las funciones, misión, visión y objetivos institucionales.

III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES

1. Controlar, verificar e informar permanentemente sobre márgenes de costo y utilidad cumpliendo con las metas financieras.
2. Mejorar, actualizar y realizar seguimiento al sistema unificado de costos y gastos de acuerdo con la normatividad
3. Generar propuestas de mejoramiento del ambiente organizacional de acuerdo con la función de la unidad administrativa
4. Presentar informes de costos requeridos por los entes de control y vigilancia, así como los requeridos de acuerdo con las necesidades de la organización.
5. Aplicar y cumplir las normas y procedimientos establecidos por la compañía.
6. Las demás funciones que le sean asignadas de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

1. Las propuestas buscan el mejoramiento de las relaciones interpersonales, económicas y laborales
2. El tiempo y los recursos son previstos teniendo en cuenta las necesidades de la organización
3. Los resultados muestran los beneficios de las ideas en relación con el clima organizacional.
4. La ejecución de las ideas propuestas tiene en cuenta las características del individuo y de la organización
5. La compilación de la información presenta selección y orden, teniendo en cuenta el objetivo que se persigue y es tabulada de acuerdo con las técnicas utilizadas para este fin.
6. La síntesis de los resultados está de acuerdo con el medio de transmisión y el receptor.
7. Los costos y gastos son medidos periódicamente garantizando el cumplimiento de metas fijadas
8. Portafolio de producto clasificado por costos
9. Análisis de comportamiento de la venta
10. Precio de venta de producto fijado
11. Los factores del costo se valorizan de conformidad con las pautas financieras y contables de la organización.
12. Las cuentas contables y centros de costos son identificados de acuerdo con las características de la empresa y el plan de cuentas.
13. La relación consumo de recursos – centro de costos es identificada o establecida para su ingreso en la contabilidad de la empresa



V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

1. Planeamiento estratégico y operacional.
2. Concepto de relaciones interpersonales, valores humanos, dimensión humana.
3. Generar información para una mejor planeación y evaluación
4. Identificar, categorizar y analizar las percepciones que los integrantes de una organización tienen de sus características propias como de la empresa
5. Conocimientos básicos sobre resultados, consecuencias, ejecución y seguimiento de las propuestas de mejoramiento.
6. Interpretación de pronósticos de venta
7. Interpretación de presupuestos
8. Contabilidad de Costos
9. Teoría de costos
10. Matemáticas y estadística
11. Manejo de software operativo, internet, intranet.
12. Conocimientos básicos de análisis financieros
13. Conceptos básicos de mercadeo
14. Cálculo de precio de ventas
15. Elaboración de informes
16. Informática: procesador de palabras, hoja de cálculo, software específico
17. Metodologías para manejo de costos: ABC, tradicional, teoría de restricciones.
18. Análisis de costos y gastos
19. Principios de contabilidad (a, b, c, d)
20. Sistemas de gestión de calidad ISO:

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

ESTUDIOS	EXPERIENCIA
Titulo Profesional en: Ingeniería Industrial, Contaduría, Economía, Administración de Empresas y áreas a fines.	24 (veinticuatro) meses de experiencia laboral o relacionada.

VII. HOMOLOGACION

Treinta (30) meses de experiencia laboral o relacionada.

VIII. HABILIDADES

- Trabajo en equipo.
- Trabajo bajo presión.
- Contactos a nivel empresarial y del sistema financiero.
- Capacidad para tomar decisiones, ética.
- Confidencialidad.
- Creatividad e iniciativa.
- Liderazgo y comunicación.
- Honestidad.

I. IDENTIFICACION

Denominación del Empleo:	COORDINADOR DE MATERIALES
Nivel:	EJECUTIVO
Dependencia:	ALMACÉN
Cargo del Jefe Inmediato:	DIRECTOR FINANCIERO Y ADMINISTRATIVO

II. PROPOSITO PRINCIPAL

Coordinar la recepción, clasificación, registro, almacenamiento y despacho de materiales, repuestos, suministros y equipos de la Compañía y controlar los inventarios.

