



MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DE CARGO

PC-01
FECHA: 27/01/2025
Versión 4

IDENTIFICACION DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO	ANALISTA CONTABLE Y ADMINISTRATIVA
JEFE INMEDIATO	DIRECTOR FINANCIERO Y CONTABLE
AREA	ADMINISTRATIVA Y CONTABLE
SUBORDINADOS	N/A
LUGAR DE OPERACIÓN	OFICINA ADMINISTRATIVA

OBJETIVO DEL CARGO

Procesar la información contable de la empresa, aplicando las normas y procedimientos vigentes a fin de lograr información oportuna y confiable que produzca los elementos de análisis para la toma de decisiones en la evaluación, programación y control de los recursos financieros de la entidad y en cumplimiento de obligaciones para con las entidades de vigilancia y control.

NIVEL DEL CARGO	Administrativo. Directivo Coordinador Analista – Profesional Analista _Tecnólogos. X Asistentes Operativos
NIVEL DE DESICIÓN	Alto Medio X Bajo
EDUCACION	Tecnólogo en área contable o financiera
CONVALIDACION	Aplica (TEC + 1 AÑO EXP)
FORMACION	Dominio de programas ofimáticos Conocimientos Tributarios Conocimientos SSPD -CRA Conocimiento en NIIF Conocimientos en manejo documental. Conocimiento tramite con entes de Control y Vigilancia: DIAN, Cámara de Comercio, Industria y Comercio.
EXPERIENCIA	Mínimo (2) años de experiencias en área contable.

HABILIDADES REQUERIDAS

Orientación al servicio: Es la disposición para realizar el trabajo con base en el conocimiento de las necesidades y expectativas de los clientes externos e internos, reflejando un trato amable y cordial, interés por la persona y por la solución a sus problemas

Diligente: Es la habilidad que tiene la persona para gestionar las tareas y procesos a su cargo en forma rápida y confiable; haciendo uso de la recursividad y dinamismo que requiere el hacer que las cosas resulten.

Proactividad: Implica tomar el control y hacer que las cosas antes de que sucedan sin que otra persona este animando o supervisando.



MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DE CARGO

PC-01
FECHA: 27/01/2025
Versión 4

Manejo de comunicación: Capacidad para generar y mantener un flujo de comunicación adecuado entre los miembros del grupo o de la organización, utilizando los distintos canales que en cada caso se requieran y favorecer el establecimiento de relaciones mutuamente beneficiosas.

Seguimiento de instrucciones: Disposición para entender, acatar y actuar dentro de las directrices y normas organizacionales y sociales. Las personas que poseen este valor se caracterizan porque cumplen y se comprometen con las normas de la organización.

Responsabilidad: Hace referencia al compromiso, a un alto sentido del deber, al cumplimiento de las obligaciones en las diferentes situaciones de la vida.

Relaciones interpersonales: Capacidad para establecer, mantener y potenciar relaciones de valor en el trabajo con personas y grupos, tanto internos como externos, haciendo de estas relaciones un cauce para el logro y alineamiento estratégico de los objetivos de la organización.

Trabajo en equipo: Implica la intención de colaborar y cooperar con otros, formar parte del grupo, trabajar juntos, como opuesto a hacerlo individual o competitivamente.

AUTORIDADES	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Autorizar la devolución de documentos contables que no cumplan con los requisitos mínimos exigidos. ✓ Brindar conceptos sobre manejo contable de la Organización.
RENDICION DE CUENTAS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Preparación mensual informes contables y financieros a la Gerencia, contador y revisor fiscal. ✓ Remitir los Informes contables requeridos por autoridades competentes siempre que sea necesario. ✓ Preparación informe de flujo de caja y presupuesto
AREAS EXTERNAS CON LAS QUE SE RELACIONA	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Trabajadores internos ✓ Asesores empresas de servicios publicos

RESPONSABILIDADES PROPIAS DEL CARGO

1. Actualizar módulo de activos fijos
2. Extraer copias mensualmente de causaciones para revisión de Revisoría fiscal.
3. Calculo de la depreciación y amortización de los activos adquiridos en la empresa y seguimiento y control en archivo Excel. Conciliación de interface contable en el sistema HAS según corresponda depreciación (DEP) y amortización (AMT) teniendo en cuenta los centros de costos, cuenta y valor estos soportes se deben anexar a su respectiva AZ. Tanto para informes financieros PCGA y NIIF
4. Realizar el documento soporte a las personas naturales No Contribuyentes de IVA, conservando su consecutivo y archivando en AZ.
5. Conciliación bancaria mensual de cuenta corriente y de ahorro además del diligenciamiento del archivo en excel de gastos bancarios y realizar la nota bancaria correspondiente en el sistema.



MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DE CARGO

PC-01
FECHA: 27/01/2025
Versión 4

6. Revisión y verificación de facturas, y cuentas de cobro en cuanto al cumplimiento de la normatividad vigente teniendo en cuenta Seguridad Social, fechas, Resoluciones vigentes, acta de trabajo, oficios de envío, etc.
7. Causación y contabilización de facturas por concepto de cuentas por pagar (compras, servicios, honorarios, arrendamientos, reembolso de gastos de caja menor, servicios públicos).
8. Elaboración y apoyo en información exógena.
9. Elaboración de certificados de retención en la fuente de personas jurídicas y naturales.
10. Envío de certificados de retención, verificados y aprobados a cada uno de los Proveedores.
11. Impresión de libros oficiales (diario, inventarios, balance y mayor y balance).
12. Apoyo al departamento

CLUB DEPORTIVO Y RECREATIVO SANTA ANA

1. Recepción y causación de facturas bajo **normatividad** y requisitos de ley.
2. Elaboración de notas contables y ajustes pertinentes.
3. Elaboración de informe y oficio de cuentas por pagar para revisión y envío para pago en tesorería de hotel DANN.
4. Organización de One Drive con documentación de proveedores Club Deportivo.
5. Elaboración de información exógena nacionales y municipales.

ADMINISTRATIVAS

1. Soporte para atender los requerimientos de tecnologías de la Información, documentales y tablas de retención
2. Análisis e implementación de acciones que permitan obtener eficiencias en los servicios de internet, telefonía fija y móvil.
3. Integrar información de consumos de energía con los procesos misionales de captación, producción y tratamiento de agua, con el fin de identificar eficiencias.
4. Liderar las actividades encaminadas a realizar las adecuaciones físicas a las instalaciones administrativas.

RESPONSABILIDADES FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

1. Participar en la documentación de los procesos del sistema de gestión de calidad.
2. Cumplir con lo establecido en los procesos, procedimientos, y demás normatividad establecida por el SGC, así como también hacer uso de los formatos establecidos para registro de evidencias.
3. Reportar oportunamente los indicadores de gestión establecidos en los procesos.
4. Proponer acciones de mejora y/o correctivas a los procesos, procedimientos y demás normatividad.
5. Llevar a cabo los controles establecidos en la identificación ya administración de riesgos de los procesos.



MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DE CARGO

PC-01
FECHA: 27/01/2025
Versión 4

RESPONSABILIDADES FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

1. Procurar el cuidado integral de su salud.
2. Es responsable de adoptar comportamientos de autocuidado y autoprotección en el desarrollo de sus actividades.
3. Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud.
4. Reportar oportunamente los incidentes y accidentes de trabajo y reportar actos y condiciones inseguras.
5. Es responsable de cumplir los reglamentos, procedimientos, instrucciones y requisitos y normas en materia de seguridad y salud en el trabajo
6. Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo.
7. Participar en las actividades de capacitación en Seguridad y Salud en el Trabajo definidos en el plan de capacitación.
8. Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SGSST.
9. Garantizar que el personal a cargo cumpla con las responsabilidades del SGSST

RESPONSABILIDADES FRENTE A LA GESTIÓN AMBIENTAL

1. Velar por la conservación del medio ambiente y los recursos naturales de la Empresa.
2. Dar cumplimiento a las políticas y programas ambientales establecidos.
3. Participar en actividades o campañas internas para fomentar la conciencia ambiental
4. Gestionar la correcta disposición de los residuos generados en la oficina o en las instalaciones de la empresa, promoviendo el reciclaje.

ASPECTOS AMBIENTALES QUE GENERA

- ✓ Consumo de papel
- ✓ Consumo de energía
- ✓ Consumo de agua
- ✓ Generación de residuos
- ✓ Generación de residuos electrónicos

PELIGROS SST ASOCIADOS AL CARGO



MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DE CARGO

PC-01
FECHA: 27/01/2025
Versión 4

- Psicosocial
- Biomecánicos
- Condiciones de seguridad (Locativo, Públicos, Mecánicos)
- Físico
- Fenómenos Naturales

EXAMENES MEDICOS OCUPACIONALES

- ✓ Audiometría
- ✓ Visiometria
- ✓ Osteomuscular

DOTACIÓN Y ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL

Dotación administrativa (pantalón, blusa, chaqueta, calzado)

OBSERVACIONES ESPECIFICAS (Si aplica)

NOMBRE RECIBE

FIRMA RECIBE

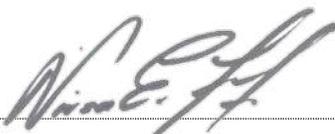
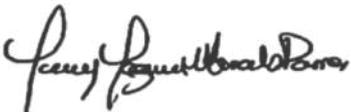
CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha
1	Documento Original	04/12/2018
2	Cambio de formación requerida	11/10/2019
3	Se especifican los siguientes aspectos: Riesgos a los que está expuesto, EPP requeridos para la labor, aspectos ambientales que genera, exámenes médicos ocupacionales, EPP para prevención del contagio por covid-19	24/02/2021

	MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DE CARGO	PC-01 FECHA: 27/01/2025 Versión 4
---	--	--

4	Se eliminan riesgos por covid, se actualiza el cargo y se eliminan algunas funciones de almacén y se incluyen nuevas responsabilidades administrativas, nivel del cargo y convalidación.	27/01/2025
---	--	------------

CONTROL DE FIRMAS

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
		
Nombre: Nirsa Elva Torres Cargo: Directora TH y Sistemas G.	Nombre: Jazmín Morales Cargo: Directora Financiera Contable	Nombre: Diana María Aldana Cargo: Gerente
Fecha: 27/01/2025	Fecha: 27/01/2025	Fecha: 27/01/2025



MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DE CARGO

PC-02
Versión 3
FECHA: 27/01/2025

HABILIDADES REQUERIDAS

Organización: Capacidad que permite crear, estructurar, ordenar y priorizar tareas y gestionar el tiempo.

Capacidad de análisis numérico: Capacidad de formular, analizar e implementar algoritmos numéricos que resuelven problemas.

Habilidad de control: Capacidad de supervisar, dirigir procesos y actividades necesarios a la hora de cumplimiento de objetivos.

Negociación y manejo de conflictos: son las capacidades y técnicas que te ayudan a lograr un resultado beneficioso durante una negociación.

Orientación estratégica: Capacidad de tomar decisiones que se alineen con los objetivos de la organización.

Capacidad de gestión: Es la habilidad que tiene la persona para gestionar las tareas y procesos a su cargo en forma rápida y confiable; haciendo uso de la recursividad y dinamismo que requiere el hacer que las cosas resulten.

Integridad: Capacidad para mantenerse dentro de las normas éticas y morales socialmente aceptadas; así como de actuar en consonancia con lo que cada uno considera importante.

Trabajo en equipo: Implica la intención de colaborar y cooperar con otros, formar parte del grupo, trabajar juntos, como opuesto a hacerlo individual o competitivamente.

AUTORIDADES	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Autorizar la devolución de documentos contables que no cumplan con los requisitos mínimos exigidos. ✓ Brindar conceptos sobre manejo contable de la Organización. ✓ Pago de nómina de los trabajadores.
RENDICION DE CUENTAS	<ul style="list-style-type: none"> • Preparación mensual informes contables y financieros a la Gerencia, contador y revisor fiscal. • Remitir los Informes contables requeridos por autoridades competentes siempre que sea necesario. • Preparación informe de flujo de caja y presupuesto. • Presentar las novedades de nómina quincenal al Director de Talento Humano y Sistemas de Gestión. • Presentar a la Dirección informes de la gestión cuando sean requeridos.
AREAS EXTERNAS CON LAS QUE SE RELACIONA	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajadores internos • Proveedores



MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DE CARGO

PC-02
Versión 3
FECHA: 27/01/2025

RESPONSABILIDADES PROPIAS DEL CARGO

EAA DE SANTA ANA ESP S.A.

1. Descarga y revisión de archivos de recaudos en formato csv y txt, conciliación de recaudos e inclusión de pagos de ventas especiales.
2. Apoyo en preparación y análisis de información SUI.
3. Liquidación de nómina, vacaciones, liquidaciones definitivas, cesantías e intereses a las cesantías y seguridad social, teniendo en cuenta normatividad vigente.
4. Generación, revisión y emisión de documento soporte y ajustes de nómina electrónica
5. Revisión en el módulo contable de HAS la información que sube a través de interfaz de facturación y recaudo generada por el área comercial.
6. Preparación y liquidación de Impuestos de Rete fuente, Reteica, Industria y comercio anual, Renovación de Cámara de Comercio según normatividad vigente para revisión del Contador.
7. Elaboración de planilla de seguridad social.
8. Proyección de cartas de respuesta a Administradora de planilla.
9. Elaboración de información exógena conforme a normatividad vigente nacional y municipal.
10. Apoyo en elaboración, análisis y entrega de informes financieros bajo normatividad NIIF.
11. Apoyo en proceso de consolidación de la información que entregan las áreas para elaboración de presupuestos ejecutados y proyectados.
12. Análisis de cuentas revisando centros de costos, cruces de informes contables e informes de control de facturación y nómina.
13. Elaboración de facturación electrónica mediante aplicación DIAN
14. Revisión y emisión de Documento soporte ante la DIAN.
15. Control y verificación de venta de agua en carro tanque.
16. Impresión y actualización de documentación de: Nomina y seguridad social, Ingresos y cartera, Impuestos, y demás archivo a su cargo.
17. Creación y seguimiento a casos con software HAS de los módulos Nomina y contabilidad.
18. Seguimiento y cruce de informes de facturación, recaudo y cartera.
19. Revisión y verificación de facturas y cuentas de cobro en cumplimiento de la normatividad vigente y requisitos de la empresa.
20. Elaboración y revisión de causación y contabilización de facturas según sea el caso.
21. Revisión e impresión de Libros Oficiales.
22. Relevo en actividades de causación, conciliación bancaria y demás funciones cuando exista personal del área contable a vacaciones.
23. Las demás requeridas por Gerencia y Contador

