



EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
1 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**



SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD



EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO S.A. E.S.P.

**MANUAL DE FUNCIONES Y DE
COMPETENCIAS LABORALES
RESOLUCIÓN N° 3298 DE 2015**

Armenia, diciembre del 2018





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
2 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO

Nivel:	Directivo
Denominación del Empleo:	Gerente General
Código:	050
Grado:	02
Clasificación:	Periodos personales por cuatro (4) años
No. de cargos:	Uno (1)
Dependencia:	Direccionamiento Estratégico
Cargo del Jefe Inmediato	Junta Directiva

II. AREA FUNCIONAL

DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

III. PROPÓSITO PRINCIPAL

Garantizar la formulación, revisión y cumplimiento de los grandes propósitos de la organización Misión, Visión, Cultura Corporativa y del Plan Global Estratégico garantizando además las buenas relaciones con los clientes, partes interesadas conforme su objeto social y naturaleza jurídica, garantizando además las buenas relaciones con los clientes y partes interesadas de la organización.

IV. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES ESENCIALES

1. Representar a la sociedad ante los accionistas, ante terceros y ante toda clase de autoridades del orden administrativo y jurisdiccional.
2. Ejecutar todos los actos u operaciones correspondientes al objeto social, de conformidad con lo previsto en las leyes y en estos estatutos.
3. Autorizar con su firma todos los documentos públicos o privados que deban otorgarse en desarrollo de las actividades sociales o en interés de la sociedad.
4. Nombrar y remover los empleados de la sociedad cuyo nombramiento y remoción le delegue la junta directiva.
5. Convocar la asamblea general a reuniones extraordinarias cuando lo juzgue conveniente o necesario y hacer las convocatorias del caso cuando lo ordenen los estatutos, la junta directiva o el revisor fiscal de la sociedad.
6. Convocar la junta directiva cuando lo considere necesario o conveniente y mantenerla informada del curso de los negocios sociales.
7. Cumplir las órdenes e instrucciones que le impartan la asamblea general o la junta directiva, y, en particular, solicitar autorizaciones para los negocios que deben aprobar previamente la asamblea o la junta directiva según lo disponen las normas correspondientes del presente estatuto.
8. Enajenar o arrendar los haberes de la sociedad, cuando su valor no exceda del veinte (20%) de los activos sociales.
9. Cumplir o hacer que se cumplan oportunamente todos los requisitos o exigencias legales que se relacionen con el funcionamiento y actividades de la sociedad.
10. Delegar funciones con sujeción a la constitución y a la ley a funcionarios de dirección, confianza y manejo para que ejerzan funciones puntuales, que en principio son del





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
3 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

Representante Legal.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

1. Planes de Desarrollo
2. Constitución política
3. Contratación estatal
4. Direccionamiento estratégico

VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

Comunes	Por nivel jerárquico
Orientación a Resultados Orientación al usuario y al ciudadano Transparencia Compromiso con la Organización	Liderazgo Planeación Toma de Decisiones Dirección y Desarrollo de Personal Conocimiento del entorno

VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADEMICA Y EXPERIENCIA

Áreas del conocimiento	Núcleo básico del conocimiento
Título de formación universitaria o profesional en Ingenierías, ciencias económicas, ciencias jurídicas; Título de formación avanzada o de postgrado en área relacionada con las funciones del cargo. Tarjeta profesional si la actividad se encuentra reglamentada.	

Experiencia

Por lo menos tres (3) años de experiencia profesional en el sector público

VIII. EQUIVALENCIAS

Formación académica	Experiencia





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
4 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO

Nivel:	Asesor
Denominación del Empleo:	Asesor de Gerencia
Código:	105
Grado:	02
Clasificación:	Libre Nombramiento y Remoción
No. de cargos:	Uno (1)
Dependencia:	Direccionamiento Estratégico
Cargo del Jefe Inmediato	Gerente General

II. AREA FUNCIONAL

DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

III. PROPÓSITO PRINCIPAL

Asistir, aconsejar y asesorar a la gerencia en la formulación, adopción, ejecución y control de las políticas, planes, programas y proyectos relacionados con la prestación de los servicios públicos a cargo de ESAQUIN SA ESP, en cumplimiento de su objeto social y naturaleza jurídica.

IV. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES ESENCIALES

1. Asesorar a la gerencia, en los aspectos relacionados con la fijación de políticas, expedición de normas, formulación y ejecución de planes, programas y proyectos relacionados con la prestación de los servicios públicos.
2. Asistir y participar en representación del Gerente General en reuniones, consejos o comités de carácter oficial, cuando él así lo disponga.
3. Asistir al Gerente General en el manejo de las relaciones públicas y de medios de comunicación.
4. Asistir a la gerencia en la planeación y participación de los diferentes eventos de carácter oficial.
5. Atender y conciliar situaciones problema e inquietudes que demande la comunidad y que requieran de la atención directa de la Gerencia.
6. Apoyar la consulta, proyección, trámite y respuestas a las solicitudes que formulan los ciudadanos e instancias públicas y privadas.
7. Prestar asistencia técnica, emitir conceptos y aportar elementos de juicio para la toma de decisiones relacionadas con la adopción, la ejecución y el control de los programas propios de la entidad.
8. Asesorar y acompañar a los procesos de la organización que así lo requieran con el fin de aclarar dudas, dar directrices en relación con los asuntos a tratar.
9. Asistir en la elaboración de documentos técnicos a ser presentados en reuniones, comisiones y eventos de carácter regional y nacional.
10. Asistir a la gerencia en todos aquellos asuntos que requieran la articulación de los procesos para dar respuesta a los requerimientos de tipo legal, administrativo, técnico y operativo formulados por los entes de control, como la Superintendencia de





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código: GTH-M-01	Versión: 02	Fecha de emisión: 13/12/2018	Página 5 de 229	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	---------------------------------	--------------------	---------------------------------

Servicios Públicos, Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, Comisión de Regulación de Energía y Gas, entre otros.

11. Analizar los informes presentados por los procesos y emitir los conceptos del caso.
12. Convocar y elaborar la agenda y actas del Comité de Gerencia y hacer seguimiento a los compromisos adquiridos.
13. Realizar el seguimiento y verificación de la implementación de los acuerdos de la Junta Directiva.
14. Realizar seguimiento a los planes, programas y proyectos que adelante la organización en sus diferentes áreas, según le sean encomendados.
15. Proyectar los actos administrativos de la gerencia y gestionar su trámite hasta su aprobación.
16. Presentar propuestas sobre procesos, procedimientos y metodologías para el desarrollo institucional y el alcance de las metas a corto, mediano y largo plazo, observando las políticas trazadas en servicios públicos.
17. Participar activamente en los diferentes comités que por delegación le sean asignados y presentar los informes respectivos.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

1. Direccionamiento Estratégico
2. Planes de Desarrollo
3. Normatividad servicios públicos
4. Trabajo en equipo

VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

Comunes	Por nivel jerárquico
Orientación a Resultados Orientación al usuario y al ciudadano Transparencia Compromiso con la Organización	Experticia Conocimiento del entorno Construcción de relaciones Iniciativa

VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADEMICA Y EXPERIENCIA

Áreas del conocimiento	Núcleo básico del conocimiento
Ciencias de la Educación, Ciencias Sociales, Economía, Administración, Contaduría y afines, Ingeniería, Arquitectura, Urbanismo y afines, Título de formación avanzada o de postgrado en área relacionada con las funciones del cargo. Tarjeta profesional si la actividad se encuentra reglamentada.	Derecho, Contaduría, Administración Publica, Administración financiera, Administración de Empresas, Economía, Ingeniería Civil, Sanitaria, Arquitecto





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
6 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

Experiencia

Dos (2) años de experiencia en el sector público

VIII. EQUIVALENCIAS

Formación académica

El título de posgrado en la modalidad
de especialización por

Experiencia

Dos (2) años de experiencia profesional y
viceversa, siempre que se acredite el título
profesional

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO

Nivel:	Profesional
Denominación del Empleo:	Profesional Universitario
Código:	219
Grado:	01
Clasificación:	Libre Nombramiento y Remoción
No. de cargos:	Veintiséis (26)
Dependencia:	Direccionamiento Estratégico
Cargo del Jefe Inmediato	Gerente General

II. AREA FUNCIONAL

DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

III. PROPÓSITO PRINCIPAL

Producir, transmitir y difundir de manera confiable, acertada y oportuna las comunicaciones e información interna y externa de la organización, asegurando su divulgación a través de mecanismos eficientes y seguros.

IV. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES ESENCIALES

1. Formular, socializar y ejecutar el Plan de Comunicaciones y Plan de Medios de la entidad.
2. Asistir al gerente en las ruedas de prensa, entrevistas en los medios y eventos institucionales.
3. Planificar, programar, desarrollar e implementar [estrategias](#) comunicacionales que permitan dar a conocer las diferentes actividades que desarrolla la entidad.
4. Asistir a la gerencia en el diseño de campañas de Publicidad y Relaciones Públicas.
5. Divulgar las estrategias y mecanismos de comunicación interna y externa de la entidad de manera que todos los funcionarios y/o contratistas las conozcan y apliquen.
6. Divulgar la información institucional dirigida a la ciudadanía, por intermedio de los medios de comunicación que para ello disponga la gerencia.
7. Establecer los mecanismos necesarios para la actualización y aplicación del manual de imagen corporativa por parte de toda la organización.
8. Procesar, monitorear y compilar toda la información de los medios de prensa, encuestas o reclamos ciudadanos y socializar a los procesos involucrados con el fin de tenerlos informados de las situaciones que se manejan externamente.
9. Producir notas, mensajes públicos noticiosos o de opinión, videos institucionales para ser transmitidos en los diferentes medios.





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código: GTH-M-01	Versión: 02	Fecha de emisión: 13/12/2018	Página 7 de 229	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	---------------------------------	--------------------	---------------------------------

10. Cubrir las fuentes internas y externas de información en los temas de interés empresarial, para emprender acciones en pro de la imagen institucional.
11. Diseñar los impresos, afiches, volantes, brochure, documentos gráficos y audiovisuales que requiera la organización así como garantizar el registro fotográfico de los diferentes eventos.
12. Procesar la [información](#) en diarios, revistas, publicaciones de alta circulación.
13. Asistir a la empresa en las actividades relacionadas con el fortalecimiento de la imagen institucional como campañas, eventos, gestión comunitaria y social, entre otros.
14. Apoyar a la entidad en todo lo relacionado con la implementación y cumplimiento de las estrategias de gobierno en línea.
15. Desarrollar e implementar las estrategias para el uso de las redes sociales empresariales facilitando la interacción, el trabajo colaborativo, la innovación y promoción de la entidad.
16. Realizar el acompañamiento a los procesos que así lo requieran en la información que debe ser publicada.
17. Identificar, documentar, dar tratamiento y hacer seguimiento a los riesgos del proceso.
18. Medir y presentar informe sobre el estado de los indicadores de gestión y establecer los planes de mejoramiento necesarios, cuando amerite.
19. Desarrollar y garantizar la actualización de los manuales de procedimientos del área.
20. Participar en los comités que le son propios del cargo y realizar los aportes necesarios en procura de la buena gestión de la entidad.
21. Garantizar la implementación y mejoramiento del sistema gestión de calidad y MECI
22. Dar cumplimiento a las directrices del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo
23. Garantizar el archivo, protección, recuperación y custodia de la información a cargo.
24. Proteger y salvaguardar los bienes muebles que sean encomendados.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

1. Plan Estratégico Institucional
2. Normatividad servicios públicos
3. Herramientas informáticas y diseño grafico

VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

Comunes	Por nivel jerárquico
Orientación a Resultados Orientación al usuario y al ciudadano Transparencia Compromiso con la Organización	Aprendizaje Continuo Experticia profesional Trabajo en equipo y colaboración Creatividad Liderazgo de grupos de trabajo Toma de decisiones

VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADEMICA Y EXPERIENCIA

Áreas del conocimiento	Núcleo básico del conocimiento
Áreas afines del conocimiento en ciencias sociales y humanas:	Comunicación Social, Periodista





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
8 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

Tarjeta profesional si la actividad se encuentra reglamentada.

Experiencia

Un (1) año de experiencia profesional

VIII. EQUIVALENCIAS

Formación académica

Experiencia





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código: GTH-M-01	Versión: 02	Fecha de emisión: 13/12/2018	Página 9 de 229	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	---------------------------------	--------------------	---------------------------------

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO	
Nivel:	Directivo
Denominación del Empleo:	Jefe Oficina de Control Interno Disciplinario
Código:	006
Grado:	01
Clasificación:	Periodo fijo
No. de cargos:	Uno (1)
Dependencia:	Direccionamiento Estratégico
Cargo del Jefe Inmediato	Gerente General
II. AREA FUNCIONAL	
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	
III. PROPÓSITO PRINCIPAL	
Adelantar las Investigaciones Disciplinarias que por quejas (orales o escritas), o de oficio, se adelantan en contra de los Servidores Públicos que laboran en la Empresa Sanitaria del Quindío ESAQUIN SA ESP, con el fin de verificar si con sus conductas han podido transgredir el deber funcional.	
IV. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES ESENCIALES	
1. Coordinar las actividades del personal a cargo. 2. Coordinar, controlar y garantizar el cumplimiento de la función disciplinaria en la entidad. 3. Conocer, tramitar y fallar en primera instancia los procesos disciplinarios que se adelanten en contra de los servidores públicos activos o retirados de la entidad con ocasión de conductas que puedan configurar fallas disciplinarias conforme a la constitución política y demás normas que la complementen. 4. Garantizar y preservar el principio de la doble instancia, debido proceso y los demás principios rectores de la Ley Disciplinaria. 5. Garantizar el debido proceso en las acciones disciplinarias, de acuerdo con la normatividad legal vigente, asegurando que se cumplan los términos establecidos en la ley. 6. Formular y evaluar el comportamiento estadístico de generación de acciones y sanciones impuestas a los servidores públicos en virtud del proceso disciplinario, a fin de establecer programas de prevención de conductas disciplinarias. 7. Coordinar con los procesos necesarios, capacitaciones, socializaciones y charlas que conduzcan a que los servidores públicos conozcan la normatividad en materia disciplinaria. 8. Dar a conocer a las autoridades competentes las conductas punibles y de responsabilidad fiscal que se deriven o se evidencien en el trámite de las investigaciones disciplinarias. 9. Garantizar la actualización de la información en temas relacionados con el trámite y sanciones de los procesos disciplinarios seguidos en contra de los servidores públicos	



Código: GTH-M-01	Versión: 02	Fecha de emisión: 13/12/2018	Página 10 de 229	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	---------------------------------	---------------------	---------------------------------

de la entidad.

10. Emitir respuesta a los entes de control conforme al sentido de sus requerimientos en materia disciplinaria.
11. Adoptar el Sistema de Control Interno y la función independiente de Auditoría Interna de que trata la Ley y demás normas que la modifiquen o complementen.
12. Garantizar la confidencialidad y custodia de la información.
13. Efectuar supervisión a los contratos que le sean delegados.
14. Identificar, documentar, dar tratamiento y hacer seguimiento a los riesgos del proceso.
15. Medir y presentar informe sobre el estado de los indicadores de gestión y establecer los planes de mejoramiento necesarios.
16. Garantizar la actualización de los manuales de procedimientos del área.
17. Participar en los comités que le son propios del cargo y realizar los aportes necesarios en procura de la buena gestión de la entidad.
18. Garantizar la implementación y mejoramiento del sistema gestión de calidad y MECI
19. Garantizar el archivo, protección, recuperación de la información a cargo.
20. Proteger y salvaguardar los bienes muebles que sean encomendados.
21. Dar cumplimiento a las directrices del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

1. Constitución política
2. Código disciplinario
3. Normatividad en Servicios Públicos
4. Auditorías Internas

VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

Comunes	Por nivel jerárquico
Orientación a Resultados Orientación al usuario y al ciudadano Transparencia Compromiso con la Organización	Liderazgo Planeación Toma de decisiones Dirección y Desarrollo de personal Conocimiento del entorno

VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADEMICA Y EXPERIENCIA

Áreas del conocimiento	Núcleo básico del conocimiento
Áreas básicas del conocimiento en ciencias sociales y humanas Título de formación avanzada o de postgrado en área relacionada con las funciones del cargo. Tarjeta profesional si la actividad se encuentra reglamentada	Derecho
Experiencia	
Dos (2) años de experiencia profesional	



EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
11 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

VIII. EQUIVALENCIAS

Formación académica	Experiencia
El título de posgrado en la modalidad de especialización por	Dos (2) años de experiencia profesional y viceversa, siempre que se acredite el título profesional





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
12 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO

Nivel:	Profesional
Denominación del Empleo:	Profesional Universitario
Código:	219
Grado:	01
Clasificación:	Periodo fijo
No. de cargos:	Veintiséis (26)
Dependencia:	Donde se ubique el cargo
Cargo del Jefe Inmediato	Quien ejerza la supervisión directa

II. AREA FUNCIONAL

DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

III. PROPÓSITO PRINCIPAL

Contribuir con sus conocimientos profesionales en las investigaciones disciplinarias que se adelantan en contra de los Servidores Públicos que laboran en la Empresa Sanitaria del Quindío ESAQUIN SA ESP, con el fin de verificar si con sus conductas han podido transgredir el deber funcional.

IV. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES ESENCIALES

1. Contribuir al cumplimiento de la función disciplinaria en la entidad.
2. Gestionar los procesos disciplinarios que por delegación del superior inmediato le sean encomendados.
3. Asegurar el principio de la doble instancia, debido proceso y los demás principios rectores de la Ley Disciplinaria en los procesos a cargo.
4. Asegurar el debido proceso en las acciones disciplinarias, de acuerdo con la normatividad legal vigente, asegurando que se cumplan los términos establecidos en la ley.
5. Apoyar en la evaluación estadística de acciones y sanciones impuestas a los servidores públicos en virtud del proceso disciplinario, a fin de establecer programas de prevención de conductas disciplinarias.
6. Apoyar en la realización de capacitaciones, socializaciones y charlas que conduzcan a que los servidores públicos conozcan la normatividad en materia disciplinaria.
7. Dar a conocer a las autoridades competentes las conductas punibles y de responsabilidad fiscal que se deriven o se evidencien en el trámite de las investigaciones disciplinarias.
8. Asegurar la actualización de la información en temas relacionados con el trámite y sanciones de los procesos disciplinarios seguidos en contra de los servidores públicos de la entidad.
9. Apoyar en la respuesta a los entes de control de acuerdo a sus requerimientos en materia disciplinaria.
10. Realizar la conformación de los expedientes disciplinarios, asegurar su preservación, conservación, reserva y custodia.





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código: GTH-M-01	Versión: 02	Fecha de emisión: 13/12/2018	Página 13 de 229	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	---------------------------------	---------------------	---------------------------------

11. Garantizar la confidencialidad y custodia de la información.
12. Efectuar supervisión a los contratos que le sean delegados.
13. Identificar, documentar, dar tratamiento y hacer seguimiento a los riesgos del proceso.
14. Medir y presentar informe sobre el estado de los indicadores de gestión y establecer los planes de mejoramiento necesarios.
15. Participar en los comités que le son propios del cargo y realizar los aportes necesarios en procura de la buena gestión de la entidad.
16. Garantizar la implementación y mejoramiento del sistema gestión de calidad y MECI
17. Garantizar el archivo, protección, recuperación de la información a cargo.
18. Proteger y salvaguardar los bienes muebles que sean encomendados.
19. Dar cumplimiento a las directrices del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

1. Constitución política
2. Código disciplinario
3. Normatividad en Servicios Públicos
4. Auditorías Internas

VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

Comunes	Por nivel jerárquico
Orientación a Resultados Orientación al usuario y al ciudadano Transparencia Compromiso con la Organización	Aprendizaje Continuo Experticia profesional Trabajo en equipo y colaboración Creatividad Liderazgo de grupos de trabajo Toma de decisiones

VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADEMICA Y EXPERIENCIA

Áreas del conocimiento	Núcleo básico del conocimiento
Áreas básicas del conocimiento en ciencias sociales y humanas Tarjeta profesional si la actividad se encuentra reglamentada.	Derecho

Experiencia

Un (1) año de experiencia profesional

VIII. EQUIVALENCIAS

Formación académica	Experiencia





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
14 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO

Nivel:	Asesor
Denominación del Empleo:	Jefe Oficina Asesora Control Interno
Código:	105
Grado:	01
Clasificación:	Periodo Fijo
No. de cargos:	Uno (1)
Dependencia:	Gestión Control Interno
Cargo del Jefe Inmediato	Gerente General

II. AREA FUNCIONAL

GESTIÓN CONTROL INTERNO

III. PROPÓSITO PRINCIPAL

Garantizar la efectividad del Sistema de Control Interno de la organización a través de la evaluación y seguimiento a la gestión institucional, la asesoría y acompañamiento, el fomento de la cultura de control, la relación con los organismos externos y la valoración del riesgo para coadyuvar al cumplimiento de la gestión institucional de acuerdo a la normatividad vigente y las políticas organizacionales.

IV. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES ESENCIALES

1. Garantizar el estricto cumplimiento de las funciones inherentes al cargo establecidas en la Normatividad que sobre la materia este vigente.
2. Planear, dirigir, organizar y coordinar la verificación y evaluación del Sistema de Control Interno para medir periódicamente sus niveles de eficiencia, eficacia y economía a través de la formulación del plan de acción de la oficina.
3. Verificar que el Sistema de Control Interno esté formalmente establecido dentro de la organización y que su ejercicio sea intrínseco al desarrollo de las funciones de todos los cargos y, en particular, de aquellos que tengan responsabilidad de mando con el objeto de generar la cultura del autocontrol.
4. Prestar la asesoría y acompañamiento necesario relacionado con el sistema de control interno, en aras de facilitar la comprensión y aplicación por parte de los servidores públicos.
5. Verificar que los controles asociados con todos y cada Uno de los procesos y actividades de la Administración, estén adecuadamente definidos y documentados y sean apropiados en aras de lograr el mejoramiento permanentemente y continuo, de acuerdo con la evolución de la entidad.
6. Verificar el cumplimiento de las leyes, normas, políticas, procedimientos, planes, programas, proyectos y metas de la organización para recomendar los ajustes.
7. Realizar un estricto seguimiento a los Planes de Mejoramiento producto de las auditorías de los organismos de control, las auditorías de control interno y gestión de calidad, en aras de asegurar que se cumplan los compromisos en los términos establecidos.





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código: GTH-M-01	Versión: 02	Fecha de emisión: 13/12/2018	Página 15 de 229	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	---------------------------------	---------------------	---------------------------------

8. Asesorar y acompañar al grupo directivo, en la formulación de controles a fin que se obtengan los resultados esperados, se minimicen riesgos y se eviten reprocesos en la gestión.
9. Verificar los procesos relacionados con el manejo de los recursos, bienes y los sistemas de información de la entidad para garantizar su adecuado uso y destinación.
10. Fomentar en toda la organización la formación de una cultura de Auto Control, Auto Regulación, que contribuya al mejoramiento continuo para el cumplimiento de la misión institucional.
11. Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad para que se cumplan los objetivos de democratización de la administración pública y se facilite el control social.
12. Asesorar a los procesos en las actividades de rendición de cuenta y ejecutar las actividades que por procedimiento le sean encomendadas.
13. Mantener permanentemente informados a los directivos acerca del estado del control interno dentro de la entidad, dando cuenta de las debilidades detectadas y de las fallas en su cumplimiento con el fin de que sean formulados los planes de mejoramiento que correspondan.
14. Cumplir con el cronograma de actividades dispuesto para la realización del comité coordinador de control interno, levantar el acta y hacer seguimiento permanente a los compromisos establecidos.
15. Participar activamente en los comités donde sea convocado, asegurando un mayor conocimiento sobre el desarrollo de las actividades de la organización.
16. No podrá la persona encargada de la Auditoría Interna participar en los procedimientos administrativos de la entidad a través de autorizaciones o refrendaciones con el objeto de garantizar su imparcialidad, objetividad y autonomía en sus dictámenes.
17. Verificar la implementación del Modelo Estándar de Control Interno con el propósito de asegurar su integración con el sistema de gestión de calidad.
18. Coordinar los procesos y procedimientos relacionados con el Modelo Estándar de Control Interno y las normas técnicas de calidad de la gestión pública, en su correspondiente área articulados con toda la Entidad.
19. Presentar los informes que le correspondan a los organismos de vigilancia y control oportunamente.
20. Asesorar a la entidad en la formulación de los mapas de riesgos por proceso, institucional y de corrupción, realizar los seguimientos respectivos e rendir informes al respecto.
21. Identificar, documentar, dar tratamiento y hacer seguimiento a los riesgos del propio proceso.
22. Medir y presentar informe sobre el estado de los indicadores de gestión y establecer los planes de mejoramiento necesarios.
23. Garantizar la actualización de los manuales de procedimientos del área.
24. Participar en los comités que le son propios del cargo y realizar los aportes necesarios



Código: GTH-M-01	Versión: 02	Fecha de emisión: 13/12/2018	Página 16 de 229	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	---------------------------------	---------------------	---------------------------------

en procura de la buena gestión de la entidad.

25. Garantizar la implementación y mejoramiento del sistema gestión de calidad y MECI.

26. Garantizar el archivo, protección, recuperación y custodia de la información a cargo.

27. Proteger y salvaguardar los bienes muebles que sean encomendados.

28. Dar cumplimiento a las directrices del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

1. Normatividad servicios públicos domiciliarios
2. Régimen de Control Fiscal.
3. Mecanismos de participación ciudadana.
4. Fundamentos de Derecho Administrativo.
5. Modelo Estándar de Control Interno
6. Sistemas de Gestión de Calidad
7. Auditorías internas

VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

Comunes	Por nivel jerárquico
Orientación a Resultados Orientación al usuario y al ciudadano Transparencia Compromiso con la Organización	Experticia Conocimiento del entorno Construcción de relaciones Iniciativa

VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADEMICA Y EXPERIENCIA

Áreas del conocimiento	Núcleo básico del conocimiento
Ciencias de la Economía, Administración, Contaduría y afines, Ingeniería, Arquitectura, Urbanismo y afines, Ciencias Sociales y Humanas Postgrado en áreas afines al cargo a desempeñar Tarjeta profesional si la actividad se encuentra reglamentada.	Economía Administración Ingeniería Industrial Derecho

Experiencia

Tres (3) años de experiencia en control interno.

VIII. EQUIVALENCIAS

Formación académica	Experiencia
El título de posgrado en la modalidad de especialización por	Dos (2) años de experiencia profesional y viceversa, siempre que se acredite el título profesional



EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
17 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO

Nivel:	Profesional
Denominación del Empleo:	Profesional Universitario
Código:	219
Grado:	02
Clasificación:	Libre Nombramiento y Remoción
No. de cargos:	Nueve (9)
Dependencia:	Donde se ubique el cargo
Cargo del Jefe Inmediato	Quien ejerza la supervisión directa

II. AREA FUNCIONAL

GESTIÓN CONTROL INTERNO

III. PROPÓSITO PRINCIPAL

Contribuir con sus conocimientos profesionales al desarrollo del sistema de control interno de la organización.

IV. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES ESENCIALES

1. Participar en la formulación del Plan de Acción de la oficina.
2. Dar estricto cumplimiento a las actividades que por delegación le sean asignadas por el superior inmediato, rendir oportunamente los informes respectivos.
3. Apoyar en las actividades de asesoría y acompañamiento relacionado con el sistema de control interno, en aras de facilitar la comprensión y aplicación por parte de los servidores públicos.
4. Verificar que los controles asociados con todos y cada uno de los procesos estén adecuadamente definidos y documentados y sean apropiados en aras de lograr el mejoramiento permanentemente y continuo, de acuerdo con la evolución de la entidad.
5. Verificar el cumplimiento de las leyes, normas, políticas, procedimientos, planes, programas, proyectos y metas en cada uno de los procesos.
6. Realizar la revisión y actualización del Normograma del proceso.
7. Atender con celeridad y compromiso las auditorías de control interno que le son delegadas, dando cumplimiento a los procedimientos del área.
8. Realizar seguimiento según lo disponga el superior inmediato a los Planes de Mejoramiento producto de las auditorías de los organismos de control, las auditorías de control interno y gestión de calidad, en aras de asegurar que se cumplan los compromisos en los términos establecidos.
9. Apoyar en la revisión de los procesos relacionados con el manejo de los recursos, bienes y los sistemas de información de la entidad para garantizar su adecuado uso y destinación.
10. Apoyar en las estrategias establecidas para el fomento de la cultura de Auto Control, Auto Regulación, contribuyendo al logro de los objetivos institucionales
11. Cumplir con el cronograma de actividades dispuesto para la realización del comité coordinador de control interno, y apoyar en los seguimientos a los compromisos establecidos.
12. Participar activamente en los comités donde sea delegado asegurando un mayor



Código: GTH-M-01	Versión: 02	Fecha de emisión: 13/12/2018	Página 18 de 229	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	---------------------------------	---------------------	---------------------------------

- conocimiento sobre el desarrollo de las actividades de la organización.
13. Apoyar en la verificación de la implementación del Modelo Estándar de Control Interno con el propósito de asegurar su integración con el sistema de gestión de calidad.
 14. Contribuir en la presentación de los informes a los organismos de vigilancia y control.
 15. Contribuir con las asesorías para la formulación de los mapas de riesgos por proceso, institucional y de corrupción y realizar los seguimientos respectivos.
 16. Contribuir con la identificación, documentación, tratamiento y seguimiento a los riesgos del propio proceso.
 17. Apoyar en la medición, de los indicadores del proceso y establecer los planes de mejoramiento necesarios cuando se requieran.
 18. Contribuir con la actualización de los manuales de procedimientos del área.
 19. Garantizar la implementación y mejoramiento del sistema gestión de calidad y MECI.
 20. Garantizar el archivo, protección, recuperación y custodia de la información a cargo.
 21. Proteger y salvaguardar los bienes muebles que sean encomendados.
 22. Dar cumplimiento a las directrices del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

1. Normatividad servicios públicos domiciliarios
2. Régimen de Control Fiscal.
3. Modelo Estándar de Control Interno
4. Sistemas de Gestión de Calidad

VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

Comunes	Por nivel jerárquico
Orientación a Resultados Orientación al usuario y al ciudadano Transparencia Compromiso con la Organización	Aprendizaje Continuo Experticia profesional Trabajo en equipo y colaboración Creatividad Liderazgo de grupos de trabajo Toma de decisiones

VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADEMICA Y EXPERIENCIA

Áreas del conocimiento	Núcleo básico del conocimiento
Ciencias de la Economía, Administración, Contaduría y afines, Ingeniería, Arquitectura, Urbanismo y afines, Ciencias Sociales y Humanas Tarjeta profesional si la actividad se encuentra reglamentada.	Economía, Administración, Contaduría Pública Ingeniería Industrial Derecho

Experiencia

Un (1) año de experiencia profesional

VIII. EQUIVALENCIAS

Formación académica	Experiencia



EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
19 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO

Nivel:	Directivo
Denominación del Empleo:	Subgerente de Gas y Nuevos Negocios
Código:	084
Grado:	01
Clasificación:	Libre Nombramiento y Remoción
No. de cargos:	Uno (1)
Dependencia:	Subgerencia de Gas y Nuevos Negocios
Cargo del Jefe Inmediato	Gerente General

II. AREA FUNCIONAL

SUBGERENCIA DE GAS Y NUEVOS NEGOCIOS

III. PROPÓSITO PRINCIPAL

Gestionar, dirigir, coordinar, supervisar, cumplir y hacer cumplir desde su área, las actividades relacionadas con el servicio público de gas y nuevas unidades de negocio, fortaleciendo la gestión empresarial y contribuyendo a su crecimiento y competitividad.

IV. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES ESENCIALES

1. Participar y contribuir en la formulación de la planeación estratégica de la entidad, diseñando los objetivos por cumplir con base en los pronósticos de crecimiento de las nuevas unidades de negocio.
2. Organizar y dirigir eficientemente el desarrollo de las actividades de las nuevas unidades de negocio.
3. Presentar a la gerencia los proyectos de nuevos negocios relacionados con la venta de servicios de acueducto, alcantarillado, gas y otros, para su respectiva evaluación.
4. Realizar la prospección de los nuevos proyectos de inversión, presentando a la gerencia la estrategia costo beneficio mediante la formulación del Plan de Negocios que corresponda.
5. Elaborar y diseñar los planes de negocio, reflejando los criterios de análisis del mercado, análisis técnico y punto de equilibrio financiero.
6. Realizar la planificación de los requisitos legales de aquellas unidades de negocio que hayan sido autorizadas por la gerencia, identificando las acciones necesarias a realizar para el oportuno cumplimiento.
7. Coordinar con los procesos misionales, que los productos y/o servicios que se proporcionan en las unidades de negocio se realicen conforme a los procesos establecidos y garantizando la satisfacción del cliente.
8. Evaluar la rentabilidad de las unidades de negocio en operación, verificando los índices de gastos e ingresos con base a los reportes generados en su operación.
9. Establecer los objetivos de cumplimiento mensual o trimestral de las nuevas unidades de negocio consolidadas, efectuando el seguimiento efectivo a las actividades de su personal, respecto a los resultados obtenidos.
10. Efectuar las gestiones necesarias ante las dependencias gubernamentales que





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código: GTH-M-01	Versión: 02	Fecha de emisión: 13/12/2018	Página 20 de 229	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	---------------------------------	---------------------	---------------------------------

correspondan, realizando las acciones de negociación requeridas para la agilización de los trámites.

11. Realizar análisis que permitan comparar niveles de eficiencia de la entidad con estándares externos, con el fin de identificar oportunidades de innovación generando cambios efectivos que permitan mejorar considerablemente el desempeño de la entidad.
12. Realizar el análisis del flujo de efectivo de la operación de las nuevas unidades de negocio, reflejando los reportes que permitan conocer el pronóstico de ingresos contra los compromisos de pagos con el propósito de facilitar la toma de decisiones financieras.
13. Mantener una comunicación constante y fluida con las diferentes instituciones con las cuales se mantienen relaciones de negocios.
14. Formular los planes, programas y proyectos del servicio público de gas.
15. Asegurar el buen funcionamiento de todas las operaciones comerciales del servicio de gas.
16. Realizar el seguimiento a los diferentes proyectos y negocios a su cargo.
17. Participar en la proyección del plan anual de adquisiciones de la entidad.
18. Ejecutar y controlar adecuadamente los recursos de funcionamiento e inversión con el fin de cumplir con las metas del Plan Estratégico Institucional propuestas para cada vigencia.
19. Programar, planificar, controlar sistemáticamente y responder por el desempeño en la ejecución de los procesos a cargo.
20. Gestionar, dirigir y supervisar la formulación, actualización y socialización permanente de los planes de emergencia del servicio público de gas, garantizando el conocimiento de todos los actores involucrados y la activación de los planes de ayuda mutua.
21. Coordinar con las diferentes entidades públicas y/o privadas la realización de las obras de construcción, rehabilitación o reposición del servicio de gas.
22. Dirigir y coordinar las acciones necesarias para el cumplimiento de las normas y las disposiciones legales y normativas que regulen los procedimientos técnicos y operativos al igual que aquellas que rigen el funcionamiento normal de ESAQUIN SA ESP.
23. Establecer, coordinar y vigilar la implementación de los procedimientos administrativos, técnicos y operativos del servicio público de gas, en armonía con las políticas y directrices fijadas por la Gerencia con miras a brindar un eficiente servicio y atención a los ciudadanos, usuarios o clientes.
24. Garantizar el cumplimiento de los indicadores de gestión relacionados con la prestación del servicio de gas, rendir informes periódicos al respecto.
25. Realizar el seguimiento y control a los compromisos pactados en los acuerdos de mejoramiento (cuando se suscriban) para garantizar su cumplimiento.
26. Organizar y reorganizar los grupos de trabajo necesarios para el cumplimiento a los planes, programas y proyectos del área.
27. Delegar autoridad en la asignación de tareas conforme al manual de procesos y





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código: GTH-M-01	Versión: 02	Fecha de emisión: 13/12/2018	Página 21 de 229	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	---------------------------------	---------------------	---------------------------------

- procedimientos de la organización y demás manuales específicos y normas internas y responder por el uso de las delegaciones que le sean atribuidas.
28. Presentar los informes a los organismos de vigilancia y control en los tiempos establecidos.
 29. Garantizar el establecimiento de los controles necesarios relacionados con el uso de equipos, herramientas y elementos de protección personal, con el fin de minimizar riesgos laborales en la ejecución de las tareas.
 30. Promover el desarrollo de las competencias del personal a su cargo, verificando que se cumplan con los perfiles asignados ya sea en los procesos de contratación o a través de su entrenamiento en el puesto.
 31. Informar oficialmente al proceso de talento humano cuando el personal a cargo incumpla los protocolos y normas de seguridad en el trabajo.
 32. Mantener los niveles de actualización respecto de temas relacionados con el objeto social de la Empresa.
 33. Ejecutar y hacer cumplir los acuerdos y resoluciones que correspondan a su área.
 34. Solicitar informes periódicos acerca del cumplimiento de planes de trabajo del personal a cargo.
 35. Realizar las labores de supervisión de contratos cuando estos le sean asignados, conforme lo establece el manual de contratación y supervisión de la entidad.
 36. Cumplir con la implementación de los programas y proyectos definidos en el marco del Sistema de Gestión Ambiental de acuerdo con las funciones y responsabilidades a cargo.
 37. Supervisar que todas las áreas a su cargo cumplan de manera correcta sus funciones en aras de prestar un servicio de excelente calidad y que logre satisfacer las necesidades de los usuarios.
 38. Identificar, documentar, dar tratamiento y hacer seguimiento a los riesgos del proceso.
 39. Medir y presentar informe sobre el estado de los indicadores de gestión y establecer los planes de mejoramiento necesarios.
 40. Garantizar la actualización de los manuales de procedimientos de los procesos a su cargo.
 41. Participar en los comités que le son propios del cargo y realizar los aportes necesarios en procura de la buena gestión de la entidad.
 42. Garantizar la implementación y mejoramiento del sistema gestión de calidad y MECI en los procesos a cargo.
 43. Garantizar el archivo, protección, recuperación y custodia de la información a cargo.
 44. Proteger y salvaguardar los bienes muebles que sean encomendados.
 45. Dar cumplimiento a las directrices del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

1. Servicios Públicos Domiciliarios
2. Estructura Tarifaria del Servicio Público de Gas
3. Normatividad de Gas
4. Formulación de proyectos





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
22 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

5. Estrategias de mercadeo y ventas

VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

Comunes	Por nivel jerárquico
Orientación a Resultados Orientación al usuario y al ciudadano Transparencia Compromiso con la Organización	Liderazgo Planeación Toma de Decisiones Dirección y Desarrollo de Personal Conocimiento del entorno

VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADEMICA Y EXPERIENCIA

Áreas del conocimiento	Núcleo básico del conocimiento
Ciencias de la Economía, Administración, Contaduría y afines, Ingeniería, Arquitectura, Urbanismo y afines, Ciencias Sociales y Humanas Postgrado en áreas afines al cargo a desempeñar Tarjeta profesional si la actividad se encuentra reglamentada.	Economía, Administración, Contaduría Pública Ingeniería Civil, Industrial Derecho

Experiencia

Dos (2) años de experiencia profesional.

VIII. EQUIVALENCIAS

Formación académica	Experiencia
El título de posgrado en la modalidad de especialización por	Dos (2) años de experiencia profesional y viceversa, siempre que se acredite el título profesional





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
23 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO

Nivel:	Profesional
Denominación del Empleo:	Profesional Universitario
Código:	219
Grado:	01
Clasificación:	Libre Nombramiento y Remoción
No. de cargos:	Veintiséis (26)
Dependencia:	Donde se ubique el cargo
Cargo del Jefe Inmediato	Quien ejerza la supervisión directa

II. AREA FUNCIONAL

SUBGERENCIA DE GAS Y NUEVOS NEGOCIOS - ALMACENAMIENTO
OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO REDES INTERNAS-OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO
REDES INTERNAS

III. PROPÓSITO PRINCIPAL

Contribuir con sus conocimientos profesionales en la planeación, coordinación y supervisión de las actividades del servicio público de gas y nuevas unidades de negocio, contribuyendo significativamente en la prestación de un servicio con altos estándares de calidad y al crecimiento de la organización.

IV. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES ESENCIALES

1. Ejecutar los planes, programas y proyectos relacionados con la prestación del servicio público de gas.
2. Realizar la planificación de las actividades técnicas y operativas del servicio público de gas y verificar su cumplimiento.
3. Contribuir con la subgerencia en la búsqueda de nuevas oportunidades de negocio, la presentación y sustentación de los proyectos y los planes para su ejecución, contribuyendo en la formulación de propuestas para la venta de servicios.
4. Garantizar que todos los procedimientos técnicos y operativos se desarrollen conforme fueron establecidos.
5. Realizar la programación del personal técnico de manera que se cubra la operación eficiente en los municipios donde se presta el servicio.
6. Revisar, supervisar y asistir la realización de las actividades técnicas y operativas verificando la calidad de las mismas.
7. Garantizar la aplicación del plan de emergencias, gestionar capacitaciones y hacer simulacros al respecto.
8. Gestionar los contratos o convenios necesarios para el apoyo del Cuerpo de Bomberos en la atención de emergencias, así como garantizar la operatividad de los acuerdos de ayuda mutua en los cuatro municipios donde se presta el servicio de gas.
9. Supervisar el inventario de gas, realizar los pedidos correspondientes al proveedor.
10. Visitar permanentemente los centros de trabajo con el fin de garantizar la optimización de tareas y la atención al cliente.





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código: GTH-M-01	Versión: 02	Fecha de emisión: 13/12/2018	Página 24 de 229	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	---------------------------------	---------------------	---------------------------------

11. Proporcionar la información necesaria para el reporte de las tarifas.
12. Realizar la programación de los mantenimientos preventivos y correctivos a la infraestructura de gas y verificar su cumplimiento.
13. Gestionar los convenios y/o contratos necesarios para la atención de emergencias, suministros, calibraciones, servicios.
14. Realizar los pedidos de materiales, solicitar las certificaciones de calidad del producto.
15. Realizar la programación para la calibración de equipos.
16. Presentar los informes correspondientes a los organismos de vigilancia y control.
17. Supervisar que el cargue de información al SUI sobre el servicio de gas se realice oportunamente y establecer planes de acción cuando se presenten novedades.
18. Coordinar y supervisar la atención oportuna de las peticiones, quejas y reclamos que presenten los usuarios del servicio.
19. Trabajar de manera coordinada con todas las áreas de la organización garantizando la armonía y cumplimiento de las disposiciones internas.
20. Supervisar el uso de equipos, herramientas y elementos de protección personal, con el fin de minimizar riesgos laborales en la ejecución de las tareas.
21. Mantener los niveles de actualización respecto de temas relacionados con el servicio de gas.
22. Participar activamente en los comités que sean encomendados por la naturaleza del cargo.
23. Realizar las labores de supervisión de contratos cuando estos le sean asignados, conforme lo establece el manual de contratación y supervisión de la entidad.
24. Supervisar que los funcionarios a cargo cumplan de manera correcta sus funciones.
25. Identificar, documentar, dar tratamiento y hacer seguimiento a los riesgos del proceso.
26. Medir y presentar informe sobre el estado de los indicadores de gestión y establecer los planes de mejoramiento necesarios.
27. Garantizar la actualización de los manuales de procedimientos de los procesos a su cargo.
28. Garantizar la implementación y mejoramiento del sistema gestión de calidad y MECI en los procesos a cargo.
29. Garantizar el archivo, protección, recuperación y custodia de la información a cargo.
30. Proteger y salvaguardar los bienes muebles que sean encomendados.
31. Dar cumplimiento a las orientaciones y directrices del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

1. Servicios Públicos Domiciliarios
2. Estructura Tarifaria del Servicio Público de Gas
3. Normatividad de Gas
4. Formulación de proyectos
5. Estrategias de mercadeo y ventas

VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

Comunes

Por nivel jerárquico





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
25 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

Orientación a Resultados
Orientación al usuario y al ciudadano
Transparencia
Compromiso con la Organización

Aprendizaje Continuo
Experticia profesional
Trabajo en equipo y colaboración
Creatividad
Liderazgo de grupos de trabajo
Toma de decisiones

VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA

Áreas del conocimiento

Ciencias de la Economía, Administración, Contaduría y afines, Ingeniería, Arquitectura, Urbanismo y afines,

Tarjeta profesional si la actividad se encuentra reglamentada.

Núcleo básico del conocimiento

Economía, Administración, Contaduría Pública
Ingeniería electrónica, sistemas, Industrial, Civil, Ambiental.

Experiencia

Un (1) año de experiencia profesional

VIII. EQUIVALENCIAS

Formación académica

Experiencia





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
26 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO

Nivel:	Profesional
Denominación del Empleo:	Profesional Universitario
Código:	219
Grado:	01
Clasificación:	Libre Nombramiento y Remoción
No. de cargos:	Veintiséis (26)
Dependencia:	Donde se ubique el cargo
Cargo del Jefe Inmediato	Quien ejerza la supervisión directa

II. AREA FUNCIONAL

SUBGERENCIA DE GAS Y NUEVOS NEGOCIOS - ALMACENAMIENTO
OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO REDES INTERNAS-OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO REDES
INTERNAS

III. PROPÓSITO PRINCIPAL

Contribuir con sus conocimientos profesionales en la planeación, coordinación y supervisión de las actividades del servicio público de gas y nuevas unidades de negocio, contribuyendo significativamente en la prestación de un servicio con altos estándares de calidad y al crecimiento de la organización.

IV. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES ESENCIALES

1. Contribuir con la subgerencia en la búsqueda de nuevas oportunidades de negocio, la presentación y sustentación de los proyectos y los planes para su ejecución
2. Contribuir con la revisión de los requisitos legales de aquellas unidades de negocio que hayan sido autorizadas, identificando las acciones a realizar para el oportuno cumplimiento.
3. Apoyar en la evaluación de la rentabilidad de las unidades de negocio en operación, verificando los índices de gastos e ingresos con base a los reportes generados en la operación.
4. Realizar el seguimiento mensual o trimestral de las unidades de negocio consolidadas, respecto a los resultados obtenidos, presentar informes.
5. Apoyar con las gestiones necesarias ante las dependencias gubernamentales que correspondan, realizando las acciones requeridas para la agilización de los trámites de las nuevas unidades de negocio.
6. Apoyar en los temas relacionados con la comunicación con las diferentes instituciones con las cuales se mantienen relaciones de negocios.
7. Contribuir en el seguimiento de los diferentes proyectos y servicios que adelante la subgerencia.
8. Apoyar en la proyección de los costos y gastos necesarios para el normal funcionamiento de los procesos de gas, de acuerdo con las políticas de austeridad del gasto público y las directrices del área financiera.
9. Garantizar que todos los procedimientos administrativos y comerciales que adelanta la subgerencia se desarrollen conforme fueron establecidos.





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código: GTH-M-01	Versión: 02	Fecha de emisión: 13/12/2018	Página 27 de 229	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	---------------------------------	---------------------	---------------------------------

10. Mantener los niveles de actualización respecto de temas relacionados con el servicio de gas.
11. Participar activamente en los comités que sean encomendados por la naturaleza del cargo.
12. Realizar las labores de supervisión de contratos cuando estos le sean asignados, conforme lo establece el manual de contratación y supervisión de la entidad.
13. Identificar, documentar, dar tratamiento y hacer seguimiento a los riesgos del proceso.
14. Medir y presentar informe sobre el estado de los indicadores que le correspondan y establecer los planes de mejoramiento necesarios.
15. Garantizar la actualización de los manuales de procedimientos de los procesos a su cargo.
16. Garantizar la implementación y mejoramiento del sistema gestión de calidad y MECI
17. Garantizar el archivo, protección, recuperación y custodia de la información a cargo.
18. Proteger y salvaguardar los bienes muebles que sean encomendados
19. Dar cumplimiento a las orientaciones y directrices del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

1. Servicios Públicos Domiciliarios
2. Estructura Tarifaria del Servicio Público de Gas
3. Normatividad de Gas
4. Estrategias de mercadeo y ventas
5. Formulación de proyectos

VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

Comunes	Por nivel jerárquico
Orientación a Resultados Orientación al usuario y al ciudadano Transparencia Compromiso con la Organización	Aprendizaje Continuo Experticia profesional Trabajo en equipo y colaboración Creatividad Liderazgo de grupos de trabajo Toma de decisiones

VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA

Áreas del conocimiento	Núcleo básico del conocimiento
Ciencias de la Economía, Administración, Contaduría y afines, Ingeniería, Arquitectura, Urbanismo y afines, Tarjeta profesional si la actividad se encuentra reglamentada.	Economía, Administración, Contaduría Pública Ingeniería Industrial, Civil, Ambiental

Experiencia

Un (1) año de experiencia profesional

VIII. EQUIVALENCIAS

Formación académica	Experiencia

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código: GTH-M-01	Versión: 02	Fecha de emisión: 13/12/2018	Página 28 de 229	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	---------------------------------	---------------------	---------------------------------

Nivel:	Profesional
Denominación del Empleo:	Profesional Universitario
Código:	219
Grado:	01
Clasificación:	Libre Nombramiento y Remoción
No. de cargos:	Veintiséis (26)
Dependencia:	Donde se ubique el cargo
Cargo del Jefe Inmediato	Quien ejerza la supervisión directa

II. AREA FUNCIONAL

SUBGERENCIA DE GAS Y NUEVOS NEGOCIOS - ALMACENAMIENTO
OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO REDES INTERNAS-OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO REDES
INTERNAS

III. PROPÓSITO PRINCIPAL

Contribuir con sus conocimientos profesionales en la planeación, coordinación y supervisión de las actividades del servicio público de gas y nuevas unidades de negocio, contribuyendo significativamente en la prestación de un servicio con altos estándares de calidad y al crecimiento de la organización.

IV. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES ESENCIALES

1. Garantizar que todos los procedimientos administrativos y comerciales se desarrollen conforme fueron establecidos.
2. Realizar la programación de actividades de las coordinaciones de Córdoba, Buenavista, Génova y Pijao, garantizando que se dé estricto cumplimiento a los manuales de procesos y procedimientos del servicio de gas.
3. Coordinar con el área comercial las actividades de facturación, toma de lectura y recaudo del servicio, presentar los informes correspondientes.
4. Coordinar con el área comercial las actividades de financiación y estado de la cartera, presentar los informes y estrategias correspondientes.
5. Coordinar con el área comercial las actividades de certificación de las viviendas nuevas, con servicios adicionales, revisiones periódicas, depuración de las bases de datos, censo de usuarios.
6. Coordinar con el área comercial la implementación de mejoras al software a que haya lugar con el fin de garantizar su fácil aplicación.
7. Elaborar y garantizar la actualización permanente de la lista de precios de cobros del servicio de gas.
8. Recopilar, analizar y proporcionar la información necesaria para el reporte de las tarifas del servicio de gas.
9. Presentar los informes correspondientes a los organismos de vigilancia y control.
10. Supervisar que el cargue de información al SUI permanezca actualizado, establecer planes de acción cuando se presenten novedades.
11. Trabajar de manera coordinada con todas las áreas de la organización garantizando la armonía y cumplimiento de las disposiciones internas.