III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES

1. Recolectar la información del desarrollo de los procesos de acuerdo con los controles o instrumentos
2. Consolidar la información de los requerimientos y el desarrollo de los procesos según instructivos
3. Elaborar informes y reportes relacionados con el desarrollo de las actividades, según requerimientos de los procesos, áreas o unidades de negocio.
4. Programar el recibo y despacho según medios, clientes y plan de rutas
5. Supervisar el recibo y despacho de los objetos según modalidades de exportación, importación y modos de transporte
6. Asignar los códigos de los objetos según categorías, negocios y normas nacionales e internacionales.
7. Valorar los inventarios, según método y técnica establecida por la organización.
8. Aplicar controles de inventarios según métodos o técnicas establecidas.
9. Coordinar el desarrollo de las actividades de servicios generales de la Planta (Almacén) (mantenimiento, aseo, administración de sede).
10. Aplicar y cumplir las normas y procedimientos establecidos por la compañía para el recibo y entrega de materiales.
11. Las demás funciones que le sean asignadas de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

1. La información es recolectada, clasificada, consolidada, actualizada, registrada y presentada según las necesidades y objetivos requeridos en la organización , el desarrollo histórico de los datos y su evolución, según los procesos y suministran información completa de acuerdo al desarrollo de los procesos, resultados obtenidos y la evaluación respectiva.
2. Los formatos para la recolección de la información corresponden al tipo de información a recolectar.
3. Los registros de los datos recolectados son actualizados según desarrollo de los procesos y reportado al área respectiva.
4. Las novedades presentadas en los diferentes procesos son registrados en el tiempo establecido y en el sistema requerido.
5. Los recibos y despachos de los objetos son programados de acuerdo a los recursos disponibles, las solicitudes, fechas y horarios acordados, las normas de seguridad internas y externas, la documentación y soporte requeridos, estándares de calidad y certificados, la toma de inventarios físicos.
6. Los volúmenes de inventarios son verificados teniendo en cuenta la rotación y reposición de los objetos en un periodo determinado para la programación del recibo y despacho de acuerdo a objetivos y niveles de stock
7. Las formas de carga y descarga y almacenamiento son verificadas de acuerdo con las técnicas de manipulación.
8. Los documentos soportes de recibo y despacho son verificados de acuerdo con las reglas y usos uniformes del crédito documentario.
9. Los objetos recibidos deben ser verificados según técnicas y métodos establecidos, corroborando con los contratos y órdenes de compra.
10. La codificación de los objetos es realizada según los parámetros y variables establecidas por



la compañía, la información suministrada por parte de los proveedores sobre el objeto, los métodos y técnicas establecidas por la organización y registrados según el sistema empleado por la compañía.

11. La valoración de los inventarios: son soportadas de acuerdo con la lista de productos en inventario y el valor asociado de cada uno de ellos, son consolidadas y registradas en el instrumento o sistema respectivo, de acuerdo a la unidad de medida, índices de precio y tasas de inflación y de acuerdo al método contable utilizado por la empresa.
12. El costeo de los objetos son realizados según los lotes, unidades, secciones, líneas.
13. Las causas de las diferencias encontradas en los inventarios frente a los registros son identificadas y sometidas a un segundo conteo.
14. Los ajustes de inventarios a nivel físico y contable son realizados y soportados con los documentos respectivos en un periodo determinado.
15. Las ordenes de reposición de inventarios son elaborados cuando las existencias se encuentran en el nivel stock establecido.
16. El nivel de stock y de seguridad es calculado teniendo en cuenta el comportamiento histórico de la demanda y los ciclos del pedido y el análisis cuantitativo de decisiones.
17. Las referencias que no rotan son identificadas y registradas de acuerdo al formato que posee la empresa e informadas a la Dirección Financiera
18. Las causas de avería, mermas, roturas y pérdidas son identificadas y reportadas al área, proceso o unidad de negocio en un periodo determinado.
19. Los inventarios son evaluados de acuerdo con los indicadores de eficiencia.
20. Las novedades encontradas en los inventarios son reportadas de acuerdo a las políticas de control, procedimientos y en los instrumentos señalados.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

Manejo de computador y sistemas de información; manejo de internet; comprensión de lectura; normas básicas de archivo; régimen de seguridad social en Colombia; inventarios; almacenamiento; codificación; toma de decisiones; normatividad; sistemas de calidad; logística; manejo y solución de conflictos y problemas; estadística.

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

ESTUDIOS	EXPERIENCIA
Alternativa 1: Titulo de formación tecnológica con especialización en: administración de empresas; Contabilidad; Contabilidad y Finanzas; Gestión Empresarial; Contabilidad y Costos; Industrial.	Veinticuatro (24) meses de experiencia relacionada o laboral.
Alternativa 2: Terminación y aprobación del pensum académico de Administración de Empresas; Contabilidad; Ingeniería Industrial; Economía.	

VII. HOMOLOGACION

Cuatro (4) años de experiencia laboral o relacionada.

VIII. HABILIDADES

- Liderazgo y comunicación.
- Organización e iniciativa.
- Creatividad.
- Honestidad.
- Confidencialidad.

I. IDENTIFICACION

Denominación del Empleo:	AUXILIAR ADMINISTRATIVO - ALMACEN
Nivel:	ASISTENCIAL
Dependencia:	ALMACEN
Cargo del Jefe Inmediato:	CORDINADOR DE MATERIALES

II. PROPOSITO PRINCIPAL

Inventariar los materiales, equipos y elementos, teniendo en cuenta los procesos, procedimientos e instrucciones recibidas y procesar información de acuerdo con las necesidades de la empresa.

III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES

1. Contar los materiales, equipos y elementos, teniendo en cuenta características y estado de conservación.
2. Clasificar y controlar los inventarios en devolutivos y de consumo teniendo en cuenta la legislación y normas vigentes
3. Registrar entradas y salidas de objetos siguiendo los procedimientos establecidos.
4. Participar en el diseño, desarrollo y presentación de informes sobre las actividades desarrolladas de acuerdo con las instrucciones recibidas.
5. Compilar la información empleando las fuentes disponibles, de acuerdo con las necesidades de la organización.
6. Tabular la información empleando las herramientas disponibles
7. Emitir resultados de acuerdo con el propósito planteado por la organización.
8. Organizar y actualizar permanentemente el archivo del área.
9. Elaborar coherentemente informes, cuando se lo indique su superior inmediato.
10. Aplicar y cumplir las normas y procedimientos establecidos por la compañía para el recibo y entrega de materiales.
11. Las demás funciones que le sean asignadas de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

1. Las entradas y salidas de objetos son registradas y controladas de acuerdo con los documentos soporte, las normas establecidas.
2. Los instrumentos y herramientas disponibles son utilizados conforme con las normas de la organización.
3. Los objetos son clasificados de acuerdo con el tipo de inventario, el nivel de rotación
4. Los instrumentos empleados están de acuerdo con el tipo de inventario y son preparados con anticipación.
5. Los objetos son inventariados por clases, por su rotación, por estado de conservación.
6. La ubicación de los materiales, equipos y elementos obedece a las normas establecidas.
7. Los objetos son valorados de acuerdo con su estado de conservación.
8. Los elementos son almacenados según las normas establecidas.
9. Los resultados son presentados teniendo en cuenta los objetivos, cifras o conceptos, las diferentes variables
10. Los títulos de los resultados definen claramente su contenido
11. La síntesis de los resultados está de acuerdo con el medio de transmisión y el receptor



12. La compilación de la información cubre las necesidades teniendo en cuenta el objetivo que se persigue
13. Los instrumentos empleados para la recolección de información están de acuerdo con las necesidades
14. La compilación de la información presenta la clasificación de la información de acuerdo con las necesidades de la organización, selección y orden, teniendo en cuenta el objetivo que se persigue
15. La información compilada incluye las referencias de las fuentes consultadas.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

1. Normas de registro de inventarios de materiales, equipos y elementos.
2. Herramientas de control para materiales, equipos y elementos
3. Manejo de herramientas manuales, eléctricas y electrónicas
4. Clasificación de existencias
5. Inventarios de activos
6. Manejo de instrumentos para la elaboración de inventarios y evaluación de existencias.
7. Metodología empleada para la presentación de los resultados
8. Análisis de la información
9. Procesamiento de los datos
10. Codificación
11. Instrumentos de recolección de información.
12. Sistemas de gestión de calidad.

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

ESTUDIOS	EXPERIENCIA
Aprobación de dos (2) años de Educación Superior en carreras relacionadas con el área de desempeño o Tecnología en el área.	12 (doce) meses de experiencia relacionada o laboral.

VII. HOMOLOGACION

Dos (2) años de experiencia relacionada o laboral

VIII. HABILIDADES

- Manejo de relaciones interpersonales.
- Aptitud de trabajo en equipo.
- Comunicación.
- Iniciativa y creatividad.
- Honestidad.
- Confidencialidad.