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código: GTH-M-01	Versión: 02	Fecha de emisión: 13/12/2018	Página 29 de 229	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	---------------------------------	---------------------	---------------------------------

12. Mantener los niveles de actualización respecto de temas relacionados con el servicio de gas.
13. Participar activamente en los comités que sean encomendados por la naturaleza del cargo.
14. Realizar las labores de supervisión de contratos cuando estos le sean asignados, conforme lo establece el manual de contratación y supervisión de la entidad.
15. Supervisar que los funcionarios a cargo cumplan de manera correcta sus funciones.
16. Identificar, documentar, dar tratamiento y hacer seguimiento a los riesgos del proceso.
17. Medir y presentar informe sobre el estado de los indicadores de gestión y establecer los planes de mejoramiento necesarios.
18. Garantizar la actualización de los manuales de procedimientos de los procesos a su cargo.
19. Garantizar la implementación y mejoramiento del sistema gestión de calidad y MECI en los procesos a cargo.
20. Garantizar el archivo, protección, recuperación y custodia de la información a cargo.
21. Proteger y salvaguardar los bienes muebles que sean encomendados
22. Dar cumplimiento a las orientaciones y directrices del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

1. Servicios Públicos Domiciliarios
2. Estructura Tarifaria del Servicio Público de Gas
3. Normatividad de Gas
4. Estrategias de mercadeo y ventas
5. Formulación de proyectos

VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

Comunes	Por nivel jerárquico
Orientación a Resultados Orientación al usuario y al ciudadano Transparencia Compromiso con la Organización	Aprendizaje Continuo Experticia profesional Trabajo en equipo y colaboración Creatividad Liderazgo de grupos de trabajo Toma de decisiones

VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADEMICA Y EXPERIENCIA

Áreas del conocimiento	Núcleo básico del conocimiento
Ciencias de la Economía, Administración, Contaduría y afines, Ingeniería, Arquitectura, Urbanismo y afines, Tarjeta profesional si la actividad se encuentra reglamentada.	Economía, Administración, Contaduría Pública Ingeniería Industrial, Civil, Ambiental

Experiencia

Un (1) año experiencia profesional

VIII. EQUIVALENCIAS

Formación académica	Experiencia





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
30 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO

Nivel:	Técnico
Denominación del Empleo:	Técnico Operativo
Código:	314
Grado:	01
Clasificación:	Libre Nombramiento y Remoción
No. de cargos:	Trece (13)
Dependencia:	Donde se ubique el cargo
Cargo del Jefe Inmediato	Quien ejerza la supervisión directa

II. AREA FUNCIONAL

SUBGERENCIA DE GAS Y NUEVOS NEGOCIOS - ALMACENAMIENTO
OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO REDES INTERNAS-OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO
REDES INTERNAS

III. PROPÓSITO PRINCIPAL

Contribuir con sus conocimientos técnicos en las actividades de almacenamiento, operación, mantenimiento y atención de emergencias del servicio público de gas en los municipios del área de influencia.

IV. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES ESENCIALES

1. Dar estricto cumplimiento a la planeación de las actividades del proceso.
2. Apoyar en la toma de lectura e instrumentos de medición de los tanques estacionarios y llevar los registros correspondientes.
3. Estar atento y reportar inmediatamente al jefe inmediato las necesidades de suministro de gas en cada municipio.
4. Realizar el proceso de descargue de gas dando cumplimiento a los procedimientos establecidos, cumpliendo cabalmente con las normas de seguridad, evitando cualquier riesgo en la labor por negligencia u omisión de las mismas.
5. Realizar actividades de vigilancia y control a los sistemas de almacenamiento y distribución del servicio de gas y reportar de manera oficial e inmediata cualquier novedad que detecte.
6. Dar cumplimiento a los programas de mantenimiento preventivo y correctivo de tanques y redes de distribución, emitiendo los informes y registros respectivos.
7. Realizar las reparaciones y mantenimientos de las instalaciones internas de gas según reportes y labores asignadas.
8. Realizar los procesos constructivos de las instalaciones residenciales y comerciales para nuevos usuarios.
9. Apoyar las labores de toma de lectura y entrega de facturación cuando se requiera.
10. Atender los reportes de PQR entregados por la entidad mediante la ejecución de las órdenes de trabajo de manera eficiente, segura y oportuna.
11. Realizar la operación del sistema de distribución de gas, toma presiones, barrido de redes, purgas, puesta en servicio, suspensiones, reconexiones, revisión de





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código: GTH-M-01	Versión: 02	Fecha de emisión: 13/12/2018	Página 31 de 229	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	---------------------------------	---------------------	---------------------------------

instalaciones y patrullaje de acuerdo a programación, diligenciar los registros correspondientes y entregar los informes respectivos.

12. Controlar el inventario de materiales y notificar oportunamente las necesidades de compra con el fin de garantizar la suficiencia de los mismos.
13. Garantizar la protección y custodia de los equipos y herramientas suministrados para la ejecución de la labor.
14. Velar por la implementación y cumplimiento del sistema de gestión de calidad, participar activamente en su implementación y mejoramiento.
15. Atender y responder efectivamente al reporte de emergencias, de forma que se garanticen la vida y bienes de los usuarios, aplicando el protocolo aprobado por la entidad.
16. Estar atento al diligenciamiento correcto de los registros relacionados con las hojas de vida de los equipos cuando los mantenimientos sean ejecutados por sí mismo o por terceros.
17. Utilizar los elementos de protección personal suministrados por la entidad en todas y cada una de las labores que se requiera.
18. Estar atento a los tiempos de calibración de los equipos e informar oportunamente la necesidad de realizar esta labor.
19. Verificar la conexión y funcionamiento de artefacto a gas según la normatividad vigente
20. Cumplir con las normas y recomendaciones del Programa de seguridad y salud en el trabajo.
21. Participar de manera activa en las actividades y capacitación que lleve a cabo la empresa.
22. Mantener actualizado sobre normas, disposiciones legales y temas afines a su proceso y poner ese conocimiento al servicio de su área.
23. Garantizar la protección, recuperación y custodia de toda la información que este bajo su cargo.
24. Garantizar la reserva y confidencialidad de la información cuando la entidad así lo solicite.
25. Garantizar la protección de los bienes muebles a cargo.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

1. Actualización permanente en las normas de competencia laboral
2. Sistemas básico
3. Atención al cliente

VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

Comunes	Por nivel jerárquico
Orientación a Resultados Orientación al usuario y al ciudadano Transparencia Compromiso con la Organización	Experticia técnica Trabajo en equipo Creatividad e innovación

VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADEMICA Y EXPERIENCIA





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
32 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

Áreas del conocimiento	Núcleo básico del conocimiento
Bachiller en cualquier modalidad	Normas de competencia laboral: 1- 280202059. Construir instalaciones internas mediante uniones roscadas para suministro de gas combustible. 2- 280202060. Construir instalaciones internas con uniones soldadas para suministro de gas combustible. 3- 280202061. Construir instalaciones internas con uniones abocinadas y/o anillo de comprensión para suministro de gas combustible. 4- 280202010. Manejar gas combustible en instalaciones para suministro de gas. 5- 280202011. Poner en funcionamiento equipos, artefactos e instrumentación para uso residencial y comercial. 6- 280202012. Verificar la instalación de los sistemas de ventilación y evacuación de productos de combustión.
Experiencia	
Seis (6) meses de experiencia laboral	
VIII. EQUIVALENCIAS	
Formación académica	Experiencia





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
33 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO

Nivel:	Directivo
Denominación del Empleo:	Subgerente de Acueducto y Alcantarillado
Código:	084
Grado:	01
Clasificación:	Libre Nombramiento y Remoción
No. de cargos:	Uno (1)
Dependencia:	Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado
Cargo del Jefe Inmediato	Gerente General

II. AREA FUNCIONAL

SUBGERENCIA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

III. PROPÓSITO PRINCIPAL

Gestionar, dirigir, coordinar, supervisar, cumplir y hacer cumplir desde su área, los procesos y procedimientos establecidos para la ejecución de los planes, programas y proyectos dirigidos a ofrecer servicios públicos de acueducto y alcantarillado de excelente calidad, que logren satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios.

IV. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES ESENCIALES

1. Coadyuvar al Gerente General en la formulación de las políticas, planes, programas y proyectos relacionados con la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado.
2. Desarrollar, ejecutar y controlar los planes, programas y proyectos que adelante la entidad en aras de mejorar la prestación de los servicios.
3. Planificar los costos y gastos necesarios para el normal funcionamiento de los procesos a cargo, de acuerdo con las políticas de austeridad del gasto público y las directrices del área financiera.
4. Participar en la proyección del plan anual de adquisiciones de la entidad.
5. Gestionar, dirigir, supervisar la formulación y actualización permanente de los planes de emergencia de acueducto y alcantarillado, garantizando el conocimiento de todos los actores involucrados.
6. Ejecutar y controlar adecuadamente los recursos de funcionamiento e inversión con el fin de cumplir con las metas del Plan Estratégico Institucional propuestas para cada vigencia.
7. Programar, planificar, controlar sistemáticamente y responder por el desempeño en la ejecución de los procesos a cargo.
8. Coordinar y ejecutar los proyectos, obras y actividades asociadas con la exploración, explotación y conservación de fuentes de agua alternas.
9. Dirigir y coordinar las acciones necesarias para el cumplimiento de las normas y las disposiciones legales y normativas que regulen los procedimientos técnicos y operativos al igual que aquellas que rigen el funcionamiento normal de ESAQUIN SA ESP.





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código: GTH-M-01	Versión: 02	Fecha de emisión: 13/12/2018	Página 34 de 229	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	---------------------------------	---------------------	---------------------------------

10. Establecer, coordinar y vigilar la implementación de los procedimientos administrativos, técnicos y operativos de los servicios de acueducto y alcantarillado en armonía con las políticas y directrices fijadas por la Gerencia con miras a brindar un eficiente servicio y atención a los ciudadanos, usuarios o clientes.
11. Garantizar los estándares de calidad en la prestación de los servicios públicos a cargo.
12. Realizar el seguimiento y control a los compromisos pactados en los acuerdos de mejoramiento (cuando se suscriban) para garantizar su cumplimiento.
13. Organizar y reorganizar los grupos de trabajo necesarios para el cumplimiento a los planes, programas y proyectos del área.
14. Acatar las decisiones de la Gerencia General y cumplirlas a través del funcionamiento de los procesos e intervenir cuando así se disponga en el establecimiento de pautas y objetivos generales y específicos de la empresa.
15. Delegar autoridad en la asignación de tareas conforme al manual de procesos y procedimientos de la organización y demás manuales específicos y normas internas y responder por el uso de las delegaciones que le sean atribuidas.
16. Trabajar de manera coordinada con todas las áreas de la organización garantizando la armonía y cumplimiento de las disposiciones internas.
17. Garantizar el trámite oportuno a las peticiones, quejas y reclamos que interpongan los usuarios del servicio.
18. Presentar los informes a los organismos de vigilancia y control en los tiempos establecidos.
19. Garantizar el establecimiento de los controles necesarios relacionados con el uso de equipos, herramientas y elementos de protección personal, con el fin de minimizar riesgos laborales en la ejecución de las tareas.
20. Informar oficialmente al proceso de talento humano cuando el personal a cargo incumpla los protocolos y normas de seguridad en el trabajo.
21. Mantener los niveles de actualización respecto de temas relacionados con el objeto social de la Empresa.
22. Ejecutar y hacer cumplir los acuerdos y resoluciones que correspondan a su área.
23. Solicitar informes periódicos acerca del cumplimiento de planes de trabajo del personal a cargo
24. Participar activamente en los comités que sean encomendados por la naturaleza del cargo.
25. Realizar las labores de supervisión de contratos cuando estos le sean asignados, conforme lo establece el manual de contratación y supervisión de la entidad.
26. Cumplir con la implementación de los programas y proyectos definidos en el marco del Sistema de Gestión Ambiental de acuerdo con las funciones y responsabilidades a cargo.
27. Supervisar que todas las áreas a su cargo cumplan de manera correcta y eficiente sus funciones.
28. Identificar, documentar, dar tratamiento y hacer seguimiento a los riesgos del proceso.
29. Medir y presentar informe sobre el estado de los indicadores de gestión y establecer



Código: GTH-M-01	Versión: 02	Fecha de emisión: 13/12/2018	Página 35 de 229	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	---------------------------------	---------------------	---------------------------------

los planes de mejoramiento necesarios.

30. Garantizar la actualización de los manuales de procedimientos de los procesos a su cargo.
31. Participar en los comités que le son propios del cargo y realizar los aportes necesarios en procura de la buena gestión de la entidad.
32. Garantizar la implementación y mejoramiento del sistema gestión de calidad y MECI en los procesos a cargo.
33. Garantizar el archivo, protección, recuperación y custodia de la información a cargo.
34. Proteger y salvaguardar los bienes muebles que sean encomendados.
35. Coordinar las actividades de seguimiento y control de cada una de las actividades, procedimientos relacionados con el Área.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

1. Normatividad en servicios públicos
2. Sistema de Información Geográfico
3. Planes maestros
4. Sistemas de modelación hidráulica

VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

Comunes	Por nivel jerárquico
Orientación a Resultados Orientación al usuario y al ciudadano Transparencia Compromiso con la Organización	Liderazgo Planeación Toma de Decisiones Dirección y Desarrollo de Personal Conocimiento del entorno

VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADEMICA Y EXPERIENCIA

Áreas del conocimiento	Núcleo básico del conocimiento
Áreas del conocimiento en ingeniería, urbanismo y afines Tarjeta profesional si la actividad está reglamentada.	Ingeniería civil, Ingeniería Sanitaria

Experiencia

Dos (2) años de experiencia profesional.

VIII. EQUIVALENCIAS

Formación académica	Experiencia
El título de posgrado en la modalidad de especialización por	Dos (2) años de experiencia profesional y viceversa, siempre que se acredite el título profesional



EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
36 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO

Nivel:	Profesional
Denominación del Empleo:	Profesional Universitario
Código:	219
Grado:	02
Clasificación:	Libre Nombramiento y Remoción
No. de cargos:	Nueve (9)
Dependencia:	Donde se ubique el cargo
Cargo del Jefe Inmediato	Quien ejerza la supervisión directa

II. AREA FUNCIONAL

SUBGERENCIA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO - PRODUCCIÓN DE AGUA POTABLE

III. PROPÓSITO PRINCIPAL

Contribuir con sus conocimientos profesionales a garantizar la producción de agua potable para consumo humano, dando cumplimiento a los requisitos legales, normativos y establecidos por la organización.

IV. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES ESENCIALES

1. Apoyar en la formulación de los proyectos relacionados con el sistema de producción de agua potable.
2. Planear, dirigir y coordinar la ejecución de los planes, programas y proyectos relacionados con la producción de agua potable formulados por la organización.
3. Planificar las acciones necesarias para vigilar la calidad de las fuentes de agua cruda, presentar proyectos y programas orientados a su seguimiento de manera que se tomen decisiones oportunas.
4. Establecer los lineamientos técnicos para la ejecución y control de la operación optima de las actividades relacionadas con el proceso de potabilización, socializar y verificar su cumplimiento por parte de los funcionarios a cargo.
5. Establecer y actualizar cuando se requiera, los manuales de procesos y procedimientos relacionados con el proceso de potabilización y garantizar que todos los procedimientos se desarrollen conforme fueron establecidos.
6. Coordinar con el área de planeación técnica la formulación de los planes de emergencia, garantizar su implementación y conocimiento por parte de todos los funcionarios involucrados en el proceso, realizar los simulacros a que haya lugar.
7. Realizar la programación de turnos del personal técnico y operativo a cargo.
8. Establecer las necesidades de recursos económicos para la elaboración del plan anual de adquisiciones.
9. Realizar la programación de los mantenimientos preventivos y correctivos a la infraestructura como bocatomas, aducciones, plantas de tratamiento, sistemas de almacenamiento.
10. Gestionar los convenios y/o contratos necesarios para garantizar la compra de los insumos necesarios para la potabilización del agua.





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código: GTH-M-01	Versión: 02	Fecha de emisión: 13/12/2018	Página 37 de 229	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	---------------------------------	---------------------	---------------------------------

11. Supervisar la realización de las actividades de toma de muestras, análisis físico químico horario del personal de turno en las plantas de tratamiento, así como recorrido de las acequias, bocatomas, estaciones de bombeo.
12. Verificar los registros de operación de las plantas de tratamiento, realizando seguimiento a las condiciones de calidad del agua entregada a la red de distribución, establecer los planes de mejoramiento cuando los resultados así lo ameriten.
13. Coordinar con el laboratorio de ensayo de calidad de agua la toma de muestras y contramuestras cuando se presentan quejas por calidad de agua relacionados con el proceso de producción, verificar los resultados entregados y establecer los planes de acción cuando amerite.
14. Realizar los pedidos de insumos, herramientas y equipos necesarios para la operación del proceso.
15. Realizar la programación para la calibración de los instrumentos de medición de las plantas de tratamiento y verificar su cumplimiento.
16. Formular el programa de control de pérdidas técnicas en el sistema de potabilización, gestionar los recursos para su cumplimiento.
17. Atender los requerimientos que realicen los organismos de vigilancia y control relacionados con la calidad del agua.
18. Presentar los informes correspondientes a los organismos de vigilancia y control.
19. Trabajar de manera coordinada con todas las áreas de la organización garantizando la armonía y cumplimiento de las disposiciones internas.
20. Supervisar el uso de equipos, herramientas y elementos de protección personal, con el fin de minimizar riesgos laborales en la ejecución de las tareas, garantizando el cumplimiento de las directrices del sistema de seguridad y salud en el trabajo.
21. Apoyar desde sus conocimientos las actividades de saneamiento básico de los procesos misionales y seguimiento a la calidad del agua en la red.
22. Mantener los niveles de actualización respecto de temas relacionados con la producción de agua potable.
23. Participar activamente en los comités que sean encomendados por la naturaleza del cargo.
24. Realizar las labores de supervisión de contratos cuando estos le sean asignados, conforme lo establece el manual de contratación y supervisión de la entidad.
25. Supervisar que los funcionarios a cargo cumplan de manera correcta sus funciones e informar de manera inmediata y oficial cualquier novedad.
26. Identificar, documentar, dar tratamiento y hacer seguimiento a los riesgos del proceso.
27. Medir y presentar informe sobre el estado de los indicadores de gestión y establecer los planes de mejoramiento necesarios.
28. Garantizar la implementación y mejoramiento del sistema gestión de calidad y MECI en las actividades a cargo.
29. Garantizar el archivo, protección, recuperación y custodia de la información a cargo.
30. Proteger y salvaguardar los bienes muebles que sean encomendados.
31. Coordinar las actividades de seguimiento y control de cada una de las actividades,





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
38 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

procedimientos relacionados con el Área.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

- 1- Normatividad servicios públicos domiciliarios
- 2- Operación y mantenimiento plantas de potabilización
- 3- Olimpiadas sanitarias
- 4- Sistemas de información geográfico
- 5- Formulación de proyectos

VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

Comunes	Por nivel jerárquico
Orientación a Resultados Orientación al usuario y al ciudadano Transparencia Compromiso con la Organización	Aprendizaje continuo Experticia profesional Trabajo en equipo y colaboración Creatividad Liderazgo de grupos de trabajo Toma de decisiones

VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADEMICA Y EXPERIENCIA

Áreas del conocimiento	Núcleo básico del conocimiento
Áreas del conocimiento en ingeniería, arquitectura, urbanismo y afines Tarjeta profesional si la profesión lo requiere	Ingeniería Civil Ingeniería Sanitaria

Experiencia

Dos (2) años de experiencia profesional relacionada

VIII. EQUIVALENCIAS

Formación académica	Experiencia





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
39 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO

Nivel:	Técnico
Denominación del Empleo:	Técnico Operativo
Código:	314
Grado:	01
Clasificación:	Libre Nombramiento y Remoción
No. de cargos:	Trece (13)
Dependencia:	Donde se ubique el cargo
Cargo del Jefe Inmediato	Quien ejerza la supervisión directa

II. AREA FUNCIONAL

SUBGERENCIA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO - PRODUCCIÓN DE AGUA POTABLE

III. PROPÓSITO PRINCIPAL

Contribuir con sus conocimientos técnicos en las actividades de control y seguimiento a la calidad de agua potable entregada por las plantas de tratamiento de ESAQUIN SA ESP.

IV. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES ESENCIALES

1. Apoyar en la actualización de los manuales de procedimientos, protocolos e instructivos de las plantas de tratamiento.
2. Dar estricto cumplimiento a la programación de actividades establecidas por el superior inmediato.
3. Capacitar al personal de las plantas de tratamiento en la realización de los ensayos de agua cruda y agua tratada tales como pH, turbiedad, color, aluminio o hierro residual, cloro residual, alcalinidad, entre otros.
4. Supervisar la realización de la toma de muestras horarias, la realización de los análisis y la aplicación de los protocolos establecidos, de acuerdo a los niveles de complejidad de cada municipio.
5. Capacitar y supervisar la medición de caudales de operación, el nivel de tanques de almacenamiento, verificar la toma de los registros respectivos.
6. Realizar seguimiento de acuerdo a programación a la calidad del agua entregada por las plantas de tratamiento, generar informes al respecto.
7. Apoyar en la atención de peticiones, quejas y reclamos que se presenten por calidad de agua, realizar las investigaciones e indagaciones del caso para el establecimiento de las acciones correctivas, rendir informes.
8. Capacitar en la medición de parámetros básicos de dosificación de sulfato de aluminio, por medio de la prueba de jarras determinar la dosis optima de coagulación.
9. Realizar supervisión a las actividades de dosificación de cloro, generar los informes al respecto.
10. Realizar la preparación de soluciones de productos químicos si procede, vigilar las fechas de vencimiento y realizar los cambios oportunos de acuerdo a los protocolos establecidos.
11. Realizar el procedimiento para establecer las curvas de demanda de cloro en los diferentes municipios.





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código: GTH-M-01	Versión: 02	Fecha de emisión: 13/12/2018	Página 40 de 229	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	---------------------------------	---------------------	---------------------------------

12. Verificar la realización de los mantenimientos preventivos y correctivos a los equipos de medición, vigilar las fechas de calibración e informar oportunamente al superior inmediato.
13. Realizar recorridos permanentes a las instalaciones de las plantas de tratamiento, reportar novedades y generar informes oficiales de las visitas.
14. Utilizar, mantener, cuidar, garantizar la custodia, preservación, conservación e inventariar los bienes patrimoniales entregados en préstamo para el desarrollo de las actividades informando sobre irregularidades.
15. Mantener en buen estado y orden de presentación los documentos e información que le corresponda atender y velar por la organización, aseo y buena presentación del sitio de trabajo.
16. Mantener en constante actualización sobre técnicas y tecnologías que le den soporte a las actividades que desarrolle.
17. Informar al superior inmediato las anomalías, novedades que pongan en riesgo la calidad de agua suministrada.
18. Garantizar el uso de equipos, herramientas y elementos de protección personal, con el fin de minimizar riesgos laborales en la ejecución de las tareas.
19. Supervisar el inventario de reactivos y productos químicos de manera que permanezcan disponibles para su operación.
20. Garantizar la implementación y mejoramiento del sistema gestión de calidad y MECI en las actividades a cargo.
21. Apoyar las actividades de archivo, protección, recuperación y custodia de la información a cargo.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

1. Normatividad servicios públicos domiciliarios
2. Operación y mantenimiento plantas de potabilización
3. Olimpiadas sanitarias

VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

Comunes	Por nivel jerárquico
Orientación a Resultados. Orientación al Usuario y al ciudadano. Transparencia. Compromiso con la organización.	Experticia Técnica. Trabajo en equipo. Creatividad e innovación.

VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADEMICA Y EXPERIENCIA

Áreas del conocimiento	Núcleo básico del conocimiento
Bachiller en cualquier modalidad	

Experiencia

Seis (6) meses de experiencia laboral

VIII. EQUIVALENCIAS

Formación académica	Experiencia





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
41 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO

Nivel:	Técnico
Denominación del Empleo:	Técnico Operativo
Código:	314
Grado:	01
Clasificación:	Libre Nombramiento y Remoción
No. de cargos:	Trece (13)
Dependencia:	Donde se ubique el cargo
Cargo del Jefe Inmediato	Quien ejerza la supervisión directa

II. AREA FUNCIONAL

SUBGERENCIA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO - PRODUCCION DE AGUA POTABLE

III. PROPÓSITO PRINCIPAL

Contribuir con sus conocimientos técnicos en las actividades de mantenimiento mecánico a las plantas de tratamiento de agua potable de ESAQUIN SA ESP.

IV. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES ESENCIALES

1. Establecer el cronograma de mantenimiento preventivo, predictivo y correctivo del sistema de producción de agua potable para los nueve municipios.
2. Aperturar, registrar y controlar las hojas de vida de todos los equipos a cargo, garantizar su actualización.
3. Inspeccionar, verificar y corregir las vibraciones y ruidos que se presenten en los componentes y equipos de potabilización.
4. Inspeccionar y reparar las conexiones entre equipos de manera que sean seguras para su operación.
5. Realizar la lubricación y limpieza de los equipos de medición, eléctricos, electrónicos, mecánicos y demás en operación.
6. Realizar la revisión de motores, controladores, equipos de bombeo, tableros de control, control de nivel, verificar su estado, funcionamiento, solicitar los materiales y accesorios necesarios para su funcionamiento y llevar su historial en las respectivas hojas de vida.
7. Identificar y establecer los mecanismos de control de fugas en el sistema de producción y proponer estrategias para su corrección.
8. Realizar las actividades de mantenimiento en las estructuras del sistema de producción.
9. Utilizar, mantener, cuidar, garantizar la custodia, preservación, conservación e inventariar los bienes patrimoniales entregados en préstamo para el desarrollo de las actividades informando sobre irregularidades.
10. Garantizar el uso de equipos, herramientas y elementos de protección personal, con el fin de minimizar riesgos laborales en la ejecución de las tareas.
11. Garantizar la implementación y mejoramiento del sistema gestión de calidad y MECI en las actividades a cargo.
12. Apoyar las actividades de archivo, protección, recuperación y custodia de la información a cargo.





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código: GTH-M-01	Versión: 02	Fecha de emisión: 13/12/2018	Página 42 de 229	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	---------------------------------	---------------------	---------------------------------

13. Mantener en buen estado y orden de presentación los documentos e información que le corresponda atender y velar por la organización, aseo y buena presentación del sitio de trabajo.
14. Redactar y transcribir correctamente los documentos pertinentes al desarrollo de las actividades asignadas.
15. Mantener en constante actualización sobre técnicas y tecnologías que le den soporte a las actividades que desarrolle.
16. Acatar las decisiones del proceso y cumplirlas.
17. Aplicar, racionalizar, programar, planificar, controlar sistemáticamente y responder por el desempeño en la ejecución de los procedimientos asignados del Sistema de Gestión de Calidad.
18. Asistir y participar en el tratamiento de temáticas relacionadas con los procedimientos asignados u otras que puntualmente se determinen por proceso de Gestión.
19. Integrar las actividades pertinentes a los procedimientos asignados, armónica y coherentemente.
20. Mantenerse informado sobre innovaciones en aspectos que tengan vinculación con los procedimientos asignados.
21. Apoyar la diligencia de los diferentes informes periódicos del proceso de Gestión respectivo.
22. Apoyar el diligenciamiento de los documentos que tengan relación con las actividades del proceso de Gestión y con la ejecución de los procedimientos asignados.
23. Guardar la reserva necesaria sobre todos los asuntos e informes contenidos en la documentación que atiende.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

1. Normatividad servicios públicos domiciliarios
2. Operación y mantenimiento plantas de potabilización
3. Olimpiadas sanitarias

VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

Comunes	Por nivel jerárquico
Orientación a Resultados. Orientación al Usuario y al ciudadano. Transparencia. Compromiso con la organización.	Experticia Técnica. Trabajo en equipo. Creatividad e innovación.

VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADEMICA Y EXPERIENCIA

Áreas del conocimiento	Núcleo básico del conocimiento
Bachiller en cualquier modalidad	
Experiencia	
Seis (6) meses de experiencia laboral	
VIII. EQUIVALENCIAS	
Formación académica	Experiencia





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
43 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO

Nivel:	Asistencial
Denominación del Empleo:	Operario
Código:	487
Grado:	02
Clasificación:	Trabajador Oficial
No. de cargos:	Noventa y siete (97)
Dependencia:	Donde se ubique el cargo
Cargo del Jefe Inmediato	Quien ejerza la supervisión directa

II. AREA FUNCIONAL

SUBGERENCIA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO - PRODUCCIÓN AGUA POTABLE

III. PROPÓSITO PRINCIPAL

Ejecutar las actividades de potabilización de agua para consumo humano, dando cumplimiento a la normatividad vigente.

IV. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES ESENCIALES

1. Cumplir estrictamente los horarios de trabajo establecidos por el superior inmediato.
2. Permanecer en su puesto de trabajo en la jornada en la cual fue programado.
3. Evitar el ingreso a las plantas de tratamiento de personal ajeno a la organización.
4. Realizar la toma de muestras de agua cruda y agua tratada para la realización de los análisis físicos químicos en los horarios establecidos y de acuerdo a los niveles de complejidad de cada municipio.
5. Verificar permanentemente el nivel de los tanques de almacenamiento con el fin de garantizar el suministro de agua potable.
6. Aplicar los procedimientos, métodos, protocolos e instructivos establecidos para cada técnica de análisis.
7. Realizar la Operación y mantenimiento de la infraestructura de la planta de tratamiento de agua potable, reportar al superior inmediato cualquier novedad, llevar los registros necesarios.
8. Verificar la demanda de agua potable para mantener un suministro estable y acorde con las necesidades de consumo.
9. Verificar el cumplimiento y la calidad del agua después del tratamiento y tomar las medidas correctivas cuando no se ajusten a los requerimientos y normas vigentes establecidas
10. Llevar a un registro donde registre las labores que se realicen durante la jornada de trabajo, las anomalías que se presenten y las visitas realizadas
11. Identificar con base en los registros, los problemas de funcionamiento y plantear soluciones al respecto.
12. Atender oportunamente las quejas por calidad de agua que realicen los usuarios del servicio.
13. Realizar las actividades de mantenimiento y limpieza del sitio de trabajo.
14. Realizar los recorridos a las bocatomas, de acuerdo a programación e informar novedades



Código: GTH-M-01	Versión: 02	Fecha de emisión: 13/12/2018	Página 44 de 229	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	---------------------------------	---------------------	---------------------------------

como fugas, daños que puedan vulnerar el sistema.

15. Tomar decisiones rápidas para solucionar fallas en el funcionamiento normal de la planta, siguiendo las normas establecidas y procurando la continuidad del servicio, en caso que no pueda ser solucionada, comunicar al jefe inmediato para su intervención.
16. Realizar el lavado y mantenimiento de las estructuras de potabilización según programación.
17. Preparar los reactivos para la realización de los análisis.
18. Tomar los registros de cada actividad que se desarrolle.
19. Aplicar los planes de emergencia que tenga definidos la organización en el caso en que sea necesario.
20. Usar adecuadamente los equipos e instrumentos de medición, protegerlos del daño, deterioro y condiciones ambientales que pueda afectar su funcionamiento.
21. Mantener en buen estado y orden de presentación los documentos e información que le corresponda atender y velar por la organización, aseo y buena presentación del sitio de trabajo.
22. Garantizar el control de inventario de insumos e informar oportunamente las necesidades de compra.
23. Acatar las decisiones del proceso respectivo y cumplirlas.
24. Garantizar el uso de equipos, herramientas y elementos de protección personal, con el fin de minimizar riesgos laborales en la ejecución de las tareas.
25. Garantizar la implementación y mejoramiento del sistema gestión de calidad y MECI en las actividades a cargo.
26. Apoyar las actividades de protección, recuperación y custodia de la información a cargo.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

1. Operación y mantenimiento plantas de potabilización
2. Olimpiadas sanitarias
3. Competencias laborales potabilización de aguas

VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

Comunes	Por nivel jerárquico
Orientación a Resultados. Orientación al Usuario y al ciudadano. Transparencia. Compromiso con la organización.	Manejo de la información Adaptación al cambio Disciplina Relaciones interpersonales Colaboración

VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADEMICA Y EXPERIENCIA

Áreas del conocimiento	Núcleo básico del conocimiento
Básica primaria aprobada	
Experiencia	
Seis (6) meses de experiencia laboral	
VIII. EQUIVALENCIAS	
Formación académica	Experiencia



EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
45 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO

Nivel:	Profesional
Denominación del Empleo:	Profesional Universitario
Código:	219
Grado:	01
Clasificación:	Libre Nombramiento y Remoción
No. de cargos:	Veintiséis (26)
Dependencia:	Donde se ubique el cargo
Cargo del Jefe Inmediato	Quien ejerza la supervisión directa

II. AREA FUNCIONAL

SUBGERENCIA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO
OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO REDES DE DISTRIBUCIÓN

III. PROPÓSITO PRINCIPAL

Contribuir con sus conocimientos profesionales a garantizar la cobertura eficiente en la prestación del servicio de acueducto a través de las redes de distribución con altos estándares de calidad cantidad y continuidad cumpliendo con la normatividad aplicable y las políticas de la organización.

IV. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES ESENCIALES

1. Apoyar en la formulación de los proyectos relacionados con el sistema de distribución de agua potable.
2. Planear, dirigir y coordinar la ejecución de los planes, programas y proyectos relacionados con la distribución de agua potable formulados por la organización.
3. Establecer y actualizar cuando se requiera los manuales de procesos y procedimientos relacionados con el proceso.
4. Establecer y actualizar cuando se requiera los manuales de procesos y procedimientos relacionados con el proceso.
5. Realizar la planificación de las actividades del proceso, socializar y verificar su cumplimiento por parte de los funcionarios a cargo.
6. Supervisar que todos los procedimientos técnicos, operativos y administrativos se desarrollen conforme fueron establecidos.
7. Realizar la programación de turnos del personal técnico y operativo a cargo.
8. Establecer las necesidades de recursos económicos para la elaboración del plan anual de adquisiciones.
9. Acogerse a los procedimientos definidos por la organización para la actualización del catastro de redes de acueducto cuando se realizan obras de expansión, construcción, reposición o rehabilitación de tubería.
10. Garantizar la actualización permanente de los planos cartográficos en cada municipio.
11. Realizar la programación de los mantenimientos preventivos y correctivos a la infraestructura como válvulas, compuertas, hidrantes, puntos de muestreo, entre otros, garantizando su óptimo funcionamiento.





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código: GTH-M-01	Versión: 02	Fecha de emisión: 13/12/2018	Página 46 de 229	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	---------------------------------	---------------------	---------------------------------

12. Gestionar los convenios y/o contratos necesarios para garantizar la compra de los insumos y materiales necesarios para la operación del proceso.
13. Atender de manera inmediata el reporte de daños de tubería de media y tubería principal, minimizando el tiempo de suspensión del servicio.
14. Coordinar con el laboratorio de ensayo de calidad de agua la toma de muestras y contra muestras cuando se presentan quejas por calidad de agua relacionados con el proceso de distribución, verificar los resultados entregados y establecer los planes de acción cuando amerite.
15. Realizar los pedidos de insumos, herramientas y equipos necesarios para la operación del proceso.
16. Formular el programa de control de pérdidas técnicas en el sistema de distribución, gestionar los recursos para su cumplimiento.
17. Coordinar con el área de planeación técnica la formulación de los planes de contingencia, garantizar su implementación y conocimiento por parte de todos los funcionarios involucrados en el proceso.
18. Trabajar de manera coordinada con todas las áreas de la organización garantizando la armonía y cumplimiento de las disposiciones internas.
19. Supervisar el uso de equipos, herramientas y elementos de protección personal, con el fin de minimizar riesgos laborales en la ejecución de las tareas.
20. Mantener los niveles de actualización respecto de temas relacionados con la operación del servicio de acueducto.
21. Participar activamente en los comités que sean encomendados por la naturaleza del cargo.
22. Realizar las labores de supervisión de contratos cuando estos le sean asignados, conforme lo establece el manual de contratación y supervisión de la entidad.
23. Supervisar que los funcionarios a cargo cumplan de manera correcta sus funciones e informar de manera inmediata y oficial cualquier novedad.
24. Identificar, documentar, dar tratamiento y hacer seguimiento a los riesgos del proceso.
25. Medir y presentar informe sobre el estado de los indicadores de gestión y establecer los planes de mejoramiento necesarios.
26. Garantizar la implementación y mejoramiento del sistema gestión de calidad y MECI en las actividades a cargo.
27. Garantizar el archivo, protección, recuperación y custodia de la información a cargo.
28. Proteger y salvaguardar los bienes muebles que sean encomendados.
29. Coordinar las actividades de seguimiento y control de cada una de las actividades, procedimientos relacionados con el Área.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

1. Normatividad servicios públicos domiciliarios
2. Sistemas de información geográfico
3. Formulación de proyectos

VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

Comunes

Por nivel jerárquico





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código: GTH-M-01	Versión: 02	Fecha de emisión: 13/12/2018	Página 47 de 229	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	---------------------------------	---------------------	---------------------------------

Orientación a Resultados Orientación al usuario y al ciudadano Transparencia Compromiso con la Organización	Aprendizaje continuo Experticia profesional Trabajo en equipo y colaboración Creatividad Liderazgo de grupos de trabajo Toma de decisiones
VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADEMICA Y EXPERIENCIA	
Áreas del conocimiento	Núcleo básico del conocimiento
Áreas del conocimiento en ingeniería, arquitectura, urbanismo y afines Tarjeta profesional si la profesión está reglamentada.	Ingeniería Civil Ingeniería Sanitaria
Experiencia	
Un (1) año de experiencia profesional	
VIII. EQUIVALENCIAS	
Formación académica	Experiencia





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
48 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO

Nivel:	Profesional
Denominación del Empleo:	Profesional Universitario
Código:	219
Grado:	01
Clasificación:	Libre Nombramiento y Remoción
No. de cargos:	Veintiséis (26)
Dependencia:	Donde se ubique el cargo
Cargo del Jefe Inmediato	Quien ejerza la supervisión directa

II. AREA FUNCIONAL

SUBGERENCIA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO
RECOLECCIÓN, TRANSPORTE Y TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES

III. PROPÓSITO PRINCIPAL

Contribuir con sus conocimientos profesionales a garantizar la cobertura eficiente en la prestación de servicios de alcantarillado a través de las redes de recolección, transporte de aguas servidas y pluviales y su tratamiento, cumpliendo con la normatividad aplicable y las políticas de la organización.

IV. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES ESENCIALES

1. Apoyar en la formulación de los proyectos relacionados con el sistema de alcantarillado.
2. Planear, dirigir, coordinar y supervisar la ejecución de los planes, programas y proyectos relacionados con el servicio de alcantarillado formulado por la organización.
3. Establecer y actualizar cuando se requiera los manuales de procedimientos relacionados con el proceso.
4. Establecer las directrices para la elaboración de las hojas de vida (fichas) de los colectores, interceptores y emisarios finales.
5. Coordinar con el área de planeación técnica la formulación de los planes de contingencia, garantizar su implementación y conocimiento por parte de todos los funcionarios involucrados en el proceso.
6. Gestionar la reducción de vertimientos, en coordinación con el profesional de gestión ambiental.
7. Supervisar que todos los procedimientos técnicos, operativos y administrativos se desarrollen conforme fueron establecidos.
8. Operar las plantas de tratamiento de aguas residuales.
9. Realizar la programación de turnos del personal técnico y operativo a cargo.
10. Establecer las necesidades de recursos económicos para la elaboración del plan anual de adquisiciones.
11. Acogerse a los procedimientos definidos por la organización para la actualización del catastro de redes de alcantarillado cuando se realizan obras de expansión, construcción, reposición o rehabilitación de tubería.





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código: GTH-M-01	Versión: 02	Fecha de emisión: 13/12/2018	Página 49 de 229	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	---------------------------------	---------------------	---------------------------------

12. Garantizar la actualización permanente de los planos cartográficos en cada municipio.
13. Realizar la programación de los mantenimientos preventivos y correctivos a la infraestructura como sumideros, rejillas, plantas de tratamiento de agua residual, entre otros, garantizando su óptimo funcionamiento.
14. Gestionar los convenios y/o contratos necesarios para garantizar la compra de los insumos y materiales necesarios para la operación del proceso.
15. Atender de manera inmediata el reporte de daños, minimizando riesgos por taponamientos, inundaciones, entre otros.
16. Realizar los pedidos de insumos, herramientas y equipos necesarios para la operación del proceso.
17. Realizar la programación para la calibración de los instrumentos de medición de las plantas de tratamiento de agua residual, verificar su cumplimiento.
18. Trabajar de manera coordinada con todas las áreas de la organización garantizando la armonía y cumplimiento de las disposiciones internas.
19. Supervisar el uso de equipos, herramientas y elementos de protección personal, con el fin de minimizar riesgos laborales en la ejecución de las tareas.
20. Mantener los niveles de actualización respecto de temas relacionados con el servicio de alcantarillado.
21. Participar activamente en los comités que sean encomendados por la naturaleza del cargo.
22. Realizar las labores de supervisión de contratos cuando estos le sean asignados, conforme lo establece el manual de contratación y supervisión de la entidad.
23. Supervisar que los funcionarios a cargo cumplan de manera correcta sus funciones e informar de manera inmediata y oficial cualquier novedad.
24. Identificar, documentar, dar tratamiento y hacer seguimiento a los riesgos del proceso.
25. Medir y presentar informe sobre el estado de los indicadores de gestión y establecer los planes de mejoramiento necesarios.
26. Garantizar la implementación y mejoramiento del sistema gestión de calidad y MECI en las actividades a cargo.
27. Garantizar el archivo, protección, recuperación y custodia de la información a cargo.
28. Proteger y salvaguardar los bienes muebles que sean encomendados.
29. Coordinar las actividades de seguimiento y control de cada una de las actividades, procedimientos relacionados con el Área.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

1. Servicios públicos domiciliarios
2. Sistemas de información geográfico
3. Formulación de proyectos
4. Operación Plantas de tratamiento de agua residual

VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

Comunes	Por nivel jerárquico
Orientación a Resultados	Aprendizaje continuo
Orientación al usuario y al ciudadano	Experticia profesional





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
50 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

Transparencia
Compromiso con la Organización

Trabajo en equipo y colaboración
Creatividad
Liderazgo de grupos de trabajo
Toma de decisiones

VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA

Áreas del conocimiento

Áreas del conocimiento en ingeniería, arquitectura, urbanismo y afines

Tarjeta profesional si la actividad está reglamentada.

Núcleo básico del conocimiento

Ingeniería Civil
Ingeniería Sanitaria

Experiencia

Un (1) año de experiencia profesional

VIII. EQUIVALENCIAS

Formación académica

Experiencia





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
51 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO

Nivel:	Profesional
Denominación del Empleo:	Profesional Universitario
Código:	219
Grado:	01
Clasificación:	Libre Nombramiento y Remoción
No. de cargos:	Veintiséis (26)
Dependencia:	Donde se ubique el cargo
Cargo del Jefe Inmediato	Quien ejerza la supervisión directa

II. AREA FUNCIONAL

SUBGERENCIA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

III. PROPÓSITO PRINCIPAL

Planear, dirigir y controlar las actividades de supervisión de los contratos de obra de los servicios de acueducto, alcantarillado y gas entre otras actividades encargadas.

IV. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES ESENCIALES

1. Realizar seguimiento, control y monitoreo a las obras civiles ejecutadas por la entidad en los servicios de acueducto, alcantarillado y gas en los municipios donde sea requerido.
2. Dar estricto cumplimiento al manual de supervisión e interventoría que tiene establecido la entidad y hacer las recomendaciones de ajuste o actualización cuando se identifique la necesidad.
3. Verificar el cumplimiento con las normas técnicas y normatividad vigente que aplica a cada contrato.
4. Dar apoyo en la realización de las visitas técnicas cuando se requieran
5. Garantizar el registro fotográfico de las visitas realizadas
6. Dar respuesta a los PQRS que le sean asignados por el superior inmediato
7. Realizar el seguimiento a los convenios que sean asignados y gestionar los trámites respectivos.
8. Capacitarse permanentemente en temas relacionados con su actividad laboral.
9. Garantizar el uso de equipos, herramientas y elementos de protección personal, con el fin de minimizar riesgos laborales en la ejecución de las tareas.
10. Apoyar el diligenciamiento de los documentos que tengan relación con las actividades del proceso y con la ejecución de los procedimientos asignados.
11. Guardar la reserva necesaria sobre todos los asuntos e informes contenidos en la documentación que atiende.
12. Cumplir con las normas y recomendaciones del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo SSST.
13. Contribuir con la implementación y mejoramiento del sistema gestión de calidad y MECI
14. Garantizar el archivo, protección, recuperación y custodia de la información a cargo.





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
52 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

15. Proteger y salvaguardar los bienes muebles que sean encomendados.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

1. Contratación estatal
2. Sistemas de Seguridad y Salud en el trabajo
3. Sistemas de información

VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

Comunes	Por nivel jerárquico
Orientación a Resultados. Orientación al Usuario y al ciudadano. Transparencia. Compromiso con la organización.	Aprendizaje continuo Experticia profesional Trabajo en equipo y colaboración Creatividad Liderazgo de grupos de trabajo Toma de decisiones

VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADEMICA Y EXPERIENCIA

Áreas del conocimiento	Núcleo básico del conocimiento
Ingeniería, Arquitectura, Urbanismo y afines, Tarjeta profesional si la actividad está reglamentada	Civil, Sanitaria, Ambiental, Arquitectura

Experiencia

Seis (6) meses de experiencia profesional

VIII. EQUIVALENCIAS

Formación académica	Experiencia





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
53 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO

Nivel:	Asistencial
Denominación del Empleo:	Operario
Código:	487
Grado:	02
Clasificación:	Trabajador Oficial
No. de cargos:	Noventa y siete (97)
Dependencia:	Donde se ubique el cargo
Cargo del Jefe Inmediato	Quien ejerza la supervisión directa

II. AREA FUNCIONAL

SUBGERENCIA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO
COMERCIALIZACION DE SERVICIOS Y ATENCION AL CLIENTE

III. PROPÓSITO PRINCIPAL

Adelantar las actividades necesarias de fontanería para la operación, mantenimiento y correcto funcionamiento de las redes de acueducto y alcantarillado.

IV. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES ESENCIALES

1. Realizar el mantenimiento preventivo a las estructuras de captación, desarenadores, tuberías de conducción, cámaras, válvulas, tanques de almacenamiento, redes de distribución, hidrantes, dando cumplimiento a la programación establecida.
2. Ejecutar purgas, desinfección de tuberías y reparación de las mismas, dando cumplimiento a la programación.
3. Atender con celeridad los derechos de petición que realizan los usuarios, llevar los registros correspondientes.
4. Apoyar las emergencias que se presenten en los 9 municipios donde opera ESAQUIN S.A. ESP.
5. Vigilar las fuentes de abastecimiento para evitar los riesgos de contaminación, informando inmediatamente a la Empresa cualquier anomalía al respecto.
6. Realizar las conexiones, reconexiones e instalaciones del servicio en los que casos en que se le asigne la actividad.
7. Atender los daños de tubería de ½" y tubería principal, según ordenes de trabajo entregado por la coordinación del municipio o el superior inmediato.
8. Informar sobre las fallas, fugas y conexiones ilegales detectadas en las redes de distribución.
9. Realizar limpieza de sumideros en los 9 municipios, de acuerdo a la programación suministrada por el superior inmediato.
10. Atender los derechos de petición los cuales pueden ser para dar apoyo en las visitas o para realizar las reparaciones del caso.
11. Realizar la limpieza de redes y cámaras de alcantarillado según programación.
12. Realizar la limpieza de Colectores en los 9 municipios, de acuerdo a la programación suministrada por el superior inmediato.
13. Velar por el buen uso y mantenimiento de las herramientas, elementos, equipos y



materiales asignados para sus labores diarias.

14. Reportar oportunamente las necesidades de material, herramientas y equipos para su compra.
15. Controlar el inventario de materiales y rendir informes sobre los mismos. Diligenciar correctamente los registros correspondientes de acuerdo a las actividades que ejecuta.
16. Capacitarse permanentemente en temas relacionados con su actividad laboral.
17. Garantizar el uso de equipos, herramientas y elementos de protección personal, con el fin de minimizar riesgos laborales en la ejecución de las tareas.
18. Apoyar las actividades de archivo, protección, recuperación y custodia de la información a cargo.
19. Cumplir con las normas y recomendaciones del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo SSST.
20. Contribuir con la implementación y mejoramiento del sistema gestión de calidad y MECI

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

1. Código de fontanería
2. Atención al cliente
3. Normas de Competencia Laboral

VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

Comunes	Por nivel jerárquico
Orientación a Resultados. Orientación al Usuario y al ciudadano. Transparencia. Compromiso con la organización.	Manejo de la información Adaptación al cambio Disciplina Relaciones interpersonales Colaboración

VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADEMICA Y EXPERIENCIA

Áreas del conocimiento	Núcleo básico del conocimiento
Básica primaria aprobada	

Experiencia

Seis (6) meses experiencia laboral

VIII. EQUIVALENCIAS

Formación académica	Experiencia



EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
55 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO

Nivel:	Técnico
Denominación del Empleo:	Técnico Operativo
Código:	314
Grado:	01
Clasificación:	Libre Nombramiento y Remoción
No. de cargos:	Trece (13)
Dependencia:	Donde se ubique el cargo
Cargo del Jefe Inmediato	Quien ejerza la supervisión

II. AREA FUNCIONAL

SUBGERENCIA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO – OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO
REDES DE DISTRIBUCIÓN
RECOLECCIÓN, TRANSPORTE Y TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES

III. PROPÓSITO PRINCIPAL

Apoyar las actividades de operación y mantenimiento del sistema de distribución de agua potable con el fin de garantizar la eficiencia en la prestación del servicio.

IV. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES ESENCIALES

1. Realizar la revisión y programación del mantenimiento de los puntos de Muestreo de agua potable en los nueve municipios.
2. Realizar la medición de presiones y caudales en el sistema de distribución, diligenciar los registros correspondientes.
3. Supervisar la atención de daños en la red, los tiempos de corte, el uso de materiales y la calidad en la realización de las labores de reparación.
4. Verificar la aplicación de los procedimientos e instructivos por parte del personal operativo.
5. Supervisar el estado de las estaciones de bombeo, acequias, pozos, gestionar las reparaciones a que haya lugar.
6. Supervisar y vigilar el estado de los tanques de almacenamiento de agua potable
7. Prestar apoyo para la atención de visitas técnicas de PQR, garantizar los tiempos óptimos de respuesta.
8. Supervisar el inventario de materiales, herramientas para los nueve municipios
9. Realizar periódicamente el arqueo de materiales al personal de fontanería
10. Contribuir al trámite de los permisos de vertimientos.
11. Verificación del correcto diligenciamiento de las órdenes de trabajo, registros asociados con la actividad realizada por los fontaneros.
12. Contribuir en la supervisión de la operación de las plantas de tratamiento de agua potable y agua residual, cuando sea requerido.
13. Velar por el buen uso y mantenimiento de las herramientas, elementos, equipos y materiales asignados para sus labores diarias.
14. Capacitarse permanentemente en temas relacionados con su actividad laboral.





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
56 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

15. Garantizar el uso de equipos, herramientas y elementos de protección personal, con el fin de minimizar riesgos laborales en la ejecución de las tareas.
16. Garantizar la implementación y mejoramiento del sistema gestión de calidad y MECI en las actividades a cargo.
17. Apoyar las actividades de archivo, protección, recuperación y custodia de la información a cargo.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

1. Normas de competencia laboral sistemas de distribución
2. Sistemas de información geográfico
3. Informática básica

VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

Comunes	Por nivel jerárquico
Orientación a Resultados. Orientación al Usuario y al ciudadano. Transparencia. Compromiso con la organización.	Experticia técnica Trabajo en equipo Creatividad e innovación

VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADEMICA Y EXPERIENCIA

Áreas del conocimiento	Núcleo básico del conocimiento
Técnico profesional o tecnólogo	En obra civil

Experiencia:

Seis (6) meses de experiencia laboral

VIII. EQUIVALENCIAS

Formación académica	Experiencia





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
57 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO

Nivel:	Directivo
Denominación del Empleo:	Subgerente de Comercialización de Servicios y Atención al Cliente
Código:	084
Grado:	01
Clasificación:	Libre Nombramiento y Remoción
No. de cargos:	Uno (1)
Dependencia:	Comercialización de Servicios y Atención al Cliente
Cargo del Jefe Inmediato	Gerente General

II. AREA FUNCIONAL

SUBGERENCIA DE COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS Y ATENCION AL CLIENTE

III. PROPÓSITO PRINCIPAL

Gestionar, dirigir, coordinar, supervisar, cumplir y hacer cumplir desde su área, los procesos y procedimientos establecidos para la ejecución de los planes, programas y proyectos dirigidos a ofrecer servicios públicos de excelente calidad, que logren satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios.

IV. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES ESENCIALES

1. Coadyuvar al Gerente General en la formulación de las políticas, planes, programas y proyectos relacionados con la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y gas.
2. Desarrollar, ejecutar y controlar los planes, programas y proyectos que adelante la entidad en el tema comercial, en aras de mejorar la prestación de los servicios.
3. Garantizar las actividades de atención al cliente, aplicando los lineamientos establecidos en la ley anti trámites.
4. Desarrollar estrategias para la vinculación de nuevos usuarios.
5. Participar activamente en comités de estratificación que convoquen las entidades correspondientes.
6. Garantizar la actualización, publicación y estricto cumplimiento de los Contratos de Condiciones Uniformes para los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Gas.
7. Formular y desarrollar las políticas de recuperación de cartera, cobro persuasivo y coactivo.
8. Formular y ejecutar los programas relacionados con el control de las perdidas comerciales, presentar a la gerencia las estrategias e los informes respectivos.
9. Supervisar y controlar la confiabilidad y seguridad de las bases de datos de los usuarios de los servicios de acueducto, alcantarillado y gas.
10. Gestionar la actualización del catastro de usuarios de acueducto, alcantarillado y gas,
11. Planificar los costos y gastos necesarios para el normal funcionamiento de los procesos a cargo, de acuerdo con las políticas de austeridad del gasto público y las directrices del área financiera.
12. Participar en la proyección del plan anual de adquisiciones de la entidad.
13. Ejecutar y controlar adecuadamente los recursos de funcionamiento e inversión con el fin de





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código: GTH-M-01	Versión: 02	Fecha de emisión: 13/12/2018	Página 58 de 229	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	---------------------------------	---------------------	---------------------------------

- cumplir con las metas del Plan Estratégico Institucional propuestas para cada vigencia.
14. Planificar, programar y controlar sistemáticamente y responder por el desempeño de las actividades a cargo.
 15. Garantizar la atención al usuario en las oficinas municipales los días y horarios establecidos por la organización.
 16. Ejercer la coordinación de las oficinas municipales de atención al cliente y velar porque las actividades que les son encomendadas se ejecuten eficientemente.
 17. Garantizar la aplicación de las normas, tarifas y aplicación de novedades en la facturación de los servicios públicos domiciliarios.
 18. Asegurar el trámite oportuno de las peticiones, quejas y reclamos que realicen los usuarios, partes interesadas y comunidad en general sobre la prestación de los servicios públicos.
 19. Dirigir y coordinar las acciones necesarias para el cumplimiento de las normas y las disposiciones legales y normativas que regulen los procedimientos comerciales al igual que aquellas que rigen el funcionamiento normal de ESAQUIN SA ESP.
 20. Establecer, coordinar y vigilar la implementación de los procedimientos administrativos y comerciales de los servicios de acueducto, alcantarillado y gas, en armonía con las políticas y directrices fijadas por la Gerencia con miras a brindar un eficiente servicio y atención a los ciudadanos, usuarios o clientes.
 21. Realizar el seguimiento y control a los compromisos pactados en los acuerdos de mejoramiento (cuando se suscriban) para garantizar su cumplimiento.
 22. Organizar y reorganizar los grupos de trabajo necesarios para el cumplimiento de las metas institucionales.
 23. Delegar autoridad en la asignación de tareas conforme al manual de procesos y procedimientos de la organización y demás manuales específicos y normas internas y responder por el uso de las delegaciones que le sean atribuidas.
 24. Trabajar de manera coordinada con todas las áreas de la organización garantizando la armonía y cumplimiento de las disposiciones internas.
 25. Presentar los informes a los organismos de vigilancia y control en los tiempos establecidos.
 26. Garantizar el establecimiento de los controles necesarios relacionados con el uso de equipos, herramientas y elementos de protección personal, con el fin de minimizar riesgos laborales en la ejecución de las tareas.
 27. Informar oficialmente al proceso de talento humano cuando el personal a cargo incumpla los protocolos y normas de seguridad en el trabajo.
 28. Mantener los niveles de actualización respecto de temas relacionados con el objeto social de la Empresa.
 29. Ejecutar y hacer cumplir los acuerdos y resoluciones que correspondan a su área.
 30. Solicitar informes periódicos acerca del cumplimiento de planes de trabajo del personal a cargo
 31. Participar activamente en los comités que sean encomendados por la naturaleza del cargo.
 32. Realizar las labores de supervisión de contratos cuando estos le sean asignados, conforme lo establece el manual de contratación y supervisión de la entidad.
 33. Supervisar que todos los funcionarios a cargo, cumplan de manera correcta y eficiente sus





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código: GTH-M-01	Versión: 02	Fecha de emisión: 13/12/2018	Página 59 de 229	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	---------------------------------	---------------------	---------------------------------

funciones.

34. Identificar, documentar, dar tratamiento y hacer seguimiento a los riesgos del proceso.
35. Medir y presentar informe sobre el estado de los indicadores de gestión y establecer los planes de mejoramiento necesarios.
36. Garantizar la actualización de los manuales de procedimientos de los procesos a su cargo.
37. Participar en los comités que le son propios del cargo y realizar los aportes necesarios en procura de la buena gestión de la entidad.
38. Garantizar la implementación y mejoramiento del sistema gestión de calidad y MECI en los procesos a cargo.
39. Garantizar el archivo, protección, recuperación y custodia de la información a cargo.
40. Proteger y salvaguardar los bienes muebles que sean encomendados.
41. Coordinar las actividades de seguimiento y control de cada una de las actividades, procedimientos relacionados con el Área.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

1. Normatividad en servicios públicos de acueducto, alcantarillado y gas.
2. Estrategias en mercadeo y ventas
3. Servicio al cliente

VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

Comunes	Por nivel jerárquico
Orientación a Resultados Orientación al usuario y al ciudadano Transparencia Compromiso con la Organización	Liderazgo Planeación Toma de Decisiones Dirección y Desarrollo de Personal Conocimiento del entorno

VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADEMICA Y EXPERIENCIA

Áreas del conocimiento	Núcleo básico del conocimiento
Economía, administración, contaduría y afines Ciencias sociales y humanas Ingeniería, arquitectura, urbanismo y afines Postgrado en áreas afines del cargo a desempeñar Tarjeta profesional si la actividad está reglamentada	Administración de empresas, financiera y publica Contaduría Pública y Economía Derecho Ingeniería Industrial

Experiencia

Dos (2) años de experiencia relacionada

VIII. EQUIVALENCIAS

Formación académica	Experiencia
El título de posgrado en la modalidad de especialización por	Dos (2) años de experiencia profesional y viceversa, siempre que se acredite el título profesional





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
60 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO

Nivel:	Profesional
Denominación del Empleo:	Profesional Universitario
Código:	219
Grado:	01
Clasificación:	Libre Nombramiento y Remoción
No. de cargos:	Veintiséis (26)
Dependencia:	Donde se ubique el cargo
Cargo del Jefe Inmediato	Quien ejerza la supervisión directa

II. AREA FUNCIONAL

SUBGERENCIA DE COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS Y ATENCION AL CLIENTE

III. PROPÓSITO PRINCIPAL

Contribuir desde su profesión a la realización de los procesos de facturación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y gas.

IV. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES ESENCIALES

1. Elaborar el cronograma de facturación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y gas para la vigencia, presentar para su aprobación al superior inmediato.
2. Cargar al sistema las tarifas correspondientes por cada municipio a más tardar el 25 de Enero y cada vez que haya cambios, una vez cargada se imprimir la tabla de tarifas (cargo fijo + consumo), para autorización y validación del superior inmediato.
3. Identificar, caracterizar y localizar los usuarios de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y gas y sus acometidas
4. Hacer seguimiento a la información suministrada por el DANE mes a mes, sobre la variación porcentual del índice de precio del consumidor con el fin de verificar el momento en que se supere los tres (3) puntos porcentuales.
5. Hacer el control y revisar listados de pre-facturación, disponiendo el ajuste de las novedades presentadas.
6. Revisar las novedades reportadas como doble abono a cuenta de servicio, financiaciones, convenios, abonos, revisión de tarifas, subsidios y contribuciones, las fechas de periodos facturados, recaudo, pagos y recargos.
7. Aplicar las listas de chequeo antes de emitir la factura definitiva como auto control de la actividad.
8. Revisar, actualizar y aplicar la estratificación de los usuarios para el cobro de los servicios de acueducto, alcantarillado y gas.
9. Hacer seguimiento a las lecturas y mediciones para soportar la facturación pertinente y remitir los reportes para el respectivo proceso, así como la entrega de la facturación a los usuarios.
10. Consolidar la información mensual con el fin de rendir el informe anual.
11. Entregar revisado el bloque de facturación al técnico de facturación.
12. Revisar y aprobar los informes de recaudos, consignaciones y recibos de caja.





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código: GTH-M-01	Versión: 02	Fecha de emisión: 13/12/2018	Página 61 de 229	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	---------------------------------	---------------------	---------------------------------

13. Revisar, hacer seguimiento y aprobación a las notas créditos otorgados por las coordinaciones municipales.
14. Revisar y aprobar los pagarés suscritos con los usuarios en coordinación con el analista de cartera.
15. Verificar, consolidar y analizar el recaudo por concepto de servicio público facturado en cada periodo.
16. Realizar las acciones necesarias para el cumplimiento de las normas y las disposiciones legales y normativas que regulen los procedimientos comerciales.
17. Realizar las labores de supervisión de contratos cuando estos le sean asignados, conforme lo establece el manual de contratación y supervisión de la entidad.
18. Identificar, documentar, dar tratamiento y hacer seguimiento a los riesgos del proceso.
19. Medir y presentar informe sobre el estado de los indicadores de gestión y establecer los planes de mejoramiento necesarios.
20. Garantizar la actualización de los manuales de procedimientos de los procesos a su cargo.
21. Participar en los comités que le son propios del cargo y realizar los aportes necesarios en procura de la buena gestión de la entidad.
22. Garantizar la implementación y mejoramiento del sistema gestión de calidad y MECI en los procesos a cargo.
23. Garantizar el archivo, protección, recuperación y custodia de la información a cargo.
24. Proteger y salvaguardar los bienes muebles que sean encomendados.
25. Coordinar las actividades de seguimiento y control de cada una de las actividades, procedimientos relacionados con el Área.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

1. Normatividad en servicios públicos de acueducto, alcantarillado y gas.
2. Servicio al cliente
3. Sistemas informáticos

VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

Comunes	Por nivel jerárquico
Orientación a Resultados Orientación al usuario y al ciudadano Transparencia Compromiso con la Organización	Aprendizaje continuo Experticia profesional Trabajo en equipo y colaboración Creatividad Liderazgo de grupos de trabajo Toma de decisiones

VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADEMICA Y EXPERIENCIA

Áreas del Conocimiento	Núcleo Básico del Conocimiento
Áreas del conocimiento en economía, administración, contaduría y afines Ciencias sociales y humanas Ingeniería, arquitectura, urbanismo y afines	Administración de empresas, financiera y pública Contaduría Pública y Economía Derecho Ingeniería Industrial





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
62 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

Tarjeta profesional si la actividad está reglamentada.	Ingeniería de sistemas
Experiencia	
Un (1) año de experiencia profesional	
VIII. EQUIVALENCIAS	
Formación académica	Experiencia





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
63 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO

Nivel:	Profesional
Denominación del Empleo:	Profesional Universitario
Código:	219
Grado:	03
Clasificación:	Libre Nombramiento y Remoción
No. de cargos:	Dos (2)
Dependencia:	Donde se ubique el cargo
Cargo del Jefe Inmediato	Quien ejerza la supervisión directa

II. AREA FUNCIONAL

SUBGERENCIA DE COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS Y ATENCION AL CLIENTE

III. PROPÓSITO PRINCIPAL

Contribuir desde su profesión al trámite oportuno y bajo el marco normativo de las peticiones, quejas y reclamos que realicen los usuarios de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y gas.

IV. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES ESENCIALES

1. Garantizar la elaboración y actualización de los manuales de procedimientos del área de PQR, socializar y divulgar con las coordinaciones municipales los cambios a los mismos garantizando así su aplicación.
2. Brindar atención al cliente
3. Recibir, atender, tramitar y resolver oportunamente las peticiones, quejas y reclamos presentados por los usuarios de manera personal, telefónicamente o a través de la página web, relacionada con los servicios públicos domiciliarios que presta la empresa de forma ágil y eficiente, suscitando que las relaciones entre la empresa y el público que solicita sus servicios sean las mejores.
4. Coordinar el reparto de las peticiones, quejas y reclamos que interpongan los usuarios y controlar los tiempos de respuestas por los responsables para efectos de notificación, seguimiento y cierre del proceso.
5. Elaborar el acto administrativo o respuesta al cliente de las peticiones allegadas al proceso comercial de manera oportuna, la cual contendrá los fundamentos de hecho y de derecho.
6. Hacer seguimiento y análisis de las peticiones recibidas y tramitadas por las coordinaciones municipales y los procesos responsables según su competencia hasta la culminación de su propósito para controlar que se dé una adecuada y oportuna recepción, sistematización y despacho de las solicitudes presentadas por los usuarios.
7. Consolidar y presentar informes periódicos a la gerencia y procesos competentes compilando las principales causas de reclamaciones, de manera que permitan evaluar los resultados alrededor del trámite, formular y desarrollar las acciones necesarias que conlleven al mejoramiento de la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y gas.





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código: GTH-M-01	Versión: 02	Fecha de emisión: 13/12/2018	Página 64 de 229	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	---------------------------------	---------------------	---------------------------------

8. Apoyar, asesorar y coordinar la oficina de Peticiones, quejas y reclamos en los municipios operados por la empresa en recepción, trámite y respuesta de las PQR.
9. Apoyar y coordinar las actividades de atención al cliente que se brinda en la oficina principal con el fin de que el usuario sea bien atendido y sus solicitudes sean resueltas de manera oportuna, ágil y conforme su requerimiento.
10. Realizar los informes que solicitan las entidades externas de acuerdo con las instrucciones impartidas.
11. Elaborar actas de notificación por aviso para publicar edictos en cartelera y página web de la entidad.
12. Programar con el personal encargado las inspecciones relacionadas con las solicitudes que requieran visitas técnicas a los predios de los usuarios.
13. Realizar el proceso de recopilación, validación y entrega oficial de la información de PQR mensual de gas, acueducto y alcantarillado al técnico del SUI y las demás que hagan falta en el área comercial.
14. Recopilar y dar traslado de los recursos de apelación interpuestos por los usuarios a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para que ésta lo resuelva, remitiendo expediente completo hasta su notificación.
15. Diseñar las estrategias que contribuyan a reforzar los flujos de comunicación entre dependencias con la oficina de Peticiones, quejas y reclamos y los usuarios.
16. Apoyar a la subgerencia comercial en las citaciones presentadas por la comunidad, alcaldía, concejos, cabildos abiertos, vocales de control, audiencias públicas y demás formas de comunicación de los usuarios.
17. Garantizar la actualización en el marco regulatorio de manera que se dé cumplimiento a los requisitos fijados por la Comisión de Regulación de Agua Potable CRA y por la Comisión de Regulación de Energía y Gas CREG.
18. Realizar las labores de supervisión de contratos cuando estos le sean asignados, conforme lo establece el manual de contratación y supervisión de la entidad.
19. Identificar, documentar, dar tratamiento y hacer seguimiento a los riesgos del proceso.
20. Medir y presentar informe sobre el estado de los indicadores de gestión y establecer los planes de mejoramiento necesarios.
21. Participar en los comités que le son propios del cargo y realizar los aportes necesarios en procura de la buena gestión de la entidad.
22. Garantizar la implementación y mejoramiento del sistema gestión de calidad y MECI en los procesos a cargo.
23. Garantizar el archivo, protección, recuperación y custodia de la información a cargo.
24. Proteger y salvaguardar los bienes muebles que sean encomendados.
25. Coordinar las actividades de seguimiento y control de cada una de las actividades, procedimientos relacionados con el Área.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

1. Normatividad en servicios públicos de acueducto, alcantarillado y gas.
2. Servicio al cliente
3. Sistemas informáticos





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
65 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

Comunes	Por nivel jerárquico
Orientación a Resultados Orientación al usuario y al ciudadano Transparencia Compromiso con la Organización	Aprendizaje continuo Experticia profesional Trabajo en equipo y colaboración Creatividad Liderazgo de grupos de trabajo Toma de decisiones

VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADEMICA Y EXPERIENCIA

Áreas del Conocimiento	Núcleo Básico del Conocimiento
Ciencias sociales y humanas Tarjeta profesional si la actividad está reglamentada.	Derecho

Experiencia

Un (1) año de experiencia profesional

VIII. EQUIVALENCIAS

Formación académica	Experiencia





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
66 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO

Nivel:	Técnico
Denominación del Empleo:	Técnico Operativo
Código:	314
Grado:	01
Clasificación:	Libre Nombramiento y Remoción
No. de cargos:	Trece (13)
Dependencia:	Donde se ubique el cargo
Cargo del Jefe Inmediato	Quien ejerza la supervisión directa

II. AREA FUNCIONAL

SUBGERENCIA DE COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS Y ATENCION AL CLIENTE

III. PROPÓSITO PRINCIPAL

Apoyar en la programación y ejecución eficiente de las actividades de supervisión de lectura de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y gas.

IV. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES ESENCIALES

1. Planificar las labores de toma de lectura y entrega de factura de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y gas, dando estricto cumplimiento al calendario de facturación establecido por el área.
2. Apoyar en la realización de la crítica de escritorio.
3. Presentar mensualmente al superior inmediato cronograma de trabajo en campo
4. Revisar y actualizar las rutas de lectura de los servicios de acueducto, alcantarillado y gas, de acuerdo a las novedades que se registran en campo y verificar que éstas sean tenidas en cuenta en la facturación siguiente.
5. Coordinar las visitas técnicas necesarias dentro de las labores de crítica y re crítica, supervisar su cumplimiento en cuanto a tiempos y calidad de la actividad.
6. Coordinar y supervisar la entrega de la facturación de los servicios de acueducto, alcantarillado y gas.
7. Solicitar la información de predios nuevos a los coordinadores municipales para mantener actualizada la base de datos.
8. Verificar en la base de datos que la información de los medidores este actualizada y garantizar que los mismos estén consecutivos.
9. Garantizar que las rutas de lecturas estén diseñadas sobre planos cartográficos, los cuales deben permanecer disponibles para consulta en cada municipio y en la sede principal.
10. Garantizar la entrega de facturación a los usuarios en los tiempos definidos en el cronograma de facturación
11. Establecer los mecanismos necesarios para que las novedades que reportan los lectores en el ejercicio de la toma de lectura, crítica y entrega de facturación, se registren en el software comercial, evitando desgaste administrativo y reprocesos por la omisión de estas observaciones.





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código: GTH-M-01	Versión: 02	Fecha de emisión: 13/12/2018	Página 67 de 229	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	---------------------------------	---------------------	---------------------------------

12. Elaborar los sistemas de evaluación y calificación a los trabajos de los lectores.
13. Supervisar y acompañar la labor de los lectores en el apoyo a las campañas educativas, informativas o cualquier evento en que la que la empresa se comprometa.
14. Realizar los pedidos de inventarios (insumos de oficina) de manera oportuna garantizando su disponibilidad para el ejercicio del proceso de facturación.
15. Realizar seguimiento de campo a las tareas asignadas a los lectores, elaborar informes con soportes y evidencias.
16. Realizar verificación aleatoria de los usuarios de lectura, crítica y entrega de facturación, elaborar informes con sus evidencias.
17. Organizar en el aplicativo los predios que estén por fuera de la ruta en la entrega como en la toma de lectura.
18. Utilizar, mantener, cuidar, garantizar la custodia, preservación, conservación e inventariar los bienes patrimoniales entregados en préstamo para el desarrollo de las actividades informando sobre irregularidades.
19. Mantener en buen estado y orden de presentación los documentos e información que le corresponda atender y velar por la organización, aseo y buena presentación del sitio de trabajo.
20. Redactar y transcribir correctamente los documentos pertinentes al desarrollo de las actividades asignadas.
21. Realizar las actividades asignadas, suministrar información y atender los clientes internos y externos de forma ágil y oportuna.
22. Mantener en constante actualización sobre técnicas y tecnologías que le den soporte a las actividades que desarrolle.
23. Acatar las decisiones del proceso respectivo y cumplirlas.
24. Aplicar, racionalizar, programar, planificar, controlar sistemáticamente y responder por el desempeño en la ejecución de los procedimientos asignados del Sistema de Gestión de Calidad.
25. Asistir y participar en el tratamiento de temáticas relacionadas con los procedimientos asignados u otras que puntualmente se determinen por proceso de Gestión.
26. Integrar las actividades pertinentes a los procedimientos asignados, armónica y coherentemente.
27. Mantenerse informado sobre innovaciones en aspectos que tengan vinculación con los procedimientos asignados.
28. Apoyar la diligencia de los diferentes informes periódicos del proceso.
29. Apoyar el diligenciamiento de los documentos que tengan relación con las actividades del proceso de Gestión y con la ejecución de los procedimientos asignados.
30. Guardar la reserva necesaria sobre todos los asuntos e informes contenidos en la documentación que atiende.
31. Cumplir con las normas y recomendaciones del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo SSST.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

1. Normatividad en servicios públicos de acueducto, alcantarillado y gas.





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
68 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

2. Informática básica
3. Ley General de archivo.
4. Atención al cliente.

VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

Comunes	Por nivel jerárquico
Orientación a Resultados. Orientación al Usuario y al ciudadano. Transparencia. Compromiso con la organización.	Experticia técnica Trabajo en equipo Creatividad e innovación
Áreas del Conocimiento	Núcleo Básico del Conocimiento
Bachiller en cualquier modalidad	
Experiencia	
Seis (6) meses de experiencia laboral	
VIII. EQUIVALENCIAS	
Formación académica	Experiencia





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
69 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO

Nivel:	Profesional
Denominación del Empleo:	Profesional Universitario
Código:	219
Grado:	01
Clasificación:	Libre Nombramiento y Remoción
No. de cargos:	Veintiséis (26)
Dependencia:	Donde se ubique el cargo
Cargo del Jefe Inmediato	Quien ejerza la supervisión directa

II. AREA FUNCIONAL

SUBGERENCIA DE COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS Y ATENCION AL CLIENTE

III. PROPÓSITO PRINCIPAL

Contribuir con sus conocimientos profesionales en las actividades de atención al cliente en la oficina principal, con el fin de resolver sus inquietudes y requerimientos de manera eficiente y oportuna.

IV. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES ESENCIALES

1. Planificar, coordinar y supervisar las actividades de atención al cliente del personal adscrito a esta área.
2. Garantizar que se dé estricto cumplimiento a los contratos de condiciones uniformes de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y gas.
3. Establecer los mecanismos necesarios para que la oficina de atención al cliente, realice sus funciones en estricto cumplimiento de la ley antitramites.
4. Garantizar la buena imagen de la entidad a través de estrategias que brinden comodidad al cliente (adecuación de espacios, limpieza, disposición de sillas, entre otros).
5. Apoyar a la subgerencia en el establecimiento de los procedimientos necesarios para garantizar una efectiva atención al cliente por parte de las oficinas municipales, coordinar y supervisar en este sentido los distintos municipios, reportar las inconsistencias al superior inmediato.
6. Revisar y ajustar cuando se requiera los contratos de condiciones uniformes, garantizando que permanezcan actualizados, publicados en la página web de la entidad y para consulta de los usuarios, surtir el debido proceso para su aprobación.
7. Revisar y garantizar la solución efectiva de las solicitudes de los usuarios por parte de la oficina de atención al cliente, tanto en la oficina principal como telefónicamente, relacionados con los servicios públicos domiciliarios a cargo de la entidad.
8. Garantizar que se ejecuten las acciones necesarias para dar trámite oportuno al cliente, evitando al máximo nuevas citaciones.
9. Planificar, coordinar y supervisar que se realicen los trámites necesarios a solicitud del cliente para la disponibilidad de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y gas, verificar permanentemente como se surten estas actividades en las coordinaciones municipales, establecer planes de acción cuando se identifiquen novedades o inconsistencias.





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código: GTH-M-01	Versión: 02	Fecha de emisión: 13/12/2018	Página 70 de 229	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	---------------------------------	---------------------	---------------------------------

10. Garantizar que se realice los trámites para la instalación temporal de servicios públicos solicitada por los usuarios.
11. Garantizar que se realicen los trámites y liquidación de matrículas nuevas para la conexión de servicios públicos.
12. Garantizar que se cumpla con los procedimientos de instalación, mantenimiento o reparación de medidores y/o cajas de andén.
13. Supervisar que se realicen los trámites necesarios para el cambio de datos en la factura a petición del usuario.
14. Supervisar que se resuelvan de manera eficaz las solicitudes de suspensión, reconexión y cancelación de servicios públicos de acuerdo al procedimiento establecido.
15. Establecer los mecanismos necesarios para emitir copias de facturas a los usuarios que así la requieran tanto en la oficina principal como en las coordinaciones municipales.
16. Guardar la reserva necesaria sobre todos los asuntos e informes contenidos en la documentación que atiende.
17. Supervisar que las labores de atención al cliente se realicen de manera coordinada con la oficina de PQRS.
18. Realizar las actividades asignadas, suministrar información y atender los clientes internos y externos de forma ágil y oportuna.
19. Mantener en constante actualización sobre técnicas, tecnologías y leyes que le den soporte a las actividades que desarrolle.
20. Acatar las decisiones del proceso respectivo y cumplirlas.
21. Apoyar la diligencia de los diferentes informes periódicos del proceso de Gestión respectivo.
22. Cumplir con las normas y recomendaciones del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo SSST.
23. Contribuir con la implementación y mejoramiento del sistema gestión de calidad y MECI

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

1. Atención al cliente.
2. Ley anti trámites.
3. Ley General de archivo
4. Sistemas de información.

VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

Comunes	Por nivel jerárquico
Orientación a Resultados. Orientación al Usuario y al ciudadano. Transparencia. Compromiso con la organización.	Aprendizaje continuo Experticia profesional Trabajo en equipo y colaboración Creatividad Liderazgo grupos de trabajo Toma de decisiones

VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADEMICA Y EXPERIENCIA

Áreas del Conocimiento	Núcleo Básico del Conocimiento
Ciencias sociales y humanas Economía, administración y afines	Derecho Administración, contaduría pública, economía





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
71 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

Experiencia

Un (1) año de experiencia profesional

VIII. EQUIVALENCIAS

Formación académica

Experiencia





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
72 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO

Nivel:	Técnico
Denominación del Empleo:	Técnico Administrativo
Código:	367
Grado:	01
Clasificación:	Libre Nombramiento y Remoción
No. de cargos:	Dieciocho (18)
Dependencia:	Donde se ubique el cargo
Cargo del Jefe Inmediato	Quien ejerza la supervisión directa

II. AREA FUNCIONAL

SUBGERENCIA DE COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS Y ATENCION AL CLIENTE

III. PROPÓSITO PRINCIPAL

Apoyo a la gestión en las actividades de atención al cliente en la oficina principal, con el fin de resolver sus necesidades de manera eficiente y oportuna.

IV. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES ESENCIALES

1. Dar estricto cumplimiento al horario establecido por la organización para la atención a los usuarios de los servicios.
2. Orientar y atender en forma cordial y respetuosa al público que solicita los servicios de la entidad.
3. Recibir, atender, tramitar y resolver oportunamente las peticiones, quejas y reclamos presentados por los usuarios tanto en la oficina como telefónicamente, relacionados con los servicios públicos domiciliarios a cargo de la entidad.
4. Realizar las acciones necesarias para dar trámite oportuno al cliente, evitando al máximo nuevas citaciones.
5. Tramitar las solicitudes de viabilidad y disponibilidad de servicios públicos para nuevos usuarios.
6. Realizar los trámites, a solicitud del usuario, para la independización de servicios públicos en los predios.
7. Realizar los trámites para la instalación temporal de servicios públicos solicitada por los usuarios.
8. Realizar los trámites y liquidación de matrículas nuevas para la conexión de servicios públicos.
9. Realizar los trámites para la instalación, mantenimiento o reparación de medidores y/o cajas de andén.
10. Realizar los trámites necesarios para el cambio de datos en la factura a petición del usuario.
11. Resolver de manera eficaz las solicitudes de suspensión, reconexión y cancelación de servicios públicos de acuerdo al procedimiento establecido.
12. Recibir las denuncias sobre la existencia o terminación del contrato de arrendamiento de los usuarios de acuerdo al procedimiento establecido.
13. Emitir copias de facturas a los usuarios que así la requieran.
14. Recibir llamadas telefónicas registrando en el sistema las solicitudes recibidas y dando solución oportuna e inmediata a lo solicitado.





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código: GTH-M-01	Versión: 02	Fecha de emisión: 13/12/2018	Página 73 de 229	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	---------------------------------	---------------------	---------------------------------

15. Apoyar con la atención al usuario en cuanto a las solicitudes más importantes que se tengan que resolver por reclamos de facturación.
16. Guardar la reserva necesaria sobre todos los asuntos e informes contenidos en la documentación que atiende.
17. Alimentar diariamente y mantener actualizada la base de datos de las peticiones, quejas y reclamos interpuestas por los usuarios por la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y gas.
18. Llevar un control sobre la correspondencia recibida y enviada de los reclamos efectuados por los usuarios o instituciones.
19. Mantener en buen estado y orden de presentación los documentos e información que le corresponda atender y velar por la organización, aseo y buena presentación del sitio de trabajo.
20. Redactar y transcribir correctamente los documentos pertinentes al desarrollo de las actividades asignadas.
21. Realizar las actividades asignadas, suministrar información y atender los clientes internos y externos de forma ágil y oportuna.
22. Mantener en constante actualización sobre técnicas, tecnologías y leyes que le den soporte a las actividades que desarrolle.
23. Acatar las decisiones del proceso respectivo y cumplirlas.
24. Apoyar la diligencia de los diferentes informes periódicos del proceso de Gestión respectivo.
25. Cumplir con las normas y recomendaciones del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo SSST.
26. Contribuir con la implementación y mejoramiento del sistema gestión de calidad y MECI

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

27. Atención al cliente.
28. Ley anti trámites.
29. Ley General de archivo
30. Sistemas de información.

VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

Comunes	Por nivel jerárquico
Orientación a Resultados. Orientación al Usuario y al ciudadano. Transparencia. Compromiso con la organización.	Experticia Técnica. Trabajo en equipo. Creatividad e innovación.

VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADEMICA Y EXPERIENCIA

Áreas del Conocimiento	Núcleo Básico del Conocimiento
Bachiller en cualquier modalidad	
Experiencia	
Seis (6) meses de experiencia laboral	
VIII. EQUIVALENCIAS	
Formación académica	Experiencia





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
74 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO

Nivel:	Asistencial
Denominación del Empleo:	Auxiliar Administrativo-Coordinador Municipal
Código:	407
Grado:	05
Clasificación:	Libre Nombramiento y Remoción
No. de cargos:	Cuatro (4)
Dependencia:	Donde se ubique el cargo
Cargo del Jefe Inmediato	Quien ejerza la supervisión directa

II. AREA FUNCIONAL

SUBGERENCIA DE COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS Y ATENCION AL CLIENTE

III. PROPÓSITO PRINCIPAL

Apoyo a la gestión en las coordinaciones municipales, mediante la realización de actividades que permitan garantizar la eficiencia en la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado

IV. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES ESENCIALES

-Dar estricto cumplimiento a las directrices y procedimientos establecidos por el profesional de servicio al cliente.

Apoyar los procesos técnicos, operativos en las siguientes actividades:

Apoyo técnico operativo:

1. Atención reporte de daños
1. Programación y entrega de órdenes de trabajo para las visitas técnicas
2. Recepción, entrega, control de los inventarios para las actividades diarias de operación del servicio.
3. Reporte de las condiciones de operación del servicio al superior inmediato
4. Reporte de indicadores de prestación del servicio
5. Rotación del inventario con el fin de garantizar su vida útil.

Apoyo administrativo:

6. Recepción, entrega y control de los inventarios y suministros, materiales y herramientas requeridos para la prestación del servicio
7. Rotación del inventario para garantizar su vida útil
8. Actualización permanente del kardex
9. Llevar libro auxiliar de contabilidad con sus respectivos soportes documentales.
10. Custodia, conservación de los bienes muebles a cargo
11. Apoyo al proceso de recaudo cuando se requiera
12. Apertura, reintegro y cierre de la caja menor en los tiempos establecidos por la organización.
13. Realizar los pedidos de inventarios (insumos de oficina) de manera oportuna garantizando su disponibilidad.
14. Utilizar, mantener, cuidar, garantizar la custodia, preservación, conservación e inventariar los bienes patrimoniales entregados en préstamo para el desarrollo de las actividades





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código: GTH-M-01	Versión: 02	Fecha de emisión: 13/12/2018	Página 75 de 229	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	---------------------------------	---------------------	---------------------------------

informando sobre irregularidades

15. Control de horarios del personal
16. Entrega a tiempo de los reportes de recaudo con sus respectivos soportes dentro de las fechas establecidas en los procedimientos
17. Consignación del recaudo diariamente
18. Cuadre de caja diario
19. Entrega de cheques para pago de impuestos, entre otros
20. Recepción y entrega de correspondencia

Apoyo comercial:

21. Atención al cliente
22. Recepción, trámite y respuesta a PQRS
23. Apoyo al área comercial en los planes de financiación, recuperación de cartera y cobro persuasivo.
24. Apoyo en la elaboración de matrículas, pagares, instalación de medidores, notas crédito
25. Cumplir con los indicadores del área
26. Apoyo en las actividades de suspensión, corte y reconexión del servicio
27. Atender y velar por la organización, aseo y buena presentación del sitio de trabajo.
28. Realizar las actividades asignadas, suministrar información y atender los clientes internos y externos de forma ágil y oportuna.
29. Mantener en constante actualización sobre técnicas y tecnologías que le den soporte a las actividades que desarrolle.
30. Acatar las decisiones del proceso respectivo y cumplirlas.
31. Apoyar el diligenciamiento de los documentos que tengan relación con las actividades del proceso y con la ejecución de los procedimientos asignados.
32. Guardar la reserva necesaria sobre todos los asuntos e informes contenidos en la documentación que atiende.
33. Cumplir con las normas y recomendaciones del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo SSST.
34. Contribuir con la implementación y mejoramiento del sistema gestión de calidad y MECI.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

1. Informática.
2. Ley General de archivo.
3. Atención al cliente.

VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

Comunes	Por nivel jerárquico
Orientación a Resultados. Orientación al Usuario y al ciudadano. Transparencia. Compromiso con la organización.	Manejo de la información Adaptación al cambio Disciplina Relaciones interpersonales Colaboración





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
76 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA

Áreas del Conocimiento	Núcleo Básico del Conocimiento
Bachiller en cualquier modalidad	
Experiencia	
Seis (6) meses de experiencia laboral	
VIII. EQUIVALENCIAS	
Formación académica	Experiencia





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
77 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO

Nivel:

Denominación del Empleo:

Código:

Grado:

Clasificación:

No. de cargos:

Dependencia:

Cargo del Jefe Inmediato

Asistencial

Auxiliar Administrativo-Coordinador Recaudador

Municipal

407

03 y 04

Libre Nombramiento y Remoción

Seis (6)

Donde se ubique el cargo

Quien ejerza la supervisión directa

II. AREA FUNCIONAL

SUBGERENCIA DE COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS Y ATENCION AL CLIENTE

III. PROPÓSITO PRINCIPAL

Apoyo a la gestión en las coordinaciones municipales, mediante la realización de actividades que permitan garantizar la eficiencia en la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado y gas en los municipios donde aplique.

IV. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES ESENCIALES

Apoyar los procesos técnicos, operativos en las siguientes actividades:

Apoyo operativo:

1. Atención reporte de daños
2. Programación y entrega de órdenes de trabajo para las visitas técnicas
3. Recepción, entrega, control de los inventarios para las actividades diarias de operación del servicio.
4. Reporte de las condiciones de operación del servicio al superior inmediato
5. Reporte de indicadores de prestación del servicio
6. Rotación del inventario con el fin de garantizar su vida útil.

Apoyo administrativo:

7. Recepción, entrega y control de los inventarios y suministros, materiales y herramientas requeridos para la prestación del servicio
8. Rotación del inventario para garantizar su vida útil
9. Actualización permanente del kardex
10. Custodia, conservación de los bienes muebles a cargo
11. Apoyo al proceso de recaudo cuando se requiera
12. Llevar libro auxiliar de contabilidad con sus respectivos soportes documentales.
13. Apertura, reintegro y cierre de la caja menor en los tiempos establecidos por la organización.
14. Realizar los pedidos de inventarios (insumos de oficina) de manera oportuna garantizando su disponibilidad.
15. Elaborar los recibos de caja, reporte de recaudos y las consignaciones correspondientes.
16. Utilizar, mantener, cuidar, garantizar la custodia, preservación, conservación e





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código: GTH-M-01	Versión: 02	Fecha de emisión: 13/12/2018	Página 78 de 229	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	---------------------------------	---------------------	---------------------------------

inventariar los bienes patrimoniales entregados en préstamo para el desarrollo de las actividades informando sobre irregularidades

17. Control de horarios del personal
18. Entrega a tiempo de los reportes de recaudo con sus respectivos soportes dentro de las fechas establecidas en los procedimientos
19. Consignación del recaudo diariamente
20. Cuadre de caja diario
21. Entrega de cheques para pago de impuestos, entre otros
22. Recepción y entrega de correspondencia

Apoyo comercial:

23. Atención al cliente
24. Recepción, trámite y respuesta a PQRS
25. Apoyo al área comercial en los planes de financiación, recuperación de cartera y cobro persuasivo.
26. Apoyo en la elaboración de matrículas, pagares, instalación de medidores, notas crédito
27. Apoyo en las actividades de suspensión, corte y reconexión del servicio
28. Atender y velar por la organización, aseo y buena presentación del sitio de trabajo.
29. Realizar las actividades asignadas, suministrar información y atender los clientes internos y externos de forma ágil y oportuna.
30. Mantener en constante actualización sobre técnicas y tecnologías que le den soporte a las actividades que desarrolle.
31. Acatar las decisiones del proceso respectivo y cumplirlas.
32. Apoyar el diligenciamiento de los documentos que tengan relación con las actividades del proceso y con la ejecución de los procedimientos asignados.
33. Guardar la reserva necesaria sobre todos los asuntos e informes contenidos en la documentación que atiende.
34. Cumplir con las normas y recomendaciones del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo SSST.
35. Contribuir con la implementación y mejoramiento del sistema gestión de calidad y MECI

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

36. Informática.
37. Ley General de archivo.
38. Atención al cliente.

VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

Comunes	Por nivel jerárquico
Orientación a Resultados. Orientación al Usuario y al ciudadano. Transparencia. Compromiso con la organización.	Manejo de la información Adaptación al cambio Disciplina Relaciones interpersonales Colaboración





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
79 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADEMICA Y EXPERIENCIA	
Áreas del Conocimiento	Núcleo Básico del Conocimiento
Bachiller en cualquier modalidad	
Experiencia	
Seis (6) meses de experiencia laboral	
VIII. EQUIVALENCIAS	
Formación académica	Experiencia





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
80 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO

Nivel:	Asistencial
Denominación del Empleo:	Operario - Lector
Código:	487
Grado:	02
Clasificación:	Trabajador oficial
No. de cargos:	Noventa y siete (97)
Dependencia:	Donde se ubique el cargo
Cargo del Jefe Inmediato	Quien ejerza la supervisión directa

II. AREA FUNCIONAL

SUBGERENCIA DE COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS Y ATENCION AL CLIENTE

III. PROPÓSITO PRINCIPAL

Realizar las actividades relacionadas con la toma de lectura, entrega de factura de los consumos de los usuarios de acueducto, alcantarillado y gas, cumpliendo con la normatividad vigente.

IV. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES ESENCIALES

1. Realizar la toma de lectura de los medidores a los suscriptores de la Empresa en los diez municipios para los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y gas.
2. Realizar las labores de critica
3. Realizar la entrega de la facturación
4. Realizar las conexiones de los medidores a los suscriptores nuevos.
5. Realizar suspensiones y reinstalación del servicio a los suscriptores de la Empresa.
6. Identificar e informar predios nuevos o fraudulentos para ser incorporados a la Empresa.
7. Reportar a su jefe inmediato cualquier anomalía de los suscriptores de la Empresa.
8. Realizar los cortes a los usuarios con morosidad de 90 días
9. Realizar las visitas técnicas según programación.
10. Entregar la constancia de lectura
11. Apoyar las campañas educativas, informativas o cualquier evento en que la que la empresa se comprometa.
12. Garantizar el uso de equipos, herramientas y elementos de protección personal, con el fin de minimizar riesgos laborales en la ejecución de las tareas.
13. Garantizar la implementación y mejoramiento del sistema gestión de calidad y MECI en las actividades a cargo.
14. Apoyar las actividades de archivo, protección, recuperación y custodia de la información a cargo.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

15. Informática.
16. Ley General de archivo.
17. Atención al cliente.

VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
81 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

Comunes	Por nivel jerárquico
Orientación a Resultados. Orientación al Usuario y al ciudadano. Transparencia. Compromiso con la organización.	Manejo de la información Adaptación al cambio Disciplina Relaciones interpersonales Colaboración
VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADEMICA Y EXPERIENCIA	
Áreas del Conocimiento	Núcleo Básico del Conocimiento
Básica primaria aprobada	
Experiencia	
Seis (6) meses de experiencia laboral	
VIII. EQUIVALENCIAS	
Formación académica	Experiencia





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
82 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO

Nivel:	Asistencial
Denominación del Empleo:	Auxiliar Administrativo
Código:	407
Grado:	03
Clasificación:	Libre Nombramiento y Remoción
No. de cargos:	Cuatro (4)
Dependencia:	Donde se ubique el cargo
Cargo del Jefe Inmediato	Quien ejerza la supervisión directa

II. AREA FUNCIONAL

SUBGERENCIA DE COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS Y ATENCION AL CLIENTE

III. PROPÓSITO PRINCIPAL

Apoyo a la gestión en las actividades administrativas y de recaudo que se requieran para la eficiente prestación de los servicios.

IV. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES ESENCIALES

1. Atención al cliente
2. Recepción de pagos de facturación
3. Apoyar en los reportes de recaudo y cuadre de caja de acuerdo a los procedimientos establecidos por la organización
4. Elaboración de consignaciones y recibos de caja
5. Recepción y envío de correspondencia
6. Actualización del archivo
7. Apoyo en las actividades de la coordinación en la recepción de peticiones, quejas y reclamos
8. Vigilar y proteger los dineros recaudados por la prestación del servicio
9. Estar atento, vigilar y notificar oportunamente y de manera oficial debilidades en cuanto al sistema de seguridad de la oficina y faltantes de recaudo
10. Velar por la presentación y aseo de la oficina.
11. Redactar y transcribir correctamente los documentos pertinentes al desarrollo de las actividades asignadas.
12. Asistir y participar en el tratamiento de temáticas relacionadas con los procedimientos asignados u otras que puntualmente se determinen por proceso de Gestión.
13. Integrar las actividades pertinentes a los procedimientos asignados, armónica y coherentemente.
14. Apoyar el diligenciamiento de los documentos que tengan relación con las actividades del proceso y con la ejecución de los procedimientos asignados.
15. Guardar la reserva necesaria sobre todos los asuntos e informes contenidos en la documentación que atiende.
16. Cumplir con las normas y recomendaciones del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo SSST.
17. Contribuir con la implementación y mejoramiento del sistema gestión de calidad y





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
83 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

MECI	
V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES	
18. Informática. 19. Ley General de archivo. 20. Atención al cliente.	
VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES	
Comunes	Por nivel jerárquico
Orientación a Resultados. Orientación al Usuario y al ciudadano. Transparencia. Compromiso con la organización.	Manejo de la información Adaptación al cambio Disciplina Relaciones interpersonales Colaboración
VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADEMICA Y EXPERIENCIA	
Áreas del Conocimiento	Núcleo Básico del Conocimiento
Básica primaria aprobada	
Experiencia	
Seis (6) meses de experiencia laboral	
VIII. EQUIVALENCIAS	
Formación académica	Experiencia





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
84 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO

Nivel:	Técnico
Denominación del Empleo:	Técnico Administrativo
Código:	367
Grado:	01
Clasificación:	Libre Nombramiento y Remoción
No. de cargos:	Trece (13)
Dependencia:	Donde se ubique el cargo
Cargo del Jefe Inmediato	Quien ejerza la supervisión directa

II. AREA FUNCIONAL

SUBGERENCIA DE COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS Y ATENCION AL CLIENTE

III. PROPÓSITO PRINCIPAL

Apoyar los procesos de crítica de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y gas.

IV. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES ESENCIALES

1. Recibir, evaluar, analizar y consolidar los reportes de crítica y recritica según el procedimiento que se presentan durante el proceso de lectura de consumo.
2. Programación de actividades con los auxiliares operativos las cuales consisten en: entrega de facturación, lectura de medidores, critica de la lectura de medidores, recritica a la crítica, verificación de consumos, codificación, censos, instalación de medidores, corte o suspensión del servicio, calibración de medidores o banco de prueba.
3. Programación y análisis de crítica a la lectura de medidores.
4. Imprimir el listado de crítica, ingresar la información de la nueva lectura e imprimir el listado de recritica, ingresar nuevamente la información de la lectura tomada en la recritica.
5. Realizar las actividades de codificación de los inmuebles de acuerdo a las solicitudes de los nuevos suscriptores y/o usuarios.
6. Apoyar en el levantamiento, revisión y actualización de los procedimientos que se utilicen en el área asignada, para garantizar su efectividad y pertinencia.
7. Informar mensualmente a facturación de los no consumidores.
8. Informar a los coordinadores sobre los daños y fugas que se presenten en el respectivo municipio.
9. Presentar informes mensuales de suspensión del servicio por reparaciones, matriculas o daños al jefe inmediato.
10. Presentar informes mensuales de micro medición.
11. Atender y orientar en forma cordial al público que solicita los servicios de la Empresa.
12. Organizar, clasificar y codificar de acuerdo con los procedimientos debidamente establecidos la documentación y archivo de material existente.
13. Coordinar el proceso de corte y suspensión de acueducto, al igual que el de reconexión del mismo.
14. Generar el listado de suspensión y corte de los servicios públicos.





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código: GTH-M-01	Versión: 02	Fecha de emisión: 13/12/2018	Página 85 de 229	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	---------------------------------	---------------------	---------------------------------

15. Cargue en el sistema las suspensiones y cortes realizados.
16. Llevar control de los cortes mes por mes en una hoja de Excel para su consulta.
17. Apoyar con la atención al usuario en cuanto a las solicitudes más importantes que se tengan que resolver por reclamos de facturación.
18. Realizar los pedidos de inventarios (insumos de oficina) de manera oportuna garantizando su disponibilidad.
19. Utilizar, mantener, cuidar, garantizar la custodia, preservación, conservación e inventariar los bienes patrimoniales entregados en préstamo para el desarrollo de las actividades informando sobre irregularidades.
20. Mantener en buen estado y orden de presentación los documentos e información que le corresponda atender y velar por la organización, aseo y buena presentación del sitio de trabajo.
21. Redactar y transcribir correctamente los documentos pertinentes al desarrollo de las actividades asignadas.
22. Realizar las actividades asignadas, suministrar información y atender los clientes internos y externos de forma ágil y oportuna.
23. Mantener en constante actualización sobre técnicas y tecnologías que le den soporte a las actividades que desarrolle.
24. Acatar las decisiones del proceso respectivo y cumplirlas.
25. Integrar las actividades pertinentes a los procedimientos asignados, armónica y coherentemente.
26. Mantenerse informado sobre innovaciones en aspectos que tengan vinculación con los procedimientos asignados.
27. Apoyar la diligencia de los diferentes informes periódicos del proceso de Gestión respectivo.
28. Apoyar el diligenciamiento de los documentos que tengan relación con las actividades del proceso de Gestión y con la ejecución de los procedimientos asignados.
29. Garantizar la implementación y mejoramiento del sistema gestión de calidad y MECI en las actividades a cargo.
30. Guardar la reserva necesaria sobre todos los asuntos e informes contenidos en la documentación que atiende.
31. Cumplir con las normas y recomendaciones del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo SSST.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

32. Informática.
33. Ley General de archivo.
34. Atención al cliente.

VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

Comunes	Por nivel jerárquico
Orientación a Resultados. Orientación al Usuario y al ciudadano. Transparencia.	Experticia Técnica. Trabajo en equipo. Creatividad e innovación.