I. IDENTIFICACION	
Denominación del Empleo:	JEFE DE TESORERIA
Nivel:	EJECUTIVO
Dependencia:	TESORERIA
Cargo del Jefe Inmediato:	DIRECTOR FINANCIERO Y ADMINISTRATIVO
II. PROPOSITO PRINCIPAL	
Planejar, organizar, coordinar, ejecutar y controlar los procesos, procedimientos, planes, programas y proyectos propios del área administrativa de tesorería tales como recaudo, gestión de cartera y manejo de excedentes financieros para la utilización eficiente de estos recursos.	
III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none">Conciliar los movimientos de depósitos, retiros y pagos por transferencias de acuerdo con las normas y políticas de la entidad.Situar los recursos para cada área y proyecto establecido en el plan financiero de la organización.Generar propuestas de mejoramiento del ambiente organizacional de acuerdo con la función de la unidad administrativa.Manejar la tesorería ciñéndose a la normatividad y requerimientos empresariales.Planejar, organizar, coordinar, ejecutar y controlar planes, programas y proyectos con miras a optimizar la utilización de los recursos disponibles requeridos para la gestión de tesorería.Planejar, organizar, coordinar, ejecutar y controlar los procesos de gestión de ingresos, gestión de egresos y gestión de excedentes de acuerdo con las normas vigentes y las políticas institucionales.Planejar, organizar, coordinar, ejecutar y controlar las gestiones financieras con bancos, corporaciones, firmas y comisionistas, para el manejo eficiente de los recursos financieros de la entidad.Aplicar y cumplir las normas y procedimientos establecidos por la compañía para el recibo y entrega de materiales.Las demás funciones que le sean asignadas de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo.Diseñar, organizar, coordinar, ejecutar y controlar el portafolio de la Entidad en lo que concierne a la venta, compra, redención y valoración de títulos.Elaborar al comienzo de cada vigencia el PAC y flujo efectivo manteniéndolo actualizado mes a mes.	
IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)	
<ol style="list-style-type: none">Los planes, programas y proyectos con miras a optimizar la utilización de los recursos disponibles requeridos para la gestión de tesorería son diseñados, organizados, coordinados, ejecutados y controlados de acuerdo con las normas vigentes y las políticas de la Compañía.Los objetivos y las metas propuestas en la implementación y desarrollo de programas son proyectadas y recomendadas de acuerdo con las normas vigentes, políticas, proyectos y procedimientos de tesorería.Los ingresos, egresos y excedentes son gestionados de acuerdo con las normas vigentes y las políticas de la Compañía.Las gestiones financieras con bancos, corporaciones, firmas y comisionistas, se realizan de acuerdo con los criterios de manejo eficiente de los recursos financieros de la Compañía.Los estudios e investigaciones realizadas responden al logro de objetivos, planes y programas del área de desempeño específica.Los informes y documentos originados de su función son elaborados y presentados de acuerdo con las instrucciones recibidas y normas técnicas.Los procesos definidos en el Sistema de Gestión de Calidad son organizados, implementados y mantenidos de acuerdo con las normas vigentes, las necesidades de la entidad y las metas, planes y programas del área.	

8. Los planes, programas y proyectos son diseñados y organizados de acuerdo con los procesos y tareas asignadas en su área de desempeño.
- 9.
10. Las políticas, normas y procedimientos del área de su desempeño son divulgadas a las diferentes dependencias.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

Manejo integral de teoría, matemática financiera, Conocimientos básicos en informática, hoja electrónica, macros, manejo de inversiones: compra y venta de títulos, valoración de portafolios, gestión bancaria.

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

ESTUDIOS	EXPERIENCIA
Título Profesional en Contaduría pública, Economía, Administración de empresas, Administrador público, Administración financiera, Administración financiera y de sistemas.	Veinticuatro (24) meses de Experiencia Profesional Relacionada.

VII. HOMOLOGACION

Tres (3) años de experiencia laboral o relacionada.

VIII. HABILIDADES

- Trabajo en equipo.
- Trabajo bajo presión.
- Contactos a nivel empresarial y del sistema financiero.
- Capacidad para tomar decisiones, ética.
- Confidencialidad.
- Creatividad e iniciativa.
- Liderazgo y comunicación.
- Honestidad.