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
86 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

Compromiso con la organización.

VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADEMICA Y EXPERIENCIA

Áreas del Conocimiento

Bachiller en cualquier modalidad

Núcleo Básico del Conocimiento

Experiencia

Seis (6) meses de experiencia laboral

VIII. EQUIVALENCIAS

Formación académica

Experiencia





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
87 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO

Nivel:	Técnico
Denominación del Empleo:	Técnico Administrativo
Código:	367
Grado:	01
Clasificación:	Libre Nombramiento y Remoción
No. de cargos:	Dieciocho (18)
Dependencia:	Donde se ubique el cargo
Cargo del Jefe Inmediato	Quien ejerza la supervisión directa

II. AREA FUNCIONAL

SUBGERENCIA DE COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS Y ATENCION AL CLIENTE

III. PROPÓSITO PRINCIPAL

Apoyar los procesos de facturación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y gas.

IV. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES ESENCIALES

1. Consolidar y proyectar los informes de recaudos, consignaciones, recibos de caja.
2. Realizar las notas crédito y de aumento de acuerdo a las respuestas de los reclamos.
3. Ingresar notas débito y crédito en el sistema de facturación.
4. Elaboración de pagarés para usuarios morosos de acuerdo a las políticas de financiación establecidas por la Empresa.
5. Proyectar el calendario de facturación para cada vigencia.
6. Crear y liquidar el ciclo de facturación.
7. Verificar el cargue de la información de los operadores de aseo.
8. Elaborar y proyectar el informe de recaudo de la Empresa por concepto y periodo.
9. Apoyar en la consolidación del informe SUI de facturación.
10. Mantener actualizado el estado de la cartera.
11. Imprimir el listado de usuarios para la toma de lectura acorde al cronograma de facturación.
12. Ingresar la información de toma de lectura a la plataforma tecnológica de la Entidad, acorde al calendario de facturación.
13. Registrar en la plataforma tecnológica los requerimientos que hacen los usuarios del servicio público. Estos requerimientos se reciben desde los municipios o directamente desde la oficina principal en Armenia.
14. Atender telefónicamente a usuarios específicos (Los que reportan los pagos de otros municipios).
15. Ingresos de reconexión, medidores y suspensiones.
16. Relacionar los cambios de estratos con los respectivos descuentos y aplicaciones en sistema.
17. Anulación de dobles facturación con los respectivos descuentos y traslados de pagos.
18. Hacer control de los puntos de recaudo. Esto implica el ingreso y aplicación en el sistema.





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código: GTH-M-01	Versión: 02	Fecha de emisión: 13/12/2018	Página 88 de 229	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	---------------------------------	---------------------	---------------------------------

19. Imprimir la facturación para cada ciclo.
20. Abrir matrículas a nuevos usuarios.
21. Hacer comparativos de cartera entre los diferentes meses.
22. Compilar los informes diarios de suspensiones y mensualmente enviar reportes al sistema.
23. Actualizar la base de datos en el software de facturación diariamente.
24. Liquidación, generación y control de la factura mensual.
25. Llevar a cabo la solución de aquellos problemas que por su índole requieran de su intervención.
26. Apoyar con la atención al usuario en cuanto a las solicitudes más importantes que se tengan que resolver por reclamos de facturación.
27. Apoyar con las demás direcciones de la empresa en todos los trabajos inherentes a su cargo que sean solicitados.
28. Realizar los pedidos de inventarios (insumos de oficina) de manera oportuna garantizando su disponibilidad.
29. Utilizar, mantener, cuidar, garantizar la custodia, preservación, conservación e inventariar los bienes patrimoniales entregados en préstamo para el desarrollo de las actividades informando sobre irregularidades.
30. Mantener en buen estado y orden de presentación los documentos e información que le corresponda atender y velar por la organización, aseo y buena presentación del sitio de trabajo.
31. Redactar y transcribir correctamente los documentos pertinentes al desarrollo de las actividades asignadas.
32. Realizar las actividades asignadas, suministrar información y atender los clientes internos y externos de forma ágil y oportuna.
33. Mantener en constante actualización sobre técnicas y tecnologías que le den soporte a las actividades que desarrolle.
34. Acatar las decisiones del proceso respectivo y cumplirlas.
35. Integrar las actividades pertinentes a los procedimientos asignados, armónica y coherentemente.
36. Mantenerse informado sobre innovaciones en aspectos que tengan vinculación con los procedimientos asignados.
37. Apoyar la diligencia de los diferentes informes periódicos del proceso de Gestión respectivo.
38. Apoyar el diligenciamiento de los documentos que tengan relación con las actividades del proceso de Gestión y con la ejecución de los procedimientos asignados.
39. Garantizar la implementación y mejoramiento del sistema gestión de calidad y MECI en las actividades a cargo.
40. Guardar la reserva necesaria sobre todos los asuntos e informes contenidos en la documentación que atiende.
41. Cumplir con las normas y recomendaciones del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo SSST.





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
89 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

- 42. Informática.
- 43. Ley General de archivo.
- 44. Atención al cliente.

VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

Comunes	Por nivel jerárquico
Orientación a Resultados. Orientación al Usuario y al ciudadano. Transparencia. Compromiso con la organización.	Experticia Técnica. Trabajo en equipo. Creatividad e innovación.

VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADEMICA Y EXPERIENCIA

Áreas del Conocimiento	Núcleo Básico del Conocimiento
Bachiller en cualquier modalidad	
Experiencia	
Seis (6) meses de experiencia laboral	
VIII. EQUIVALENCIAS	
Formación académica	Experiencia





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
90 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO

Nivel:	Profesional
Denominación del Empleo:	Profesional Universitario
Código:	219
Grado:	01
Clasificación:	Libre Nombramiento y Remoción
No. de cargos:	Veintiséis (26)
Dependencia:	Donde se ubique el cargo
Cargo del Jefe Inmediato	Quien ejerza la supervisión directa

II. AREA FUNCIONAL

SUBGERENCIA DE COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS Y ATENCION AL CLIENTE

III. PROPÓSITO PRINCIPAL

Contribuir con sus conocimientos profesionales en las actividades de identificación y control de las pérdidas comerciales y actualización de las bases de datos contribuyendo al mejoramiento del recaudo de los servicios públicos a cargo.

IV. DESCRIPCION DE LAS FUNCIONES ESENCIALES

1. Programar y asignar las labores diarias específicas, al personal a su cargo, verificar y controlar su ejecución
2. Establecer el programa de control de pérdidas comerciales de la empresa definiendo estrategias, objetivos, metas, indicadores y recursos necesarios para los servicios públicos domiciliarios a cargo y presentar al superior inmediato para su aprobación.
3. Planificar, coordinar y supervisar el censo de usuarios activos y potenciales de los servicios, los cuales se deben ejecutar técnicamente para alimentar o actualizar el catastro con información confiable y real, una vez definido el catastro de suscriptores con la información obtenida en el censo de usuarios, definir e implementar procedimientos adecuados para obtener su actualización y mantenimiento permanente.
4. Establecer dentro del sistema comercial un módulo operativo que actúa como directorio que se puede consultar permanentemente, actualizar y corregir o mantener.
5. Identificar de manera clara y precisa el número real de usuarios, de acometidas domiciliarias de acueducto y alcantarillado y gas y sus características.
6. Identificar el N° de conexiones fraudulentas, clandestinas, derivadas y no contabilizadas.
7. Con relación al usuario, identificar el sector de servicio, estrato o categoría.
8. En relación con los servicios establecer los mecanismos para conocer el tipo de servicio al que está conectado el usuario, las características de la acometida y el medidor.
9. Identificar el estado de la micromedición, para definir programas de reposición, mantenimiento y en general mejoramiento de la cobertura.





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código: GTH-M-01	Versión: 02	Fecha de emisión: 13/12/2018	Página 91 de 229	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	---------------------------------	---------------------	---------------------------------

10. Obtener información básica, clasificada y seleccionada, para la estructuración de la estadística comercial y de los indicadores de gestión.
11. Detectar los usuarios directos, clandestinos y fraudulentos e iniciar los procedimientos que se requieran en cada caso para su legalización
12. Coordinar las labores de identificación de predios nuevos o fraudulentos para ser incorporados a la Empresa.
13. Coordinar las actividades de corte y suspensión de los servicios públicos a cargo de ESAQUIN SA ESP.
14. Coordinar las actividades de reconexión de los servicios, dando estricto cumplimiento a los tiempos y plazos establecidos en las normas legales que apliquen.
15. Programar campañas educativas tendientes al uso eficiente y ahorro del agua y participación de la ciudadanía en cada uno de los municipios en compañía con gestión comunitaria de la Empresa.
16. Identificar los predios con consumo cero y establecer rangos de consumo para facturación.
17. Ejecutar las actividades de disminución de causas de no lectura, siguiendo las directrices que sobre la materia imparta el superior inmediato.
18. Identificar a través de la base de datos de la Empresa los rangos de uso de los medidores y analizar los mecanismos para su reposición.
19. Realizar planes y controles en los tiempos de atención de daños.
20. Verificar las disponibilidades otorgadas para evaluar cuantos iniciaron los procesos de matrícula y verificar en terreno que no se encuentren directos con consumo.
21. Ejecutar los planes de reposición de medidores por municipio y en general toda el área de influencia de la Empresa conforme lo disponga el superior inmediato.
22. Identificar y realizar visitas periódicas a usuarios con alto consumo (restaurantes, lavadero de carros, entre otros).
23. Ejecutar los planes de control activo de fugas su detección y reparación.
24. Utilizar, mantener, cuidar, garantizar la custodia, preservación, conservación e inventariar los bienes patrimoniales entregados en préstamo para el desarrollo de las actividades informando sobre irregularidades.
25. Acatar las decisiones del proceso respectivo y cumplirlas.
26. Integrar las actividades pertinentes a los procedimientos asignados, armónica y coherentemente.
27. Mantenerse informado sobre innovaciones en aspectos que tengan vinculación con los procedimientos asignados.
28. Apoyar la diligencia de los diferentes informes periódicos del proceso de Gestión respectivo.
29. Apoyar el diligenciamiento de los documentos que tengan relación con las actividades del proceso de Gestión y con la ejecución de los procedimientos asignados.
30. Guardar la reserva necesaria sobre todos los asuntos e informes contenidos en la





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
92 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

documentación que atiende.

31. Cumplir con las normas y recomendaciones del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo SSST.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

1. Servicios públicos
2. Censo y catastro de usuarios

VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

Comunes	Por nivel jerárquico
Orientación a Resultados. Orientación al Usuario y al ciudadano. Transparencia. Compromiso con la organización.	Aprendizaje continuo Experticia profesional Trabajo en equipo y colaboración Creatividad Liderazgo de grupos de trabajo Toma de decisiones

VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADEMICA Y EXPERIENCIA

Áreas del Conocimiento	Núcleo Básico del Conocimiento
Economía, administración, contaduría y afines, Ingeniería, arquitectura, urbanismo y afines	Administración, contaduría pública, economía Ingeniería civil, ambiental, industrial

Experiencia

Un (1) año experiencia profesional

VIII. EQUIVALENCIAS

Formación académica	Experiencia





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
93 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO

Nivel:	Técnico
Denominación del Empleo:	Técnico Operativo
Código:	367
Grado:	01
Clasificación:	Libre Nombramiento y Remoción
No. de cargos:	Trece (13)
Dependencia:	Donde se ubique el cargo
Cargo del Jefe Inmediato	Quien ejerza la supervisión directa

II. AREA FUNCIONAL

SUBGERENCIA DE COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS Y ATENCION AL CLIENTE

III. PROPÓSITO PRINCIPAL

Contribuir con sus conocimientos técnicos en la realización de las actividades de control de pérdidas comerciales, contribuyendo al mejoramiento del recaudo de los servicios públicos a cargo.

IV. DESCRIPCION DE LAS FUNCIONES ESENCIALES

1. Apoyar en las actividades de identificación, caracterización y localización de los usuarios de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y gas y sus acometidas.
2. Apoyar en las actividades del censo de usuarios activos y potenciales de los servicios.
3. Apoyar en las actividades de identificación de usuarios, acometidas domiciliarias de acueducto y alcantarillado y gas y sus características.
4. Apoyar en la identificación de conexiones fraudulentas, clandestinas, derivadas y no contabilizadas.
5. Apoyar en la identificación del sector de servicio, estrato o categoría de los usuarios.
6. Apoyar en la ejecución de los programas de micromedición, para definir programas de reposición, mantenimiento y en general mejoramiento de la cobertura.
7. Detectar los usuarios directos, clandestinos y fraudulentos y aplicar los procedimientos que se requieran en cada caso para su legalización.
8. Apoyar las labores de identificación de predios nuevos o fraudulentos para ser incorporados a la Empresa.
9. Realizar las actividades de corte y suspensión de los servicios públicos a cargo de ESAQUIN SA ESP.
10. Realizar las actividades de reconexión de los servicios, dando estricto cumplimiento a los tiempos y plazos establecidos en las normas legales que apliquen.
11. Identificar los predios con consumo cero y establecer rangos de consumo para facturación.
12. Apoyar las actividades de disminución de causas de no lectura, siguiendo las directrices que sobre la materia imparta el superior inmediato.
13. Verificar las disponibilidades otorgadas a los usuarios con el fin de constatar los procesos de matrícula y verificar en terreno que no se encuentren directos con consumo.





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
94 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

14. Identificar y realizar visitas periódicas a usuarios con alto consumo (restaurantes, lavadero de carros, entre otros).
15. Guardar la reserva necesaria sobre todos los asuntos e informes contenidos en la documentación que atiende.
16. Cumplir con las normas y recomendaciones del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo SSST.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

17. Informática.
18. Ley General de archivo.
19. Atención al cliente.

VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

Comunes	Por nivel jerárquico
Orientación a Resultados. Orientación al Usuario y al ciudadano. Transparencia. Compromiso con la organización.	Experticia Técnica. Trabajo en equipo. Creatividad e innovación.

VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADEMICA Y EXPERIENCIA

Áreas del Conocimiento	Núcleo Básico del Conocimiento
Bachiller en cualquier modalidad	

Experiencia

Seis (6) meses de experiencia laboral

VIII. EQUIVALENCIAS

Formación académica	Experiencia





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
95 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

I. IDENTIFICACION DEL EMPLEO

Nivel:	Profesional
Denominación del Empleo:	Profesional Universitario
Código:	219
Grado:	01
Clasificación:	Libre Nombramiento y Remoción
No. de cargos:	Veintiséis (26)
Dependencia:	Donde se ubique el cargo
Cargo del Jefe Inmediato	Quien ejerza la supervisión directa

II. AREA FUNCIONAL

COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE

III. PROPÓSITO PRINCIPAL

Contribuir con sus conocimientos profesionales en el análisis y cobro persuasivo y coactivo de cartera, de lograr la recuperación de la misma de los usuarios morosos y realizar informes de ayuda especializada tales como análisis, interpretación, opiniones, sugerencias, que sirvan para que otros tomen acción.

IV. DESCRIPCION DE LAS FUNCIONES ESENCIALES

1. Diseñar con el superior inmediato las políticas de recuperación en cartera de los servicios de acueducto, alcantarillado y gas
2. Evaluar los planes de financiación de la entidad, realizar los ajustes pertinentes, formularlos a corto, mediano y largo plazo.
3. Diseñar las campañas de recuperación de cartera de los servicios de acueducto, alcantarillado y gas.
4. Supervisar la aplicación de las políticas de financiación en las coordinaciones municipales, establecer los correctivos necesarios cuando se evidencien incumplimientos.
5. Conformar oficialmente el comité de cartera, citar a las reuniones a que haya lugar.
6. Coordinar con la oficina de Planeación y Mejoramiento Institucional la proyección de ingresos por recuperación de cartera.
7. Realizar el análisis de la cartera, cruzando mensualmente el saldo de cartera con contabilidad con el fin de conciliar los saldos y ajustar las diferencias.
8. Iniciar los procedimientos de cobro persuasivo y coactivo según el reglamento interno de recaudo de cartera de la Entidad.
9. Proyectar e imprimir los oficios de cobro persuasivo para usuarios morosos al igual que los mandamientos de pago y las citaciones cuando se amerite.
10. Hacer entrega del expediente completo del usuario moroso a la Oficina Jurídica para que se realice el procedimiento de cobro de la obligación y embargo del predio cuando se requiera.
11. Presentar los informes de recuperación de cartera mensualmente a la gerencia general.





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código: GTH-M-01	Versión: 02	Fecha de emisión: 13/12/2018	Página 96 de 229	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	---------------------------------	---------------------	---------------------------------

12. Presentar los informes de cartera mensualmente al Proceso de Contabilidad, debidamente discriminada por estrato, edades y municipios.
13. Identificar, caracterizar y analizar a usuarios morosos para general alternativas de pago.
14. Identificar, caracterizar y analizar predios lotes con el propósito de iniciar el proceso de inactivación de cuenta de servicio.
15. Establecer y desarrollar planes de trabajo para generación de nuevos usuarios de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y gas GLP.
16. Programar los estudios socioeconómicos y realizar el apoyo a la comunidad con esta problemática.
17. Utilizar, mantener, cuidar, garantizar la custodia, preservación, conservación e inventariar los bienes patrimoniales entregados en préstamo para el desarrollo de las actividades informando sobre irregularidades.
18. Realizar las actividades asignadas, atender requerimientos de orden administrativo, suministrar información y atender los clientes internos y externos de forma ágil y oportuna.
19. Mantener en constante actualización sobre técnicas y tecnologías que le den soporte a las actividades que desarrolle.
20. Integrar las actividades pertinentes a los procedimientos asignados, armónica y coherentemente.
21. Mantenerse informado sobre innovaciones en aspectos que tengan vinculación con los procedimientos asignados.
22. Apoyar la diligencia de los diferentes informes periódicos del proceso de Gestión respectivo.
23. Apoyar el diligenciamiento de los documentos que tengan relación con las actividades del proceso de Gestión y con la ejecución de los procedimientos asignados.
24. Garantizar la implementación y mejoramiento del sistema gestión de calidad y MECI en las actividades a cargo.
25. Guardar la reserva necesaria sobre todos los asuntos e informes contenidos en la documentación que atiende.
26. Cumplir con las normas y recomendaciones del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo SSST.

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

1. Servicios públicos domiciliarios
2. Controles estadísticos
3. Cobranzas
4. Atención al cliente

VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

Comunes	Por nivel jerárquico
Orientación a Resultados. Orientación al Usuario y al ciudadano.	Aprendizaje continuo Experticia profesional





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
97 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

Transparencia.
Compromiso con la organización.

Trabajo en equipo y colaboración
Creatividad
Liderazgo de grupos de trabajo
Toma de decisiones

VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA

Áreas del Conocimiento

Ciencias sociales y humanas
Economía, administración, contaduría y
afines

Núcleo Básico del Conocimiento

Derecho
Administración, contaduría pública, economía

Experiencia

Un (1) año experiencia profesional

ALTERNATIVAS

Formación Académica

Experiencia





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
98 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

I. IDENTIFICACION DEL EMPLEO

Nivel:	Técnico
Denominación del Empleo:	Técnico Administrativo
Código:	367
Grado:	01
Clasificación:	Libre Nombramiento y Remoción
No. de cargos:	Dieciocho (18)
Dependencia:	Donde se ubique el cargo
Cargo del Jefe Inmediato	Quien ejerza la supervisión directa

II. AREA FUNCIONAL

COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE

III. PROPÓSITO PRINCIPAL

Contribuir con sus conocimientos técnicos en la gestión de recuperación de cartera de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y gas y apoyar la elaboración de los informes.

IV. DESCRIPCION DE LAS FUNCIONES ESENCIALES

1. Apoyar en el diseño de las políticas de recuperación en cartera de los servicios de acueducto, alcantarillado y gas.
2. Apoyar las actividades del comité de cartera, elaboración de las actas y seguimiento de los compromisos.
3. Realizar seguimiento a los acuerdos de pago que firman los usuarios e informar al superior inmediato el estado de los mismos.
4. Apoyar el análisis de la cartera, cruzando mensualmente el saldo de cartera con contabilidad con el fin de conciliar los saldos y ajustar las diferencias, presentar informes.
5. Clasificar e identificar la cartera vencida por periodos de tiempo según el procedimiento establecido, hacer los reportes del estado de cartera previo cruce con contabilidad.
6. Apoyar los procedimientos de cobro persuasivo y coactivo según el reglamento interno de recaudo de cartera de la Entidad.
7. Realizar el seguimiento y control a las notas crédito emitido por la empresa e informar al superior inmediato.
8. Revisar en coordinación con el profesional de facturación la aprobación de los pagarés otorgados a los usuarios.
9. Proyectar e imprimir los oficios de cobro persuasivo para usuarios morosos al igual que los mandamientos de pago y las citaciones cuando se amerite para la firma del superior inmediato.
10. Apoyar en la elaboración de los expedientes de cobro para cada usuario moroso del servicio.
11. Apoyar en el diseño y ejecución de las campañas de recuperación de cartera, en el planteamiento de estrategias, seguimiento y rendición de informes de efectividad de las mismas.
12. Apoyar en la identificación, caracterización y análisis de los predios lotes con el propósito de iniciar el proceso de inactivación de cuenta de servicio.





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código: GTH-M-01	Versión: 02	Fecha de emisión: 13/12/2018	Página 99 de 229	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	---------------------------------	---------------------	---------------------------------

13. Realizar los pedidos de inventarios (insumos de oficina) de manera oportuna garantizando su disponibilidad.
14. Utilizar, mantener, cuidar, garantizar la custodia, preservación, conservación e inventariar los bienes patrimoniales entregados en préstamo para el desarrollo de las actividades informando sobre irregularidades.
15. Realizar las actividades asignadas, atender requerimientos de orden administrativo, suministrar información y atender los clientes internos y externos de forma ágil y oportuna.
16. Mantener en constante actualización sobre técnicas y tecnologías que le den soporte a las actividades que desarrolle.
17. Acatar las decisiones del proceso respectivo y cumplirlas.
18. Mantenerse informado sobre innovaciones en aspectos que tengan vinculación con los procedimientos asignados.
19. Apoyar la diligencia de los diferentes informes periódicos del proceso de Gestión respectivo.
20. Apoyar el diligenciamiento de los documentos que tengan relación con las actividades del proceso de Gestión y con la ejecución de los procedimientos asignados.
21. Garantizar la implementación y mejoramiento del sistema gestión de calidad y MECI en las actividades a cargo.
22. Guardar la reserva necesaria sobre todos los asuntos e informes contenidos en la documentación que atiende.
23. Cumplir con las normas y recomendaciones del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo SSST.

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

1. Servicios públicos domiciliarios
2. Controles estadísticos
3. Cobranzas
4. Atención al cliente

VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

Comunes	Por nivel jerárquico
Orientación a Resultados. Orientación al Usuario y al ciudadano. Transparencia. Compromiso con la organización.	Experticia técnica Trabajo en equipo Creatividad e innovación

VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA

Áreas del Conocimiento	Núcleo Básico del Conocimiento
Técnico profesional o tecnólogo	Administración, contabilidad y finanzas
Experiencia	
Seis (6) meses de experiencia laboral	
ALTERNATIVAS	
Formación Académica	Experiencia





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
100 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO

Nivel:	Directivo
Denominación del Empleo:	Subgerente Planeación y Mejoramiento Institucional
Código:	084
Grado:	01
Clasificación:	Libre Nombramiento y Remoción
No. de cargos:	Uno (1)
Dependencia:	Planeación y Mejoramiento Institucional
Cargo del Jefe Inmediato	Gerente General

II. AREA FUNCIONAL

SUBGERENCIA PLANEACION Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

III. PROPÓSITO PRINCIPAL

Gestionar, dirigir, coordinar, supervisar, cumplir y hacer cumplir desde su área, los procesos y procedimientos establecidos para la formulación y ejecución de los planes, programas y proyectos dirigidos a ofrecer servicios públicos de excelente calidad, que logren satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios.

IV. DESCRIPCION DE LAS FUNCIONES ESENCIALES

1. Contribuir con el Gerente General en el diseño y formulación de las políticas, planes, programas y proyectos relacionados con la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y gas.
2. Coordinar el desarrollo y aplicación de metodologías y herramientas de planeación, asegurando su articulación con el direccionamiento estratégico.
3. Establecer las directrices, orientaciones y procedimientos para supervisar, controlar y hacer seguimiento a la ejecución de los planes, programas y proyectos rectores de los servicios públicos a cargo de la entidad, en aras de ser eficientes en la prestación de los servicios.
4. Definir en coordinación con las demás áreas de la entidad, las políticas, lineamientos, indicadores y metas corporativas para la prestación de los servicios públicos, en alineación con el direccionamiento estratégico y planes de desarrollo.
5. Participar en la elaboración del Plan Anual de Adquisiciones de la entidad.
6. Gestionar los recursos físicos, técnicos, tecnológicos y suministros necesarios para el funcionamiento del área.
7. Establecer las actualizaciones del marco regulatorio tarifario para la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y gas y coordinar su aplicación al interior de la organización
8. Establecer las políticas y procedimientos para la recolección, procesamiento, reporte y seguimiento al Sistema Único de Información SUI y GESPROY.
9. Establecer las políticas y directrices para el reporte de indicadores del Plan Estratégico, rendir a la gerencia los informes respectivos, sustentar los informes y solicitar los planes de mejoramiento a los procesos que así lo requieran.
10. Dirigir el seguimiento y control de la gestión corporativa con el propósito de identificar e informar oportunamente sobre las desviaciones que se presenten, facilitando la toma de decisiones por parte del equipo directivo.





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
101 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

11. Establecer las orientaciones y directrices para la implementación del Banco de Programas y Proyectos de inversión de la entidad.
12. Establecer las directrices para garantizar la actualización del sistema de información geográfico de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y gas.
13. Establecer las políticas para realizar los seguimientos al Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado armonizando las obras a ejecutar año tras año con los planes de inversiones de la entidad.
14. Rendir oficialmente los indicadores institucionales a las entidades, organismos e instancias que así lo requieran.
15. Liderar la definición y aplicación de las políticas para la planificación, seguimiento y control de los ingresos, gastos y costos e inversión de la entidad.
16. Planificar, programar y controlar sistemáticamente y responder por el desempeño de las actividades a cargo.
17. Establecer las orientaciones al personal del área, para el planteamiento del Plan Anticorrupción, su socialización, divulgación, actualización y seguimiento.
18. Establecer las orientaciones al personal del área, para el planteamiento del código de ética, su socialización y divulgación.
19. Establecer y Gestionar las políticas, procedimientos relacionados con el acompañamiento comunitario, la promoción y divulgación de las actividades de la entidad.
20. Establecer los canales de contacto directo con la comunidad y sus necesidades, siendo el puente natural para resolver conflictos y emergencias sociales que puedan presentarse en el desarrollo de las labores comerciales y las obras de mejoramiento que permanentemente lleva a cabo la entidad, a través de la fijación de políticas claras de Responsabilidad Social empresarial.
21. Establecer las directrices para la implementación del Sistema Gestión de Calidad y MECI.
22. Convocar y realizar los comités técnicos necesarios para la coordinación de las actividades del área.
23. Efectuar supervisión a los contratos que le sean delegados por la Gerencia.
24. Supervisar que todas las áreas a su cargo cumplan de manera correcta sus funciones.
25. Identificar, documentar, dar tratamiento y hacer seguimiento a los riesgos del proceso.
26. Medir y presentar informe sobre el estado de los indicadores de gestión y establecer los planes de mejoramiento necesarios.
27. Garantizar la actualización de los manuales de procedimientos de los procesos a su cargo.
28. Participar en los comités que le son propios del cargo y realizar los aportes necesarios en procura de la buena gestión de la entidad.
29. Garantizar el archivo, protección, recuperación y custodia de la información a cargo.
30. Proteger y salvaguardar los bienes muebles que sean encomendados.
31. Coordinar las actividades de seguimiento y control de cada una de las actividades, procedimientos relacionados con el Área.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

1. Servicios públicos domiciliarios
2. Planes de Desarrollo
3. Formulación de proyectos





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
102 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

4. Direccionamiento Estratégico
5. Políticas y administración Pública
6. Técnicas de información y comunicaciones

VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

Comunes	Por nivel jerárquico
Orientación a Resultados Orientación al usuario y al ciudadano Transparencia Compromiso con la Organización	Liderazgo Planeación Toma de Decisiones Dirección y Desarrollo de Personal Conocimiento del entorno

VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADEMICA Y EXPERIENCIA

Áreas del Conocimiento	Núcleo Básico del Conocimiento
Áreas del conocimiento en economía, administración, contaduría y afines Título de formación avanzada o de postgrado en área relacionada con las funciones del cargo. Tarjeta profesional si la actividad se encuentra reglamentada	Administración de empresas Contaduría publica Economía Administración publica Ingeniería Industrial, Sanitaria, Civil

Experiencia

Dos (2) años de experiencia profesional.

VIII. EQUIVALENCIAS

Formación académica	Experiencia
El título de posgrado en la modalidad de especialización por	Dos (2) años de experiencia profesional y viceversa, siempre que se acredite el título profesional





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
103 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO

Nivel:	Profesional
Denominación del Empleo:	Profesional Universitario
Código:	219
Grado:	02
Clasificación:	Libre Nombramiento y Remoción
No. de cargos:	Nueve (9)
Dependencia:	Donde se ubique el cargo
Cargo del Jefe Inmediato	Quien ejerza la supervisión directa

II. AREA FUNCIONAL

SUBGERENCIA PLANEACION Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL – PLANEACIÓN INSTITUCIONAL

III. PROPÓSITO PRINCIPAL

Contribuir con sus conocimientos profesionales al desarrollo eficiente y eficaz de las actividades de planeación corporativa, estratégica y técnica, contribuyendo a la gestión de todos los procesos.

IV. DESCRIPCION DE LAS FUNCIONES ESENCIALES

1. Contribuir en la elaboración del Plan Estratégico Institucional, realizar la socialización y divulgación a todo el personal de la entidad, dando a conocer el direccionamiento estratégico, los objetivos y metas para cada vigencia.
2. Recopilar la información de los diferentes diagnósticos institucionales para formular los Planes de Acción de la entidad, con el fin de darle solución efectiva a las situaciones que fueron planteadas
3. Contribuir en la elaboración de los planes de acción por procesos, asesorar en el planteamiento de estrategias, líneas base, objetivos, metas, indicadores, presentar los informes correspondientes.
4. Realizar seguimiento permanente al cumplimiento de las metas del plan estratégico institucional y planes de acción, solicitar las acciones de mejora a que haya lugar, rendir informes oportunos al respecto.
5. Coordinar, con cada líder de proceso la formulas, periodos de medición, responsables para el reporte de indicadores del Cuadro Mando Integral (balance score card) direccionados a medir el cumplimiento del Plan Estratégico Institucional, expedir los informes correspondientes.
6. Apoyar a la subgerencia en la recolección de información, verificación, validación de la información y elaboración de los informes de gestión.
7. Mantener los niveles de actualización respecto de temas relacionados con el objeto social de la Empresa.
8. Consultar periódicamente en la página web de la CREG, CRA, y Superintendencia de Servicios Públicos, modificaciones en la normatividad, informando a las demás áreas los posibles cambios y al proceso de gestión de calidad para la actualización del Normograma Institucional.





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código: GTH-M-01	Versión: 02	Fecha de emisión: 13/12/2018	Página 104 de 229	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	---------------------------------	----------------------	---------------------------------

9. Apoyar en la elaboración de actas de reuniones de comité del área y hacer seguimiento a los compromisos establecidos.
10. Apoyar el establecimiento de los planes de mejoramiento del proceso y hacer los seguimientos respectivos.
11. Apoyar a la subgerencia en la elaboración, actualización, seguimiento y publicación en página del Plan Anticorrupción y Código de Ética de la entidad.
12. Apoyar en la elaboración de estudios previos, estudio de necesidades, estudios de factibilidad cuando sea requerido por el superior inmediato.
13. Asistir y participar en el tratamiento de temáticas relacionadas con los procedimientos asignados u otras que puntualmente se determinen por la Empresa.
14. Mantenerse informado sobre innovaciones en aspectos que tengan vinculación con el proceso asignado.
15. Garantizar la correcta utilización, mantenimiento, cuidado e inventario de los bienes patrimoniales que le fueron confiados, informando sobre irregularidades, deslindando responsabilidades futuras.
16. Tramitar y diligenciar documentos que tengan relación con la gestión empresarial y con la ejecución de los procedimientos asignados.
17. Registrar y archivar toda la documentación que deba conservarse en la Empresa y de conformidad con los procedimientos establecidos para ello.
18. Apoyar en la implementación del sistema gestión de calidad y MECI en el proceso.
19. Realizar la supervisión de los contratos que le sean asignados y que correspondan a la naturaleza del cargo.
20. Guardar la reserva necesaria sobre todos los asuntos e informes contenidos en la documentación que atiende.
21. Cumplir con las normas y recomendaciones del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo SSST.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

1. Servicios públicos domiciliarios
2. Planes de Desarrollo
3. Formulación de proyectos
4. Direccionamiento Estratégico
5. Políticas de administración Pública
6. Técnicas de información y comunicaciones

VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

Comunes	Por nivel jerárquico
Orientación a Resultados. Orientación al Usuario y al ciudadano. Transparencia. Compromiso con la organización.	Aprendizaje Continuo. Experticia Profesional. Trabajo en equipo y colaboración. Creatividad. Liderazgo de grupos de trabajo. Toma de decisiones.

VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADEMICA Y EXPERIENCIA





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
105 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

Áreas del Conocimiento	Núcleo Básico del Conocimiento
Economía, Administración, Contaduría y afines, Ingeniería, Arquitectura, Urbanismo y afines, Ciencias Sociales y Humanas Tarjeta profesional si la actividad está reglamentada.	Economía, Contaduría Pública, Administración de Empresas, Financiera, Pública. Ingeniería Industrial Derecho
Experiencia	
Un (1) año de experiencia profesional.	
VIII. EQUIVALENCIAS	
Formación académica	Experiencia





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
106 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO

Nivel:	Profesional
Denominación del Empleo:	Profesional Universitario
Código:	219
Grado:	01
Clasificación:	Libre Nombramiento y Remoción
No. de cargos:	Veintiséis (26)
Dependencia:	Donde se ubique el cargo
Cargo del Jefe Inmediato	Quien ejerza la supervisión directa

II. AREA FUNCIONAL

SUBGERENCIA PLANEACION Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL - PLANEACION INSTITUCIONAL

III. PROPÓSITO PRINCIPAL

Contribuir con sus conocimientos profesionales al desarrollo de los planes, programas y proyectos que ejecuta la entidad, a través de las actividades de gestión comunitaria y gestión social, de manera que se logren los objetivos de la organización.

IV. DESCRIPCION DE LAS FUNCIONES ESENCIALES

1. Elaborar y actualizar los manuales de procesos y procedimientos del área, en total coherencia y articulación con el sistema gestión de calidad.
2. Realizar la programación del personal a cargo.
3. Planear, coordinar, gestionar y supervisar las actividades de gestión comunitaria, con el fin de establecer canales asertivos de comunicación con la comunidad y el conocimiento de sus necesidades.
4. Gestionar, administrar y garantizar la disponibilidad de las bases de datos necesarias, con el fin de brindar información oportuna, segura y confiable a los procesos, clientes y partes interesadas de la organización que lo requieran.
5. Incentivar y coordinar los procesos de desarrollo social, económico y cultural de las comunidades a través de la promoción de programas educativos y proyectos de formación, capacitación y actualización de las mismas en materia de servicios públicos domiciliarios que presta la empresa.
6. Diseñar y coordinar con las demás áreas de la organización, campañas educativas dirigidas a los usuarios de los servicios, fortaleciendo las relaciones interinstitucionales.
7. Promover en asocio con instituciones educativas públicas y privadas y comunidad de usuarios organizados, acciones conducentes a la consolidación de una cultura de servicio comunitario que privilegie la responsabilidad social y la ética empresarial.
8. Promover en asocio con instituciones educativas públicas y privadas, la prestación de servicios especializados de consultoría, asesoría, capacitación y asistencia técnica al sector micro empresarial y empresas asociativas de carácter social comunitario del orden local y regional, como estrategia para el mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades y el desarrollo socioeconómico de la región.
9. Detectar y evaluar las aspiraciones y necesidades de la comunidad y encauzar su





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código: GTH-M-01	Versión: 02	Fecha de emisión: 13/12/2018	Página 107 de 229	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	---------------------------------	----------------------	---------------------------------

satisfacción y solución, a través de la formulación de políticas sociales.

10. Incorporar el control social para la vigilancia de la gestión y fiscalización de la prestación, mediante los Comités de Desarrollo y Control Social.
11. Promover en la empresa los planes y programas que consideren necesarios para resolver las deficiencias en la prestación de los servicios públicos domiciliarios.
12. Asistir y apoyar con el equipo de trabajo las actividades de carácter institucional que realice la entidad en los diferentes municipios.
13. Proponer y gestar planes, programas y proyectos direccionados a generar cultura de ahorro del agua, manejo adecuado de las redes de alcantarillado, recuperación de cartera, legalización de usuarios, matriculas, entre otros.
14. Acatar las decisiones del proceso adscrito y cumplirlas e intervenir cuando así se disponga en el establecimiento de pautas y objetivos generales y específicos de la Empresa.
15. Mantener los niveles de actualización respecto de temas relacionados con el objeto social de la Empresa.
16. Apoyar en la elaboración de estudios previos, estudio de necesidades, estudios de factibilidad cuando sea requerido por el superior inmediato.
17. Asistir y participar en el tratamiento de temáticas relacionadas con los procedimientos asignados u otras que puntualmente se determinen por la Empresa.
18. Presentar informes periódicos acerca del cumplimiento de planes de trabajo ejecutados e indicadores de gestión y desempeño.
19. Integrar las actividades pertinentes a los procedimientos asignados, armónica y coherentemente, estableciendo relaciones secuenciales y empresariales.
20. Mantenerse informado sobre innovaciones en aspectos que tengan vinculación con el proceso asignado.
21. Garantizar la actualización permanente de las bases de datos de líderes sociales, comunitarios con el fin de establecer relaciones mutuamente beneficiosas.
22. Garantizar la correcta utilización, mantenimiento, cuidado e inventario de los bienes patrimoniales que le fueron confiados, informando sobre irregularidades, deslindando responsabilidades futuras.
23. Tramitar y diligenciar documentos que tengan relación con la gestión empresarial y con la ejecución de los procedimientos asignados.
24. Apoyar en la implementación del sistema gestión de calidad y MECI en el proceso.
25. Realizar la supervisión de los contratos que le sean asignados y que correspondan a la naturaleza del cargo.
26. Guardar la reserva necesaria sobre todos los asuntos e informes contenidos en la documentación que atiende.
27. Cumplir con las normas y recomendaciones del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo SSST

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

7. Servicios públicos domiciliarios
8. Planes de Desarrollo





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
108 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

- 9. Formulación de proyectos
- 10. Direccionamiento Estratégico
- 11. Políticas y administración Pública
- 12. Técnicas de información y comunicaciones

VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

Comunes	Por nivel jerárquico
Orientación a Resultados. Orientación al Usuario y al ciudadano. Transparencia. Compromiso con la organización.	Aprendizaje Continuo. Experticia Profesional. Trabajo en equipo y colaboración. Creatividad. Liderazgo de grupos de trabajo. Toma de decisiones.

VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADEMICA Y EXPERIENCIA

Áreas del Conocimiento	Núcleo Básico del Conocimiento
Áreas del conocimiento de: Economía, Administración, Contaduría y afines, Ciencias Sociales y Humanas Tarjeta profesional si la actividad está reglamentada	Economía, Contaduría Pública, Administración de Empresas, Financiera, Pública. Sicología Derecho

Experiencia

Un (1) año de experiencia profesional.

VIII. EQUIVALENCIAS

Formación académica	Experiencia





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
109 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO

Nivel:	Profesional
Denominación del Empleo:	Profesional Universitario
Código:	219
Grado:	02
Clasificación:	Libre Nombramiento y Remoción
No. de cargos:	Nueve (9)
Dependencia:	Donde se ubique el cargo
Cargo del Jefe Inmediato	Quien ejerza la supervisión directa

II. AREA FUNCIONAL

SUBGERENCIA PLANEACION Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL - PLANEACION INSTITUCIONAL

III. PROPÓSITO PRINCIPAL

Contribuir con sus conocimientos profesionales al desarrollo eficiente y eficaz de las actividades de planeación relacionadas con la estructura tarifaria, y demás actividades del área.

IV. DESCRIPCION DE LAS FUNCIONES ESENCIALES

1. Revisar, ajustar y socializar cuando corresponda los manuales de procesos y procedimientos relacionados con la estructura tarifaria.
2. Consultar permanente la normatividad que sobre estructura tarifaria deba ser conocida y aplicada por la entidad.
3. Revisar, actualizar y recolectar la información necesaria para la aplicación de la metodología tarifaria de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y gas y elaborar el cálculo de la misma de manera coordinada con el área comercial.
4. Solicitar a los concejos municipales donde la Empresa opera, el acuerdo sobre subsidios y contribuciones a más tardar en el mes de diciembre de cada vigencia.
5. Verificar que se realicen los cobros de los subsidios a los municipios y a la nación de los valores resultantes por los servicios que presta la entidad.
6. Preparar el presupuesto de ingresos teniendo en cuenta la proyección de usuarios, consumos, subsidios y contribuciones para luego ser enviado al área financiera-presupuesto.
7. Garantizar la actualización mensual de las tarifas del servicio público de gas y surtir el trámite respectivo para su aplicación y publicación
8. Realizar el seguimiento mensual a los costos y gastos autorizados en el modelo tarifario, rendir informes al respecto.
9. Validar copia de facturas de cada estrato y comparar las tarifas aplicadas con las proyectadas según el modelo.
10. Gestionar la proyección del incremento de las tarifas a través de una tabla donde se identifique claramente el estrato y municipio aplicado a más tardar el día 10 del mes en que se presente la variación.
11. Determinar el equilibrio entre los subsidios y las contribuciones para los servicios





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código: GTH-M-01	Versión: 02	Fecha de emisión: 13/12/2018	Página 110 de 229	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	---------------------------------	----------------------	---------------------------------

públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y gas; con el propósito de proyectar los estados para la próxima vigencia.

12. Aplicar el incremento a la tarifa con el IPC de acuerdo con la normatividad vigente, garantizar su publicación en un medio de alta circulación.
13. Mantener los niveles de actualización respecto de temas relacionados con el objeto social de la Empresa.
14. Apoyar en la elaboración de estudios previos, estudio de necesidades, estudios de factibilidad cuando sea requerido por el superior inmediato.
15. Asistir y participar en el tratamiento de temáticas relacionadas con los procedimientos asignados u otras que puntualmente se determinen por la Empresa.
16. Presentar informes periódicos acerca del cumplimiento de planes de trabajo ejecutados e indicadores de gestión y desempeño.
17. Integrar las actividades pertinentes a los procedimientos asignados, armónica y coherentemente, estableciendo relaciones secuenciales y empresariales.
18. Garantizar la correcta utilización, mantenimiento, cuidado e inventario de los bienes patrimoniales que le fueron confiados, informando sobre irregularidades, deslindando responsabilidades futuras.
19. Tramitar y diligenciar documentos que tengan relación con la gestión empresarial y con la ejecución de los procedimientos asignados.
20. Apoyar activamente en la implementación del sistema gestión de calidad y MECI en el proceso.
21. Registrar y archivar toda la documentación que deba conservarse en la Empresa y de conformidad con los procedimientos establecidos para ello.
22. Contribuir a la presentación del presupuesto anual del área.
23. Realizar la supervisión de los contratos que le sean asignados y que correspondan a la naturaleza del cargo.
24. Guardar la reserva necesaria sobre todos los asuntos e informes contenidos en la documentación que atiende.
25. Cumplir con las normas y recomendaciones del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo SSST.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

13. Servicios públicos domiciliarios
14. Planes de Desarrollo
15. Formulación de proyectos
16. Direccionamiento Estratégico
17. Políticas y administración Pública
18. Técnicas de información y comunicaciones

VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

Comunes	Por nivel jerárquico
Orientación a Resultados. Orientación al Usuario y al ciudadano. Transparencia.	Aprendizaje Continuo. Experticia Profesional. Trabajo en equipo y colaboración.





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
111 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

Compromiso con la organización.

Creatividad.
Liderazgo de grupos de trabajo.
Toma de decisiones.

VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADEMICA Y EXPERIENCIA

Áreas del Conocimiento

Áreas del conocimiento de:
Economía, Administración, Contaduría y afines,
Ingeniería, Arquitectura, Urbanismo y afines,
Ciencias Sociales y Humanas

Tarjeta profesional si la actividad esta reglamentada

Núcleo Básico del Conocimiento

Economía, Contaduría Pública, Administración de Empresas, Financiera, Pública.
Ingeniería Industrial
Derecho

Experiencia

Un (1) año de experiencia profesional.

VIII. EQUIVALENCIAS

Formación académica

Experiencia





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
112 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO

Nivel:	Profesional
Denominación del Empleo:	Profesional Universitario
Código:	219
Grado:	03
Clasificación:	Libre Nombramiento y Remoción
No. de cargos:	Dos (2)
Dependencia:	Donde se ubique el cargo
Cargo del Jefe Inmediato	Quien ejerza la supervisión directa

II. AREA FUNCIONAL

SUBGERENCIA PLANEACION Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL – PLANEACION INSTITUCIONAL

III. PROPÓSITO PRINCIPAL

Contribuir con sus conocimientos profesionales al desarrollo eficiente y eficaz de las actividades del proceso de Planeación, en lo relacionado con el Banco de Programas y Proyectos de Inversión, rendición de cuenta, sistema de indicadores.

IV. DESCRIPCION DE LAS FUNCIONES ESENCIALES

1. Establecer los procedimientos necesarios para la rendición de cuenta, socializar y divulgar a las diferentes áreas para su aplicación y vigilar su estricto cumplimiento en coordinación con la oficina de control interno.
2. Coordinar con los líderes de procesos los mecanismos y procedimientos para la recolección de información y cargue de la información al SUI y el sistema GESPROY y asesorar sobre los lineamientos generales de estos requisitos.
3. Verificar la aplicación del procedimiento para el cargue de información al SUI y GESPROY, facilitando la entrega de datos confiables teniendo en cuenta las recomendaciones generales y los manuales que sobre este aspecto se encuentran en las páginas de la SuperServicios.
4. Validar y certificar la información cargada a la Plataforma SUI.
5. Realizar reuniones periódicas de seguimiento y verificación al cargue a los sistemas SUI y GESPROY con los líderes responsables del reporte de información.
6. Implementar la metodología del Banco de Programas y Proyectos de Inversión de la entidad, realizar las actualizaciones necesarias con el fin de garantizar su operatividad conforme los lineamientos del departamento Nacional de Planeación.
7. Realizar las mesas de trabajo necesarias con los líderes de procesos, con el fin de garantizar la operatividad del Banco de Programas y Proyectos de Inversión de la entidad.
8. Radicar los programas y proyectos que se reciben de las diferentes Subgerencias, oficinas asesoras, municipios socios de la empresa, Gobernación del Quindío, y Entidades descentralizados, así como de otras entidades territoriales.
9. Evaluar y expedir la viabilidad de los proyectos considerando el criterio técnico de las dependencias, para ser registrados en el BPPI.





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código: GTH-M-01	Versión: 02	Fecha de emisión: 13/12/2018	Página 113 de 229	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	---------------------------------	----------------------	---------------------------------

10. Informar a las dependencias y entidades que presenten programas y proyectos, sobre su calificación y registro de los mismos en el BPPI.
11. Remitir a las Unidades Administrativas, y los Entes Descentralizados de origen, los programas y proyectos no viables con las respectivas observaciones que generaron la devolución
12. Generar listados de programas y proyectos registrados, clasificados por sectores, entidad de origen, fuente de financiación entre otros, que sirvan como base para los procesos de formulación de programas de gobierno, planes de desarrollo, planes de acción y preparación de los presupuestos de inversión.
13. Realizar la autoevaluación de la dependencia, identificar áreas críticas y elaborar el plan de mejoramiento respectivo.
14. Acatar las decisiones del proceso adscrito y cumplirlas e intervenir cuando así se disponga en el establecimiento de pautas y objetivos generales y específicos de la Empresa.
15. Mantener los niveles de actualización respecto de temas relacionados con el objeto social de la Empresa, programar capacitación y actualización en temas relacionados con los procedimientos asignados y retroalimentar y aportar en conocimientos y experiencias adquiridas.
16. Aplicar, racionalizar, programar, planificar, controlar sistemáticamente y responder por el desempeño en la ejecución de los procedimientos asignados del Sistema de Gestión de Calidad.
17. Asistir y participar en el tratamiento de temáticas relacionadas con los procedimientos asignados u otras que puntualmente se determinen por la Empresa.
18. Presentar informes periódicos acerca del cumplimiento de planes de trabajo ejecutados e indicadores de gestión y desempeño.
19. Integrar las actividades pertinentes a los procedimientos asignados, armónica y coherentemente, estableciendo relaciones secuenciales y empresariales.
20. Mantenerse informado sobre innovaciones en aspectos que tengan vinculación con el proceso asignado.
21. Garantizar la correcta utilización, mantenimiento, cuidado e inventario de los bienes patrimoniales que le fueron confiados, informando sobre irregularidades, deslindando responsabilidades futuras.
22. Tramitar y diligenciar documentos que tengan relación con la gestión empresarial y con la ejecución de los procedimientos asignados.
23. Registrar y archivar toda la documentación que deba conservarse en la Empresa y de conformidad con los procedimientos establecidos para ello.
24. Programar, elaborar y presentar el proyecto de presupuesto anual del área.
25. Realizar la supervisión de los contratos que le sean asignados y que correspondan a la naturaleza del cargo.
26. Guardar la reserva necesaria sobre todos los asuntos e informes contenidos en la documentación que atiende.
27. Cumplir con las normas y recomendaciones del Sistema de Seguridad y Salud



en el Trabajo SSST.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

1. Servicios públicos domiciliarios
2. Planes de Desarrollo
3. Formulación de proyectos
4. Direccionamiento Estratégico
5. Políticas y administración Pública
6. Técnicas de información y comunicaciones

VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

Comunes	Por nivel jerárquico
Orientación a Resultados. Orientación al Usuario y al ciudadano. Transparencia. Compromiso con la organización.	Aprendizaje Continuo. Experticia Profesional. Trabajo en equipo y colaboración. Creatividad. Liderazgo de grupos de trabajo. Toma de decisiones.

VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADEMICA Y EXPERIENCIA

Áreas del Conocimiento	Núcleo Básico del Conocimiento
Áreas del conocimiento de: Economía, Administración, Contaduría y afines, Ingeniería, Arquitectura, Urbanismo y afines, Tarjeta profesional si la actividad está reglamentada	Economía, Contaduría Pública, Administración de Empresas, Pública. Ingeniería Industrial Ingeniería Civil Ingeniería Sanitaria

Experiencia

Un (1) año de experiencia profesional.

VIII. EQUIVALENCIAS

Formación académica	Experiencia



EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
115 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO

Nivel:	Técnico
Denominación del Empleo:	Técnico Administrativo
Código:	367
Grado:	01
Clasificación:	Libre Nombramiento y Remoción
No. de cargos:	Dieciocho (18)
Dependencia:	Donde se ubique el cargo
Cargo del Jefe Inmediato	Quien ejerza la supervisión directa

II. AREA FUNCIONAL

SUBGERENCIA PLANEACION Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL – PLANEACION INSTITUCIONAL

III. PROPÓSITO PRINCIPAL

Apoyar en las actividades de cargue de información a las plataformas del SUI con el fin de garantizar el cumplimiento de requisitos y la disponibilidad de información confiable y oportuna por parte de la organización.

IV. DESCRIPCION DE LAS FUNCIONES ESENCIALES

1. Garantizar el cumplimiento de los manuales de procedimientos para cargue de información al SUI, establecidos en el marco del sistema gestión de calidad.
2. Verificar y monitorear constantemente las plataformas para identificar la activación de nuevos reportes en el sistema SUI.
3. Dar a conocer a los líderes del proceso, el cronograma de informes a subir y solicitar por medio de oficio o correo electrónico los informes respectivos a cada periodo.
4. Recopilar la información que debe ser cargada en las plataformas, dando cumplimiento a los formatos y tiempos establecidos.
5. Verificar y tomar correctivos cuando las plataformas presenten alarma de cualquier índole
6. Realizar los cargues al SUI masivos mensuales
7. Realizar los cargues al SUI masivos anuales
8. Garantizar la reserva de las claves de usuario para acceder a la plataforma.
9. Garantizar la administración y actualización del Archivo y soportes en caso de requerimientos por parte de los organismos de control.
10. Realizar visitas de control de calidad a la información reportada por los coordinadores municipales.
11. Garantizar antes del cargue de la información la certificación de la validez, confiabilidad de la misma por parte de los líderes de proceso.
12. Utilizar, mantener, cuidar, garantizar la custodia, preservación, conservación e inventariar los bienes patrimoniales entregados en préstamo para el desarrollo de las actividades informando sobre irregularidades.
13. Redactar y transcribir correctamente los documentos pertinentes al desarrollo de las actividades asignadas.





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código: GTH-M-01	Versión: 02	Fecha de emisión: 13/12/2018	Página 116 de 229	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	---------------------------------	----------------------	---------------------------------

14. Realizar las actividades asignadas, suministrar información y atender los clientes internos y externos de forma ágil y oportuna.
15. Mantener en constante actualización sobre técnicas y tecnologías que le den soporte a las actividades que desarrolle.
16. Acatar las decisiones del proceso respectivo y cumplirlas.
17. Mantenerse informado sobre innovaciones en aspectos que tengan vinculación con los procedimientos asignados.
18. Guardar la reserva necesaria sobre todos los asuntos e informes contenidos en la documentación que atiende.
19. Cumplir con las normas y recomendaciones del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo SSST.
20. Cumplir con las directrices del Sistema Gestión de Calidad y MECI, contribuir a su implementación y mejoramiento continuo.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

1. Servicios públicos domiciliarios
2. Políticas y administración Pública
3. Informática Básica
4. Normatividad SUI

VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

Comunes	Por nivel jerárquico
Orientación a Resultados. Orientación al Usuario y al ciudadano. Transparencia. Compromiso con la organización.	Experticia Técnica. Trabajo en equipo. Creatividad e innovación.

VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADEMICA Y EXPERIENCIA

Áreas del Conocimiento	Núcleo Básico del Conocimiento
Bachiller en cualquier modalidad	
Experiencia	
Seis (6) meses experiencia laboral.	

VIII. EQUIVALENCIAS

Formación académica	Experiencia





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
117 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO

Nivel:	Técnico
Denominación del Empleo:	Técnico Administrativo
Código:	367
Grado:	02
Clasificación:	Libre Nombramiento y Remoción
No. de cargos:	Dos (2)
Dependencia:	Donde se ubique el cargo
Cargo del Jefe Inmediato	Quien ejerza la supervisión directa

II. AREA FUNCIONAL

SUBGERENCIA PLANEACION Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL - PLANEACION INSTITUCIONAL

III. PROPÓSITO PRINCIPAL

Apoyar en las actividades de cargue de información a las plataformas del GESPROY con el fin de garantizar el cumplimiento de requisitos y la disponibilidad de información confiable y oportuna por parte de la organización.

IV. DESCRIPCION DE LAS FUNCIONES ESENCIALES

1. Garantizar el cumplimiento de los manuales de procedimientos para cargue de información al GESPROY, establecidos en el marco del sistema gestión de calidad.
2. Verificar y monitorear constantemente las plataformas para identificar la activación de nuevos reportes en el sistema GESPROY.
3. Realizar el cargue al GESPROY de toda la información de obra relacionada con los proyectos provenientes del sistema general de regalías.
4. Solicitar y recopilar con los líderes de procesos la entrega de la información que debe ser cargada a la plataforma, dando cumplimiento a los formatos y tiempos establecidos.
5. Verificar y tomar correctivos cuando las plataformas presenten alarma de cualquier índole
6. Reportar ante el superior inmediato las alertas encontradas para que se hagan las actualizaciones y correcciones necesarias.
7. Realizar los cargues a GESPROY.
8. Garantizar la reserva de las claves de usuario para acceder a las plataformas.
9. Generar reprogramaciones, cuando estas sean necesarias, verificando el cumplimiento previo de requisitos
10. Generar las liquidaciones de proyectos cuando se han culminado.
11. Garantizar la administración y actualización del Archivo y soportes en caso de requerimientos por parte de los organismos de control.
12. Realizar visitas de control de calidad a la información reportada por los coordinadores municipales.
13. Garantizar antes del cargue de la información la certificación de la validez, confiabilidad de la misma por parte de los líderes de los procesos.



Código: GTH-M-01	Versión: 02	Fecha de emisión: 13/12/2018	Página 118 de 229	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	---------------------------------	----------------------	---------------------------------

14. Utilizar, mantener, cuidar, garantizar la custodia, preservación, conservación e inventariar los bienes patrimoniales entregados en préstamo para el desarrollo de las actividades informando sobre irregularidades.
15. Redactar y transcribir correctamente los documentos pertinentes al desarrollo de las actividades asignadas.
16. Realizar las actividades asignadas, suministrar información y atender los clientes internos y externos de forma ágil y oportuna.
17. Mantener en constante actualización sobre técnicas y tecnologías que le den soporte a las actividades que desarrolle.
18. Acatar las decisiones del proceso respectivo y cumplirlas.
19. Mantenerse informado sobre innovaciones en aspectos que tengan vinculación con los procedimientos asignados.
20. Guardar la reserva necesaria sobre todos los asuntos e informes contenidos en la documentación que atiende.
21. Cumplir con las normas y recomendaciones del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo SSST.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

5. Servicios públicos domiciliarios
6. Informática básica
7. Normatividad Sistema General de Regalías

VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

Comunes	Por nivel jerárquico
Orientación a Resultados. Orientación al Usuario y al ciudadano. Transparencia. Compromiso con la organización.	Experticia Técnica. Trabajo en equipo. Creatividad e innovación.

VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADEMICA Y EXPERIENCIA

Áreas del Conocimiento	Núcleo Básico del Conocimiento
Bachiller en cualquier modalidad	
Experiencia	
Seis (6) meses de experiencia laboral	
VIII. EQUIVALENCIAS	
Formación académica	Experiencia



EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
119 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO

Nivel:	Asistencial
Denominación del Empleo:	Auxiliar Administrativo
Código:	407
Grado:	04
Clasificación:	Libre Nombramiento y Remoción
No. de cargos:	Trece (13)
Dependencia:	Donde se ubique el cargo
Cargo del Jefe Inmediato	Quien ejerza la supervisión directa

II. AREA FUNCIONAL

SUBGERENCIA PLANEACION Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL - PLANEACION INSTITUCIONAL

III. PROPÓSITO PRINCIPAL

Apoyo a la gestión en las actividades de Gestión Comunitaria, garantizando el acercamiento con los usuarios y comunidad en general fortalecimiento al mejoramiento de la imagen institucional.

IV. DESCRIPCION DE LAS FUNCIONES ESENCIALES

1. Dar cumplimiento al cronograma de trabajo establecido por el superior inmediato.
2. Apoyar a todas las áreas de la organización en las actividades de activación de marca, campañas educativas, socialización de proyectos, fortalecimiento de la imagen institucional.
3. Brindar acompañamiento en la atención y asesoría a la comunidad en general así como las partes interesadas de la organización.
4. Rendir informes del impacto de la gestión social de acuerdo a lineamientos legales
5. Socializar el alcance y la magnitud de los proyectos a formular con el fin de que la comunidad se vincule a los mismos en la toma de decisiones, y se logre la caracterización de la población de acuerdo a requisitos legales.
6. Realizar acompañamiento en la ejecución de los proyectos, promoviendo la participación de la comunidad en todo el proceso y midiendo su grado de satisfacción con la ejecución de los proyectos u obras.
7. Sensibilizar a los actores que participaron en la ejecución de los proyectos u obras sobre el sentido de pertenencia y la responsabilidad que se tiene del cuidado y sostenibilidad del producto objeto del proyecto y de la obra así como medir el grado de satisfacción respecto al producto entregado.
8. Gestionar de manera eficiente, eficaz y efectiva los programas del área social y comunitaria
9. Apoyar las actividades de promoción y oferta de servicios.
10. Promover y desarrollar programas y actividades de formación que contribuyan al fortalecimiento de las organizaciones sociales y comunitarias, con el fin de generar en los líderes comunitarios una visión integral del desarrollo al interior de cada comunidad un sentido de pertenencia por la empresa que es de todos
11. Establecer estrategias incluyentes que Faciliten la participación de la comunidad y veedurías ciudadanas en la formulación y ejecución de proyectos a cargo de la entidad.
12. Propender por el mejoramiento y el bienestar social y económico de las madres cabeza de



Código: GTH-M-01	Versión: 02	Fecha de emisión: 13/12/2018	Página 120 de 229	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	---------------------------------	----------------------	---------------------------------

familia y grupos vulnerables, a través de programas de capacitación para la realización de proyectos de uso eficiente y ahorro del agua, cultura del pago oportuno, complementándolo con generar incentivos garantizándoles un servicio continuo y de calidad.

13. Promover en asocio con instituciones educativas públicas y privadas, y comunidad de usuarios organizados, acciones conducentes a la consolidación de una cultura de servicio comunitario que privilegie la responsabilidad social y la ética, de tal forma que genere un compromiso institucional con un sentido de pertinencia e identidad entorno al uso eficiente de los servicios públicos que presta la empresa.
14. Apoyar a la entidad en las actividades de control social para la vigilancia de la gestión y fiscalización de la prestación de los servicios, mediante los Comités de Desarrollo y Control Social.
15. Apoyar las actividades de promoción de los planes y programas necesarios para resolver las deficiencias en la prestación de los servicios públicos domiciliarios.
16. Apoyar el diligenciamiento de los documentos que tengan relación con las actividades del proceso y con la ejecución de los procedimientos asignados.
17. Apoyar las actividades de fortalecimiento de la imagen institucional.
18. Rendir informes periódicos sobre la realización de las actividades
19. Guardar la reserva necesaria sobre todos los asuntos e informes contenidos en la documentación que atiende.
20. Cumplir con las normas y recomendaciones del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo SSST.

Contribuir con la implementación y mejoramiento del sistema gestión de calidad y MECI

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

1. Sistemas básico
2. Técnicas de comunicación

VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

Comunes	Por nivel jerárquico
Orientación a Resultados. Orientación al Usuario y al ciudadano. Transparencia. Compromiso con la organización.	Manejo de la información Adaptación al cambio Disciplina Relaciones interpersonales Colaboración

VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADEMICA Y EXPERIENCIA

Áreas del Conocimiento	Núcleo Básico del Conocimiento
Básica primaria aprobada	
Experiencia	
Seis (6) meses experiencia laboral	
VIII. EQUIVALENCIAS	
Formación académica	Experiencia



EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
121 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO

Nivel:	Profesional
Denominación del Empleo:	Profesional Universitario
Código:	219
Grado:	02
Clasificación:	Libre Nombramiento y Remoción
No. de cargos:	Nueve (9)
Dependencia:	Donde se ubique el cargo
Cargo del Jefe Inmediato	Quien ejerza la supervisión directa

II. AREA FUNCIONAL

SUBGERENCIA PLANEACION Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL - PLANEACION TECNICA

III. PROPÓSITO PRINCIPAL

Contribuir con sus conocimientos profesionales en el proceso de Planeación Técnica y ambiental en la formulación, seguimiento y control de los grandes programas rectores de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y gas a cargo de la entidad, garantizando el cumplimiento de requisitos y la satisfacción de los usuarios.

IV. DESCRIPCION DE LAS FUNCIONES ESENCIALES

1. Establecer los manuales de procesos y procedimientos del área.
 2. Elaborar e implementar el Plan Institucional de Manejo Ambiental, garantizando la inclusión de todas las áreas de la organización y estableciendo las estrategias para su cumplimiento, seguimiento y control.
 3. Apoyar las labores de seguimiento del Programa de Ahorro y Uso Eficiente del Agua.
 4. Diseñar, coordinar y acompañar las campañas educativas de ahorro de agua, cuidado del medio ambiente y demás temas de carácter ambiental que la entidad requiera desarrollar.
 5. Realizar socialización del PIGA y llevarlo a su aprobación por la alta gerencia.
 6. Diseñar y ejecutar campañas internas de socialización del PIGA facilitando la comprensión y sensibilización de todos los funcionarios de la organización.
 7. Apoyar en la formulación, documentación, socialización y divulgación de los Planes de Emergencia de la entidad para los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y gas.
 8. Apoyar las actividades de reducción de vertimientos y demás programas de saneamiento que tenga en ejecución la entidad.
 9. Asistir a las diferentes actividades medioambientales que se llevan a cabo en el departamento donde se requiera la presencia de la entidad y rendir los informes correspondientes.
-
10. Realizar el trámite de licencias ambientales en los casos en que se requiera.
 11. Analizar las actividades, proyectos o factores que generen o puedan generar deterioro ambiental y recomendar alternativas que tiendan a regular dichas actividades.
 12. Preparar y presentar los informes relacionados con el desarrollo de las actividades propias del cargo, con la oportunidad y periodicidad requeridas.



Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
122 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

13. Realizar las labores de supervisión de contratos cuando estos le sean asignados, conforme lo establece el manual de contratación y supervisión de la entidad.
14. Identificar, documentar, dar tratamiento y hacer seguimiento a los riesgos del proceso.
15. Medir y presentar informe sobre el estado de los indicadores de gestión y establecer los planes de mejoramiento necesarios.
16. Garantizar la implementación y mejoramiento del sistema gestión de calidad y MECI en los procesos a cargo.
17. Garantizar el archivo, protección, recuperación y custodia de la información a cargo.
18. Proteger y salvaguardar los bienes muebles que sean encomendados.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

1. Normatividad en servicios públicos
2. Sistemas de información geográfico
3. Sistemas de modelación hidráulica
4. Planes maestros
5. Normatividad ambiental

VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

Comunes	Por nivel jerárquico
Orientación a Resultados Orientación al usuario y al ciudadano Transparencia Compromiso con la Organización	Aprendizaje continuo Experticia profesional Trabajo en equipo y colaboración Creatividad Liderazgo de grupos de trabajo Toma de decisiones

VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADEMICA Y EXPERIENCIA

Áreas del Conocimiento	Núcleo Básico del Conocimiento
Áreas del conocimiento en ingeniería, urbanismo y afines Tarjeta profesional si la profesión está reglamentada.	Ingeniería civil, Ingeniería Sanitaria

Experiencia

Un (1) año de experiencia profesional

VIII. EQUIVALENCIAS

Formación académica	Experiencia



EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
123 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO

Nivel:	Técnico
Denominación del Empleo:	Técnico operativo
Código:	314
Grado:	02
Clasificación:	Libre Nombramiento y Remoción
No. de cargos:	Uno (1)
Dependencia:	Donde se ubique el cargo
Cargo del Jefe Inmediato	Quien ejerza la supervisión directa

II. AREA FUNCIONAL

SUBGERENCIA PLANEACION Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL - PLANEACIÓN TÉCNICA

III. PROPÓSITO PRINCIPAL

Contribuir con sus conocimientos técnicos en las mediciones y levantamientos topográficos que requiera la entidad para la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y gas.

IV. DESCRIPCION DE LAS FUNCIONES ESENCIALES

1. Apoyar en la elaboración y actualización de los manuales de procesos y procedimientos del área.
2. Realizar los levantamientos topográficos, replanteos de obras y de proyectos de ingeniería.
3. Efectuar cálculos y representaciones gráficas de las mediciones topográficas.
4. Realizar nivelaciones de terrenos y mediciones topográficas.
5. Realizar los levantamientos y replanteos horizontales y verticales de las redes de Acueducto, Alcantarillado y Gas, túneles, conducciones, bocatomas, tanques de almacenamiento, cámaras de inspección, cámaras de lavado, cámaras de llegada, calle y andenes, sumideros de aguas lluvias, entre otros.
6. Facilitar la consulta de información para las disponibilidades de servicio.
7. Realizar las cubicaciones correspondientes a movimientos de tierra.
8. Apoyar con la interventoría mediante las mediciones para la recepción de obras civiles.
9. Garantizar la actualización de la planoteca de la entidad.
10. Revisar y estructurar la información topográfica producto de los levantamientos elaborados, de acuerdo a los parámetros técnicos establecidos, con el fin de facilitar su cargue al sistema de información geográfico.
11. Mantener en perfecto estado los equipos entregados para ejecutar las labores, y responder por los préstamos, pérdidas o daños de los mismos.
12. Coordinar las tareas del personal asignado.
13. Garantizar la recopilación y organización del archivo cartográfico de la entidad.





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
124 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

14. Apoyar en la identificación, documentación y tratamiento a los riesgos del proceso.
15. Apoyar en la medición y reporte de indicadores.
16. Garantizar la implementación y mejoramiento del sistema gestión de calidad y MECI en los procesos a cargo.
17. Garantizar el archivo, protección, recuperación y custodia de la información a cargo.
18. Proteger y salvaguardar los bienes muebles que sean encomendados.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

1. Normatividad en servicios públicos de acueducto, alcantarillado y gas
2. Sistemas de información geográfico
3. Sistemas de modelación hidráulico y sanitario

VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

Comunes	Por nivel jerárquico
Orientación a Resultados Orientación al usuario y al ciudadano Transparencia Compromiso con la Organización	Experticia técnica Trabajo en equipo Creatividad e innovación

VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADEMICA Y EXPERIENCIA

Áreas del Conocimiento	Núcleo Básico del Conocimiento
Formación técnica profesional o tecnológica	Topografía

Experiencia

Seis (6) meses de experiencia laboral

VIII. EQUIVALENCIAS

Formación académica	Experiencia





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código: GTH-M-01	Versión: 02	Fecha de emisión: 13/12/2018	Página 125 de 229	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	---------------------------------	----------------------	---------------------------------

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO

Nivel:	Asistencial
Denominación del Empleo:	Auxiliar Operativo
Código:	487
Grado:	02
Clasificación:	Libre Nombramiento y Remoción
No. de cargos:	Noventa y siete (97)
Dependencia:	Donde se ubique el cargo
Cargo del Jefe Inmediato	Quien ejerza la supervisión directa

II. AREA FUNCIONAL

SUBGERENCIA PLANEACION Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL - PLANEACIÓN TÉCNICA

III. PROPÓSITO PRINCIPAL

Asistir en las actividades relacionadas con la topografía (cadenero), utilizando los equipos y métodos adecuados para contribuir al logro efectivo de las tareas asignadas.

IV. DESCRIPCION DE LAS FUNCIONES ESENCIALES

1. Apoyar las actividades de topografía dando cumplimiento a los procedimientos establecidos en el área.
2. Acompañamiento al topógrafo en los levantamientos
3. Prestar apoyo para la limpieza y preparación del área de levantamiento
4. Dar línea y usar adecuadamente la plomada
5. Medir
6. Preparar los equipos, cargarlos y alistarlos para su uso
7. Apoyo en las labores de fontanería cuando se requiera
8. Hacer estacas y fundir mohojos y fundirlos e instarlos cuando sea el caso
9. Guardar la reserva necesaria sobre todos los asuntos e informes contenidos en la documentación que atiende.
10. Apoyar las labores de fontanería cuando se requiera
11. Cumplir con las normas y recomendaciones del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo SSST.
12. Contribuir con la implementación y mejoramiento del sistema gestión de calidad y MECI
13. Proteger y salvaguardar los bienes muebles que sean encomendados.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

1. Informática básica

VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

Comunes

Por nivel jerárquico





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código: GTH-M-01	Versión: 02	Fecha de emisión: 13/12/2018	Página 126 de 229	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	---------------------------------	----------------------	---------------------------------

Orientación a Resultados.
Orientación al Usuario y al ciudadano.
Transparencia.
Compromiso con la organización.

Manejo de la información
Adaptación al cambio
Disciplina
Relaciones interpersonales
Colaboración

VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA

Áreas del Conocimiento

Núcleo Básico del Conocimiento

Básica primaria aprobada

Experiencia

Seis (6) meses de experiencia laboral

VIII. EQUIVALENCIAS

Formación académica

Experiencia





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
127 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO

Nivel:	Profesional
Denominación del Empleo:	Profesional Universitario
Código:	219
Grado:	01
Clasificación:	Libre Nombramiento y Remoción
No. de cargos:	Veintiséis (26)
Dependencia:	Donde se ubique el cargo
Cargo del Jefe Inmediato	Quien ejerza la supervisión directa

II. AREA FUNCIONAL

SUBGERENCIA PLANEACION Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL - PLANEACIÓN TÉCNICA

III. PROPÓSITO PRINCIPAL

Aplicación de conocimientos profesionales orientados a la gestión, implementación, evaluación y seguimiento del sistema de gestión ambiental de los planes, programas, proyectos, obras y actividades, relacionadas con la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y gas.

IV. DESCRIPCION DE LAS FUNCIONES ESENCIALES

1. Establecer los manuales de procesos y procedimientos del área.
2. Elaborar e implementar el Plan Institucional de Manejo Ambiental, garantizando la inclusión de todas las áreas de la organización y estableciendo las estrategias para su cumplimiento, seguimiento y control.
3. Apoyar las labores de seguimiento del Programa de Ahorro y Uso Eficiente del Agua.
4. Diseñar, coordinar y acompañar las campañas educativas de ahorro de agua, cuidado del medio ambiente y demás temas de carácter ambiental que la entidad requiera desarrollar.
5. Realizar socialización del PIGA y llevarlo a su aprobación por la alta gerencia.
6. Diseñar y ejecutar campañas internas de socialización del PIGA facilitando la comprensión y sensibilización de todos los funcionarios de la organización.
7. Apoyar en la formulación, documentación, socialización y divulgación de los Planes de Emergencia de la entidad para los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y gas.
8. Apoyar las actividades de reducción de vertimientos y demás programas de saneamiento que tenga en ejecución la entidad.
9. Asistir a las diferentes actividades medioambientales que se llevan a cabo en el departamento donde se requiera la presencia de la entidad y rendir los informes correspondientes.

10. Realizar el trámite de licencias ambientales en los casos en que se requiera.





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código: GTH-M-01	Versión: 02	Fecha de emisión: 13/12/2018	Página 128 de 229	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	---------------------------------	----------------------	---------------------------------

11. Analizar las actividades, proyectos o factores que generen o puedan generar deterioro ambiental y recomendar alternativas que tiendan a regular dichas actividades.
12. Preparar y presentar los informes relacionados con el desarrollo de las actividades propias del cargo, con la oportunidad y periodicidad requeridas.
13. Realizar las labores de supervisión de contratos cuando estos le sean asignados, conforme lo establece el manual de contratación y supervisión de la entidad.
14. Identificar, documentar, dar tratamiento y hacer seguimiento a los riesgos del proceso.
15. Medir y presentar informe sobre el estado de los indicadores de gestión y establecer los planes de mejoramiento necesarios.
16. Garantizar la implementación y mejoramiento del sistema gestión de calidad y MECI en los procesos a cargo.
17. Garantizar el archivo, protección, recuperación y custodia de la información a cargo.
18. Proteger y salvaguardar los bienes muebles que sean encomendados.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

1. Normatividad ambiental
2. Saneamiento básico ambiental
3. Planificación y gestión de proyectos
4. Evaluación de modelos ambientales
5. Normas de calidad Sistemas de Gestión Ambiental
6. Auditorías internas al sistema de gestión ambiental

VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

Comunes	Por nivel jerárquico
Orientación a Resultados Orientación al usuario y al ciudadano Transparencia Compromiso con la Organización	Aprendizaje continuo Experticia profesional Trabajo en equipo y colaboración Creatividad Liderazgo de grupos de trabajo Toma de decisiones

VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADEMICA Y EXPERIENCIA

Áreas del conocimiento en ingeniería, arquitectura, urbanismo y afines Áreas Educativas Tarjeta profesional si la profesión está reglamentada.	Ingeniería Ambiental, licenciaturas
--	-------------------------------------

Experiencia

Un (1) año de experiencia profesional relacionada

VIII. EQUIVALENCIAS

Formación académica	Experiencia





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
129 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO

Nivel:	Profesional
Denominación del Empleo:	Profesional Universitario
Código:	219
Grado:	01
Clasificación:	Libre Nombramiento y Remoción
No. de cargos:	Veintiséis (26)
Dependencia:	Donde se ubique el cargo
Cargo del Jefe Inmediato	Quien ejerza la supervisión directa

II. AREA FUNCIONAL

SUBGERENCIA PLANEACION Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL – PLANEACIÓN TÉCNICA

III. PROPÓSITO PRINCIPAL

Contribuir con sus conocimientos profesionales en el área de planeación técnica y ambiental, de manera que se apoyen los procesos misionales, fortaleciendo la prestación de los servicios.

IV. DESCRIPCION DE LAS FUNCIONES ESENCIALES

1. Realizar el seguimiento al Programa de Saneamiento y Manejo de Vertimientos PSMV de la entidad, solicitar las evidencias del cumplimiento de metas, presentar los informes correspondientes al superior inmediato.
2. Realizar la revisión de las facturas de la tasa retributiva y preparar los soportes técnicos de reclamación cuando haya lugar a ello.
3. Realizar los trámites para las concesiones de agua cruda para todos los municipios, vigilar su vencimiento.
4. Realizar la revisión de la facturación de las concesiones y hacer la preparación de soportes técnicos de reclamación cuando haya lugar a ello.
5. Realizar el seguimiento y control al cumplimiento del Programa de Uso Eficiente y Ahorro del Agua, presentar los informes correspondientes.
6. Contribuir en la elaboración de proyectos cuando se requiera.
7. Contribuir en el establecimiento de los procedimientos para el manejo y administración de la base de datos de precios unitarios fundamentada en precios del mercado.
8. Contribuir en la coordinación, necesidades y requerimientos del Laboratorio de ensayo de calidad de agua.
9. Contribuir en la presentación de informes cuando se le solicite.
10. Contribuir en la armonización de los planes de inversión de la entidad con las obras propuestas en el PMAA de manera que se logre cumplir con lo establecido en los



diferentes programas.

11. Establecer las necesidades de mejoramiento de las herramientas técnicas y tecnológicas cuando amerite.
12. Realizar las labores de supervisión de contratos cuando estos le sean asignados, conforme lo establece el manual de contratación y supervisión de la entidad.
13. Contribuir en la identificación, documentación, tratamiento y hacer seguimiento a los riesgos del proceso.
14. Medir y presentar informe sobre el estado de los indicadores de gestión y establecer los planes de mejoramiento necesarios.
15. Garantizar la implementación y mejoramiento del sistema gestión de calidad y MECI en los procesos a cargo.
16. Garantizar el archivo, protección, recuperación y custodia de la información a cargo.
17. Proteger y salvaguardar los bienes muebles que sean encomendados.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

1. Normatividad en servicios públicos
2. Sistemas de información geográfico
3. Sistemas de modelación hidráulica
4. Planes maestros
5. Normatividad ambiental

VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

Comunes	Por nivel jerárquico
Orientación a Resultados Orientación al usuario y al ciudadano Transparencia Compromiso con la Organización	Aprendizaje continuo Experticia profesional Trabajo en equipo y colaboración Creatividad Liderazgo de grupos de trabajo Toma de decisiones

VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADEMICA Y EXPERIENCIA

Áreas del Conocimiento	Núcleo Básico del Conocimiento
Áreas del conocimiento en ciencias sociales y humanas Tarjeta profesional si la profesión está reglamentada.	Bibliotecología, política, relaciones internacionales, comunicación social periodismo, derecho, afines

Experiencia

Un (1) año de experiencia profesional relacionada

VIII. EQUIVALENCIAS

Formación académica	Experiencia



EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
131 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO

Nivel:	Técnico
Denominación del Empleo:	Técnico Administrativo
Código:	367
Grado:	01
Clasificación:	Libre Nombramiento y Remoción
No. de cargos:	Dieciocho (18)
Dependencia:	Donde se ubique el cargo
Cargo del Jefe Inmediato	Quien ejerza la supervisión directa

II. AREA FUNCIONAL

SUBGERENCIA PLANEACION Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL - PLANEACIÓN TÉCNICA

III. PROPÓSITO PRINCIPAL

Contribuir con sus conocimientos técnicos en la actualización, consulta y disponibilidad del sistema de información geográfico, en beneficio de la entidad.

IV. DESCRIPCION DE LAS FUNCIONES ESENCIALES

1. Apoyar en la elaboración de los manuales de procesos y procedimientos del área.
2. Apoyar en el cargue de información en los componentes de obras de optimización, reparaciones, presiones, calidad del agua en el sistema de información geográfico.
3. Apoyar en la elaboración de proyectos.
4. Apoyar en la validación del SIG INICIAL.
5. Apoyar en la recopilación y organización del archivo cartográfico de la entidad.
6. Apoyar a las entidades que tienen información en el SIG (Barcelona y Córdoba) con los informes y actualizaciones que estos soliciten.
7. Apoyar el seguimiento al PMAA
8. Apoyar en la solicitud de información a los diferentes procesos para la actualización del catastro de redes de acueducto, alcantarillado y gas.
9. Validar la información contenida en el SIG inicial.
10. Facilitar la consulta de información para las disponibilidades de servicio.
11. Apoyar en la generación de los informes y reportes necesarios para toma de decisiones en cuanto a inversiones desde el componente técnico.
12. Apoyar en la recopilación y organización del archivo cartográfico de la entidad.
13. Apoyar en la identificación, documentación y tratamiento a los riesgos del proceso.
14. Apoyar en la medición y reporte de indicadores.





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
132 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

15. Garantizar la implementación y mejoramiento del sistema gestión de calidad y MECI en los procesos a cargo.
16. Garantizar el archivo, protección, recuperación y custodia de la información a cargo.
17. Proteger y salvaguardar los bienes muebles que sean encomendados.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

1. Normatividad en servicios públicos
2. Sistemas de información geográfico
3. Sistemas de modelación hidráulica

VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

Comunes	Por nivel jerárquico
Orientación a Resultados Orientación al usuario y al ciudadano Transparencia Compromiso con la Organización	Experticia Técnica. Trabajo en equipo. Creatividad e innovación.

VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADEMICA Y EXPERIENCIA

Áreas del Conocimiento	Núcleo Básico del Conocimiento
Bachiller académico en cualquier modalidad	

Experiencia

Seis (6) meses de experiencia laboral

VIII. EQUIVALENCIAS

Formación académica	Experiencia





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
133 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO

Nivel:	Profesional
Denominación del Empleo:	Profesional Universitario
Código:	219
Grado:	02
Clasificación:	Libre Nombramiento y Remoción
No. de cargos:	Nueve (9)
Dependencia:	Donde se ubique el cargo
Cargo del Jefe Inmediato	Quien ejerza la supervisión directa

II. AREA FUNCIONAL

SUBGERENCIA PLANEACION Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL - LABORATORIO DE ENSAYO DE CALIDAD DE AGUA

III. PROPÓSITO PRINCIPAL

Contribuir con sus conocimientos profesionales en la coordinación de las actividades del laboratorio de ensayo de calidad de agua, el trabajo de los analistas y personal de apoyo, así como revisar, evaluar y rendir los informes de los resultados de los análisis y efectuar las labores administrativas inherentes al cargo.

IV. DESCRIPCION DE LAS FUNCIONES ESENCIALES

1. Dirigir, planear, coordinar y controlar el desarrollo de las funciones asignadas al laboratorio de ensayo de calidad de agua.
2. Establecer y actualizar permanentemente los manuales de procedimientos, instructivos y protocolos relacionados con el proceso.
3. Establecer e implementar el plan de aseguramiento de calidad del laboratorio.
4. Realizar la programación de toma de muestras de agua cruda y agua potable en cada uno de los municipios de acuerdo con la normatividad vigente y los niveles de complejidad de cada municipio.
5. Presentar a consideración del superior inmediato la política general del laboratorio y una vez adoptada por éste, velar por su cumplimiento.
6. Supervisar que todos los procedimientos y protocolos técnicos, y administrativos se desarrollen conforme fueron establecidos.
7. Gestionar la participación del laboratorio en el programa PICAAP.
8. Presentar periódicamente los indicadores del IRCA y el IRABA a los organismos de vigilancia y control, garantizando la confiabilidad de los datos.





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código: GTH-M-01	Versión: 02	Fecha de emisión: 13/12/2018	Página 134 de 229	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	---------------------------------	----------------------	---------------------------------

9. Realizar la programación de personal a cargo y remitirla periódicamente al superior inmediato.
10. Establecer las necesidades de recursos económicos, técnicos, tecnológicos, de infraestructura y suministros para la elaboración del plan anual de adquisiciones.
11. Realizar la programación de los mantenimientos preventivos y correctivos a las instalaciones locativas y equipos garantizando su óptimo funcionamiento.
12. Coordinar la programación del conductor a cargo del laboratorio.
13. Gestionar los convenios y/o contratos necesarios para garantizar la compra de los insumos, reactivos, materiales, realización de los análisis externos, necesarios para la operación del proceso.
14. Supervisar y controlar el inventario de insumos, reactivos, material de vidrio entre otros.
15. Atender de manera inmediata el reporte de quejas por calidad de calidad, garantizar la oportunidad en la entrega de los informes.
16. Realizar la programación para la calibración de los instrumentos de medición y verificar su cumplimiento.
17. Trabajar de manera coordinada con todas las áreas de la organización garantizando la armonía y cumplimiento de las disposiciones internas.
18. Supervisar el uso de equipos, herramientas y elementos de protección personal, con el fin de minimizar riesgos laborales en la ejecución de las tareas.
19. Mantener los niveles de actualización del personal respecto a temas relacionados con el laboratorio y las actividades de acreditación.
20. Participar activamente en los comités que sean encomendados por la naturaleza del cargo.
21. Realizar las labores de supervisión de contratos cuando estos le sean asignados, conforme lo establece el manual de contratación y supervisión de la entidad.
22. Supervisar que los funcionarios a cargo cumplan de manera correcta sus funciones e informar de manera inmediata y oficial cualquier novedad.
23. Identificar, documentar, dar tratamiento y hacer seguimiento a los riesgos del proceso.
24. Medir y presentar informe sobre el estado de los indicadores de gestión y establecer los planes de mejoramiento necesarios.
25. Garantizar la implementación y mejoramiento del sistema gestión de calidad y MECI en las actividades a cargo.
26. Garantizar el archivo, protección, recuperación y custodia de la información a cargo.
27. Proteger y salvaguardar los bienes muebles que sean encomendados.
28. Coordinar las actividades de seguimiento y control de cada una de las actividades, procedimientos relacionados con el Área.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

6. Servicios públicos domiciliarios
7. Control de calidad de agua
8. Acreditación de laboratorios de ensayo
9. Auditorías internas





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
135 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

Comunes	Por nivel jerárquico
Orientación a Resultados Orientación al usuario y al ciudadano Transparencia Compromiso con la Organización	Aprendizaje continuo Experticia profesional Trabajo en equipo y colaboración Creatividad Liderazgo de grupos de trabajo Toma de decisiones

VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADEMICA Y EXPERIENCIA

Áreas del Conocimiento	Núcleo Básico del Conocimiento
Áreas del conocimiento en ingeniería, arquitectura, urbanismo y afines Tarjeta profesional si la profesión está reglamentada.	Ingeniería Química Químico

Experiencia

Un (1) año de experiencia profesional relacionada

VIII. EQUIVALENCIAS

Formación académica	Experiencia





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
136 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO

Nivel:	Profesional
Denominación del Empleo:	Profesional Universitario
Código:	219
Grado:	01
Clasificación:	Libre Nombramiento y Remoción
No. de cargos:	Veintiséis (26)
Dependencia:	Donde se ubique el cargo
Cargo del Jefe Inmediato	Quien ejerza la supervisión directa

II. AREA FUNCIONAL

SUBGERENCIA PLANEACION Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL – LABORATORIO DE ENSAYO DE CALIDAD DE AGUA

III. PROPÓSITO PRINCIPAL

Contribuir con sus conocimientos profesionales en la realización de los análisis físicos químicos del laboratorio, garantizando el control y seguimiento a la calidad de agua potable para consumo humano suministrada a los usuarios del servicio.

IV. DESCRIPCION DE LAS FUNCIONES ESENCIALES

1. Dar cumplimiento a la programación establecida por el superior inmediato
2. Contribuir en la actualización de los manuales de procedimientos, instructivos y protocolos relacionados con el proceso.
3. Realizar la toma de muestras de agua cruda y agua tratada en cada uno de los municipios de acuerdo a la programación y protocolos establecidos.
4. Realizar los análisis físicos químicos del agua cruda y tratada, reportar los datos correspondientes, interpretar e informar los resultados obtenidos.
5. Implementar técnicas de validación de datos, de manera que se asegure la confiabilidad de la información reportada.
6. Participar en el programa inter laboratorio PICAAP, establecer los planes de mejora conforme los resultados obtenidos
7. Controlar el inventario de insumos, reactivos, material de vidrio y reportar al superior inmediato las necesidades de compra oportunamente.
8. Realizar el lavado de material de vidrio





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código: GTH-M-01	Versión: 02	Fecha de emisión: 13/12/2018	Página 137 de 229	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	---------------------------------	----------------------	---------------------------------

9. Realizar la esterilización de material
10. Atender de manera inmediata el reporte de quejas por calidad de calidad, garantizar la oportunidad en la entrega de los informes.
11. Realizar los análisis físicos químicos requeridos en el laboratorio de aguas residuales, garantizar el registro de la información, solicitar los insumos necesarios para su operación y controlar el inventario de los mismos.
12. Documentar las hojas de vida de los equipos del laboratorio de calidad y aguas residuales, mantenerlas actualizadas.
13. Apoyar y asesorar a los funcionarios de las plantas de tratamiento de agua potable en la aplicación de las técnicas adecuadas para la realización de los análisis físicos químicos y resolver las dudas que se presenten conforme los protocolos existentes.
14. Trabajar de manera coordinada con todas las áreas de la organización garantizando la armonía y cumplimiento de las disposiciones internas.
15. Garantizar el uso de equipos, herramientas y elementos de protección personal, con el fin de minimizar riesgos laborales en la ejecución de las tareas.
16. Participar activamente en los comités que sean encomendados por la naturaleza del cargo.
17. Realizar las labores de supervisión de contratos cuando estos le sean asignados, conforme lo establece el manual de contratación y supervisión de la entidad.
18. Apoyar en la identificación, tratamiento y seguimiento a los riesgos del proceso.
19. Medir y presentar informe sobre el estado de los indicadores de gestión y establecer los planes de
20. mejoramiento necesario.
21. Garantizar la implementación y mejoramiento del sistema gestión de calidad y MECI en las actividades a cargo.
22. Garantizar el archivo, protección, recuperación y custodia de la información a cargo.
23. Proteger y salvaguardar los bienes muebles que sean encomendados.
24. Coordinar las actividades de seguimiento y control de cada una de las actividades, procedimientos relacionados con el Área.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

25. Servicios públicos domiciliarios
26. Control de calidad de agua
27. Acreditación de laboratorios de ensayo
28. Auditorías internas

VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

Comunes	Por nivel jerárquico
Orientación a Resultados Orientación al usuario y al ciudadano Transparencia Compromiso con la Organización	Aprendizaje continuo Experticia profesional Trabajo en equipo y colaboración Creatividad Liderazgo de grupos de trabajo Toma de decisiones





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
138 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA

Áreas del Conocimiento	Núcleo Básico del Conocimiento
Áreas del conocimiento en ingeniería, arquitectura, urbanismo y afines Tarjeta profesional si la profesión está reglamentada.	Ingeniería Química Químico
Experiencia	
Un (1) año de experiencia específica	
VIII. EQUIVALENCIAS	
Formación académica	Experiencia





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
139 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO

Nivel:	Profesional
Denominación del Empleo:	Profesional Universitario
Código:	219
Grado:	01
Clasificación:	Libre Nombramiento y Remoción
No. de cargos:	Veintiséis (26)
Dependencia:	Donde se ubique el cargo
Cargo del Jefe Inmediato	Quien ejerza la supervisión directa

II. AREA FUNCIONAL

SUBGERENCIA PLANEACION Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL - LABORATORIO DE ENSAYO DE CALIDAD DE AGUA

III. PROPÓSITO PRINCIPAL

Contribuir con sus conocimientos profesionales en la realización de los análisis microbiológicos garantizando el control y seguimiento a la calidad de agua potable para consumo humano distribuida a los usuarios.

IV. DESCRIPCION DE LAS FUNCIONES ESENCIALES

1. Contribuir en la actualización de los manuales de procedimientos, instructivos y protocolos relacionados con el proceso.
2. Realizar la toma de muestras de agua cruda y agua potable en cada uno de los municipios de acuerdo a la programación y protocolos establecidos.
3. Realizar los análisis bacteriológicos del agua cruda y tratada, reportar los datos correspondientes, interpretar e informar los resultados obtenidos.
4. Implementar técnicas de validación de información, de manera que se asegure la confiabilidad de los datos reportados.
5. Participar en el programa inter laboratorio PICAAP, establecer los planes de mejora conforme los resultados obtenidos
6. Apoyar en la revisión de los equipos del laboratorio y reportar las novedades que se presenten relacionadas con su funcionamiento.
7. Apoyar en el levantamiento, actualización de las hojas de vida de los equipos del laboratorio.



Código: GTH-M-01	Versión: 02	Fecha de emisión: 13/12/2018	Página 140 de 229	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	---------------------------------	----------------------	---------------------------------

8. Controlar el inventario de insumos, reactivos, material de vidrio, material microbiológico y reportar al superior inmediato las necesidades de compra.
9. Atender de manera inmediata el reporte de quejas por calidad de calidad, garantizar la oportunidad en la entrega de los informes.
10. Trabajar de manera coordinada con todas las áreas de la organización garantizando la armonía y cumplimiento de las disposiciones internas.
11. Garantizar el uso de equipos, herramientas y elementos de protección personal, con el fin de minimizar riesgos laborales en la ejecución de las tareas.
12. Participar activamente en los comités que sean encomendados por la naturaleza del cargo.
13. Realizar las labores de supervisión de contratos cuando estos le sean asignados, conforme lo establece el manual de contratación y supervisión de la entidad.
14. Apoyar en la identificación, tratamiento y seguimiento a los riesgos del proceso.
15. Medir y presentar informe sobre el estado de los indicadores de gestión y establecer los planes de mejoramiento necesarios.
16. Garantizar la implementación y mejoramiento del sistema gestión de calidad y MECI en las actividades a cargo.
17. Garantizar el archivo, protección, recuperación y custodia de la información a cargo.
18. Proteger y salvaguardar los bienes muebles que sean encomendados.
19. Coordinar las actividades de seguimiento y control de cada una de las actividades, procedimientos relacionados con el Área.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

20. Servicios públicos domiciliarios
21. Control de calidad de agua
22. Acreditación de laboratorios de ensayo
23. Auditorías internas

VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

Comunes	Por nivel jerárquico
Orientación a Resultados Orientación al usuario y al ciudadano Transparencia Compromiso con la Organización	Aprendizaje continuo Experticia profesional Trabajo en equipo y colaboración Creatividad Liderazgo de grupos de trabajo Toma de decisiones

VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADEMICA Y EXPERIENCIA

Áreas del Conocimiento	Núcleo Básico del Conocimiento
Áreas del conocimiento en ciencias de la salud Tarjeta profesional si la profesión está reglamentada.	Bacteriología
Experiencia	



EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código: GTH-M-01	Versión: 02	Fecha de emisión: 13/12/2018	Página 141 de 229	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	---------------------------------	----------------------	---------------------------------

Un (1) año de experiencia específica

VIII. EQUIVALENCIAS

Formación académica	Experiencia

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO

Nivel:	Profesional
Denominación del Empleo:	Profesional Universitario
Código:	219
Grado:	01
Clasificación:	Libre Nombramiento y Remoción
No. de cargos:	Veintiséis (26)
Dependencia:	Proceso de Planeación y Mejoramiento Institucional
Cargo del Jefe Inmediato	Subgerente de Planeación y Mejoramiento Institucional

II. AREA FUNCIONAL

SUBGERENCIA PLANEACION Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

III. PROPÓSITO PRINCIPAL

Contribuir con sus conocimientos profesionales en el diseño, aplicación y mejoramiento del Sistema Gestión de Calidad, dando cumplimiento a los requisitos del cliente, normativos y de la propia organización.

IV. DESCRIPCION DE LAS FUNCIONES ESENCIALES

1. Gestionar y realizar actividades relacionadas con procesos de sensibilización y capacitación en sistemas de gestión. Realizar el control de los documentos y registros del sistema de gestión de calidad.
2. Establecer los mecanismos para divulgar, socializar y difundir el sistema gestión de calidad a toda la organización.
3. Solicitar a los líderes de los procesos, las actualizaciones de los manuales de procedimientos cuando se identifiquen cambios en la realización de las tareas, innovaciones, cambios en el marco legal, entre otros.
4. Asesorar, acompañar al personal de la entidad sobre las dudas, inquietudes que se tengan con relación al cumplimiento de requisitos de las normas.
5. Programar y coordinar con la oficina de control interno la realización de las auditorías internas de calidad y realizar el seguimiento a los resultados de las mismas.
6. Coordinar la evaluación del desempeño del sistema de gestión de la entidad y presentar los informes correspondientes a la gerencia.





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código: GTH-M-01	Versión: 02	Fecha de emisión: 13/12/2018	Página 142 de 229	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	---------------------------------	----------------------	---------------------------------

7. Propender por el mejoramiento de los procesos y procedimientos de la entidad, en coordinación con los encargados de las diferentes áreas.
8. Diseñar, organizar, coordinar y ejecutar planes, programas y/o proyectos para la correcta implementación y mantenimiento del sistema de gestión de calidad, controlando que esté formalmente establecido dentro de la entidad y que su ejercicio sea intrínseco al desarrollo de las funciones de todos los cargos y velar por la mejora continua de los mismos.
9. Apoyar las actividades de implementación y articulación del Modelo Estándar de control Interno MECI- con el sistema gestión de calidad.
10. Proponer, en coordinación con el Profesional de Comunicaciones, el diseño, actualización, racionalización, normalización y optimización de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo, y la documentación de los procedimientos correspondientes en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad y el Modelo Estándar de Control Interno — MECI.
11. Coordinar la actualización de la documentación del sistema de gestión de calidad con los responsables de las áreas.
12. Solicitar a los líderes de procesos la rendición de informes relacionados con el reporte de indicadores, actualizaciones a los mapas de riesgos, establecimiento de planes de mejoramiento, entre otros, con el fin de garantizar que se cumplan los requisitos normativos.
13. Coordinar con el personal responsable la interacción y articulación del sistema gestión de calidad y el sistema de seguridad y salud en el trabajo.
14. Programar comités de calidad con el fin de rendir informes oportunos y confiables sobre su estado de implementación y mejoramiento.
15. Mantener los niveles de actualización respecto de temas relacionados con el cargo.
16. Participar en el tratamiento de temáticas relacionadas con los procedimientos asignados u otras que puntualmente se determinen por la Empresa.
17. Presentar informes periódicos acerca del cumplimiento de planes de trabajo ejecutados e indicadores de gestión y desempeño.
18. Mantenerse informado sobre innovaciones en aspectos que tengan vinculación con el proceso asignado.
19. Garantizar la correcta utilización, mantenimiento, cuidado e inventario de los bienes patrimoniales que le fueron confiados, informando sobre irregularidades, deslindando responsabilidades futuras.
20. Tramitar y diligenciar documentos que tengan relación con la gestión empresarial y con la ejecución de los procedimientos asignados.
21. Registrar y archivar toda la documentación que deba conservarse en la Empresa y de conformidad con los procedimientos establecidos para ello.
22. Programar, elaborar y presentar el proyecto de presupuesto anual del área.
23. Realizar la supervisión de los contratos que le sean asignados y que correspondan a la naturaleza del cargo.
24. Guardar la reserva necesaria sobre todos los asuntos e informes contenidos en la



documentación que atiende.

25. Cumplir con las normas y recomendaciones del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo SSST.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

1. Normatividad servicios públicos
2. Auditorías internas
3. Sistemas de gestión ambiental
4. Sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo
5. Modelo Estándar de Control Interno MECI
6. Informática.
7. Sistemas de Gestión de Calidad para entidades públicas.

VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

Comunes	Por nivel jerárquico
Orientación a Resultados Orientación al usuario y al ciudadano Transparencia Compromiso con la Organización	Aprendizaje continuo Experticia profesional Trabajo en equipo y colaboración Creatividad Liderazgo de grupos de trabajo Toma de decisiones

VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADEMICA Y EXPERIENCIA

Áreas del Conocimiento	Núcleo Básico del Conocimiento
Ingeniería, arquitectura, urbanismo y afines	Ingeniero Industrial, ambiental, sistemas, electrónico
Economía, administración, contaduría y afines	Administración, contaduría pública, economía
Tarjeta profesional si la actividad está reglamentada	

Experiencia

Un (1) año de experiencia relacionada

VIII. EQUIVALENCIAS

Formación académica	Experiencia



EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
144 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO

Nivel:	Asesor
Denominación del Empleo:	Asesor Secretaria General
Código:	115
Grado:	01
Clasificación:	Libre Nombramiento y Remoción
No. de cargos:	Uno (1)
Dependencia:	Secretaria General
Cargo del Jefe Inmediato	Gerente General

II. AREA FUNCIONAL

DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

III. PROPÓSITO PRINCIPAL

Garantizar que la representación judicial y extrajudicial, la formalidad de la contratación se desarrolle en el marco de la legalidad, conforme a la naturaleza jurídica y objeto social de la organización.

IV. DESCRIPCION DE LAS FUNCIONES ESENCIALES

1. Asesorar a la entidad en asuntos de carácter jurídico-legal.
2. Absolver las consultas que formulen los procesos de la organización y emitir concepto sobre los informes que se le encomienden de acuerdo a ley.
3. Establecer los procedimientos de representación judicial y extrajudicial de la entidad antes las diferentes instancias judiciales, administrativas y arbitrales en los procesos en los que ella sea parte, buscando proteger los intereses de la entidad y la debida conservación del patrimonio público.
4. Prevenir el daño antijurídico mediante la información y asesoría oportuna a cada una de las áreas, sobre los riesgos en instancias judiciales y orientar en los posibles mecanismos alternativos de solución de conflictos.
5. Proponer políticas de defensa judicial al comité de conciliación.
6. Asegurar y supervisar el trámite oportuno de las peticiones, quejas y reclamos que realicen los usuarios, partes interesadas y comunidad en general sobre la prestación de los servicios públicos relacionadas con el área.
7. Garantizar las acciones de actualización y socialización conforme a la ley del Manual de





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código: GTH-M-01	Versión: 02	Fecha de emisión: 13/12/2018	Página 145 de 229	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	---------------------------------	----------------------	---------------------------------

- Contratación, Supervisión e Interventoría para garantizar su correcta aplicación por los líderes de procesos.
8. Establecer y coordinar las actividades de apoyo legal relacionados con temas de derecho administrativo y laboral.
 9. Establecer las directrices, unificar criterios, establecer procedimientos y normas para la contratación de los servicios y/o productos que requiera la entidad.
 10. Estudiar, analizar y conceptuar sobre la aplicación de normas y la expedición de los actos administrativos que competan a las diferentes oficinas, estableciendo unidad de criterio jurídico.
 11. Liderar el comité de conciliación de la entidad y realizar seguimiento a los compromisos adquiridos.
 12. Ejercer la secretaría de la Junta Directiva.
 13. Llevar los libros de las actas de la asamblea general de accionistas y de la junta directiva
 14. Comunicar las convocatorias para las reuniones de la asamblea y de la junta.
 15. Cumplir los demás deberes que le impongan la asamblea general, la junta directiva y el gerente general.
 16. Rendir los informes a los diferentes organismos de vigilancia y control de manera oportuna.
 17. Rendir la información oportunamente en las plataformas virtuales establecidas por los organismos de control.
 18. Trabajar de manera coordinada con todas las áreas de la organización garantizando la armonía y cumplimiento de las disposiciones internas.
 19. Mantener los niveles de actualización respecto de temas relacionados con el objeto social de la Empresa.
 20. Ejecutar y hacer cumplir los acuerdos y resoluciones que correspondan a su área.
 21. Solicitar informes periódicos acerca del cumplimiento de planes de trabajo del personal a cargo
 22. Participar activamente en los comités que sean encomendados por la naturaleza del cargo.
 23. Realizar las labores de supervisión de contratos cuando estos le sean asignados, conforme lo establece el manual de contratación y supervisión de la entidad.
 24. Supervisar que todos los funcionarios a cargo, cumplan de manera correcta y eficiente sus funciones.
 25. Identificar, documentar, dar tratamiento y hacer seguimiento a los riesgos del proceso.
 26. Medir y presentar informe sobre el estado de los indicadores de gestión y establecer los planes de mejoramiento necesarios.
 27. Garantizar la actualización de los manuales de procedimientos de los procesos a su cargo.
 28. Garantizar la implementación y mejoramiento del sistema gestión de calidad y MECI en los procesos a cargo.
 29. Garantizar el archivo, protección, recuperación y custodia de la información a cargo.



30. Proteger y salvaguardar los bienes muebles que sean encomendados.
31. Coordinar las actividades de seguimiento y control de cada una de las actividades, procedimientos relacionados con el Área.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

1. Constitución Política
2. Normatividad en servicios públicos de acueducto, alcantarillado y gas.
3. Contratación Estatal
4. Derecho Administrativo

VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

Comunes	Por nivel jerárquico
Orientación a Resultados Orientación al usuario y al ciudadano Transparencia Compromiso con la Organización	Experticia Conocimiento del entorno Construcción de relaciones Iniciativa

VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADEMICA Y EXPERIENCIA

Áreas del Conocimiento	Núcleo Básico del Conocimiento
Áreas básicas del conocimiento en ciencias sociales y humanas Título de formación avanzada o de postgrado en área relacionada con las funciones del cargo. Tarjeta profesional si la actividad se encuentra reglamentada	Derecho

Experiencia

Dos (2) años de experiencia profesional

VIII. EQUIVALENCIAS

Formación académica	Experiencia
El título de posgrado en la modalidad de especialización por	Dos (2) años de experiencia profesional y viceversa, siempre que se acredite el título profesional



EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
147 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO

Nivel:	Profesional
Denominación del Empleo:	Profesional Universitario
Código:	219
Grado:	01
Clasificación:	Libre Nombramiento y Remoción
No. de cargos:	Veintiséis (26)
Dependencia:	Donde se ubique el cargo
Cargo del Jefe Inmediato	Quien ejerza la supervisión inmediata

II. AREA FUNCIONAL

SECRETARIA GENERAL

III. PROPÓSITO PRINCIPAL

Contribuir con sus conocimientos profesionales en la realización de las actividades de representación judicial y extrajudicial y demás establecida por el proceso, en pro de garantizar que las actuaciones de la entidad se desarrollen dentro del marco legal.

IV. DESCRIPCION DE LAS FUNCIONES ESENCIALES

1. Elaborar las respuestas a los derechos de petición que le sean asignados por el jefe de oficina.
2. Intervenir como apoderado de la entidad en las acciones de tutelas y acciones populares en las que la empresa sea parte, de acuerdo con las facultades conferidas en el poder otorgado por parte del representante legal de la entidad.
3. Intervenir como apoderado judicial en los procesos contenciosos administrativos, laborales y civiles que se tramitan en los diferentes despachos judiciales del departamento del Quindío, en los cuales la entidad sea parte, de acuerdo con las facultades conferidas en el poder otorgado por parte del representante legal de la entidad.
4. Intervenir como apoderado dentro de las audiencias de conciliación extrajudicial que se tramiten ante las procuradurías judiciales para asuntos administrativos, en las cuales la entidad sea parte, de acuerdo con las facultades conferidas en el poder otorgado por parte del representante legal de la entidad, así como atender las determinaciones que adopte el Comité de Conciliación de Defensa Judicial de la entidad.





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código: GTH-M-01	Versión: 02	Fecha de emisión: 13/12/2018	Página 148 de 229	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	---------------------------------	----------------------	---------------------------------

5. Recopilar y aportar a los diferentes procesos judiciales y diligencias extrajudiciales, las pruebas necesarias para ejercer la defensa de la entidad.
6. Revisar y verificar los términos de las diligencias, procedimientos, recursos, notificaciones y citaciones de los procesos.
7. Realizar el acompañamiento al Comité de Conciliación de Defensa Judicial de la empresa de acuerdo con lo establecido en las normas vigentes y elaborar las fichas técnicas que se le soliciten para los asuntos que tramite dicho comité.
8. Emitir conceptos jurídicos para fundamentar legalmente las decisiones de la entidad.
9. Ejecutar todas las acciones de carácter profesional tendientes a defender adecuadamente los intereses de la entidad, en los procesos que cursan en las diferentes instancias judiciales.
10. Representar la entidad en los comités de verificación de las acciones populares, que le sean asignados por el Jefe de Oficina.
11. Preparar y presentar los distintos informes sobre los asuntos sometidos a su conocimiento para ser enviados a los distintos entes de control y demás organismos.
12. Apoyar las áreas que lo requieran en temas laborales, cobros coactivos, asesorías, cuando sea requerido.
13. Apoyar en la actualización de los manuales de procedimientos del área.
14. Asistir y participar en el tratamiento de temáticas relacionadas con los procedimientos asignados u otras que puntualmente se determinen por la Empresa.
15. Presentar informes periódicos acerca del cumplimiento de planes de trabajo ejecutados e indicadores de gestión y desempeño.
16. Guardar la reserva necesaria sobre todos los asuntos e informes contenidos en la documentación que atiende.
17. Apoyar en la identificación, tratamiento y seguimiento a los riesgos del proceso.
18. Medir y presentar informe sobre el estado de los indicadores de gestión y establecer los planes de mejoramiento necesarios.
19. Garantizar la implementación y mejoramiento del sistema gestión de calidad y MECI en las actividades a cargo.
20. Garantizar el archivo, protección, recuperación y custodia de la información a cargo.
21. Proteger y salvaguardar los bienes muebles que sean encomendados.
22. Coordinar las actividades de seguimiento y control de cada una de las actividades, procedimientos relacionados con el Área.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

5. Constitución Política
6. Normatividad en servicios públicos de acueducto, alcantarillado y gas.
7. Contratación Estatal
8. Derecho Administrativo

VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

Comunes	Por nivel jerárquico
Orientación a Resultados.	Aprendizaje Continuo.





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
149 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

Orientación al Usuario y al ciudadano.
Transparencia.
Compromiso con la organización.

Experticia Profesional.
Trabajo en equipo y colaboración.
Creatividad.
Liderazgo de grupos de trabajo.
Toma de decisiones.

VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADEMICA Y EXPERIENCIA

Áreas del Conocimiento	Núcleo Básico del Conocimiento
Áreas básicas del conocimiento en ciencias sociales y humanas	Derecho
Experiencia	
Un (1) año de experiencia profesional	
VIII. EQUIVALENCIAS	
Formación académica	Experiencia





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
150 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO

Nivel:	Profesional
Denominación del Empleo:	Profesional Universitario
Código:	219
Grado:	01
Clasificación:	Libre Nombramiento y Remoción
No. de cargos:	Veintiséis (26)
Dependencia:	Donde se ubique el cargo
Cargo del Jefe Inmediato	Quien ejerza la supervisión inmediata

II. AREA FUNCIONAL

SECRETARIA GENERAL

III. PROPÓSITO PRINCIPAL

Contribuir con sus conocimientos profesionales en la realización de las actividades de contratación y demás establecidas por el proceso, en pro de garantizar que las actuaciones de la entidad se desarrollen dentro del marco legal.

IV. DESCRIPCION DE LAS FUNCIONES ESENCIALES

1. Proyectar y elaborar las respectivas invitaciones a contratar, conforme a las diferentes modalidades establecidas en el manual de contratación, con el fin de darle cumplimiento al marco normativo legal vigente en la contratación administrativa de la empresa.
2. Llevar a cabo todos los procedimientos jurídicos relacionados con la etapa precontractual, contractual y post-contractual, para garantizar el cumplimiento al marco normativo legal vigente en la contratación administrativa de la empresa.
3. Proyectar los informes de evaluación que se deban llevar a cabo, de conformidad con las diferentes modalidades de selección de acuerdo a lo establecido en el marco normativo legal vigente en la contratación administrativa de la empresa.
4. apoyar a los miembros del comité evaluador, en los procedimientos y trámites de la evaluación de las propuestas presentadas, tanto en los factores habilitantes, como en los factores de ponderación, de conformidad con los documentos precontractuales, conforme a lo establecido en el marco normativo legal vigente en la contratación administrativa de la empresa.





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código: GTH-M-01	Versión: 02	Fecha de emisión: 13/12/2018	Página 151 de 229	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	---------------------------------	----------------------	---------------------------------

5. Coordinar la recepción, el trámite y la emisión de los contratos, así como de los documentos contractuales, según la modalidad de selección que se lleve a cabo, conforme a lo establecido en el marco normativo legal vigente en la contratación administrativa de la empresa.
6. Realizar el acta de aprobación de las garantías otorgadas en los contratos a favor de la empresa, con el fin de garantizar que los riesgos que se pueden presentar en los procesos o etapas contractuales se encuentren cubiertos.
7. Notificar y orientar a los contratistas en los procedimientos y requisitos que deben agotar para perfeccionar y legalizar los contratos.
8. Recibir y verificar que los documentos allegados por los contratistas para la legalización de los contratos se ajusten a los requerimientos legales.
9. Orientar a los supervisores e interventores asignados en los contratos para la normal ejecución del contrato.
10. Ingresar la Información de los contratos legalizados al sistema contratación visible (COVI) de la página web de la Contraloría General del Quindío.
11. Preparar y presentar los distintos informes sobre los asuntos sometidos a su conocimiento para ser enviados a los distintos entes de control y demás organismos.
12. Emitir conceptos jurídicos para fundamentar legalmente las decisiones de la entidad.
13. Preparar y presentar los distintos informes sobre los asuntos sometidos a su conocimiento para ser enviados a los distintos entes de control y demás organismos.
14. Apoyar en la elaboración de estudios previos y procesos de contratación cuando sea requerido.
15. Apoyar en la actualización de los manuales de procedimientos del área.
16. Asistir y participar en el tratamiento de temáticas relacionadas con los procedimientos asignados u otras que puntualmente se determinen por la Empresa.
17. Presentar informes periódicos acerca del cumplimiento de planes de trabajo ejecutados e indicadores de gestión y desempeño.
18. Guardar la reserva necesaria sobre todos los asuntos e informes contenidos en la documentación que atiende.
19. Apoyar en la identificación, tratamiento y seguimiento a los riesgos del proceso.
20. Medir y presentar informe sobre el estado de los indicadores de gestión y establecer los planes de mejoramiento necesarios.
21. Garantizar la implementación y mejoramiento del sistema gestión de calidad y MECI en las actividades a cargo.
22. Garantizar el archivo, protección, recuperación y custodia de la información a cargo.
23. Proteger y salvaguardar los bienes muebles que sean encomendados.
24. Coordinar las actividades de seguimiento y control de cada una de las actividades, procedimientos relacionados con el Área.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

9. Constitución Política
10. Normatividad en servicios públicos de acueducto, alcantarillado y gas.





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
152 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

- 11. Contratación Estatal
- 12. Derecho Administrativo

VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

Comunes	Por nivel jerárquico
Orientación a Resultados. Orientación al Usuario y al ciudadano. Transparencia. Compromiso con la organización.	Aprendizaje Continuo. Experticia Profesional. Trabajo en equipo y colaboración. Creatividad. Liderazgo de grupos de trabajo. Toma de decisiones.

VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADEMICA Y EXPERIENCIA

Áreas del Conocimiento	Núcleo Básico del Conocimiento
Áreas básicas del conocimiento en ciencias sociales y humanas Tarjeta profesional si la profesión está reglamentada.	Derecho

Experiencia

Un (1) año de experiencia profesional

VIII. EQUIVALENCIAS

Formación académica	Experiencia





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
153 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO

Nivel:	Directivo
Denominación del Empleo:	Subgerente Administrativo y Financiero
Código:	084
Grado:	01
Clasificación:	Libre Nombramiento y Remoción
No. de cargos:	Uno (1)
Dependencia:	Subgerencia Administrativa y Financiera
Cargo del Jefe Inmediato	Gerente General

II. AREA FUNCIONAL

SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

III. PROPÓSITO PRINCIPAL

Gestionar, dirigir, coordinar, supervisar, cumplir y hacer cumplir desde su área, los procesos y procedimientos relacionados con la gestión financiera, el talento humano, los recursos técnicos, tecnológicos, documentales, de bienes, generando valor agregado en la prestación de los servicios públicos a cargo de ESAQUIN SA ESP.

IV. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES ESENCIALES

1. Contribuir con la gerencia en la formulación de las políticas, planes y programas relacionados con la administración del talento humano, los recursos físicos, tecnológicos, financieros y logísticos, necesarios para el funcionamiento de la organización.
2. Ejecutar y hacer cumplir los acuerdos y resoluciones que correspondan a su área.
3. Establecer las directrices para la elaboración, actualización, publicación y divulgación del Reglamento Interno de Trabajo.
4. Asegurar la actualización, divulgación y socialización de los manuales de funciones y competencias laborales, verificando que los procesos de vinculación se realicen dando estricto cumplimiento a los mismos.
5. Gestionar, aprobar, supervisar las actividades de pasantía.
6. Dirigir y coordinar las acciones necesarias para el cumplimiento de las normas y las disposiciones legales y normativas que regulen los procedimientos administrativos y





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código: GTH-M-01	Versión: 02	Fecha de emisión: 13/12/2018	Página 154 de 229	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	---------------------------------	----------------------	---------------------------------

financieros al igual que aquellas que rigen el funcionamiento normal de ESAQUIN SA ESP.

7. Trazar las políticas y programas de administración, reclutamiento, vinculación, inducción, re inducción, seguridad social, novedades, compensación, desvinculación, desarrollo de competencias, bienestar social, incentivos del personal de la organización y dirigir su gestión.
8. Garantizar el desarrollo de las competencias laborales del personal, evaluar el desempeño individual, realizar seguimiento y constatar el cumplimiento de los planes de mejoramiento que se suscriban.
9. Coordinar y supervisar la implementación del sistema de seguridad y salud en el trabajo en todas las áreas de la organización, de manera que se asegure el bienestar de los servidores públicos.
10. Revisar y aprobar la nómina de los empleados.
11. Adelantar los estudios sobre las reformas a la planta de personal, simplificación, agilización y modernización de trámites y procedimientos relacionados con la gestión, organización y métodos de trabajo.
12. Establecer las directrices para la elaboración del Plan Anual de Adquisiciones de la entidad con el fin de planificar el gasto público y garantizar el suministro de bienes y servicios requeridos para el eficiente funcionamiento de la empresa.
13. Asegurar el cumplimiento del cronograma financiero de la entidad.
14. Vigilar la correcta proyección y ejecución del presupuesto de la entidad y coordinar los grupos de trabajo para la proyección del presupuesto nuevo en cada vigencia.
15. Asistir a la entidad en temas contables, presupuestales y tributarios.
16. Establecer los procedimientos administrativos para el registro, manejo y custodia de la información financiera y verificar los registros contables de todas las transacciones realizadas por la entidad.
17. Garantizar la implementación y aplicación de las de las normas internacionales NIIF conforme a las disposiciones de la Contaduría General de la Nación.
18. Garantizar la implementación de la estructura de Costos ABC conforme resoluciones que sobre la materia ha establecido la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios
19. Determinar en conjunto con la Gerencia General la apertura de cuentas bancarias para la administración de Convenios de acuerdo al estudio realizado por el Tesorero General.
20. Coordinar la programación de pagos de acuerdo a las prioridades de los mismos.
21. Revisar y avalar los Estados financieros de la entidad.
22. Coordinar y controlar las actividades de administración y ejecución presupuestal, recaudo, ingresos, egresos y gestión contable.
23. Revisar y avalar el presupuesto de ingresos y gastos de la entidad, para ser presentado ante la Gerencia y Junta Directiva.
24. Establecer, coordinar y vigilar la implementación de los procedimientos administrativos relacionados con los recursos físicos, técnicos, tecnológicos y documentales de la





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código: GTH-M-01	Versión: 02	Fecha de emisión: 13/12/2018	Página 155 de 229	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	---------------------------------	----------------------	---------------------------------

- entidad, en armonía con las políticas y directrices fijadas por la Gerencia con miras a brindar un adecuado servicio y atención a los ciudadanos, usuarios o clientes.
25. Administrar las pólizas del programa de seguros en coordinación con el intermediario de seguros garantizando la cobertura permanente de las mismas
 26. Elaborar los Indicadores de Gestión y Desempeño para medir los avances y resultados en la gestión administrativa y financiera del proceso.
 27. Dirigir los procesos de Servicios Generales y Servicio al Usuario o al Ciudadano para acercar a la comunidad a la entidad y elevar los niveles de satisfacción por el servicio prestado.
 28. Garantizar la implementación de los programas de Gestión documental y normas en materia de archivo que expida la nación.
 29. Coordinar las actividades de adquisiciones, almacenamiento y suministro de los elementos necesarios para el normal funcionamiento de la entidad.
 30. Coordinar las actividades mantenimiento de infraestructura para garantizar ambientes de trabajo adecuado y seguro.
 31. Efectuar supervisión a los contratos que le sean delegados por la Gerencia.
 32. Supervisar que todas las áreas a su cargo cumplan de manera correcta sus funciones.
 33. Identificar, documentar, dar tratamiento y hacer seguimiento a los riesgos del proceso.
 34. Medir y presentar informe sobre el estado de los indicadores de gestión y establecer los planes de mejoramiento necesarios.
 35. Garantizar la actualización de los manuales de procedimientos de los procesos a su cargo.
 36. Participar en los comités que le son propios del cargo y realizar los aportes necesarios en procura de la buena gestión de la entidad.
 37. Garantizar la implementación y mejoramiento del sistema gestión de calidad y MECI en los procesos a cargo.
 38. Garantizar el archivo, protección, recuperación y custodia de la información a cargo.
 39. Proteger y salvaguardar los bienes muebles que sean encomendados.
 40. Coordinar las actividades de seguimiento y control de cada una de las actividades, procedimientos relacionados con el Área.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

1. Normas Internacionales de Información Financiera NIIF
2. Gerencia del talento humano
3. Sistemas de seguridad y salud en el trabajo SSST
4. Normatividad servicios públicos
5. Normatividad tributaria

VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

Comunes	Por nivel jerárquico
Orientación a Resultados Orientación al usuario y al ciudadano Transparencia Compromiso con la Organización	Liderazgo Planeación Toma de Decisiones Dirección y Desarrollo de Personal





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
156 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

	Conocimiento del entorno
VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADEMICA Y EXPERIENCIA	
Áreas del conocimiento	Núcleo básico del conocimiento
Ciencias de la Economía, Administración, Contaduría y afines, Ciencias Sociales y Humanas Título de formación avanzada o de postgrado en área relacionada con las funciones del cargo. Tarjeta profesional si la actividad se encuentra reglamentada.	Economía, Administración, Contaduría Pública Derecho
Experiencia	
Dos (2) años de experiencia relacionada.	
VIII. EQUIVALENCIAS	
Formación académica	Experiencia
El título de posgrado en la modalidad de especialización por	Dos (2) años de experiencia profesional y viceversa, siempre que se acredite el título profesional





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
157 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

I. IDENTIFICACION DEL EMPLEO

Nivel:	Profesional
Denominación del Empleo:	Profesional Universitario
Código:	219
Grado:	02
Clasificación:	Libre Nombramiento y Remoción
No. de cargos:	Veintiséis (26)
Dependencia:	Donde se ubique el cargo
Cargo del Jefe Inmediato	Quien ejerza la supervisión directa

II. AREA FUNCIONAL

SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA- GESTION TALENTO HUMANO

III. PROPÓSITO PRINCIPAL

Gestionar que el ingreso, la permanencia y el retiro de personal de la institución se realicen de acuerdo con los requerimientos internos y legales que rigen sobre la materia, de tal forma que contribuya el logro del objetivo institucional.

IV. DESCRIPCION DE LAS FUNCIONES ESENCIALES

1. Apoyar a la subgerencia en todas las actividades relacionadas con la gestión del talento humano.
2. Planear, coordinar, controlar y supervisar que las actividades relacionadas con el talento humano de la organización se realicen conforme la ley y los procedimientos establecidos en el área.
3. Garantizar que los manuales de funciones y competencias laborales permanezcan actualizados.
4. Coordinar y supervisar las actividades del personal a cargo.
5. Asegurar la elaboración, actualización y socialización de los manuales de procedimientos del área.
6. Garantizar que los pagos de salarios del personal se realicen en los periodos establecidos, aplicando las novedades a que haya lugar, en cada fecha de pago.





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código: GTH-M-01	Versión: 02	Fecha de emisión: 13/12/2018	Página 158 de 229	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	---------------------------------	----------------------	---------------------------------

7. Ejecutar las políticas y programas de administración, reclutamiento, vinculación, inducción, re inducción, seguridad social, novedades, compensación, desvinculación, desarrollo de competencias, incentivos del personal de la entidad.
8. Efectuar las autoliquidaciones de los aportes a la seguridad social y de los parafiscales de los funcionarios de la entidad.
9. Programar e informar oportunamente a los líderes de los procesos los periodos de vacaciones del personal a cargo.
10. Proyectar los actos administrativos del área de talento humano de acuerdo con los procedimientos establecidos.
11. Velar por el cumplimiento de la convención colectiva de trabajo.
12. Programar, coordinar y llevar a cabo las actividades de bienestar social que busquen la integración, motivación y desarrollo integral de los empleados, de acuerdo con el programa aprobado.
13. Programar, coordinar y llevar a cabo las actividades del Plan de formación y capacitación, programas de inducción, reinducción, evaluación del clima organizacional, plan de incentivos.
14. Garantizar la implementación de los programas de competencias laborales de acuerdo a las titulaciones que la entidad requiere.
15. Establecer los procedimientos para la implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo y cumplir con las directrices que le sean impartidas.
16. Programar, coordinar y controlar las evaluaciones de desempeño de los funcionarios de la entidad y conforme a estos resultados, establecer los planes de mejoramiento individual.
17. Asegurar la revisión del marco legal en el componente laboral con el fin de que todas las actuaciones del proceso se ajusten a la ley.
18. Establecer las políticas y procedimientos para la administración, archivo y custodia de las historias laborales de los empleados activos y pensionados de la entidad.
19. Proyectar los certificados laborales para la firma del subgerente.
20. Realizar el reporte y seguimiento de los indicadores del área e implantar las acciones correctivas necesarias a que haya lugar.
21. Preparar oportunamente los reportes que exijan los entes del control relacionados con el talento humano.
22. Proyectar y sustentar con destino a la Subgerencia, el informe del anteproyecto de presupuesto para los rubros de gastos de personal, capacitación y bienestar.
23. Coordinar con el Técnico de Recurso Humano el envío de documentos de nómina, pagos de salud y pensión de los funcionarios al área contable.
24. Preparar los documentos y archivos digitales para los reportes en las entidades de seguridad social, parafiscales y fondos de ahorros.
25. Coordinar con el Profesional de Recursos Físicos las vinculaciones y retiros de personal, la dotación o recibo de los puestos de trabajo.
26. Acatar las decisiones del proceso adscrito y cumplirlas e intervenir cuando así se disponga en el establecimiento de pautas y objetivos generales y específicos de la





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código: GTH-M-01	Versión: 02	Fecha de emisión: 13/12/2018	Página 159 de 229	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	---------------------------------	----------------------	---------------------------------

Empresa.

27. Mantener los niveles de actualización respecto de temas relacionados con el objeto social de la Empresa, programar capacitación y actualización en temas relacionados con los procedimientos asignados y retroalimentar y aportar en conocimientos y experiencias adquiridas.
28. Asistir y participar en el tratamiento de temáticas relacionadas con los procedimientos asignados u otras que puntualmente se determinen por la Empresa.
29. Mantenerse informado sobre innovaciones en aspectos que tengan vinculación con el proceso asignado.
30. Garantizar la correcta utilización, mantenimiento, cuidado e inventario de los bienes patrimoniales que le fueron confiados, informando sobre irregularidades, deslindando responsabilidades futuras.
31. Realizar la supervisión de los contratos que le sean asignados y que correspondan a la naturaleza del cargo.
32. Guardar la reserva necesaria sobre todos los asuntos e informes contenidos en la documentación que atiende.

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

1. Informática.
2. Desarrollo del Talento Humano
3. Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo
4. Resolución de conflictos

VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

Comunes	Por nivel jerárquico
Orientación a Resultados. Orientación al Usuario y al ciudadano. Transparencia. Compromiso con la organización.	Aprendizaje Continuo. Experticia Profesional. Trabajo en equipo y colaboración. Creatividad. Liderazgo de grupos de trabajo. Toma de decisiones.

VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA

Áreas del Conocimiento	Núcleo Básico del Conocimiento
Áreas del conocimiento de: Economía, Administración, Contaduría y afines, Ingeniería, Arquitectura, Urbanismo y afines, Ciencias Sociales y Humanas	Economía, Contaduría Pública, Administración de Empresas, Financiera, Pública. Ingeniería Industrial Derecho
Tarjeta profesional si la actividad está reglamentada.	
Experiencia	





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
160 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

Un (1) año de experiencia profesional

VIII. EQUIVALENCIAS

Formación Académica

Experiencia

I. IDENTIFICACION DEL EMPLEO

Nivel:	Técnico
Denominación del Empleo:	Técnico Administrativo
Código:	367
Grado:	01
Clasificación:	Libre Nombramiento y Remoción
No. de cargos:	Dieciocho (18)
Dependencia:	Donde se ubique el cargo
Cargo del Jefe Inmediato	Quien ejerza la supervisión directa

II. AREA FUNCIONAL

SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA –GESTION DEL TALENTO HUMANO

III. PROPÓSITO PRINCIPAL

Apoyar las actividades de Gestión de Talento Humano contribuyendo al logro de los objetivos del proceso

IV. DESCRIPCION DE LAS FUNCIONES ESENCIALES

1. Proyectar los memorandos y comunicaciones que se generen en el área de talento humano.
2. Apoyar en la elaboración de los contratos de trabajo, resoluciones y actas de posesión y enviar a la Secretaría General para la respectiva revisión.
3. Apoyar en la preparación de los formularios para la afiliación en Salud, Pensión, Caja de Compensación, Fondo de Cesantías, ARL del personal nuevo.
4. Apoyar en las actividades de reporte o desvinculación del personal a los fondos, cajas de compensación, ARL.
5. Apoyar al Profesional de Talento Humano en la solicitud de ofertas de capacitación de acuerdo a las necesidades de los procesos y perfiles de los cargos.
6. Apoyar en la elaboración, seguimiento y reporte del Plan de Formación y Capacitación, así como en la logística de las mismas.





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código: GTH-M-01	Versión: 02	Fecha de emisión: 13/12/2018	Página 161 de 229	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	---------------------------------	----------------------	---------------------------------

7. Apoyar en los reportes de información al SUI y demás que se requieran.
8. Apoyar en las actividades de vinculación de personal y verificación de documentos de las hojas de vida.
9. Apoyar en las actividades de inducción, reintegración, plan de incentivos, encuesta de clima organizacional, evaluación de desempeño, seguimiento a los planes de mejoramiento individual.
10. Apoyar en la entrega de certificados laborales para el personal que lo solicite.
11. Recibir y clasificar la correspondencia relacionada con los asuntos asignados, y de conformidad con las normas y procedimientos establecidos.
1. Garantizar la organización, custodia, conservación y preservación de las historias laborales de los funcionarios activos y retirados de la entidad, incluir las novedades de permisos, licencias, vacaciones, incapacidades, afiliaciones y demás información relacionada.
12. Mantener actualizado el archivo documental de conformidad con los procedimientos establecidos para ello y cumpliendo con las directrices del Archivo General de la Nación.
13. Apoyar la elaboración de los informes requeridos por el superior inmediato.
14. Cubrir los periodos de vacaciones de los funcionarios del mismo nivel del área cuando sea necesario.
15. Prestar apoyo en los cruces de información entre áreas.
16. Realizar los pedidos de inventarios (insumos de oficina) de manera oportuna garantizando su disponibilidad.
17. Utilizar, mantener, cuidar, garantizar la custodia, preservación, conservación e inventariar los bienes patrimoniales entregados en préstamo para el desarrollo de las actividades informando sobre irregularidades.
18. Mantener en buen estado y orden de presentación los documentos e información que le corresponda atender y velar por la organización, aseo y buena presentación del sitio de trabajo.
19. Redactar y transcribir correctamente los documentos pertinentes al desarrollo de las actividades asignadas.
20. Realizar las actividades asignadas, atender requerimientos de orden administrativo, suministrar información y atender los clientes internos y externos de forma ágil y oportuna.
21. Mantener en constante actualización sobre técnicas y tecnologías que le den soporte a las actividades que desarrolle.
22. Acatar las decisiones del proceso respectivo y cumplirlas.
23. Aplicar, racionalizar, programar, planificar, controlar sistemáticamente y responder por el desempeño en la ejecución de los procedimientos asignados del Sistema de Gestión de Calidad y MECI.
24. Asistir y participar en el tratamiento de temáticas relacionadas con los procedimientos asignados u otras que puntualmente se determinen por proceso de Gestión.
25. Integrar las actividades pertinentes a los procedimientos asignados, armónica y





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
162 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

coherentemente.

26. Mantenerse informado sobre innovaciones en aspectos que tengan vinculación con los procedimientos asignados.
27. Guardar la reserva necesaria sobre todos los asuntos e informes contenidos en la documentación que atiende.
28. Cumplir con las normas y recomendaciones del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo SSST.

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

1. Informática.
2. Ley General de archivo.
3. Atención al cliente
4. Conocimiento de normas laborales y seguridad social.

VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

Comunes	Por nivel jerárquico
Orientación a Resultados. Orientación al Usuario y al ciudadano. Transparencia. Compromiso con la organización.	Experticia Técnica. Trabajo en equipo. Creatividad e innovación.

VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA

Áreas del Conocimiento	Núcleo Básico del Conocimiento
Bachiller en cualquier modalidad	
Experiencia	
Seis (6) meses de experiencia laboral	

VIII. EQUIVALENCIAS

Formación Académica	Experiencia
----------------------------	--------------------





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
163 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

I. IDENTIFICACION DEL EMPLEO

Nivel:	Técnico
Denominación del Empleo:	Técnico Administrativo
Código:	367
Grado:	01
Clasificación:	Libre Nombramiento y Remoción
No. de cargos:	Dieciocho (18)
Dependencia:	Donde se ubique el cargo
Cargo del Jefe Inmediato	Quien ejerza la supervisión directa

II. AREA FUNCIONAL

SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA – GESTION TALENTO HUMANO

III. PROPÓSITO PRINCIPAL

Apoyar las actividades de Gestión de Talento Humano contribuyendo al logro de los objetivos del proceso.

IV. DESCRIPCION DE LAS FUNCIONES ESENCIALES

2. Mantener actualizada la base de funcionarios de la entidad y crear los NIT que se requieran en el Software, de acuerdo con la información de las hojas de vida actualizadas de los funcionarios.
3. Apoyar en la información relacionada con la apertura de las cuentas bancarias para pago de nómina al personal nuevo.
4. Realizar la liquidación de la nómina de los empleados activos y pensionados de la entidad y remitir a las oficinas correspondientes para su trámite.
5. Apoyo en la elaboración mensual del cálculo de las provisiones de prestaciones sociales.
6. Realizar la liquidación definitiva de los aportes a Caja de Compensación familiar, SENA, ICBF, H.E.D.F. teniendo en cuenta novedades del personal que ingresa o se retira de la





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código: GTH-M-01	Versión: 02	Fecha de emisión: 13/12/2018	Página 164 de 229	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	---------------------------------	----------------------	---------------------------------

Empresa.

7. Transferir los descuentos de nómina a contabilidad para su causación.
8. Enviar los desprendibles de pago de nómina de los funcionarios de la entidad y archivar copia en las historias laborales.
9. Mantener actualizado el cronograma de vacaciones de los funcionarios vinculados a la entidad y liquidar las mismas.
10. Apoyar en los reportes de información al SUI y demás que se requieran.
11. Reportar y mantener actualizado la información de la historia laboral de los empleados de la Empresa a PASIVOCOL y remitir la información al Ministerio de Hacienda y Crédito Público.
12. Elaborar la transferencia documental de los pagos de la Seguridad Social de la empresa, dando cumplimiento a las normas de archivo.
13. Elaborar y liquidar las prestaciones sociales (cesantías, intereses a las cesantías, primas, vacaciones, bonificaciones, entre otros).
14. Realizar los reportes de novedades en el módulo del software y los respectivos descuentos que sean reportados por el proceso de Contabilidad.
15. Prestar apoyo en las conciliaciones entre áreas.
16. Proyectar y soportar documentalmente las respuestas a los requerimientos que hagan las entidades de seguridad social.
17. Apoyar la gestión de los cobros de incapacidades que se generen como novedad de nómina.
18. Recibir y clasificar la correspondencia relacionada con los asuntos asignados, y de conformidad con las normas y procedimientos establecidos.
19. Archivar y mantener actualizado el archivo documental del área que deba conservarse en la Empresa de conformidad con los procedimientos establecidos para ello y cumpliendo con las directrices del Archivo General de la Nación.
20. Cubrir los periodos de vacaciones de los funcionarios del mismo nivel del área cuando sea necesario.
21. Realizar los pedidos de inventarios (insumos de oficina) de manera oportuna garantizando su disponibilidad.
22. Utilizar, mantener, cuidar, garantizar la custodia, preservación, conservación e inventariar los bienes patrimoniales entregados en préstamo para el desarrollo de las actividades informando sobre irregularidades.
23. Mantener en buen estado y orden de presentación los documentos e información que le corresponda atender y velar por la organización, aseo y buena presentación del sitio de trabajo.
24. Redactar y transcribir correctamente los documentos pertinentes al desarrollo de las actividades asignadas.
25. Acatar las decisiones del proceso respectivo y cumplirlas.
26. Aplicar, racionalizar, programar, planificar, controlar sistemáticamente y responder por el desempeño en la ejecución de los procedimientos asignados del Sistema de Gestión de Calidad.





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
165 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

27. Asistir y participar en el tratamiento de temáticas relacionadas con los procedimientos asignados u otras que puntualmente se determinen por proceso de Gestión.
28. Integrar las actividades pertinentes a los procedimientos asignados, armónica y coherentemente.
29. Mantenerse informado sobre innovaciones en aspectos que tengan vinculación con los procedimientos asignados.
30. Apoyar en la elaboración de los informes solicitados por el superior inmediato.
31. Guardar la reserva necesaria sobre todos los asuntos e informes contenidos en la documentación que atiende.
32. Cumplir con las normas y recomendaciones del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo SSST.

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

1. Informática.
2. Ley General de archivo.
3. Conocimiento de normas laborales y seguridad social.

VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

Comunes	Por nivel jerárquico
Orientación a Resultados. Orientación al Usuario y al ciudadano. Transparencia. Compromiso con la organización.	Experticia Técnica. Trabajo en equipo. Creatividad e innovación.

VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA

Áreas del Conocimiento	Núcleo Básico del Conocimiento
Bachiller en cualquier modalidad	

Experiencia

Seis (6) meses de experiencia laboral

VIII. EQUIVALENCIAS

Formación Académica	Experiencia





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
166 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

I. IDENTIFICACION DEL EMPLEO

Nivel:	Asistencial
Denominación del Empleo:	Auxiliar de Servicios Generales
Código:	470
Grado:	01
Clasificación:	Libre Nombramiento y Remoción
No. de cargos:	Tres (3)
Dependencia:	Gestión Talento Humano
Cargo del Jefe Inmediato	Subgerente Administrativo y Financiero

II. AREA FUNCIONAL

SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA- GESTION TALENTO HUMANO

III. PROPÓSITO PRINCIPAL

Realizar las actividades relacionadas con el aseo y servicio de cafetería en la entidad.

IV. DESCRIPCION DE LAS FUNCIONES ESENCIALES

1. Programar y ejecutar las labores de aseo de las instalaciones, muebles y equipos de la entidad.
2. Atender el servicio de cafetería en los horarios establecidos por la organización.
3. Presentar los requerimientos trimestrales de los elementos de aseo y cafetería al superior inmediato.
4. Aplicar los manuales y procedimientos administrativos de la entidad que le correspondan de acuerdo a su función.
5. Efectuar la recolección diaria de residuos sólidos de las oficinas de la entidad y depositarlos en el sitio destinado para tal fin.
6. Colaborar con la entrega de correspondencia cuando se requiera.
7. Cumplir con las normas y recomendaciones del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo SSST.





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
167 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

8. Utilizar los elementos protección que le han sido asignados.

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

5. Etiqueta y protocolo

VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

Comunes	Por nivel jerárquico
Orientación a Resultados. Orientación al Usuario y al ciudadano. Transparencia. Compromiso con la organización.	Manejo de la Información. Adaptación al cambio. Disciplina. Relaciones Interpersonales. Colaboración.

VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA

Áreas del Conocimiento	Núcleo Básico del Conocimiento
Básica primaria aprobada	

Experiencia

Seis (6) meses de experiencia laboral

VIII. EQUIVALENCIAS

Formación Académica	Experiencia





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
168 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

I. IDENTIFICACION DEL EMPLEO

Nivel:	Asistencial
Denominación del Empleo:	Auxiliar de Servicios Generales
Código:	470
Grado:	01
Clasificación:	Libre Nombramiento y Remoción
No. de cargos:	Tres (3)
Dependencia:	Gestión Talento Humano
Cargo del Jefe Inmediato	Subgerente Administrativo y Financiero

II. AREA FUNCIONAL

SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA- GESTION TALENTO HUMANO

III. PROPÓSITO PRINCIPAL

Realizar las actividades relacionadas con el aseo y servicio de cafetería en la entidad.

IV. DESCRIPCION DE LAS FUNCIONES ESENCIALES

9. Programar y ejecutar las labores de aseo de las instalaciones, muebles y equipos de la entidad.
10. Atender el servicio de cafetería en los horarios establecidos por la organización.
11. Presentar los requerimientos trimestrales de los elementos de aseo y cafetería al superior inmediato.
12. Aplicar los manuales y procedimientos administrativos de la entidad que le correspondan de acuerdo a su función.
13. Efectuar la recolección diaria de residuos sólidos de las oficinas de la entidad y depositarlos en el sitio destinado para tal fin.
14. Colaborar con la entrega de correspondencia cuando se requiera.
15. Cumplir con las normas y recomendaciones del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo SSST.





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
169 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

16. Utilizar los elementos protección que le han sido asignados.

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

6. Etiqueta y protocolo

VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

Comunes	Por nivel jerárquico
Orientación a Resultados. Orientación al Usuario y al ciudadano. Transparencia. Compromiso con la organización.	Manejo de la Información. Adaptación al cambio. Disciplina. Relaciones Interpersonales. Colaboración.

VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA

Áreas del Conocimiento	Núcleo Básico del Conocimiento
Básica primaria aprobada	

Experiencia

Seis (6) meses de experiencia laboral

VIII. EQUIVALENCIAS

Formación Académica	Experiencia





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
170 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

I. IDENTIFICACION DEL EMPLEO

Nivel:	Asistencial
Denominación del Empleo:	Auxiliar de servicios generales-Mensajero
Código:	470
Grado:	01
Clasificación:	Libre Nombramiento y Remoción
No. de cargos:	Tres (3)
Dependencia:	Gestión de Talento Humano
Cargo del Jefe Inmediato	Subgerente Administrativo y Financiero

II. AREA FUNCIONAL

SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA- GESTION TALENTO HUMANO

III. PROPÓSITO PRINCIPAL

Realizar las actividades relacionadas con el trámite de entrega de correspondencia y coadyuvar con las labores de soporte administrativo que se requieran.

IV. DESCRIPCION DE LAS FUNCIONES ESENCIALES

1. Llevar documentación a los proveedores, clientes o lugares indicados de acuerdo con las instrucciones impartidas.
2. Retirar cobros en la locación del cliente.
3. Atender cualquier solicitud del área administrativa o técnica.
4. Acudir a Bancos para realizar consignaciones, pagos, cambios de cheques y demás actividades relacionadas con entidades Bancarias de acuerdo con las instrucciones impartidas.
5. Hacer traslado de efectivo a los Bancos cuando sea necesario.
6. Responder por el dinero, cheques, libros y archivos que se le encomienden.
7. Estar pendiente de las personas extrañas que entren a la empresa.
8. Reparto de cartas, informes o volantes urgentes cuando se presente el caso.





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código: GTH-M-01	Versión: 02	Fecha de emisión: 13/12/2018	Página 171 de 229	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	---------------------------------	----------------------	---------------------------------

9. Realizar todas las diligencias que tenga que ejecutar dentro y fuera de la empresa.
10. Realizar las diligencias programadas.
11. Aplicar los manuales y procedimientos administrativos de la entidad.
12. Diligenciar las planillas de control relacionadas con su cargo, sobre la entrega de correspondencia y diligencias realizadas.
13. Apoyar las labores de archivo de acuerdo a la carga de trabajo del proceso.
14. Reportar diariamente los gastos de transporte y de compras por caja menor al responsable de la misma.
15. Mantener en buen estado y orden de presentación de los documentos e información que le corresponda atender y velar por la organización, aseo y buena presentación personal.
16. Redactar y transcribir correctamente los documentos pertinentes al desarrollo de las actividades asignadas.
17. Acatar las decisiones del proceso respectivo y cumplirlas.
18. Guardar la reserva necesaria sobre todos los asuntos e informes contenidos en la documentación que atiende.
19. Cumplir con las normas y recomendaciones del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo SSST.

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

7. Geografía
8. Atención al usuario

VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

Comunes	Por nivel jerárquico
Orientación a Resultados. Orientación al Usuario y al ciudadano. Transparencia. Compromiso con la organización.	Manejo de la Información. Adaptación al cambio. Disciplina. Relaciones Interpersonales. Colaboración.

VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA

Áreas del Conocimiento	Núcleo Básico del Conocimiento
Básica primaria aprobada	

Experiencia

Seis (6) meses de experiencia laboral

VIII. EQUIVALENCIAS

Formación Académica	Experiencia





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
172 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

I. IDENTIFICACION DEL EMPLEO

Nivel:	Asistencial
Denominación del Empleo:	Conductor
Código:	480
Grado:	02
Clasificación:	Libre Nombramiento y Remoción
No. de cargos:	Seis (6)
Dependencia:	Donde se ubique el cargo
Cargo del Jefe Inmediato	Quien ejerza la supervisión

II. AREA FUNCIONAL

SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA-GESTION TALENTO HUMANO

III. PROPÓSITO PRINCIPAL

Asistir a la entidad mediante la prestación correcta y oportuna del servicio de transporte, manteniendo el vehículo que se le asigne en perfecto estado de orden, limpieza y funcionamiento.

IV. DESCRIPCION DE LAS FUNCIONES ESENCIALES

1. Transportar al personal donde se le indique, en cumplimiento de sus funciones o a disposición del titular de la oficina.
2. Atender las solicitudes de transporte que le sean expresadas por su jefe inmediato o por quien éste delegue.
3. Mantener el vehículo a su cargo en perfecto estado de aseo, presentación, funcionamiento.
4. Asegurarse que el vehículo cumpla con todas las normas de tránsito, en cuanto a mantenimiento general, revisión técnico mecánica, SOAT, extintores, botiquín,



Código: GTH-M-01	Versión: 02	Fecha de emisión: 13/12/2018	Página 173 de 229	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	---------------------------------	----------------------	---------------------------------

- repuestos, seguros, entre otros.
5. Informar oportunamente a la oficina encargada del mantenimiento y reparación de los vehículos, todo tipo de fallas o daños presentados en el mismo.
 6. Llevar un registro mensual de la historia del vehículo.
 7. Informar oportunamente toda colisión o accidente de tránsito que se presente en cumplimiento de sus funciones.
 8. Solicitar oportunamente los combustibles y lubricantes necesarios.
 9. Cumplir estrictamente con las normas sobre seguridad industrial y prevención de accidentes y demás normas de tránsito.
 10. Apoyar en la entrega de correspondencia, cuando así se disponga.
 11. Mantener en regla y vigente todos los requisitos y documentos requeridos para el tránsito del vehículo como la licencia de conducción
 12. Guardar absoluta reserva sobre los temas comentados dentro del vehículo.
 13. Guardar el vehículo tan pronto le haya sido indicado y en el lugar asignado.

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

1. Normas de Transito

VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

Comunes	Por nivel jerárquico
Orientación a Resultados. Orientación al Usuario y al ciudadano. Transparencia. Compromiso con la organización.	Manejo de la información Adaptación al cambio Disciplina Relaciones interpersonales Colaboración

VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA

Áreas del Conocimiento	Núcleo Básico del Conocimiento
Básica primaria aprobada Licencia de conducción vigente	
Experiencia	
Seis (6) meses de experiencia laboral	
VIII. EQUIVALENCIAS	
Formación Académica	Experiencia



EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
174 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

I. IDENTIFICACION DEL EMPLEO

Nivel:	Asistencial
Denominación del Empleo:	Auxiliar Administrativo
Código:	407
Grado:	04
Clasificación:	Libre Nombramiento y Remoción
No. de cargos:	Dieciocho (18)
Dependencia:	Donde se ubique el cargo
Cargo del Jefe Inmediato	Quien ejerza la supervisión

II. AREA FUNCIONAL

SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA-GESTION TALENTO HUMANO

III. PROPÓSITO PRINCIPAL

Realizar las actividades secretariales y de apoyo administrativo que se requiera teniendo en cuenta los procedimientos y lineamientos establecidos.

IV. DESCRIPCION DE LAS FUNCIONES ESENCIALES

1. Atender de manera cordial y respetuosa las llamadas telefónicas y al público o funcionarios que se presentan a la oficina.
2. Tramitar y radicar la correspondencia enviada y recibida y efectuar el seguimiento respectivo.
3. Prestar el apoyo logístico requerido para la realización de las diferentes reuniones de trabajo y preparar los documentos correspondientes.
4. Proyectar la respuesta a la correspondencia para consideración y aprobación del superior inmediato.
5. Responder por todas y cada una de las actividades desarrolladas, asumiendo las



Código: GTH-M-01	Versión: 02	Fecha de emisión: 13/12/2018	Página 175 de 229	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	---------------------------------	----------------------	---------------------------------

- consecuencias que se derivan en el ejercicio de sus funciones.
- Organizar el archivo del proceso, dando cumplimiento a las normas del archivo general.
 - Realizar los pedidos de insumos de oficina dando cumplimiento a los procedimientos establecidos.
 - Velar por el aseo y orden del área de trabajo
 - Garantizar la protección de la información a cargo
 - Guardar la reserva necesaria sobre todos los asuntos e informes contenidos en la documentación que atiende.
 - Cumplir con las normas y recomendaciones del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo SSST.
 - Contribuir con la implementación y mejoramiento del sistema gestión de calidad y MECI

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

- Normas de Archivo
- Atención y servicio al cliente
- Gestión documental
- Redacción y ortografía

VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

Comunes	Por nivel jerárquico
Orientación a Resultados. Orientación al Usuario y al ciudadano. Transparencia. Compromiso con la organización.	Manejo de la información Adaptación al cambio Disciplina Relaciones interpersonales Colaboración

VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA

Áreas del Conocimiento	Núcleo Básico del Conocimiento
Básica primaria aprobada	
Experiencia	
Seis (6) meses de experiencia laboral	
ALTERNATIVAS	
Formación Académica	Experiencia



EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
176 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

I. IDENTIFICACION DEL EMPLEO

Nivel:	Asistencial
Denominación del Empleo:	Auxiliar Administrativo
Código:	407
Grado:	05
Clasificación:	Libre Nombramiento y Remoción
No. de cargos:	Uno (1)
Dependencia:	Direccionamiento Estratégico
Cargo del Jefe Inmediato	Gerente General

II. AREA FUNCIONAL

DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

III. PROPÓSITO PRINCIPAL

Realizar las actividades secretariales y de apoyo administrativo que requiera el Gerente General teniendo en cuenta los procedimientos y lineamientos establecidos.

IV. DESCRIPCION DE LAS FUNCIONES ESENCIALES

1. Atender de manera cordial y respetuosa las llamadas telefónicas y al público o funcionarios que se presentan a la oficina.
2. Tramitar y radicar la correspondencia enviada por la gerencia general y efectuar el seguimiento respectivo.
3. Llevar actualizada la agenda del gerente general
4. Prestar el apoyo logístico requerido para la realización de las diferentes reuniones de trabajo y preparar los documentos de acuerdo con el orden del día a tratar.
5. Proyectar la respuesta a la correspondencia para consideración y aprobación del



Código: GTH-M-01	Versión: 02	Fecha de emisión: 13/12/2018	Página 177 de 229	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	---------------------------------	----------------------	---------------------------------

- gerente general.
- Responder por todas y cada una de las actividades desarrolladas, asumiendo las consecuencias que se derivan en el ejercicio de sus funciones.
 - Organizar el archivo del proceso, dando cumplimiento a las normas del archivo general.
 - Realizar los pedidos de insumos de oficina dando cumplimiento a los procedimientos establecidos.
 - Velar por el aseo y orden del área de trabajo
 - Garantizar la protección de la información a cargo
 - Apoyar las actividades secretariales que requieran los profesionales que dependen del gerente general.
 - Administración y control de la caja menor de la entidad, garantizando el cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos.
 - Guardar la reserva necesaria sobre todos los asuntos e informes contenidos en la documentación que atiende.
 - Cumplir con las normas y recomendaciones del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo SSST.
 - Contribuir con la implementación y mejoramiento del sistema gestión de calidad y MECI

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

- Normas de Archivo
- Atención y servicio al cliente
- Gestión documental
- Redacción y ortografía

VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

Comunes	Por nivel jerárquico
Orientación a Resultados. Orientación al Usuario y al ciudadano. Transparencia. Compromiso con la organización.	Manejo de la información Adaptación al cambio Disciplina Relaciones interpersonales Colaboración

VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA

Áreas del Conocimiento	Núcleo Básico del Conocimiento
Básica primaria aprobada	
Experiencia	
Seis (6) meses de experiencia laboral	

VIII. EQUIVALENCIAS

Formación Académica	Experiencia



EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
178 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

I. IDENTIFICACION DEL EMPLEO

Nivel:	Profesional
Denominación del Empleo:	Profesional Universitario
Código:	219
Grado:	02
Clasificación:	Libre Nombramiento y Remoción
No. de cargos:	Nueve (9)
Dependencia:	Donde se ubique el cargo
Cargo del Jefe Inmediato	Quien ejerza la supervisión directa

II. AREA FUNCIONAL

SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA - GESTIÓN DE RECURSOS

III. PROPÓSITO PRINCIPAL

Diseñar, organizar, coordinar, ejecutar y controlar las actividades del proceso de Gestión de Recursos, garantizando la optimización, eficiencia y celeridad como apoyo a la gestión.

IV. DESCRIPCION DE LAS FUNCIONES ESENCIALES

1. Programar las actividades del personal a cargo.
2. Preparar y supervisar el informe del estado de bienes para definir si hay bajas o reparación de los mismos, para revisión de la Subgerencia Administrativa y Financiera.
3. Tramitar oportunamente el informe con apoyo del intermediario de seguros para la inclusión o exclusión de bienes del programa de seguros.
4. Programar y Coordinar el mantenimiento de los vehículos de la entidad.
5. Elaborar, actualizar las hojas de vida por cada uno de los bienes muebles de la entidad.
6. Informar anticipadamente al Subgerente Administrativo y Financiero el vencimiento de





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código: GTH-M-01	Versión: 02	Fecha de emisión: 13/12/2018	Página 179 de 229	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	---------------------------------	----------------------	---------------------------------

- los seguros para que se tramiten inmediatamente.
7. Programar y coordinar el proceso de identificación de los bienes inmuebles de la empresa y su administración.
 8. Coordinar con el Profesional de Recurso Humano la dotación de los puestos de trabajo.
 9. Verificar que se registren oportunamente las novedades relacionadas con la administración de bienes de la entidad y que se tramiten oportunamente el paz y salvo de activos al momento del retiro de un funcionario.
 10. Programar y coordinar la realización de inventarios anuales de bienes devolutivos y trimestrales de bienes de consumo y verificar que la información sea actualizada oportunamente.
 11. Administrar las pólizas de garantías de los contratos de suministro y adecuación de bienes y tramitar las reclamaciones a que haya lugar.
 12. Consolidar los requerimientos de bienes y suministros realizados por los procesos de la entidad, para determinar las cantidades a comprar.
 13. Programar y coordinar con el personal a cargo, el mantenimiento de los bienes muebles e inmuebles de la entidad, así como realizar la programación de mantenimiento de la infraestructura, solicitar los recursos necesarios para llevarlo a cabo.
 14. Realizar cruces de información mensual entre su área y las demás que tengan que ver con el desarrollo de los procesos y actividades a su cargo.
 15. Supervisar que los municipios cumplan con las condiciones de recepción, utilización y manejo de los inventarios y elementos suministrados por la entidad.
 16. Coordinar con el personal a cargo el despacho y entrega de los materiales de inventario y suministros requeridos por los diferentes municipios.
 17. Realizar los informes y requerimientos necesarios para que se ejecuten las actividades de mantenimiento.
 18. Supervisar que se cumpla lo establecido en los procedimientos ventanilla única, archivo y correspondencia.
 19. Administrar el almacén de acuerdo a los procedimientos establecidos.
 20. Coordinar con las demás áreas de la empresa la elaboración del Plan Anual de Adquisiciones, consolidar la información y hacer seguimiento al mismo.
 21. Realizar las cotizaciones de los contratos de compra venta y suministros.
 22. Garantizar el registro oportuno de las entradas y salidas de almacén conforme se ejecutan los contratos y dentro del mes que corresponda.
 23. Administrar los Activos de la entidad de acuerdo con el marco legal de las Normas Internacionales de Información Financiera aplicable a las empresas del Sector Público que no cotizan en Bolsa de Valores.
 24. Realizar la autoevaluación de la dependencia, identificar áreas críticas y elaborar el plan de mejoramiento respectivo.
 25. Presentar informes periódicos acerca del cumplimiento de planes de trabajo ejecutados e indicadores de gestión y desempeño.
 26. Integrar las actividades pertinentes a los procedimientos asignados, armónica y





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código: GTH-M-01	Versión: 02	Fecha de emisión: 13/12/2018	Página 180 de 229	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	---------------------------------	----------------------	---------------------------------

- coherentemente, estableciendo relaciones secuenciales y empresariales.
27. Mantenerse informado sobre innovaciones en aspectos que tengan vinculación con el proceso asignado.
 28. Registrar y archivar toda la documentación que deba conservarse en la Empresa y de conformidad con los procedimientos establecidos para ello.
 29. Programar, elaborar y presentar el proyecto de presupuesto anual del área.
 30. Realizar la supervisión de los contratos que le sean asignados y que correspondan a la naturaleza del cargo.
 31. Garantizar la implementación y mejoramiento del sistema gestión de calidad y MECI en las actividades a cargo.
 32. Guardar la reserva necesaria sobre todos los asuntos e informes contenidos en la documentación que atiende.
 33. Cumplir con las normas y recomendaciones del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo SSST.

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

1. Informática.
2. Financieros.
3. Administración de bienes muebles e inmuebles.
4. Normas Internacionales de Información Financiera.

VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

Comunes	Por nivel jerárquico
Orientación a Resultados. Orientación al Usuario y al ciudadano. Transparencia. Compromiso con la organización.	Aprendizaje Continuo. Experticia Profesional. Trabajo en equipo y colaboración. Creatividad. Liderazgo de grupos de trabajo. Toma de decisiones.

VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA

Áreas del Conocimiento	Núcleo Básico del Conocimiento
Áreas del conocimiento de: Economía, Administración, Contaduría y afines, Ingeniería, Arquitectura, Urbanismo y afines, Ciencias Sociales y Humanas Tarjeta profesional si la actividad se encuentra reglamentada.	Economía, Contaduría Pública, Administración de Empresas, Financiera, Pública. Ingeniería Industrial Derecho

Experiencia

Un año (1) de experiencia profesional.

VIII. EQUIVALENCIAS

Formación Académica	Experiencia
---------------------	-------------





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código: GTH-M-01	Versión: 02	Fecha de emisión: 13/12/2018	Página 181 de 229	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	---------------------------------	----------------------	---------------------------------

--	--

I. IDENTIFICACION DEL EMPLEO

Nivel:	Técnico
Denominación del Empleo:	Técnico Administrativo
Código:	367
Grado:	01
Clasificación:	Libre Nombramiento y Remoción
No. de cargos:	Dieciocho (18)
Dependencia:	Donde se ubique el cargo
Cargo del Jefe Inmediato	Quien ejerza la supervisión directa

II. AREA FUNCIONAL

SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA-GESTIÓN DE RECURSOS

III. PROPÓSITO PRINCIPAL

Apoyar en el manejo y control del almacén y los inventarios de los bienes muebles e inmuebles de la entidad, garantizando la disponibilidad de los recursos necesarios para el funcionamiento de la empresa y coordinar las actividades relacionadas con el mantenimiento de los vehículos, la hoja de vida de cada uno de los bienes muebles e inmuebles y recepción de los pedidos con proveedores.

IV. DESCRIPCION DE LAS FUNCIONES ESENCIALES

1. Proyectar para revisión del Profesional de Gestión de Recursos el informe trimestral de consumos para la programación de compras de la entidad.
2. Apoyo en la Codificación y actualización de los activos de la entidad, y llevar el inventario detallado de los mismos a cargo de cada funcionario.





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código: GTH-M-01	Versión: 02	Fecha de emisión: 13/12/2018	Página 182 de 229	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	---------------------------------	----------------------	---------------------------------

3. Efectuar el inventario mensual de almacén conjuntamente con el Contador Público e informar las inconsistencias que se presenten con los registros contables a la Subgerencia Administrativa y Financiera
4. Preparar y remitir los requerimientos de papelería, equipos y suministros solicitados por los municipios y funcionarios responsables de área, siguiendo los procedimientos establecidos y llevar el control de los inventarios asignados a cada funcionario.
5. Participar en el desarrollo y mejoramiento de los procesos que tengan que ver con las funciones de almacén.
6. Elaborar y presentar con la coordinación del Profesional de Gestión de Recursos el informe anual de consumo de elementos de almacén de cada vigencia.
7. Apoyo en la realización de los cruces de información mensuales de almacén con presupuesto, contabilidad y jurídica.
8. Apoyo en la sistematización de la información correspondiente a entradas, salidas, devoluciones y bajas de almacén a través del software contable con el fin de contar con información permanente, oportuna y confiable.
9. Ejecutar y controlar la plaquetización y codificación de todos los muebles y equipos de la entidad.
10. Apoyo en la programación y control mediante registro sistematizado la ejecución de los programas de mantenimiento de los equipos, vehículos e inmuebles de la empresa.
11. Llevar el control sobre los bienes dados internamente en calidad de préstamo, dentro de las áreas de la entidad.
12. Clasificar, organizar y llevar el control del archivo de las entradas y salidas de almacén generadas a través del Software, con todos sus soportes administrativos y formalidades legales.
13. Apoyo en la recepción de los suministros de los proveedores y verificar que cumplan con las especificaciones requeridas por la empresa de acuerdo con los contratos u órdenes de compra en coordinación con los supervisores del contrato cuando aplique.
14. Apoyo en la preparación del inventario personal de los funcionarios al momento del ingreso y tramitar el paz y salvo cuando se retiren.
15. Apoyo en el trámite de acuerdo con los procedimientos administrativos de la solicitud de reposición oportuna de bienes y equipos que se encuentren en periodo de garantía, cuando sea del caso.
16. Realizar los cambios de inventarios cuando se efectúe alguna novedad de personal en las diferentes dependencias, de acuerdo con el procedimiento establecido.
17. Apoyo en la preparación del informe y las actas de baja de los elementos autorizados por la Gerencia General y proceder bajo la supervisión del Profesional de Gestión de Recursos con la destrucción o donación de los mismos, de acuerdo con el procedimiento establecido.
18. Reportar, con relación a los bienes muebles e inmuebles, y dentro de los términos establecidos, las diferentes novedades que respecto de estos se presenten por siniestro, ampliaciones de cubrimiento o dadas de baja o traslado que afecten las pólizas de seguro contratadas.





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código: GTH-M-01	Versión: 02	Fecha de emisión: 13/12/2018	Página 183 de 229	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	---------------------------------	----------------------	---------------------------------

19. Coordinar con los responsables la realización y actualización de los inventarios de los activos de la empresa por dependencia y por funcionario de manera mensual.
20. Apoyar las actividades de supervisión de los contratos asignados al Profesional de Gestión de Recursos cuando se le requiera por la Subgerencia Administrativa y Financiera.
21. Atender de manera respetuosa, amable y diligente a los proveedores.
22. Utilizar, mantener, cuidar, garantizar la custodia, preservación, conservación e inventariar los bienes patrimoniales entregados en préstamo para el desarrollo de las actividades informando sobre irregularidades.
23. Mantener en buen estado y orden de presentación los documentos e información que le corresponda atender y velar por la organización, aseo y buena presentación del sitio de trabajo.
24. Redactar y transcribir correctamente los documentos pertinentes al desarrollo de las actividades asignadas.
25. Mantener en constante actualización sobre técnicas y tecnologías que le den soporte a las actividades que desarrolle.
26. Acatar las decisiones del proceso respectivo y cumplirlas. Aplicar, racionalizar, programar, planificar, controlar sistemáticamente y responder por el desempeño en la ejecución de los procedimientos asignados del Sistema de Gestión de Calidad.
27. Asistir y participar en el tratamiento de temáticas relacionadas con los procedimientos asignados u otras que puntualmente se determinen por proceso de Gestión.
28. Integrar las actividades pertinentes a los procedimientos asignados, armónica y coherentemente.
29. Mantenerse informado sobre innovaciones en aspectos que tengan vinculación con los procedimientos asignados.
30. Apoyar la diligencia de los diferentes informes periódicos del proceso de Gestión respectivo.
31. Apoyar el diligenciamiento de los documentos que tengan relación con las actividades del proceso de Gestión y con la ejecución de los procedimientos asignados.
32. Guardar la reserva necesaria sobre todos los asuntos e informes contenidos en la documentación que atiende.
33. Cumplir con las normas y recomendaciones del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo SSST.

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

1. Informática.
2. Ley General de archivo.
3. Atención al cliente.
4. Normas Internacionales de Información Financiera.

VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

Comunes

Por nivel jerárquico





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código: GTH-M-01	Versión: 02	Fecha de emisión: 13/12/2018	Página 184 de 229	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	---------------------------------	----------------------	---------------------------------

Orientación a Resultados.
Orientación al Usuario y al ciudadano.
Transparencia.
Compromiso con la organización.

Experticia Técnica.
Trabajo en equipo.
Creatividad e innovación.

VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA

Áreas del Conocimiento

Núcleo Básico del Conocimiento

Bachiller en cualquier modalidad

Experiencia

Seis (6) meses de experiencia laboral

VIII. EQUIVALENCIAS

Formación Académica

Experiencia

I. IDENTIFICACION DEL EMPLEO

Nivel:	Técnico
Denominación del Empleo:	Técnico Administrativo
Código:	367
Grado:	01
Clasificación:	Libre Nombramiento y Remoción
No. de cargos:	Dieciocho (18)
Dependencia:	Donde se ubique el cargo
Cargo del Jefe Inmediato	Quien ejerza la supervisión directa

II. AREA FUNCIONAL

SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA - GESTIÓN DE RECURSOS

III. PROPÓSITO PRINCIPAL

Centralizar, recepcionar, radicar, registrar, proteger y distribuir adecuadamente las comunicaciones y correspondencia en la Ventanilla Única contribuyendo al desarrollo de la Gestión Documental de la entidad.

IV. DESCRIPCION DE LAS FUNCIONES ESENCIALES

1. Garantizar la atención a los usuarios durante los días y horarios establecidos por la organización.
2. Atender de manera respetuosa, amable y diligente al público visitante.
3. Apoyar en la radicación de correspondencia externa enviada.
4. Generar las planillas de entrega y los libros de control de correspondencia y mantener actualizado su archivo.





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código: GTH-M-01	Versión: 02	Fecha de emisión: 13/12/2018	Página 185 de 229	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	---------------------------------	----------------------	---------------------------------

5. Realizar las labores de alistamiento y envío de la correspondencia que requiera despacharse vía mensajería especializada o certificada.
6. Tramitar responsablemente toda la documentación emitida y recepcionada en la empresa, para su oportuna distribución de acuerdo a los procedimientos definidos.
7. Recibir, radicar, despachar y clasificar la documentación y correspondencia interna y externa y disponer para el archivo y/o distribuir y hacer firmar las respectivas copias.
8. Ejecutar las actividades de digitación, actualización de la información en el sistema y otros similares.
9. Mantener actualizado el archivo documental en medios magnéticos del área, cumpliendo con las directrices del Archivo General de la Nación.
10. Realizar los pedidos de inventarios (insumos de oficina) de manera oportuna garantizando su disponibilidad.
11. Utilizar, mantener, cuidar, garantizar la custodia, preservación, conservación e inventariar los bienes patrimoniales entregados en préstamo para el desarrollo de las actividades informando sobre irregularidades.
12. Mantener en buen estado y orden de presentación los documentos e información que le corresponda atender y velar por la organización, aseo y buena presentación del sitio de trabajo.
13. Redactar y transcribir correctamente los documentos pertinentes al desarrollo de las actividades asignadas.
14. Realizar las actividades asignadas, atender requerimientos de orden administrativo, suministrar información y atender los clientes internos y externos de forma ágil y oportuna.
15. Mantener en constante actualización sobre técnicas y tecnologías que le den soporte a las actividades que desarrolle.
16. Acatar las decisiones del proceso respectivo y cumplirlas.
17. Aplicar, racionalizar, programar, planificar, controlar sistemáticamente y responder por el desempeño en la ejecución de los procedimientos asignados del Sistema de Gestión de Calidad.
18. Originar y actualizar mensualmente y de forma acumulativa las bases de datos sobre las estadísticas e información empresarial y diligenciar formatos preestablecidos.
19. Asistir y participar en el tratamiento de temáticas relacionadas con los procedimientos asignados u otras que puntualmente se determinen por proceso de Gestión.
20. Integrar las actividades pertinentes a los procedimientos asignados, armónica y coherentemente.
21. Mantenerse informado sobre innovaciones en aspectos que tengan vinculación con los procedimientos asignados.
22. Apoyar la diligencia de los diferentes informes periódicos del proceso de Gestión respectivo.
23. Apoyar el diligenciamiento de los documentos que tengan relación con las actividades del proceso de Gestión y con la ejecución de los procedimientos asignados.
24. Guardar la reserva necesaria sobre todos los asuntos e informes contenidos en la documentación que atiende.
25. Cumplir con las normas y recomendaciones del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo SSST.

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código: GTH-M-01	Versión: 02	Fecha de emisión: 13/12/2018	Página 186 de 229	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	---------------------------------	----------------------	---------------------------------

1. Informática.
2. Ley General de archivo.
3. Atención al cliente.

VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

Comunes	Por nivel jerárquico
Orientación a Resultados. Orientación al Usuario y al ciudadano. Transparencia. Compromiso con la organización.	Experticia Técnica. Trabajo en equipo. Creatividad e innovación.

VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA

Áreas del Conocimiento	Núcleo Básico del Conocimiento
Bachiller en cualquier modalidad	
Experiencia	
Seis (6) meses de experiencia laboral	
VIII. EQUIVALENCIAS	
Formación Académica	Experiencia

I. IDENTIFICACION DEL EMPLEO

Nivel:	Técnico
Denominación del Empleo:	Técnico Administrativo
Código:	367
Grado:	01
Clasificación:	Libre Nombramiento y Remoción
No. de cargos:	Dieciocho (18)
Dependencia:	Donde se ubique el cargo
Cargo del Jefe Inmediato	Quien ejerza la supervisión directa

II. AREA FUNCIONAL

SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA - GESTIÓN DE RECURSOS

III. PROPÓSITO PRINCIPAL

Apoyar las actividades relacionadas con la administración del Archivo Central e Histórico de la entidad dando cumplimiento a las normas establecidas por el Archivo General de la Nación.

IV. DESCRIPCION DE LAS FUNCIONES ESENCIALES

1. Apoyar en la elaboración, actualización de los manuales de procesos y procedimientos del área.
2. Coordinar con el profesional de Gestión de Recursos la realización de los comités de





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código: GTH-M-01	Versión: 02	Fecha de emisión: 13/12/2018	Página 187 de 229	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	---------------------------------	----------------------	---------------------------------

- archivo, elaborar las actas y realizar seguimiento a los compromisos allí pactados.
3. Elaborar el cronograma de transferencias documentales, publicar y socializar a todos los procesos y coordinaciones municipales.
 4. Presentar informe al superior inmediato sobre el cumplimiento del cronograma de transferencias documentales por parte de los procesos.
 5. Elaborar, actualizar el inventario documental conforme se realizan las transferencias documentales de los procesos.
 6. Elaborar, actualizar y administrar las tablas de retención documental, surtir los tramites de aprobación ante las instancias respectivas.
 7. Elaborar las tablas de valoración documental conforme las directrices del Archivo General de la Nación.
 8. Aplicar las orientaciones y pautas sobre la organización física de los documentos en el archivo central.
 9. Llevar un estricto control del préstamo de documentos del archivo central y archivo histórico de la entidad.
 10. Apoyar las asesorías o capacitaciones internas en temas de Gestión Documental, que se realicen en la entidad
 11. Apoyar la elaboración de los informes que el superior inmediato le solicite.
 12. Garantizar la atención a los usuarios durante los días y horarios establecidos por la organización.
 13. Atender de manera respetuosa, amable y diligente al público visitante.
 14. Realizar los pedidos de inventarios (insumos de oficina) de manera oportuna garantizando su disponibilidad.
 15. Establecer los controles necesarios que garanticen protección, recuperación y custodia de los documentos del archivo central e histórico de la organización.
 16. Mantener en buen estado y orden de presentación los documentos e información que le corresponda atender y velar por la organización, aseo y buena presentación del sitio de trabajo.
 17. Redactar y transcribir correctamente los documentos pertinentes al desarrollo de las actividades asignadas.
 18. Evitar el ingreso de personal ajeno al archivo central.
 19. Mantener en constante actualización sobre técnicas y tecnologías que le den soporte a las actividades que desarrolle.
 20. Aplicar, racionalizar, programar, planificar, controlar sistemáticamente y responder por el desempeño en la ejecución de los procedimientos asignados del Sistema de Gestión de Calidad.
 21. Mantenerse informado sobre innovaciones en aspectos que tengan vinculación con los procedimientos asignados.
 22. Contribuir a la implementación y mejoramiento del Sistema Gestión de Calidad y MECI.
 23. Guardar la reserva necesaria sobre todos los asuntos e informes contenidos en la documentación que atiende.
 24. Cumplir con las normas y recomendaciones del Sistema de Seguridad y Salud en el





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
188 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

Trabajo SSST.

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

1. Informática.
2. Ley General de archivo.
3. Atención al cliente.

VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

Comunes

Orientación a Resultados.
Orientación al Usuario y al ciudadano.
Transparencia.
Compromiso con la organización.

Por nivel jerárquico

Experticia Técnica.
Trabajo en equipo.
Creatividad e innovación.

VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA

Áreas del Conocimiento

Bachiller en cualquier modalidad

Núcleo Básico del Conocimiento

Experiencia

Seis (6) meses de experiencia laboral

ALTERNATIVAS

Formación Académica

Experiencia

I. IDENTIFICACION DEL EMPLEO

Nivel:	Asistencial
Denominación del Empleo:	Auxiliar Servicios Generales-Mantenimiento
Código:	470
Grado:	03
Clasificación:	Libre nombramiento y remoción
No. de cargos:	uno (1)
Dependencia:	Donde se ubique el cargo
Cargo del Jefe Inmediato	Quien ejerza la supervisión directa

II. AREA FUNCIONAL

SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA - GESTIÓN DE RECURSOS

III. PROPÓSITO PRINCIPAL

Conservar, reparar y realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura de la entidad (locaciones, muebles y enseres) utilizando los procedimientos necesarios para garantizar el óptimo estado de los mismos.

IV. DESCRIPCION DE LAS FUNCIONES ESENCIALES





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
189 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

1. Dar estricto cumplimiento al cronograma de mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura establecido por el jefe inmediato.
2. Mantener en perfectas condiciones de uso las instalaciones eléctricas, de plomería y pintura, tanto de las oficinas, pasillos, bodegas, áreas comunes que hacen parte de la entidad.
3. Dar prioridad a las solicitudes de mantenimiento correctivo.
4. Solicitar los insumos, materiales y herramientas necesarias para la realización de sus actividades.
5. Garantizar la protección de las herramientas de trabajo.
6. Revisar, reparar y mantener en perfectas condiciones de uso, cerraduras, chapas de puertas, escritorios.
7. Reparar y dar mantenimiento al mobiliario de la entidad.
8. Garantizar el uso de equipos, herramientas y elementos de protección personal, con el fin de minimizar riesgos laborales en la ejecución de las tareas.
9. Garantizar la implementación y mejoramiento del sistema gestión de calidad y MECI en las actividades a cargo.
10. Cumplir con las normas y recomendaciones del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo SSST.

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

1. Electricidad básica
2. Plomería
3. Pintura

VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

Comunes	Por nivel jerárquico
Orientación a Resultados. Orientación al Usuario y al ciudadano. Transparencia. Compromiso con la organización.	Manejo de la información Adaptación al cambio Disciplina Relaciones interpersonales Colaboración

VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA

Áreas del Conocimiento	Núcleo Básico del Conocimiento
Básica primaria aprobada	
Experiencia	
Seis (6) meses de experiencia laboral	

VIII. EQUIVALENCIAS

Formación Académica	Experiencia





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
190 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

I. IDENTIFICACION DEL EMPLEO

Nivel:	Profesional
Denominación del Empleo:	Profesional Universitario
Código:	219
Grado:	01
Clasificación:	Libre Nombramiento y Remoción
No. de cargos:	Veintiséis (26)
Dependencia:	Donde se ubique el cargo
Cargo del Jefe Inmediato	Quien ejerza la supervisión directa

II. AREA FUNCIONAL

SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

III. PROPÓSITO PRINCIPAL

Realizar las actividades de análisis, diseño, desarrollo, programación, documentación, implementación, soporte y mantenimiento de las aplicaciones o programas tecnológicos de la entidad.





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
191 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

IV. DESCRIPCION DE LAS FUNCIONES ESENCIALES

1. Hacer las copias de seguridad de la información y de los programas y archivarlas adecuadamente de acuerdo a los procedimientos establecidos.
2. Realizar las actualizaciones de la Base de Datos de acuerdo con el procedimiento establecido.
3. Analizar las bases de datos y recomendar acciones para su adecuada custodia, seguridad, control, conservación, depuración, actualización y uso.
4. Apoyar las auditorías de sistemas realizadas por el área de acuerdo con los programas implementados.
5. Realizar el análisis y coordinar el diseño, programación, documentación, implementación y mantenimiento de las aplicaciones.
6. Implementar y mantener los sistemas de información de acuerdo con las necesidades de la entidad.
7. Dar soporte a los funcionarios sobre la utilización de equipos, programas e innovaciones tecnológicas, solución de problemas, y atender solicitudes en materia de informática.
8. Proyectar el desarrollo y sistematización de las bases de datos necesarias para el buen funcionamiento.
9. Garantizar la implementación de los procesos del Sistema de Gobierno en línea.
10. Colaborar en los análisis de confiabilidad y rendimiento de los programas de la entidad y proponer nuevos y adecuados desarrollos tecnológicos cuando se requiera.
11. Controlar el crecimiento de la información de las bases de datos a través del diseño de mecanismos que permitan eliminar la información redundante o innecesaria.
12. Colaborar en la aplicación de los mecanismos de acceso y control a los sistemas de información según las necesidades y actualizaciones de los usuarios.
13. Realizar las supervisiones de los contratos que le sean asignados que correspondan a la naturaleza del empleo
14. Realizar los pedidos de inventarios (insumos de oficina) de manera oportuna garantizando su disponibilidad.
15. Utilizar, mantener, cuidar, garantizar la custodia, preservación, conservación e inventariar los bienes patrimoniales entregados en préstamo para el desarrollo de las actividades informando sobre irregularidades.
16. Mantener en buen estado y orden de presentación los documentos e información que le corresponda atender y velar por la organización, aseo y buena presentación del sitio de trabajo.
17. Realizar las actividades asignadas, atender requerimientos de orden administrativo, suministrar información y atender los clientes internos de forma ágil y oportuna.
18. Mantener en constante actualización sobre técnicas y tecnologías que le den soporte a las actividades que desarrolle.
19. Acatar las decisiones del proceso adscrito y cumplirlas e intervenir cuando así se disponga en el establecimiento de pautas y objetivos generales y específicos de la Empresa.





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código: GTH-M-01	Versión: 02	Fecha de emisión: 13/12/2018	Página 192 de 229	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	---------------------------------	----------------------	---------------------------------

20. Presentar informes periódicos acerca del cumplimiento de planes de trabajo ejecutados e indicadores de gestión y desempeño.
21. Integrar las actividades pertinentes a los procedimientos asignados, armónica y coherentemente, estableciendo relaciones secuenciales y empresariales.
22. Mantenerse informado sobre innovaciones en aspectos que tengan vinculación con el proceso asignado.
23. Garantizar la correcta utilización, mantenimiento, cuidado e inventario de los bienes patrimoniales que le fueron confiados, informando sobre irregularidades, deslindando responsabilidades futuras.
24. Tramitar y diligenciar documentos que tengan relación con la gestión empresarial y con la ejecución de los procedimientos asignados.
25. Registrar y archivar toda la documentación que deba conservarse en la Empresa y de conformidad con los procedimientos establecidos para ello.
26. Programar, elaborar y presentar el proyecto de presupuesto anual del área.
27. Realizar la supervisión de los contratos que le sean asignados y que correspondan a la naturaleza del cargo.
28. Garantizar la implementación y mejoramiento del sistema gestión de calidad y MECI en las actividades a cargo.
29. Guardar la reserva necesaria sobre todos los asuntos e informes contenidos en la documentación que atiende.
30. Cumplir con las normas y recomendaciones del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo SSST.

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

1. Informática.
2. Ofimática.
3. Bases de datos.
4. Conocimientos en Sistemas.
5. Programación.

VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

Comunes	Por nivel jerárquico
Orientación a Resultados. Orientación al Usuario y al ciudadano. Transparencia. Compromiso con la organización.	Aprendizaje Continuo. Experticia Profesional. Trabajo en equipo y colaboración. Creatividad. Liderazgo de grupos de trabajo. Toma de decisiones.

VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA

Áreas del Conocimiento	Núcleo Básico del Conocimiento
Áreas del conocimiento de: Ingeniería, arquitectura, urbanismo y afines	Ingeniería de Sistemas





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
193 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

Tarjeta profesional si la actividad está reglamentada.

Experiencia

Un (1) año de experiencia profesional relacionada.

VIII. EQUIVALENCIAS

Formación Académica

Experiencia

I. IDENTIFICACION DEL EMPLEO

Nivel:	Técnico
Denominación del Empleo:	Técnico Administrativo
Código:	367
Grado:	02
Clasificación:	Libre Nombramiento y Remoción
No. de cargos:	Dos (2)
Dependencia:	Donde se ubique el cargo
Cargo del Jefe Inmediato	Quien ejerza la supervisión directa

II. AREA FUNCIONAL

SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

III. PROPÓSITO PRINCIPAL

Establecer las actividades necesarias para que el Proceso de Gestión de Sistemas de Información mantenga constantemente en óptimas condiciones los equipos de cómputo y Servidores de la Red de Datos y así evitar la transmisión y filtración de virus, mediante la





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
194 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

Instalación y/o actualización de licencias de antivirus, aplicaciones y otros elementos informáticos con la finalidad de brindar a las tareas de la Institución el mejor servicio para el logro de sus objetivos.

IV. DESCRIPCION DE LAS FUNCIONES ESENCIALES

1. Controlar el uso de las aplicaciones y software utilizado en los diferentes equipos.
2. Mantener en perfecto funcionamiento la estructura informática (programas, computadores, periféricos, equipos de comunicaciones, redes locales, etc.) que tengan a su cargo, operando y controlando la buena marcha de los sistemas y actuando según los requerimientos de cada sistema operativo, programa o instrucciones de los equipos, según el caso.
3. Realizar sobre el equipamiento a su cargo las tareas normales de operación y/o administración. Las operaciones de mantenimiento preventivo y la verificación de la correcta utilización y reposición.
4. Reaccionar ante posibles amenazas y problemas para encontrar una solución lo antes posible y no comprometer la información que en los equipos se almacena.
5. Asegurar que todos los equipos dispongan de las aplicaciones y programas necesarios para garantizar su buen funcionamiento.
6. Conocer la estructura de toda la red, ordenadores y servidores para aplicar las medidas de seguridad que crea convenientes para asegurar una buena protección contra ataques y posibles fallos de los equipos.
7. Garantizar un dominio absoluto de los sistemas operativos sobre todas sus funciones ofrecidas actualmente en el mercado, sabiendo gestionarlos, mantenerlos, instalarlos y/o desinstalarlos.
8. Crear redes de trabajo con el fin de poder compartir todos los recursos e información que se procesa.
9. Hacer publicaciones en el portal web solicitada por los diferentes usuarios.
10. Redactar la documentación técnica y de usuario necesaria dentro de su marco de actuación.
11. Apoyar los estudios para determinar las necesidades de sistemas de información y comunicación.
12. Supervisar que las actualizaciones de programas no afecten las bases de datos de los diferentes programas.
13. Coordinar y hacer el seguimiento de los desarrollos, el mantenimiento y soporte del sistema integrado de información, garantizando la funcionalidad, confiabilidad, oportunidad y seguridad de la operación del software, hardware y comunicaciones para el cumplimiento de los procesos misionales a cargo.
14. Realizar las supervisiones de los contratos que le sean asignados que correspondan a la naturaleza del empleo.
15. Garantizar la implementación de los procesos del Sistema de Gobierno en línea.
16. Utilizar, mantener, cuidar, garantizar la custodia, preservación, conservación e inventariar los bienes patrimoniales entregados en préstamo para el desarrollo de las actividades informando sobre irregularidades.





EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código: GTH-M-01	Versión: 02	Fecha de emisión: 13/12/2018	Página 195 de 229	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	---------------------------------	----------------------	---------------------------------

17. Mantener en buen estado y orden de presentación los documentos e información que le corresponda atender y velar por la organización, aseo y buena presentación del sitio de trabajo.
18. Realizar las actividades asignadas, atender requerimientos de orden administrativo, suministrar información y atender los clientes internos y externos de forma ágil y oportuna.
19. Mantener en constante actualización sobre técnicas y tecnologías que le den soporte a las actividades que desarrolle.
20. Acatar las decisiones del proceso respectivo y cumplirlas.
21. Aplicar, racionalizar, programar, planificar, controlar sistemáticamente y responder por el desempeño en la ejecución de los procedimientos asignados del Sistema de Gestión de Calidad.
22. Asistir y participar en el tratamiento de temáticas relacionadas con los procedimientos asignados u otras que puntualmente se determinen por proceso de Gestión.
23. Presentar informes periódicos acerca del cumplimiento de planes de trabajo ejecutados e indicadores de Gestión y desempeño.
24. Integrar las actividades pertinentes a los procedimientos asignados, armónica y coherentemente.
25. Mantenerse informado sobre innovaciones en aspectos que tengan vinculación con los procedimientos asignados.
26. Apoyar la diligencia de los diferentes informes periódicos del proceso de Gestión respectivo.
27. Apoyar el diligenciamiento de los documentos que tengan relación con las actividades del proceso de Gestión y con la ejecución de los procedimientos asignados.
28. Guardar la reserva necesaria sobre todos los asuntos e informes contenidos en la información que atiende.
29. Cumplir con las normas y recomendaciones del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo SSST.

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

1. Informática.
2. Sistemas.
3. Mantenimiento y reparación de equipos.

VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

Comunes	Por nivel jerárquico
Orientación a Resultados. Orientación al Usuario y al ciudadano. Transparencia. Compromiso con la organización.	Experticia Técnica. Trabajo en equipo. Creatividad e innovación.

VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA

Áreas del Conocimiento	Núcleo Básico del Conocimiento
Técnico profesional, tecnológica	Sistemas, comunicaciones, electrónica





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
196 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

Experiencia

Seis (6) meses de experiencia laboral

VIII. EQUIVALENCIAS

Formación Académica

Experiencia

I. IDENTIFICACION DEL EMPLEO

Nivel:	Profesional
Denominación del Empleo:	Profesional Universitario
Código:	219
Grado:	01
Clasificación:	Libre Nombramiento y Remoción
No. de cargos:	Veintiséis (26)
Dependencia:	Donde se ubique el cargo
Cargo del Jefe Inmediato	Quien ejerza la supervisión directa

II. AREA FUNCIONAL

SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA-SISTEMAS DE INFORMACIÓN

III. PROPÓSITO PRINCIPAL

Diseñar, coordinar y supervisar la implementación de programas, que mejoren continuamente los sistemas informáticos y de comunicación en red de la entidad y supervisar el diseño y desarrollo de soluciones informáticas contratadas externamente sobre los procesos adoptados.





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código: GTH-M-01	Versión: 02	Fecha de emisión: 13/12/2018	Página 197 de 229	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	---------------------------------	----------------------	---------------------------------

IV. DESCRIPCION DE LAS FUNCIONES ESENCIALES

1. Mantener la seguridad y confidencialidad de la información que se procesa en forma automatizada, por la red de datos y la seguridad de las aplicaciones.
2. Participar en el diseño, organización, coordinación, ejecución y control de proyectos de sistematización de los procesos.
3. Coordinar con el Profesional de Gestión de Recurso Humano la capacitación y actualización de todos los funcionarios, en el uso de las aplicaciones implementadas o desarrolladas.
4. Coordinar el archivo de la documentación fuente de la base de datos y de las actualizaciones.
5. Coordinar la actualización de la base de datos de acuerdo con los avances del programa de depuración de archivos.
6. Participar en el desarrollo y mejoramiento de procesos.
7. Brindar soporte técnico en sistemas en la rendición de informes a los diferentes entes de control interno y externo que lo requieran en las diferentes plataformas tecnológicas, en los cargues masivos de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en la generación de PQR's por periodos y en los cargues al SUI.
8. Generar y enviar Archivos ATH para el pago de los usuarios en entidades bancarias.
9. Generar subsidios mensuales, archivos para carga para reportes mensuales de aseo y Coopserpark.
10. Generación y gestión de usuarios y perfiles con sus respectivos permisos en el Software y las diferentes plataformas tecnológicas.
11. Adoptar procedimientos adecuados y necesarios para la toma, verificación y archivo periódico de las copias de seguridad de la totalidad de la información perteneciente.
12. Proponer, dirigir y controlar los planes de contingencia que tengan relación con las aplicaciones informáticas.
13. Proponer plataformas tecnológicas adecuadas y emitir conceptos técnicos en las adquisiciones de software y hardware.
14. Prestar asesoría y apoyo a las distintas áreas de la entidad sobre aspectos de sistemas y procesamiento de datos.
15. Realizar las auditorías de sistemas cuando se lo solicite la Subgerente Administrativa y Financiera.
16. Apoyar los estudios para determinar las necesidades de sistemas de información y comunicación.
17. Garantizar la implementación de los proceso del Sistema de Gobierno en línea.
18. Supervisar que las actualizaciones de programas no afecten las bases de datos de los diferentes programas.
19. Coordinar y hacer el seguimiento de los desarrollos, el mantenimiento y soporte del sistema integrado de información, garantizando la funcionalidad, confiabilidad, oportunidad y seguridad de la operación del software, hardware y comunicaciones para el cumplimiento de los procesos misionales a cargo.
20. Supervisar y hacer seguimiento de las funciones del personal a su cargo.
21. Utilizar, mantener, cuidar, garantizar la custodia, preservación, conservación e inventariar los bienes patrimoniales entregados en préstamo para el desarrollo de las actividades informando





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código: GTH-M-01	Versión: 02	Fecha de emisión: 13/12/2018	Página 198 de 229	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	---------------------------------	----------------------	---------------------------------

sobre irregularidades.

22. Mantener en buen estado y orden de presentación los documentos e información que le corresponda atender y velar por la organización, aseo y buena presentación del sitio de trabajo.
23. Realizar las actividades asignadas, atender requerimientos de orden administrativo, suministrar información y atender los clientes internos y externos de forma ágil y oportuna.
24. Mantener en constante actualización sobre técnicas y tecnologías que le den soporte a las actividades que desarrolle.
25. Acatar las decisiones del proceso adscrito y cumplirlas e intervenir cuando así se disponga en el establecimiento de pautas y objetivos generales y específicos de la Empresa.
26. Aplicar, racionalizar, programar, planificar, controlar sistemáticamente y responder por el desempeño en la ejecución de los procedimientos asignados del Sistema de Gestión de Calidad.
27. Presentar informes periódicos acerca del cumplimiento de planes de trabajo ejecutados e indicadores de gestión y desempeño.
28. Integrar las actividades pertinentes a los procedimientos asignados, armónica y coherentemente, estableciendo relaciones secuenciales y empresariales.
29. Mantenerse informado sobre innovaciones en aspectos que tengan vinculación con el proceso asignado.
30. Garantizar la correcta utilización, mantenimiento, cuidado e inventario de los bienes patrimoniales que le fueron confiados, informando sobre irregularidades, deslindando responsabilidades futuras.
31. Tramitar y diligenciar documentos que tengan relación con la gestión empresarial y con la ejecución de los procedimientos asignados.
32. Registrar y archivar toda la documentación que deba conservarse en la Empresa y de conformidad con los procedimientos establecidos para ello.
33. Programar, elaborar y presentar el proyecto de presupuesto anual del área.
34. Realizar la supervisión de los contratos que le sean asignados y que correspondan a la naturaleza del cargo.
35. Garantizar la implementación y mejoramiento del sistema gestión de calidad y MECI en las actividades a cargo.
36. Guardar la reserva necesaria sobre todos los asuntos e informes contenidos en la documentación que atiende.
37. Cumplir con las normas y recomendaciones del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo SSST.

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

1. Informática.
2. Ofimática.
3. Bases de datos.
4. Conocimientos en Sistemas.
5. Programación.

VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código: GTH-M-01	Versión: 02	Fecha de emisión: 13/12/2018	Página 199 de 229	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	---------------------------------	----------------------	---------------------------------

Comunes	Por nivel jerárquico
Orientación a Resultados. Orientación al Usuario y al ciudadano. Transparencia. Compromiso con la organización.	Aprendizaje Continuo. Experticia Profesional. Trabajo en equipo y colaboración. Creatividad. Liderazgo de grupos de trabajo. Toma de decisiones.
VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA	
Áreas del Conocimiento	Núcleo Básico del Conocimiento
Áreas del conocimiento de: Ingeniería, arquitectura, urbanismo y afines. Tarjeta profesional si la actividad está reglamentada	Ingeniería de Sistemas
Experiencia	
Un (1) año de experiencia profesional relacionada.	
VIII. EQUIVALENCIAS	
Formación Académica	Experiencia

I. IDENTIFICACION DEL EMPLEO	
Nivel:	Profesional
Denominación del Empleo:	Contador Público
Código:	219
Grado:	04
Clasificación:	Libre Nombramiento y Remoción
No. de cargos:	Uno (1)
Dependencia:	Gestión Financiera
Cargo del Jefe Inmediato	Subgerente Administrativo y Financiero
II. AREA FUNCIONAL	
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA-GESTION FINANCIERA	
III. PROPÓSITO PRINCIPAL	
Planificar las actividades contables controlando y verificando los procesos de registro, clasificación y contabilización del movimiento contable, a fin de garantizar que los Estados Financieros sean confiables y oportunos, orientando, supervisando y organizando además,	





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
200 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

el proceso contable de acuerdo con las normas contables y tributarias vigentes y las directrices impartidas por la Contraloría General de la República y la Contaduría General de la Nación.

IV. DESCRIPCION DE LAS FUNCIONES ESENCIALES

1. Trazar y aplicar las políticas contables que conlleven con la aplicación del Plan General de Contabilidad Pública y que permitan la identificación y registro contable, de los hechos económicos, financieros, sociales y ambientales de la Empresa.
2. Implantar el Plan Único de Cuentas, realizar su actualización en la creación de cuentas y subcuentas y supervisar la creación de terceros.
3. Dirigir y controlar el desarrollo de las actividades contables de la Empresa de conformidad con las políticas financieras adoptadas y velar por su permanente actualización.
4. Verificar y depurar cuentas contables.
5. Dirigir, coordinar y controlar los registros de las operaciones correspondientes a los recursos, obligaciones y patrimonio de la Empresa.
6. Verificar el trámite de las órdenes de pago, nóminas, descuentos y liquidaciones dentro de los plazos conforme a los reglamentos correspondientes.
7. Verificar que los diferentes procesos reporten y registren con oportunidad y calidad la Información inherente al proceso contable de la entidad, de acuerdo con su nivel de responsabilidad en el mismo.
8. Coordinar y realizar los Comités de Sostenibilidad Contable.
9. Supervisar y controlar mensualmente las correspondientes conciliaciones bancarias y que se presenten oportunamente los informes requeridos.
10. Supervisar y controlar mensualmente los cálculos correspondientes sobre provisiones de nómina, las depreciaciones y amortizaciones.
11. Supervisar, controlar, revisar y refrendar diariamente la causación de cuentas por pagar y sus soportes para su correcta incorporación en los Estados Financieros.
12. Supervisar y controlar todas las actividades que se desarrollen en el proceso de contabilidad en cuanto a NIIF y que se presenten oportunamente los informes requeridos para los entes internos y externos.
13. Supervisar y controlar mensualmente las conciliaciones entre procesos y que se presenten oportunamente los informes requeridos con sustentación en registros tomados en la ejecución de los mismos.
14. Supervisar la preparación de las declaraciones de Industria y Comercio y Renovación de Cámara de Comercio para ser presentadas a las entidades competentes.
15. Proyectar los actos, constancias y certificaciones relacionadas con el área de acuerdo con el procedimiento establecido.
16. Revisar periódicamente el inventario de bienes de consumo y devolutivos que prepare el encargado de Recursos Físicos y determinar su correspondencia con los registros contables de la entidad.
17. Preparar los informes y cálculos necesarios para el pago de las contribuciones especiales y que están sean presentadas a las entidades estatales competentes.





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código: GTH-M-01	Versión: 02	Fecha de emisión: 13/12/2018	Página 201 de 229	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	---------------------------------	----------------------	---------------------------------

18. Preparar las declaraciones de retención y autorretención en la fuente, retención del Impuesto sobre las ventas, Impuesto a la Riqueza, Renta por CREE, Renta, Rete ICA y demás de carácter fiscal para ser presentadas a la DIAN.
19. Supervisar, controlar y presentar la depuración y correcto envío de la Información Exógena a la DIAN.
20. Consolidar, preparar y presentar los estados, informes y reportes contables con base en las normas expedidas por la Contaduría General de la Nación.
21. Reportar oportunamente la información financiera, económica, social y ambiental a la Contaduría General de la Nación y mantener actualizados los registros realizados en el CHIP (Sistema Consolidador de Hacienda Pública).
22. Rendir los informes de deuda pública dentro de los plazos trazados y con las condiciones que se dispongan para los mismos.
23. Implementar los controles o acciones administrativas que garanticen el suministro oportuno de información a la Contaduría General de la Nación
24. Producir y rendir los informes contables a la contraloría departamental y organismos públicos, de conformidad con los estatutos pertinentes.
25. Practicar los ajustes y reclasificaciones correspondientes que conlleven a expresar los estados financieros acordes a la realidad económica de la organización.
26. Supervisar, controlar y coordinar los grupos de trabajo para realizar las actividades correspondientes que conlleven al Correcto Cierre Contable para expresar los Estados Financieros acordes a la realidad económica de la Entidad.
27. Preparar, firmar y certificar los estados, informes y reportes contables.
28. Impartir instrucciones en la contabilización de los soportes que generan cada una de las áreas que intervienen en el proceso contable y revisar su ejecución.
29. Preparar y elaborar informes cuando el jefe inmediato lo requiera.
30. Promover y participar en programas de modernización de los procedimientos y mejoramiento de la calidad de los servicios que presta el proceso de contabilidad.
31. Realizar la autoevaluación de la dependencia, identificar áreas críticas y elaborar el plan de mejoramiento.
32. Coordinar el grupo interno de trabajo correspondiente al área asignada.
33. Acatar las decisiones del líder de proceso y cumplirlas e intervenir cuando así se disponga en el establecimiento de pautas y objetivos generales y específicos de la Empresa.
34. Presentar informes periódicos acerca del cumplimiento de planes de trabajo ejecutados e indicadores de Gestión y desempeño.
35. Integrar las actividades pertinentes a los procedimientos asignados, armónica y coherentemente, estableciendo relaciones secuenciales y empresariales.
36. Mantenerse informado sobre innovaciones en aspectos que tengan vinculación con los procesos asignados.
37. Garantizar la correcta utilización, mantenimiento, cuidado e inventario de los bienes patrimoniales que le fueron confiados, informando sobre irregularidades, deslindando responsabilidades futuras.





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
202 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

38. Tramitar y diligenciar documentos que tengan relación con la gestión empresarial y con la ejecución de los procedimientos asignados.
39. Programar, elaborar y presentar el proyecto de presupuesto anual del área.
40. Realizar la supervisión de los contratos que le sean asignados y que correspondan a la naturaleza del cargo.
41. Garantizar la implementación y mejoramiento del sistema gestión de calidad y MECI en las actividades a cargo.
42. Guardar la reserva necesaria sobre todos los asuntos e informes contenidos en la documentación que atiende.
43. Cumplir con las normas y recomendaciones del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo SSST.