I. IDENTIFICACION	
Denominación del Empleo:	AUXILIAR ADMINISTRATIVO DE PRESUPUESTO
Nivel:	ASISTENCIAL
Dependencia:	DIRECCIÓN FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA
Cargo del Jefe Inmediato:	DIRECTOR FINANCIERO Y ADMINISTRATIVO
II. PROPOSITO PRINCIPAL	
Apoyar, calcular, preparar y procesar, facturas, cuentas por pagar, cuentas por cobrar, asientos contables, presupuestos y otros registros financieros, de acuerdo con los procedimientos establecidos	
III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Mantener registro de conocimientos, aprendizajes y experiencias de capacitación aplicando las políticas vigentes en la organización. 2. Aplicar tecnologías de la información teniendo en cuenta las necesidades de la unidad administrativa 3. Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización. 4. Organizar la documentación teniendo en cuenta las normas legales y de la organización. 5. Procesar la información de acuerdo con las necesidades de la organización. 6. Producir los documentos que se originen de las funciones administrativas, siguiendo la norma técnica y la legislación vigente. 7. Aplicar y cumplir las normas y procedimientos establecidos por la compañía. 8. Contabilizar los recursos de operación, inversión y financiación de acuerdo con las normas y políticas organizacionales. 9. Preparar y presentar la información presupuestal y financiera según normas legales y políticas organizacionales 10. Las demás funciones que le sean asignadas de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo. 	
IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Uso de recursos tecnológicos. 2. Uso de sistema operativo, paquetes integrados de oficina, correo electrónico. 3. Manejo de información: captura, conservación, recolección, consulta, ajuste, archivo, pertinencia, oportunidad, validez y actualización. 4. Backup de archivos del computador. 5. La atención, comunicación y servicio al cliente 6. Presentación personal. 7. Redacción y elaboración de informes. 8. Uso de la gramática, puntuación y ortografía. 9. Aplicación de normatividad vigente inherentes al área administrativa (contable, archivística y financiera). 10. Manejo de buenas relaciones, atención al cliente, ética, valores, cortesía, comunicación asertiva. 	
V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Sistemas de gestión de calidad: procesos y procedimientos de la unidad administrativa. 2. Políticas de la organización, estructura orgánico -funcional de la empresa. 3. Conceptos básicos de hardware y software, Redes de transmisión, fundamentos bases de datos, tipos y usos de los sistemas de información 4. Mantenimiento básico del sistema de computo 5. Conocimientos básicos de seguridad informática 6. Legislación documental: conservación soportes documentales, registro de correspondencia, tablas de retención documental 7. Software aplicativo 8. Normatividad vigente 9. Sistema de gestión documental, manejo de archivos, procesamiento de los datos , tipos de 	



- datos, codificación, plan de tabulación
- 10. Manejo de confidencialidad, ética y valores, autocontrol y prudencia
 - 11. Principios de atención al cliente, medición del servicio, comunicación con el cliente, normas de cortesía
 - 12. Concepto, manejo de información, análisis de la información, tecnologías de la información, sintaxis
 - 13. Identificación y uso de los medios de comunicación
 - 14. Expresión oral y escrita
 - 15. Administración del tiempo
 - 16. Técnicas de elaboración y presentación de informes
 - 17. Principios básicos de estadística
 - 18. Solución de problemas
 - 19. Normas de calidad en la elaboración de documentos.

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA**ESTUDIOS****EXPERIENCIA**

Aprobación de dos (2) años de Educación Superior en carreras relacionadas con el área de desempeño o Tecnología en el área.	12 (doce) meses de experiencia relacionada o laboral.
---	---

VII. HOMOLOGACION

Dos (2) años de experiencia laboral o relacionada.

VIII. HABILIDADES

- Habilidades de trabajo en equipo.
- Capacidad para responder a las necesidades de los clientes.
- Comunicación oral y escrita.
- Organización creativa e iniciativa.
- Confidencialidad.

I. IDENTIFICACION

Denominación del Empleo:	AUXILIAR ADMINISTRATIVO - ARCHIVO
Nivel:	AUXILIAR ADMINISTRATIVO
Dependencia:	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
Cargo del Jefe Inmediato:	DIRECTOR DE ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

II. PROPOSITO PRINCIPAL

Asistir a los usuarios en el acceso a los recursos del archivo, apoyan a los archivistas en la catalogación de nuevas adquisiciones y búsqueda de referencias. Están empleados por archivos y otros establecimientos con servicios de archivo.

III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES

1. Alimentar bases de datos para la creación, actualización, consulta y recuperación de información, de acuerdo con los procedimientos y técnicas establecidas.
2. Realizar el procesamiento técnico de las colecciones bibliográficas de acuerdo con los criterios establecidos por la unidad de información.
3. Aplicar las normas legales y archivísticas
4. Implementar procesos tecnológicos de reprografía de la información según políticas de gestión y desarrollo de colecciones.
5. Efectuar la preparación física del material bibliográfico de acuerdo con los criterios establecidos.
6. Las demás funciones que le sean asignadas de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

1. Analizar, procesar y suministrar información manual o automatizada;
2. Administrar unidades de información.
3. Impulsar el desarrollo de los archivos, mediante la organización técnica y la implementación de servicios que faciliten el acceso a los documentos que los conforman de acuerdo con la Ley General de Archivos u otras de carácter institucional.
4. Implementar sistemas de información manuales y automatizados para optimizar el acceso, almacenamiento, recuperación, uso y distribución de la información.
5. Utilizar las nuevas tecnologías.
6. Contribuir a la democratización del acceso a la información y la documentación.
7. Realizar investigaciones sobre organización administración, procesamiento, diseminación, acceso, almacenamiento, recuperación, distribución,
8. Detectar tendencias y necesidades de información.
9. Promover e incentivar la lectura.
10. Orientar usuarios en el uso de los recursos de las unidades de Información

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

1. Manejo de la hoja electrónica y sistemas de información.
2. Apoyo en la presentación de informes.
3. Conceptos básicos de archivística.
4. Normas legales vigentes.



5. Análisis del entorno económico empresarial.
6. Políticas y estructuras organizacionales.
7. Normas de control interno.
8. Ética y moral.
9. Mapa de riesgo.
10. Sistemas de información
11. Ley General de Archivos
12. Sistemas de gestión de calidad ISO 9000.
13. Informática: procesador de palabras, hoja de cálculo, software específico

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA**ESTUDIOS****EXPERIENCIA**

Título técnico en ingeniería, economía, administración, finanzas o contaduría.	Veinticuatro (24) meses de experiencia.
--	---

VII. HOMOLOGACION

Treinta y seis (36) meses de experiencia laboral o relacionada.

VIII. HABILIDADES

- Organización, creatividad, iniciativa, constancia.
- Capacidad para trabajar en equipo en el logro de un objetivo común.
- Confidencialidad.
- Diligencia y responsabilidad.
- Comunicación y liderazgo.

DIRECCIÓN DE INFORMATICA

Instrumento GBC 02

EMPRESA:

COSERVISIOS S.A. E.S.P.

MAPA DE PROCESOS

MAPA DE PROCESOS COSERVICIOS S.A. E.S.P.



TIPOS DE PROCESOS	NOMBRE DEL PROCESO	OCCUPACIONES ASOCIADAS A CADA PROCESO
ESTRATÉGICOS:		
MISIONALES:		
APOYO:	INFORMATICA	DIRECTOR ANALISTA DE INFORMATICA



ENUNCIADOS DE LAS COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES

TRABAJO EN EQUIPO

COMUNICACIÓN ASERTIVA

RESPETO Y AMABILIDAD CON LAS PERSONAS

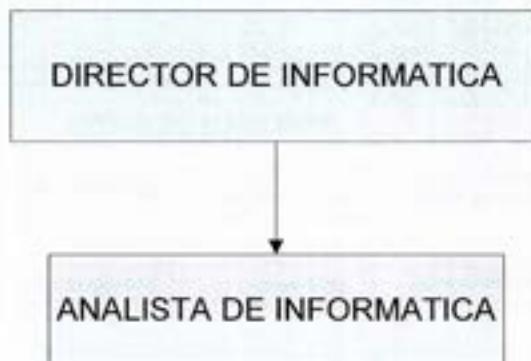
INFORMACIÓN OPORTUNA Y VERAZ

SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE

TRABAJO EN EQUIPO

COMUNICACIÓN ASERTIVA

DIRECCIÓN DE INFORMATICA



CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	FECHA		Descripción	Aprobó
	mes	Año		

Instrumento GBC- 01

TIPO DE PROCESO	ESTRÁTÉGICO	
	MISIONAL	
	DE APOYO	X

NOMBRE DEL PROCESO:	INFORMATICA
--------------------------------	--------------------

OCUPACIONES QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO.		NORMAS DE COMPETENCIA	ELEMENTOS DE COMPETENCIA
DIRECTOR	ANALISTA DE INFORMATICA		
	X	220501001_1	01 02
	X	220501004_1	01 02
X	X	220501005_1	01 02
X		220501006	01 02
X		220501009_1	01 02 03
X	X	220501014_1	01 02
	X	220501017_1	01 02 03
			01 02
X	X	220501022_1	03 04 05 06
X	X	220501024_1	01 02 03
X		220501025_1	01 02
X		220501041_1	01 02
X		210101005	01 02
X		210601009	01 02
X		210601014	01