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

1. Informática.
2. Manejo de Software.
3. Manejo de Plataforma DIAN.
4. Profesional en Contabilidad.
5. Normas Internacionales de Información Financiera.

VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

Comunes	Por nivel jerárquico
Orientación a Resultados. Orientación al Usuario y al ciudadano. Transparencia. Compromiso con la organización.	Aprendizaje Continuo. Experticia Profesional. Trabajo en equipo y colaboración. Creatividad. Liderazgo de grupos de trabajo. Toma de decisiones.

VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA

Áreas del Conocimiento	Núcleo Básico del Conocimiento
Áreas del conocimiento de: Economía, Administración, Contaduría y afines, Tarjeta profesional si la actividad se encuentra reglamentada.	Contaduría Pública.

Experiencia

Un año (1) año de experiencia profesional relacionada

VIII. EQUIVALENCIAS

Formación Académica	Experiencia





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
203 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

I. IDENTIFICACION DEL EMPLEO

Nivel:	Profesional
Denominación del Empleo:	Profesional Universitario
Código:	219
Grado:	02
Clasificación:	Libre Nombramiento y Remoción
No. de cargos:	Nueve (9)
Dependencia:	Donde se ubique el cargo
Cargo del Jefe Inmediato	Quien ejerza la supervisión directa

II. AREA FUNCIONAL

SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA-GESTION FINANCIERA

III. PROPÓSITO PRINCIPAL

Diseñar, organizar, coordinar, ejecutar y controlar los planes, programas, proyectos, procedimientos y procesos relacionados con la gestión presupuestal de la entidad.

IV. DESCRIPCION DE LAS FUNCIONES ESENCIALES





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código: GTH-M-01	Versión: 02	Fecha de emisión: 13/12/2018	Página 204 de 229	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	---------------------------------	----------------------	---------------------------------

1. Cumplir con la normativa presupuestal vigente.
2. Integrar la programación presupuestal en la entidad en atención al procedimiento establecido, con los parámetros, marcos generales, los topes máximos de gastos y expectativa de Ingresos del proyecto de presupuesto de la vigencia siguiente.
3. Elaborar acto administrativo de desagregación del Presupuesto aprobado.
4. Integrar el proceso de programación del Plan Financiero, reflejado en el Proyecto de Presupuesto e informar al líder del proceso para iniciar el trámite de aprobación ante la Junta Directiva.
5. Consolidar, tramitar y gestionar la aprobación del presupuesto de ingresos, gastos e inversiones para la vigencia fiscal, vigencias futuras asociadas y el Programa Anual de Caja – PAC, así como las resoluciones de modificación presupuestales resultado de reprogramación del presupuesto que presenten las áreas ejecutoras mensualmente.
6. Revisar sigilosamente el diligenciamiento de las cuentas para poder ser causadas por Contabilidad y posteriormente pagadas por Tesorería.
7. Consolidar y suministrar a la Tesorería el Programa Anual de Caja –PAC.
8. Elaborar los certificados de disponibilidad y certificados de Registro Presupuestal previa autorización.
9. Elaborar el Marco Fiscal de Mediano Plazo, Plan Financiero, Ahorro Operacional, Servicio a la Deuda y demás componentes que los integran.
10. Elaborar los informes mensuales de ejecución del presupuesto de gastos de funcionamiento e inversión (afectación, compromisos, obligaciones y pagos) y de ingresos de la vigencia actual, así como y el de la Reserva Presupuestal de la vigencia.
11. Elaborar las modificaciones presupuestales (traslados, adiciones y reducciones) necesarias para mantener el equilibrio presupuestal, entre lo ejecutado y lo planificado, previa autorización del líder del proceso.
12. Presentar oportunamente los informes en las plataformas tecnológicas u oficinas que exijan los entes de control y que correspondan a la gestión presupuestal de la entidad.
13. Promover y participar en programas de modernización de los procedimientos y mejoramiento de la calidad de los servicios que presta y apoya el proceso de presupuesto.
14. Evaluar de forma permanente la ejecución presupuestal.
15. Realizar la autoevaluación de la dependencia, identificar áreas críticas y elaborar el plan de mejoramiento.
16. Efectúa periódicamente en coordinación con la tesorería y contabilidad, las conciliaciones entre procesos necesarias que garanticen la confiabilidad de los reportes e información presupuestal correspondiente.
17. Realiza las afectaciones presupuestales para nómina y el pago de aportes parafiscales y demás contribuciones sobre la misma.
18. Realiza los registros presupuestales de otros ingresos por comisión a favor de la entidad.
19. Realiza la liberación de saldos de manera mensual de registros y disponibilidades del presupuesto previa autorización del jefe inmediato y conciliación con las dependencias





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código: GTH-M-01	Versión: 02	Fecha de emisión: 13/12/2018	Página 205 de 229	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	---------------------------------	----------------------	---------------------------------

- a cargo de la ejecución de los mismos.
20. Establecer y controlar el cronograma de cierre presupuestal, así como elaborar las respectivas resoluciones de reservas y cuentas por pagar previo cruce de información con las dependencias responsables.
 21. Preparar y elaborar informes cuando el jefe inmediato lo requiera.
 22. Acatar las decisiones del líder de proceso y cumplirlas e intervenir cuando así se disponga en el establecimiento de pautas y objetivos generales y específicos de la Empresa.
 23. Presentar informes periódicos sobre indicadores de Gestión y desempeño.
 24. Presentar informes periódicos acerca del cumplimiento de planes de trabajo ejecutados.
 25. Integrar las actividades pertinentes a los procedimientos asignados, armónica y coherentemente, estableciendo relaciones secuenciales y empresariales.
 26. Mantenerse informado sobre innovaciones en aspectos que tengan vinculación con los procesos asignados.
 27. Garantizar la correcta utilización, mantenimiento, cuidado e inventario de los bienes patrimoniales que le fueron confiados, informando sobre irregularidades, deslindando responsabilidades futuras.
 28. Tramitar y diligenciar documentos que tengan relación con la gestión empresarial y con la ejecución de los procedimientos asignados.
 29. Registrar y archivar toda la documentación que deba conservarse en la Empresa y de conformidad con los procedimientos establecidos para ello.
 30. Tramitar y diligenciar los informes periódicos que presenten los resultados exigidos por la Empresa e información permanente al líder del Proceso de todas las situaciones atinentes, producidas cotidianamente, así como aquellas que se presenten puntual y eventualmente.
 31. Garantizar la implementación y mejoramiento del sistema gestión de calidad y MECI en las actividades a cargo.
 32. Guardar la reserva necesaria sobre todos los asuntos e informes contenidos en la documentación que atiende.
 33. Cumplir con las normas y recomendaciones del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo SSST.

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

1. Presupuesto Público.
2. Ley General de Archivo.
3. Preparación de reportes del SIRECI, CHIP y FUT.
4. Informática.

VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

Comunes	Por nivel jerárquico
Orientación a Resultados. Orientación al Usuario y al ciudadano.	Aprendizaje Continuo. Experticia Profesional.





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
206 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

Transparencia.
Compromiso con la organización.

Trabajo en equipo y colaboración.
Creatividad.
Liderazgo de grupos de trabajo.
Toma de decisiones.

VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA

Áreas del Conocimiento

Áreas del conocimiento de:
Economía, Administración, Contaduría y afines,

Tarjeta profesional si la actividad se encuentra reglamentada.

Núcleo Básico del Conocimiento

Contaduría Pública, Economía, Administración de Empresas, Administración Pública.

Experiencia

Un (1) año de experiencia profesional relacionada.

VIII. EQUIVALENCIAS

Formación Académica

Experiencia

I. IDENTIFICACION DEL EMPLEO

Nivel:	Profesional
Denominación del Empleo:	Profesional Universitario
Código:	219
Grado:	01
Clasificación:	Libre Nombramiento y Remoción
No. de cargos:	Veintiséis (26)
Dependencia:	Donde se ubique el cargo
Cargo del Jefe Inmediato	Quien ejerza la supervisión directa

II. AREA FUNCIONAL

SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA-GESTION FINANCIERA

III. PROPÓSITO PRINCIPAL

Contribuir con sus conocimientos profesionales en las actividades de contabilidad, mediante la validación de la aplicación de las Políticas Contables con relación a la





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
207 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

depreciación, Deterioro, Propiedad, Planta y Equipo, Costo Amortizados y otros relevantes establecidas en el proceso de Regulación Contable y costos ABC.

IV. DESCRIPCION DE LAS FUNCIONES ESENCIALES

1. Realizar el análisis en el reconocimiento de Depreciación, Deterioro, Propiedad, Planta y Equipo, Costo Amortizado de acuerdo a las Políticas contables establecidas en el proceso de implementación de Normas internacionales de información financiera regulado por la Resolución 414 de 2014 de la Contaduría General de la Nación.
2. Consolidar, revisar y validar el Registro Contable de los ingresos y retiros de nueva Propiedad, Planta y Equipo con base en la información suministrada por el Área Operativa mediante el formato de activaciones y Retiros de propiedad, planta y Equipo, con el fin de alimentar una Base de Datos con la información de los Activos Fijos de la empresa.
3. Revisión y análisis de los costos ABC al interior de la compañía, con el fin de consolidar la información base para la preparación de los informes requeridos por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
4. Elaboración y envío de los informes a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios por los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Gas.
5. Apoyo en la presentación de las diferentes declaraciones de la DIAN.
6. Elaboración y envío de los informes a la Contaduría General de la Nación y Contraloría General de acuerdo a lo requerido y con base en Normas Internacionales de Información Financiera.
7. Apoya en la coordinación y ejecución de políticas relacionadas con el área contable, asegurándose que se cumplan los principios de contabilidad y las normas internacionales, al igual que las políticas de la Entidad y las normas fiscales vigentes.
8. Utilizar, mantener, cuidar, garantizar la custodia, preservación, conservación e inventariar los bienes patrimoniales entregados en préstamo para el desarrollo de las actividades informando sobre irregularidades.
9. Mantener en buen estado y orden de presentación los documentos e información que le corresponda atender y velar por la organización, aseo y buena presentación del sitio de trabajo.
10. Redactar y transcribir correctamente los documentos pertinentes al desarrollo de las actividades asignadas.
11. Realizar las actividades asignadas, atender requerimientos de orden administrativo, suministrar información de forma ágil y oportuna.
12. Mantener en constante actualización sobre técnicas y tecnologías que le den soporte a las actividades que desarrolle.
13. Acatar las decisiones del proceso adscrito y cumplirlas e intervenir cuando así se disponga en el establecimiento de pautas y objetivos generales y específicos de la Empresa.
14. Presentar informes periódicos acerca del cumplimiento de planes de trabajo ejecutados e indicadores de gestión y desempeño.
15. Integrar las actividades pertinentes a los procedimientos asignados, armónica y



Código: GTH-M-01	Versión: 02	Fecha de emisión: 13/12/2018	Página 208 de 229	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	---------------------------------	----------------------	---------------------------------

- coherentemente, estableciendo relaciones secuenciales y empresariales.
- Mantenerse informado sobre innovaciones en aspectos que tengan vinculación con el proceso asignado.
 - Garantizar la correcta utilización, mantenimiento, cuidado e inventario de los bienes patrimoniales que le fueron confiados, informando sobre irregularidades, deslindando responsabilidades futuras.
 - Tramitar y diligenciar documentos que tengan relación con la gestión empresarial y con la ejecución de los procedimientos asignados.
 - Registrar y archivar toda la documentación que deba conservarse en la Empresa y de conformidad con los procedimientos establecidos para ello.
 - Programar, elaborar y presentar el proyecto de presupuesto anual del área.
 - Garantizar la implementación y mejoramiento del sistema gestión de calidad y MECI en las actividades a cargo.
 - Guardar la reserva necesaria sobre todos los asuntos e informes contenidos en la documentación que atiende.
 - Cumplir con las normas y recomendaciones del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo SSST.

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

- Informática
- Normas Internacionales de Información Financiera.

VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

Comunes	Por nivel jerárquico
Orientación a Resultados. Orientación al Usuario y al ciudadano. Transparencia. Compromiso con la organización.	Aprendizaje Continuo. Experticia Profesional. Trabajo en equipo y colaboración. Creatividad. Liderazgo de grupos de trabajo. Toma de decisiones.

VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA

Áreas del Conocimiento	Núcleo Básico del Conocimiento
Áreas del conocimiento de: Economía, Administración, Contaduría y afines, Tarjeta profesional si la actividad se encuentra reglamentada.	Contaduría Pública, Administrador Financiero, Público, Empresas

Experiencia

Un (1) año de experiencia profesional relacionada.

VIII. EQUIVALENCIAS

Formación Académica	Experiencia



EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código: GTH-M-01	Versión: 02	Fecha de emisión: 13/12/2018	Página 209 de 229	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	---------------------------------	----------------------	---------------------------------

--	--

I. IDENTIFICACION DEL EMPLEO

Nivel:	Técnico
Denominación del Empleo:	Técnico Administrativo
Código:	367
Grado:	01
Clasificación:	Libre Nombramiento y Remoción
No. de cargos:	Dieciocho (18)
Dependencia:	Donde se ubique el cargo
Cargo del Jefe Inmediato	Quien ejerza la supervisión directa

II. AREA FUNCIONAL

SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA-GESTION FINANCIERA

III. PROPÓSITO PRINCIPAL

Apoyo a la Gestión Financiera en las actividades de conciliaciones y cruces de información entre las diferentes áreas.





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
210 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

IV. DESCRIPCION DE LAS FUNCIONES ESENCIALES

1. Aplicar las normas, procedimientos y políticas en el manejo de la información financiera y contable de la entidad.
2. Apoyo en la revisión y registro mensual, en el software de las provisiones de prestaciones sociales.
3. Apoyo en la elaboración mensual, cálculo y registro contable en el software de las depreciaciones y amortizaciones de los activos.
4. Apoyo en la realización mensual de conciliaciones bancarias de manera oportuna y eficiente.
5. Apoyo en la realización mensual de las conciliaciones entre procesos (Recursos Físicos, Comercial, Presupuesto, Sistemas, Tesorería y Recurso Humano) y que se presenten oportunamente los informes requeridos con sustentación en registros tomados en la ejecución de los mismos.
6. Apoyo para conciliar trimestralmente con las demás entidades públicas relacionadas la información de cuentas recíprocas.
7. Apoyar la labor de realización de inventarios de bienes muebles de consumo y devolutivos.
8. Apoyo en la verificación del trámite de las órdenes de pago, nóminas, descuentos y liquidaciones dentro de los plazos conforme a los reglamentos correspondientes.
9. Apoyo en la preparación de las declaraciones de Industria y Comercio y Renovación de Cámara de Comercio para ser presentadas a las entidades competentes.
10. Imprimir los libros de contabilidad de la entidad de acuerdo con las instrucciones que imparta el contador.
11. Apoyo en la revisión de cuentas por pagar.
12. Apoyo en la rendición de los diferentes informes a los entes de control.
13. Preparar los comprobantes de ajustes contables para posterior aprobación del Contador Público.
14. Apoyo en la preparación de las declaraciones de Industria y Comercio y Renovación de Cámara de Comercio para ser presentadas a las entidades competentes.
15. Apoyar la Coordinación y realización de los Comités de Sostenibilidad Contable.
16. Archivar y mantener actualizado el archivo documental del área que deba conservarse en la Empresa de conformidad con los procedimientos establecidos para ello y cumpliendo con las directrices del Archivo General de la Nación.
17. Apoyar la elaboración de los informes requeridos con sustentación en registros tomados en la ejecución de los procesos.
18. Utilizar, mantener, cuidar, garantizar la custodia, preservación, conservación e inventariar los bienes patrimoniales entregados en préstamo para el desarrollo de las actividades informando sobre irregularidades.
19. Mantener en buen estado y orden de presentación los documentos e información que le corresponda atender y velar por la organización, aseo y buena presentación del sitio de trabajo.
20. Redactar y transcribir correctamente los documentos pertinentes al desarrollo de las



Código: GTH-M-01	Versión: 02	Fecha de emisión: 13/12/2018	Página 211 de 229	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	---------------------------------	----------------------	---------------------------------

actividades asignadas.

21. Apoyo en la actualización anual o cuando se presenten modificaciones tributarias de las bases y tarifas de la retención en la fuente.
22. Apoyo en la depuración y presentación de información exógena de la DIAN.
23. Apoyo en la presentación de declaraciones a la DIAN.
24. Realizar las actividades asignadas, atender requerimientos de orden administrativo, suministrar información y atender los clientes internos y externos de forma ágil y oportuna.
25. Mantener en constante actualización sobre técnicas y tecnologías que le den soporte a las actividades que desarrolle.
26. Acatar las decisiones del proceso respectivo y cumplirlas.
27. Asistir y participar en el tratamiento de temáticas relacionadas con los procedimientos asignados u otras que puntualmente se determinen por proceso de Gestión.
28. Integrar las actividades pertinentes a los procedimientos asignados, armónica y coherentemente.
29. Mantenerse informado sobre innovaciones en aspectos que tengan vinculación con los procedimientos asignados.
30. Apoyar la diligencia de los diferentes informes periódicos del proceso de Gestión respectivo.
31. Apoyar el diligenciamiento de los documentos que tengan relación con las actividades del proceso de Gestión y con la ejecución de los procedimientos asignados.
32. Guardar la reserva necesaria sobre todos los asuntos e informes contenidos en la documentación que atiende.
33. Cumplir con las normas y recomendaciones del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo SSST.

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

1. Informática.
2. Ley General de archivo.
3. Atención al cliente.
4. Normas Internacionales de Información Financiera.

VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

Comunes	Por nivel jerárquico
Orientación a Resultados. Orientación al Usuario y al ciudadano. Transparencia. Compromiso con la organización.	Experticia Técnica. Trabajo en equipo. Creatividad e innovación.

VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA

Áreas del Conocimiento	Núcleo Básico del Conocimiento
Técnico profesional o tecnólogo	En contabilidad y finanzas, administración
Experiencia	
Seis (6) meses de experiencia laboral	



EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
212 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

VIII. EQUIVALENCIAS

Formación Académica	Experiencia

I. IDENTIFICACION DEL EMPLEO

Nivel:	Técnico
Denominación del Empleo:	Técnico Administrativo
Código:	367
Grado:	01
Clasificación:	Libre Nombramiento y Remoción
No. de cargos:	Dieciocho (18)
Dependencia:	Donde se ubique el cargo
Cargo del Jefe Inmediato	Quien ejerza la supervisión directa

II. AREA FUNCIONAL

SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA – GESTION FINANCIERA

III. PROPÓSITO PRINCIPAL

Apoyo a la Gestión Financiera las actividades de causación, dando cumplimiento a la





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código: GTH-M-01	Versión: 02	Fecha de emisión: 13/12/2018	Página 213 de 229	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	---------------------------------	----------------------	---------------------------------

normatividad contable y tributaria vigente.

IV. DESCRIPCION DE LAS FUNCIONES ESENCIALES

1. Aplicar las normas, procedimientos y políticas en el manejo de la información financiera y contable de la entidad.
2. Garantizar la atención a los usuarios durante los días y horarios establecidos por la organización.
3. Atender de manera respetuosa, amable y diligente al público visitante.
4. Mantener actualizada la base de terceros de la entidad y crear los NIT que se requieran en el sistema Software, de acuerdo con la información del RUT de los proveedores y en caso de no tener el documento hacer la respectiva solicitud.
5. Apoyo en la recepción y revisión de la documentación requerida asegurándose de que cumplan con los todos los requisitos fiscales y de ley para su posterior causación.
6. Realizar las diferentes causaciones y registro de manera oportuna a que dé lugar en las diferentes transacciones financieras de la empresa con el fin de tener un informe detallado de las obligaciones y deberes como de bienes y derechos de la organización aplicando las leyes y normas contables vigentes.
7. Efectuar la revisión y causación de las solicitudes de reembolso y de legalización definitiva de cajas menores, informando acerca de las irregularidades que se llegaran a detectar en la legalización de dichos fondos.
8. Revisar los consumos telefónicos móviles e informar a Talento Humano sobre excesos de llamadas para que sean descontadas por nómina.
9. Refrendar con su firma las causaciones elaboradas previa verificación de la exactitud de los registros, soportes y contabilización.
10. Remitir la causación a la tesorería para lo pertinente.
11. Diligenciar los documentos equivalentes y listas de chequeo cuando por el tipo de tercero, actividad y contrato lo requiera para soportar la causación correspondiente.
12. Ejecutar las actividades de digitación, actualización de la información en el sistema y otros similares.
13. Preparar para revisión del Contador Público los diferentes certificados de retención en la fuente y otros que se soliciten y tramitar la entrega de los mismos.
14. Recibir y clasificar la correspondencia relacionada con los asuntos asignados, y de conformidad con las normas y procedimientos establecidos.
15. Archivar y mantener actualizado el archivo documental del área que deba conservarse en la Empresa de conformidad con los procedimientos establecidos para ello y cumpliendo con las directrices del Archivo General de la Nación.
16. Apoyar la elaboración de los informes requeridos con sustentación en registros tomados en la ejecución de los procesos.
17. Realizar los pedidos de inventarios (insumos de oficina) de manera oportuna garantizando su disponibilidad.
18. Utilizar, mantener, cuidar, garantizar la custodia, preservación, conservación e inventariar los bienes patrimoniales entregados en préstamo para el desarrollo de las





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código: GTH-M-01	Versión: 02	Fecha de emisión: 13/12/2018	Página 214 de 229	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	---------------------------------	----------------------	---------------------------------

actividades informando sobre irregularidades.

19. Mantener en buen estado y orden de presentación los documentos e información que le corresponda atender y velar por la organización, aseo y buena presentación del sitio de trabajo.
20. Redactar y transcribir correctamente los documentos pertinentes al desarrollo de las actividades asignadas.
21. Realizar las actividades asignadas, atender requerimientos de orden administrativo, suministrar información y atender los clientes internos y externos de forma ágil y oportuna.
22. Mantener en constante actualización sobre técnicas y tecnologías que le den soporte a las actividades que desarrolle.
23. Acatar las decisiones del proceso respectivo y cumplirlas.
24. Aplicar, racionalizar, programar, planificar, controlar sistemáticamente y responder por el desempeño en la ejecución de los procedimientos asignados del Sistema de Gestión de Calidad.
25. Asistir y participar en el tratamiento de temáticas relacionadas con los procedimientos asignados u otras que puntualmente se determinen por proceso de Gestión.
26. Integrar las actividades pertinentes a los procedimientos asignados, armónica y coherentemente.
27. Mantenerse informado sobre innovaciones en aspectos que tengan vinculación con los procedimientos asignados.
28. Apoyar la diligencia de los diferentes informes periódicos del proceso de Gestión respectivo.
29. Apoyar el diligenciamiento de los documentos que tengan relación con las actividades del proceso de Gestión y con la ejecución de los procedimientos asignados.
30. Guardar la reserva necesaria sobre todos los asuntos e informes contenidos en la documentación que atiende.
31. Cumplir con las normas y recomendaciones del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo SSST.

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

1. Informática.
2. Ley General de archivo.
3. Atención al cliente.
4. Normas Internacionales de Información Financiera.

VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

Comunes	Por nivel jerárquico
Orientación a Resultados. Orientación al Usuario y al ciudadano. Transparencia. Compromiso con la organización.	Experticia Técnica. Trabajo en equipo. Creatividad e innovación.

VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
215 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

Áreas del Conocimiento	Núcleo Básico del Conocimiento
Técnico profesional o tecnólogo	Contabilidad, finanzas, administración
Experiencia	
Seis (6) meses de experiencia laboral	
VIII. EQUIVALENCIAS	
Formación Académica	Experiencia

I. IDENTIFICACION DEL EMPLEO

Nivel:	Técnico
Denominación del Empleo:	Técnico Administrativo
Código:	367
Grado:	01
Clasificación:	Libre Nombramiento y Remoción
No. de cargos:	Dieciocho (18)
Dependencia:	Donde se ubique el cargo
Cargo del Jefe Inmediato	Quien ejerza la supervisión directa

II. AREA FUNCIONAL

SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA – GESTION FINANCIERA

III. PROPÓSITO PRINCIPAL





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
216 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

Apoyo a la Gestión Financiera en el proceso de Tesorería mediante la realización de las actividades administrativas de ejecución de ingresos y gastos y de recaudo de los servicios públicos, contribuyendo al logro de los objetivos institucionales.

IV. DESCRIPCION DE LAS FUNCIONES ESENCIALES

1. Garantizar la atención a los usuarios durante los días y horarios establecidos por la organización.
2. Atender de manera respetuosa, amable y diligente al público visitante.
3. Realizar el recaudo de los servicios públicos dando cumplimiento a los procedimientos y políticas de la organización.
4. Recibir diariamente los documentos de causación de Contabilidad con los soportes completos y ponerles resolución de gerencia para pago.
5. Realizar los Comprobantes de Egreso de Nómina antes de que esta sea cancelada por el Tesorero, con las indicaciones dadas por él.
6. Apoyar en la elaboración diaria y registro en el software los comprobantes de egreso y cheques cuándo y cómo su superior inmediato lo indique.
7. Apoyar en la elaboración diaria y registro en el software los Comprobantes de ingreso y las consignaciones por pagos recibidos en Tesorería.
8. Ingresar la información al sistema comercial de la entidad de lo recaudado durante el día, facilitando la trazabilidad de los datos.
9. Realizar cuadre de caja diario presentando informe al final del día al jefe inmediato.
10. Vigila y es responsable directo de dinero en efectivo, cheques y otros documentos de valor.
11. Estar atento, vigilar y notificar oportunamente y de manera oficial debilidades en cuanto al sistema de seguridad de la oficina y faltantes de recaudo.
12. Apoyo en la elaboración mensual de las conciliaciones entre procesos y presentar los informes requeridos con sustentación en registros tomados en la ejecución de los procesos.
13. Apoyo en la realización mensual de la aclaración de partidas conciliatorias y presentar oportunamente la información encontrada a contabilidad para que realice las correcciones pertinentes.
14. Actualizar los libros de bancos con las operaciones diarias de tesorería, que incluyan el registro del recaudo y de pagos.
15. Brindar apoyo para verificar, controlar y descargar diariamente los abonos efectuados en cuentas bancarias de la entidad.
16. Recibir, despachar y clasificar la correspondencia relacionada con los asuntos asignados, y de conformidad con las normas y procedimientos establecidos.
17. Despachar y radicar las respectivas copias a los procesos interesados.
18. Archivar y mantener actualizado el archivo documental del área que deba conservarse en la Empresa de conformidad con los procedimientos establecidos para ello y cumpliendo con las directrices del Archivo General de la Nación.
19. Apoyar la elaboración de los informes requeridos con sustentación en registros tomados en la ejecución de los procesos.





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código: GTH-M-01	Versión: 02	Fecha de emisión: 13/12/2018	Página 217 de 229	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	---------------------------------	----------------------	---------------------------------

20. Realizar los pedidos de inventarios (insumos de oficina) de manera oportuna garantizando su disponibilidad.
21. Utilizar, mantener, cuidar, garantizar la custodia, preservación, conservación e inventariar los bienes patrimoniales entregados en préstamo para el desarrollo de las actividades informando sobre irregularidades.
22. Mantener en buen estado y orden de presentación los documentos e información que le corresponda atender y velar por la organización, aseo y buena presentación del sitio de trabajo.
23. Redactar y transcribir correctamente los documentos pertinentes al desarrollo de las actividades asignadas.
24. Realizar las actividades asignadas, atender requerimientos de orden administrativo, suministrar información y atender los clientes internos y externos de forma ágil y oportuna.
25. Mantener en constante actualización sobre técnicas y tecnologías que le den soporte a las actividades que desarrolle.
26. Acatar las decisiones del proceso respectivo y cumplirlas.
27. Aplicar, racionalizar, programar, planificar, controlar sistemáticamente y responder por el desempeño en la ejecución de los procedimientos asignados del Sistema de Gestión de Calidad.
28. Asistir y participar en el tratamiento de temáticas relacionadas con los procedimientos asignados u otras que puntualmente se determinen por proceso de Gestión.
29. Integrar las actividades pertinentes a los procedimientos asignados, armónica y coherentemente.
30. Mantenerse informado sobre innovaciones en aspectos que tengan vinculación con los procedimientos asignados.
31. Apoyar la diligencia de los diferentes informes periódicos del proceso de Gestión respectivo.
32. Apoyar el diligenciamiento de los documentos que tengan relación con las actividades del proceso de Gestión y con la ejecución de los procedimientos asignados.
33. Guardar la reserva necesaria sobre todos los asuntos e informes contenidos en la documentación que atiende.
34. Cumplir con las normas y recomendaciones del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo SSST.

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

1. Informática.
2. Ley General de archivo.
3. Atención al cliente.
4. Normas Internacionales de Información Financiera.

VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

Comunes	Por nivel jerárquico
Orientación a Resultados.	Experticia Técnica.





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
218 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

Orientación al Usuario y al ciudadano.
Transparencia.
Compromiso con la organización.

Trabajo en equipo.
Creatividad e innovación.

VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA

Áreas del Conocimiento

Núcleo Básico del Conocimiento

Bachiller en cualquier modalidad

Experiencia

Seis (6) meses de experiencia laboral

VIII. EQUIVALENCIAS

Formación Académica

Experiencia

I. IDENTIFICACION DEL EMPLEO

Nivel:	Profesional
Denominación del Empleo:	Tesorero General
Código:	201
Grado:	03
Clasificación:	Libre Nombramiento y Remoción
No. de cargos:	Uno (1)
Dependencia:	Gestión Financiera
Cargo del Jefe Inmediato	Subgerente Administrativo y Financiero

II. AREA FUNCIONAL

SUBGERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
219 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

III. PROPÓSITO PRINCIPAL

Planear, organizar, supervisar y controlar todas las operaciones de tesorería, ejecutando eficazmente los recursos tanto propios como dados en administración bajo la modalidad Convenios Interadministrativos o por el Sistema General de Regalías.

IV. DESCRIPCION DE LAS FUNCIONES ESENCIALES

1. Verificar, vigilar y controlar los informes diarios de recaudos en caja suministrados por los recaudadores con las consignaciones en bancos por este concepto informando irregularidades.
2. Verificar los saldos diarios de bancos de acuerdo a los recaudos en caja, bancos, traslados, giros y al final de cada mes registrar contable y presupuestalmente las Notas Débito y Crédito bancarias.
3. Programar con el Subgerente Administrativo y Financiero los pagos de tesorería de acuerdo a las prioridades establecidas por la misma y ordenarlos previa ejecución de programación y verificación de soportes.
4. Refrendar con su firma los pagos efectuados por la Empresa, por cualquier concepto, previa verificación de la exactitud de los registros y soportes.
5. Girar los recursos necesarios para cumplir obligaciones de la Empresa y efectuar los pagos conforme a las disponibilidades de efectivo, verificando los soportes y demás requisitos.
6. Autorizar, revisar, y hacer seguimiento a los comprobantes de egreso, cheques, comprobantes de giro y de transferencia que se requieran para atender el pago de las obligaciones a cargo de la entidad.
7. Verificar que las firmas en las instituciones bancarias estén debidamente registradas de acuerdo con la instrucción impartida por la Gerencia General para el manejo de las cuentas bancarias, ya sea en físico o manejo electrónico.
8. Realizar la correcta parametrización de las reglas y permisos necesarios para la operación segura de las sucursales virtuales con las que cuente la entidad, minimizando el riesgo de fraude.
9. Guardar y custodiar en cajas fuertes los títulos valores de la Empresa y consignar los dineros y títulos que por distintos conceptos recaude la Empresa. Así mismo garantizar la protección y custodia de sellos, token, cuentas bancarias entre otros.
10. Vigila y es responsable directo de dinero en efectivo, cheques y otros documentos de valor.
11. Estar atento, vigilar y notificar oportunamente y de manera oficial debilidades en cuanto al sistema de seguridad de la oficina y faltantes de recaudo.
12. Verificar, controlar y descargar diariamente los abonos efectuados en cuentas bancarias de la entidad.
13. Emitir una vez por semana, un reporte que resuma por día el total de los recaudos recibidos por la entidad en sus diferentes cuentas bancarias, para efectos de los respectivos registros presupuestales y del chequeo del libro de banco por parte de contabilidad.





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código: GTH-M-01	Versión: 02	Fecha de emisión: 13/12/2018	Página 220 de 229	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	---------------------------------	----------------------	---------------------------------

14. Administrar de manera eficiente y responsable los recursos de terceros para la ejecución de convenios.
15. Supervisar y controlar diariamente todos los procesos, actividades y funciones a cargo del Técnico de Tesorería e informar sobre irregularidades.
16. Supervisar, controlar y garantizar mensualmente la aclaración de partidas conciliatorias bancarias manteniéndolas en cero y que se presenten oportunamente los informes requeridos por el Contador Público.
17. Solicitar las aclaraciones pertinentes a los bancos sobre partidas que no tienen correspondencia con los registros de tesorería.
18. Supervisar y controlar mensualmente la conciliación entre procesos realizada por el Técnico de Tesorería y que se presenten oportunamente los informes requeridos.
19. Coordinar actividades con las demás dependencias involucradas en el control y liquidación de pagos a terceros, así como la atención a reclamos respecto de los mismos.
20. Llevar el registro y control de todos los pagos e ingresos y el estado de la situación de tesorería y presentarlos a la Subgerencia Administrativa y Financiera.
21. Manejar las chequeras de la Empresa de acuerdo con las disposiciones administrativas y fiscales vigentes.
22. Apoyar en la solicitud de cotizaciones a entidades financieras para evaluar alternativas para la apertura de cuentas bancarias para la administración de convenios u otros, realizando un estudio del más conveniente para la ejecución de ingresos y gastos del mismo, buscando la reducción de costos para el manejo de las cuentas bancarias para aprobación de la subgerencia.
23. Llevar el control del manejo de las cuentas bancarias que tenga la Empresa y elaborar los reportes correspondientes.
24. Presentar diariamente al Subgerente Administrativo y Financiero informes de ejecución activos y pasivos de caja, bancos, cuentas por pagar, situación de tesorería, pagos por diferentes conceptos, inversiones y títulos valores.
25. Presentar los informes a que hubiere lugar de orden legal y de control, en los términos y fechas estipuladas que le solicite el jefe inmediato y cuentas fiscales a las entidades competentes.
26. Coordinar el grupo interno de trabajo correspondiente al área asignada.
27. Realizar la autoevaluación de la dependencia, identificar áreas críticas y elaborar el plan de mejoramiento respectivo.
28. Acatar las decisiones del proceso adscrito y cumplirlas e intervenir cuando así se disponga en el establecimiento de pautas y objetivos generales y específicos de la Empresa.
29. Asistir y participar en el tratamiento de temáticas relacionadas con los procedimientos asignados u otras que puntualmente se determinen por la Empresa.
30. Presentar informes periódicos acerca del cumplimiento de planes de trabajo ejecutados e indicadores de gestión y desempeño.
31. Integrar las actividades pertinentes a los procedimientos asignados, armónica y





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código: GTH-M-01	Versión: 02	Fecha de emisión: 13/12/2018	Página 221 de 229	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	---------------------------------	----------------------	---------------------------------

- coherentemente, estableciendo relaciones secuenciales y empresariales.
32. Mantenerse informado sobre innovaciones en aspectos que tengan vinculación con el proceso asignado.
 33. Garantizar la correcta utilización, mantenimiento, cuidado e inventario de los bienes patrimoniales que le fueron confiados, informando sobre irregularidades, deslindando responsabilidades futuras.
 34. Registrar y archivar toda la documentación que deba conservarse en la Empresa y de conformidad con los procedimientos establecidos para ello.
 35. Programar, elaborar y presentar el proyecto de presupuesto anual del área.
 36. Realizar la supervisión de los contratos que le sean asignados y que correspondan a la naturaleza del cargo.
 37. Garantizar la implementación y mejoramiento del sistema gestión de calidad y MECI en las actividades a cargo.
 38. Guardar la reserva necesaria sobre todos los asuntos e informes contenidos en la documentación que atiende.
 39. Cumplir con las normas y recomendaciones del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo SSST.

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

1. Informática.
2. Conocimientos financieros.
3. Atención al cliente.
4. Manejo de banca virtual.

VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

Comunes	Por nivel jerárquico
Orientación a Resultados. Orientación al Usuario y al ciudadano. Transparencia. Compromiso con la organización.	Aprendizaje Continuo. Experticia Profesional. Trabajo en equipo y colaboración. Creatividad. Liderazgo de grupos de trabajo. Toma de decisiones.

VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA

Áreas del Conocimiento	Núcleo Básico del Conocimiento
Áreas del conocimiento de: Economía, Administración, Contaduría y afines, Tarjeta profesional si la actividad se encuentra reglamentada.	Economía, Contaduría Pública, Administración de Empresas, Financiera, Pública.

Experiencia

Un (1) año de experiencia profesional.

VIII. EQUIVALENCIAS





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
222 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

Formación Académica	Experiencia

Competencias Comunes a todos los cargos:

COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE LA COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
Orientación a resultados	Realizar las funciones y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia y calidad.	-Cumple con oportunidad en función de estándares, objetivos y metas establecidas por la entidad, las funciones que le son asignadas. -Asume la responsabilidad por sus resultados. -Compromete recursos y tiempos para mejorar la productividad tomando las medidas necesarias para minimizar los riesgos. -Realiza todas las acciones necesarias para alcanzar los objetivos propuestos enfrentando los obstáculos que se presentan.
Orientación al usuario	Dirigir las decisiones y	-Atiende y valora las necesidades y peticiones de los





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código: GTH-M-01	Versión: 02	Fecha de emisión: 13/12/2018	Página 223 de 229	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	---------------------------------	----------------------	---------------------------------

y al ciudadano	acciones a la satisfacción de las necesidades e intereses de los usuarios internos y externos, de conformidad con las responsabilidades públicas asignadas a la entidad.	usuarios y de ciudadanos en general. -Considera las necesidades de los usuarios al diseñar proyectos o servicios. -Da respuesta oportuna a las necesidades de los usuarios de conformidad con el servicio que ofrece la entidad. -Establece diferentes canales de comunicación con el usuario para conocer sus necesidades y propuestas y responde a las mismas. -Reconoce la interdependencia entre su trabajo y el de otros.
Transparencia	Hacer uso responsable y claro de los recursos públicos, eliminando cualquier discrecionalidad indebida en su utilización y garantizar el acceso a la información gubernamental.	-Proporciona información veraz, objetiva y basada en hechos. -Facilita el acceso a la información relacionada con sus responsabilidades y con el servicio a cargo de la entidad en que labora. -Demuestra imparcialidad en sus decisiones. -Ejecuta sus funciones con base en las normas y criterios aplicables. -Utiliza los recursos de la entidad para el desarrollo de las labores y la prestación del servicio.
Compromiso con la Organización	Alinear el propio comportamiento a las necesidades, prioridades y metas organizacionales.	-Promueve las metas de la organización y respeta sus normas. -Antepones las necesidades de la organización a sus propias necesidades. -Apoya a la organización en situaciones difíciles. -Demuestra sentido de pertenencia en todas sus actuaciones.

NIVEL DIRECTIVO

COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE LA COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
Liderazgo	Guiar y dirigir grupos y establecer y mantener la cohesión de grupo necesaria para alcanzar los objetivos organizacionales	- Mantiene a sus colaboradores motivados. - Fomenta la comunicación clara, directa y concreta. - Constituye y mantiene grupos de trabajo con un desempeño conforme a los estándares. - Promueve la eficacia del equipo. - Genera un clima positivo y de seguridad en sus colaboradores. - Fomenta la participación de todos en los procesos de reflexión y de toma de decisiones. - Unifica esfuerzos hacia objetivos y metas institucionales.
Planeación	Determinar eficazmente las metas y prioridades	- Anticipa situaciones y escenarios futuros con acierto. - Establece objetivos claros y concisos, estructurados y





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código: GTH-M-01	Versión: 02	Fecha de emisión: 13/12/2018	Página 224 de 229	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	---------------------------------	----------------------	---------------------------------

	institucionales, identificando las acciones, los responsables, los plazos y los recursos requeridos para alcanzarlas.	coherentes con las metas organizacionales. Traduce los objetivos estratégicos en planes prácticos y factibles. Busca solución a los problemas. Distribuye el tiempo con eficacia. Establece planes alternativos de acción.
Toma de decisiones	Elegir entre una o varias alternativas para solucionar un problema o atender una situación, comprometiéndose con acciones concretas y consecuentes con la de la decisión.	Elige con oportunidad, entre muchas alternativas, los proyectos a realizar. Efectúa cambios complejos y comprometidos en sus actividades o en las funciones que tiene asignadas cuando detecta problemas o dificultades para su realización. Decide bajo presión. Decide en situaciones de alta complejidad e incertidumbre.
Dirección y desarrollo de personal	Favorece el aprendizaje y desarrollo de sus colaboradores, articulando las potencialidades con las de la Entidad para optimizar la calidad de las contribuciones de los equipos de trabajo y de las personas, en el cumplimiento de los objetivos y metas organizacionales presentes y futuras.	Identifica necesidades de formación y capacitación y propone acciones para satisfacerlas. Permite niveles de autonomía con el fin de estimular el desarrollo integral del empleado. Delega de manera efectiva sabiendo cuando intervenir y cuando no hacerlo. Hace uso de las habilidades y recurso de su grupo de trabajo para alcanzar las metas y los estándares de productividad. Establece espacios regulares de retroalimentación y reconocimiento de desempeño y sabe manejar hábilmente el bajo desempeño. Tiene en cuenta las opiniones de sus colaboradores. Mantiene con sus colaboradores relaciones de respeto.
Conocimiento del entorno.	Estar al tanto de las circunstancias y las relaciones de poder que influyen en el entorno organizacional.	Es consciente de las condiciones específicas del entorno organizacional. Está al día en los acontecimientos claves del sector y del Estado. Conoce y hace seguimiento a las políticas gubernamentales. Identifica las fuerzas políticas que afectan la organización y las posibles alianzas para cumplir con los propósitos organizacionales.

NIVEL ASESOR

COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE LA COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
Experticia	Aplicar el conocimiento profesional	-Orienta el desarrollo de proyectos especiales para el logro de resultados de la alta dirección. -Aconseja y orienta la toma de decisiones en los temas que le han sido asignados. -Asesora en materias propias de su campo de conocimiento, emitiendo conceptos, juicios o propuestas ajustados a lineamientos teóricos y técnicos. Se comunica de modo lógico, claro, efectivo y seguro.
Conocimiento del entorno	Conocer e interpretar la organización, su	-Comprende el entorno organizacional que enmarca las situaciones objeto de asesoría y lo toma como referente





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código: GTH-M-01	Versión: 02	Fecha de emisión: 13/12/2018	Página 225 de 229	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	---------------------------------	----------------------	---------------------------------

	funcionamiento y sus relaciones políticas y administrativas.	obligado para emitir juicios, conceptos o propuestas a desarrollar. -Se informa permanentemente sobre políticas gubernamentales, problemas y demandas del entorno.
Construcción de relaciones	Establecer y mantener relaciones cordiales y recíprocas con redes o grupos de personas internas y externas a la organización que faciliten la consecución de los objetivos institucionales.	-Utiliza sus contactos para conseguir objetivos. -Comparte información para establecer lazos. -Interactúa con otros de un modo efectivo y adecuado.
Iniciativa	Anticiparse a los problemas iniciando acciones para superar los obstáculos y alcanzar metas concretas	-Prevé situaciones y alternativas de solución que orientan la toma de decisiones de la alta dirección. -Enfrenta los problemas y propone acciones concretas para solucionarlos. -Reconoce y hace viables las oportunidades

NIVEL PROFESIONAL

COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE LA COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
Aprendizaje Continuo	Adquirir y desarrollar permanentemente conocimientos, destrezas y habilidades, con el fin de mantener altos estándares de eficacia organizacional	- Aprende de la experiencia de otros y de la propia. - Se adapta y aplica nuevas tecnologías que se implanten en la organización. - Aplica los conocimientos adquiridos a los desafíos que se presentan en el desarrollo del trabajo. - Investiga, indaga y profundiza en los temas de su entorno o área de desempeño. - Reconoce las propias limitaciones y las necesidades de mejorar su preparación.
Experticia profesional	Aplicar el conocimiento	- Asimila nueva información y la aplica correctamente.





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código: GTH-M-01	Versión: 02	Fecha de emisión: 13/12/2018	Página 226 de 229	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	---------------------------------	----------------------	---------------------------------

	profesional en la resolución de problemas y transferirlo a su entorno laboral.	- Analiza de un modo sistemático y racional los aspectos del trabajo, basándose en la información relevante. - Aplica reglas básicas y conceptos complejos aprendidos. - Identifica y reconoce con facilidad las causas de los problemas y sus posibles soluciones. - Clarifica datos o situaciones complejas. - Planea, organiza y ejecuta múltiples tareas tendientes a alcanzar resultados institucionales.
Trabajo en Equipo y Colaboración	Trabajar con otros de forma conjunta y de manera participativa, integrando esfuerzos para la consecución de metas institucionales comunes	- Coopera en distintas situaciones y comparte información. - Aporta sugerencias, ideas y opiniones. - Expresa expectativas positivas del equipo o de los miembros del mismo. - Planifica las propias acciones teniendo en cuenta la repercusión de las mismas para la consecución de los objetivos grupales. - Establece diálogo directo con los miembros del equipo que permita compartir información e ideas en condiciones de respeto y cordialidad. - Respeta criterios dispares y distintas opiniones del equipo.
Creatividad	Generar y desarrollar nuevas ideas e Innovación conceptos, métodos y soluciones	- Ofrece respuestas alternativas. - Aprovecha las oportunidades y problemas para dar soluciones novedosas. - Desarrolla nuevas formas de hacer y tecnologías. - Busca nuevas alternativas de solución y se arriesga a romper esquemas tradicionales. - Inicia acciones para superar los obstáculos y alcanzar metas específicas.
Liderazgo de Grupos de Trabajo	Asumir el rol de orientar y guía de un grupo o equipo de trabajo, utilizando la autoridad con arreglo a las normas y promoviendo la Efectividad en la consecución de objetivos y metas institucionales.	- Establece los objetivos del grupo de forma clara y equilibrada. - Asegura que los integrantes del grupo compartan planes, programas y proyectos institucionales. - Orienta y coordina el trabajo del grupo para la identificación de planes y actividades a seguir. - Facilita la colaboración con otras áreas y dependencias. - Escucha y tiene en cuenta las opiniones de los integrantes del grupo. - Gestiona los recursos necesarios para poder cumplir con las metas propuestas. - Garantiza los recursos necesarios para poder cumplir con las metas propuestas. - Garantiza que el grupo tenga la información necesaria. - Explica las razones de las decisiones.
Toma de decisiones	Elegir entre una o varias alternativas para solucionar un problema y tomar las acciones concretas y consecuentes con la elección realizada.	- Elige alternativas de solución efectiva y suficiente para atender los asuntos encomendados. - Decide y establece prioridades para el trabajo del grupo. - Asume posiciones concretas para el manejo de temas o situaciones que demandan su atención. - Efectúa cambios en las actividades o en la manera de desarrollar sus responsabilidades cuando detecta





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código: GTH-M-01	Versión: 02	Fecha de emisión: 13/12/2018	Página 227 de 229	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	---------------------------------	----------------------	---------------------------------

		dificultades para su realización o mejores prácticas que pueden optimizar el desempeño. Asume las consecuencias de las decisiones adoptadas. Fomenta la participación en la toma de decisiones.
--	--	---

Nivel Técnico:

COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE LA COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
Experticia Técnica	Entender y aplicar los conocimientos técnicos del área de desempeño y mantenerlos actualizados	-Capta y asimila con facilidad conceptos e información. -Aplica el conocimiento técnico a las actividades cotidianas. -Analiza la información de acuerdo con las necesidades de la organización. -Comprende los aspectos técnicos y los aplica al desarrollo de procesos y procedimientos en los que está involucrado. -Resuelve problemas utilizando sus conocimientos técnicos de su especialidad y garantizando indicadores y





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código: GTH-M-01	Versión: 02	Fecha de emisión: 13/12/2018	Página 228 de 229	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	---------------------------------	----------------------	---------------------------------

		estándares establecidos
Trabajo en equipo	Trabajar con otros para conseguir metas comunes	-Identifica claramente los objetivos del grupo y orienta su trabajo a la consecución de los mismos. -Colabora con otros para la realización de actividades y metas grupales.
Creatividad e innovación	Presentar ideas y métodos novedosos y concretarlos en acciones	-Propone y encuentra formas nuevas y eficaces de hacer las cosas. -Es recursivo. -Es práctico. -Busca nuevas alternativas de solución. -Revisa permanentemente los procesos y procedimientos para optimizar los resultados.

NIVEL ASISTENCIAL

COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE LA COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
Manejo de la Información	Manejar con respeto las informaciones personales e institucionales de que dispone.	- Evade temas que indagan sobre información confidencial. - Recoge sólo información imprescindible para el desarrollo de la tarea. - Organiza y guarda de forma adecuada la información a su cuidado, teniendo en cuenta las normas legales y de la organización. - No hace pública información laboral o de las personas que pueda afectar la organización o las personas.





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código:
GTH-M-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
229 de 229

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE LA COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
		- Es capaz de discernir qué se puede hacer público y qué no. - Transmite información oportuna y objetiva.
Adaptación al cambio	Enfrentarse con flexibilidad y versatilidad a situaciones nuevas para aceptar los cambios positiva y constructivamente	- Acepta y se adapta fácilmente a los cambios. - Responde al cambio con flexibilidad. - Promueve el cambio.
Disciplina	Adaptarse a las políticas institucionales y buscar información de los cambios en la autoridad competente.	- Acepta instrucciones aunque se difiera de ellas. - Realiza los cometidos y tareas del puesto de trabajo. - Acepta la supervisión constante - Realiza funciones orientadas a apoyar la acción de otros miembros de la organización.
Relaciones Interpersonales	Establecer y mantener relaciones de trabajo amistosas y positivas basadas en la comunicación abierta y fluida y en el respeto por los demás.	- Escucha con interés a las personas y capta las preocupaciones, intereses y necesidades de los demás - Transmite eficazmente las ideas, sentimientos e información impidiendo con ello malos entendidos o situaciones confusas que puedan generar conflictos.
Colaboración	Cooperar con los demás con el fin de alcanzar los objetivos institucionales	- Ayuda al logro de los objetivos articulando sus actuaciones con los demás. - Cumple los compromisos que adquiere. - Facilita la labor de sus superiores y compañeros de trabajo.