OCCUPACIONES QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO.		NORMAS DE COMPETENCIA	ELEMENTOS DE COMPETENCIA
DIRECTOR	ANALISTA DE INFORMATICA		
		210601006	02
			03
			01
			02
			03

I. IDENTIFICACION

Denominación del Empleo:	DIRECCION DE INFORMATICA
Nivel:	DIRECTIVO
Dependencia:	INFORMATICA
Cargo del Jefe Inmediato:	GERENTE

II. PROPOSITO PRINCIPAL

Dirigir, organizar, controlar, coordinar, formular políticas y adoptar los planes, programas y proyectos relacionados con los sistemas computarizados y la informática, para contribuir con el cumplimiento de las funciones, misión, visión y objetivos institucionales

III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES

- Realizar mantenimiento correctivo que restablezca la conectividad entre los equipos.
- Definir los requerimientos necesarios para construir el sistema de información de acuerdo con las necesidades del cliente.
- Participar en el proceso de negociación de tecnología informática para permitir la implementación del sistema de información.
- Instalar y administrar hardware y software de seguridad en la red a partir de normas internacionales.
- Configurar los dispositivos activos de interconexión en la red que cumplan las condiciones de transmisión e intercambio de información requerida para la solución.
- Administrar sistemas de información en entornos monousuario y multiusuario.
- Facilitar la utilización de aplicaciones de propósito general y específico.
- Implementar cambios y actualizaciones para mejorar la utilización del sistema y las aplicaciones.
- Definir los requisitos y las especificaciones técnicas de los equipos móviles objetivos para construir el sistema de información de acuerdo con las necesidades del cliente.
- Dirigir el talento humano según necesidades de la organización.
- Generar propuestas de mejoramiento del ambiente organizacional de acuerdo con la función de la unidad administrativa.
- Proponer programas de capacitación para el personal de la unidad administrativa, de acuerdo con las políticas de la organización.
- Proponer alternativas de solución que contribuyan al logro de los objetivos de acuerdo con el nivel de importancia y responsabilidad de las funciones asignadas por la organización.
- Aplicar y hacer cumplir las normas y procedimientos establecidos por compañía.
- Las demás funciones que le sean asignadas de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

- Gestión del talento humano.
- Detección de fallas y mantenimiento de redes.
- Teleinformática y ofimática.
- Mantenimiento de software y hardware.
- Instalación, administración, configuración y verificación de hardware y software de seguridad de la red.
- Instalar un servidor, cambiar un disco duro, cambiar una memoria
- Instalación de sistemas operativos.
- Realizar una copia de seguridad y respaldo y recuperar la información de la copia de seguridad, y aplicar parches de seguridad.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

- Clima organizacional
- Sistemas de calidad ISO, valor agregado en los procesos, planes de mejoramiento
- Planeamiento estratégico y operacional: políticas organizacionales , objetivos y estrategias organizacionales
- Toma de decisiones
- Manejo de la comunicación, trabajo en equipo,



06. Toma de decisiones
07. Principios y valores de la organización
07. Tipos de planes de capacitación y mejoramiento
08. Tipos de dirección, empoderamiento.
09. Tecnologías y topologías LAN y WAN
10. Conocimientos básicos de electricidad, cableado estructurado.
11. Protocolos de red.
12. Manejo de herramientas de monitoreo.
13. Sistemas Operativos.
14. Arquitectura de hardware
15. Inglés técnico.
16. Técnicas de recolección de información.
17. Técnicas de comunicación oral y escrita.
18. Conceptos de licitación
19. Aplicación de herramientas de ofimática.
20. Seguridad de software.
21. Ataques y violaciones que se pueden presentar en una red.
22. Configuración física y lógica del sistema
23. Componentes básicos de hardware y software, periféricos de entrada, salida y almacenamiento. Que son , para que sirven y como se configuran
24. Modos de conexión de los equipos de una instalación y sus condiciones eléctricas y ambientales de funcionamiento más idóneas.
25. Configuración de bases de datos.

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

ESTUDIOS	EXPERIENCIA
Titulo en Ingeniería de sistemas y titulo de postgrado en la modalidad de especialización.	Treinta y seis (36) meses de experiencia relacionada o laboral.

VII. HOMOLOGACION

Cuatro (4) años en cargos afines.

VIII. HABILIDADES

- Excelentes habilidades interpersonales.
- Buenas habilidades de comunicación oral y escrita.
- Capacidad para resolver problemas complejos y actuar bajo presión.
- Iniciativa y creatividad.
- Liderazgo.
- Confidencialidad.
- Honestidad.

I. IDENTIFICACION

Denominación del Empleo:	ANALISTA DE INFORMÁTICA
Nivel:	PROFESIONAL
Dependencia:	INFORMÁTICA
Cargo del Jefe Inmediato:	DIRECTOR DE INFORMÁTICA

II. PROPOSITO PRINCIPAL

Realizar labores de mantenimiento de hardware, software e informático para la Compañía.

III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES

1. Realizar mantenimiento preventivo y predictivo que prolongue el funcionamiento de los equipos de cómputo.
2. Realizar mantenimiento preventivo y predictivo que conserve la conectividad entre los equipos.
3. Realizar mantenimiento correctivo que restablezca la conectividad entre los equipos.
4. Instalar y administrar hardware y software de seguridad en la red a partir de normas internacionales.
5. Configurar los dispositivos activos de interconexión en la red que cumplan las condiciones de transmisión e intercambio de informaciones requeridas para la solución.
6. Facilitar la utilización de aplicaciones de propósito general y específico.
7. Implementar cambios y actualizaciones para mejorar la utilización del sistema y las aplicaciones.
8. Aplicar y hacer cumplir las normas y procedimientos establecidos por compañía.
9. Las demás funciones que le sean asignadas de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

1. Mantenimiento y corrección de fallas en redes, software, hardware.
2. Desensamblaje y ensamblaje de equipos.
3. Cambios en base de datos en servidor y equipos.
4. Instalación de aplicaciones.
5. Evaluación de software.
6. Instalación de servidores, cambios de discos duro , sistemas operativos, y
7. Configuración de equipos.
8. Configuración y administración de hardware y software de seguridad de la red.
9. Elaboración de informes de mantenimiento.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

- 01, Bases de datos.
- 02, Configuración de equipos y servidores
- 03, Procesos de copias de seguridad.
- 04, Modos de conexión
- 05, Interpretar manuales de usuario
- 06, Recursos del sistema informático
- 07, Problemas de concurrencia de procesos y tareas en sistemas multiusuario
- 08, Técnicas de comunicación y sincronización de procesos.
- 09, Requerimientos de "hardware" y software que se deben tener en cuenta en la instalación de una aplicación
- 10, Interpretar un plan de pruebas
- 11, Procedimientos de migración de datos
- 12, Metodología de enseñanza- aprendizaje
- 13, Criterios técnicos para evaluar la calidad de una aplicación
- 14, Norma IEEE1062 sobre adquisición de software
- 15, Los planos de instalación y diagramas de conexiones para los equipos se comparan de acuerdo con las necesidades del usuario y a las características de funcionamiento de los equipos.

16. La instalación, encendido y arranque de equipos Se comprueba en el orden prescrito y se verifican las conexiones de acuerdo al manual de instrucciones del producto.
17. Las carpetas y las hojas de vida con el inventario de los equipos se elaboran de acuerdo con las especificaciones de cada uno
18. Administración de usuarios, asignación de permisos, manejo de sistemas de archivos, gestión de procesos, copia de información.
19. Manejo de antivirus, firewalls, sistemas de detección de intrusos.
20. Configuración de bases de datos
21. Operaciones de mantenimiento preventivo de un sistema. Tipos de mantenimiento (predictivo, preventivo y correctivo)
22. Características de redes de los sistemas operativos. Windows, Linux, Unix,
23. Conocimientos básicos de electricidad, cableado estructurado.
24. Protocolos de red.
25. Interpretación de diagrama de red.
26. Arquitectura de hardware.

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

ESTUDIOS	EXPERIENCIA
Alternativa 1: Tecnología en: sistemas, computación, sistematización, en ingeniería de sistemas.	Dieciocho (18) meses de experiencia relacionada o laboral.
Alternativa 2: Terminación y aprobación del pensum académico de ingeniería de sistemas.	

VII. HOMOLOGACION

Dos (2) años de experiencia laboral o relacionada.

VIII. HABILIDADES

- Habilidades de trabajo en equipo.
- Capacidad para responder a las necesidades de los clientes.
- Habilidades de comunicación oral y escrita.
- Organización creativa e iniciativa.
- Confidencialidad en el manejo de la información.
- Responsabilidad y compromiso.