CLUB DEPORTIVO Y RECREATIVO SANTA ANA

1. Recepción y causación de facturas bajo **normatividad** y requisitos de ley.
2. Elaboración de notas contables y ajustes pertinentes.
3. Elaboración de informe y oficio de cuentas por pagar para revisión y envío para pago en tesorería de hotel DANN.
4. Organización de One Drive con documentación de proveedores Club Deportivo.
5. Preparación y liquidación de impuestos RETEFUENTE, IVA, ICA Y RETEICA.
6. Elaboración de información exógena nacionales y municipales.
7. Conciliación bancaria mensual.



MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DE CARGO

PC-02
Versión 3
FECHA: 27/01/2025

FUNCIONES TALENTO HUMANO

1. Recibir y tramitar mensualmente todas las novedades de nómina recibidas.
2. Atender y dar respuesta a los requerimientos solicitados a la empresa como estados de cuenta e inconsistencias.
3. Tramitar y realizar el cobro de incapacidades ante las diferentes entidades en los tiempos establecidos.
4. Realizar la afiliaciones y retiros de los trabajadores al sistema de la seguridad social
5. Actualizar los datos de la empresa ante las diferentes entidades del sistema de seguridad social.
6. Tramitar la entrega de paz y salvos a los trabajadores que paguen sus préstamos solicitados a la empresa.
7. Atender y dar trámite a las solicitudes de las diferentes entidades que tengan convenio para beneficios de los trabajadores como: Coorserpark, Seguros de vida, CUN entre otras y las nuevas que se suscriban.
8. Apoyar las actividades de bienestar, las actividades administrativas y los comités COPASST Y CONVIVENCIA.
9. Actualizar semestralmente la matriz de requisitos legales de la empresa.
10. Generar reportes e informes solicitados por la dirección de talento humano.

FUNCIONES DE TESORERIA

1. Descarga y revisión de archivos de recaudos en formato csv y txt, conciliación de recaudos e inclusión de pagos de ventas especiales de manera diaria
2. Verificación de documentos de proveedores para la respectiva creación en portal bancario.
3. Cargue de pagos en portal bancario de acuerdo con programación de autorización de cuentas por pagar.
4. Descargue y envío de soportes de pago a proveedores.
5. Elaboración de comprobantes de egreso con los respectivos soportes.
6. Elaboración de flujo de caja ejecutado por servicios y centros de costo.
7. Elaboración de notas contables de traslados de entre cuenta corriente, de ahorros y tarjetas de crédito.

RESPONSABILIDADES FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

1. Participar en la documentación de los procesos del sistema de gestión de calidad.
2. Cumplir con lo establecido en los procesos, procedimientos, y demás normatividad establecida por el SGC, así como también hacer uso de los formatos establecidos para registro de evidencias.
3. Reportar oportunamente los indicadores de gestión establecidos en los procesos.
4. Proponer acciones de mejora y/o correctivas a los procesos, procedimientos y demás normatividad.
5. Llevar a cabo los controles establecidos en la identificación ya administración de riesgos de los procesos.

RESPONSABILIDADES FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

1. Procurar el cuidado integral de su salud.
2. Es responsable de adoptar comportamientos de autocuidado y autoprotección en el desarrollo de sus actividades.
3. Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud.
4. Reportar oportunamente los incidentes y accidentes de trabajo y reportar actos y condiciones inseguras.



MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DE CARGO

PC-02
Versión 3
FECHA: 27/01/2025

5. Es responsable de cumplir los reglamentos, procedimientos, instrucciones y requisitos y normas en materia de seguridad y salud en el trabajo
6. Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo.
7. Participar en las actividades de capacitación en Seguridad y Salud en el Trabajo definidos en el plan de capacitación.
8. Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SGSST.
9. Garantizar que el personal a cargo cumpla con las responsabilidades del SGSST.

RESPONSABILIDADES FRENTE A LA GESTIÓN AMBIENTAL

1. Velar por la conservación del medio ambiente y los recursos naturales de la Empresa.
2. Dar cumplimiento a las políticas y programas ambientales establecidos.
3. Participar en actividades o campañas internas para fomentar la conciencia ambiental
4. Gestionar la correcta disposición de los residuos generados en la oficina o en las instalaciones de la empresa, promoviendo el reciclaje.

ASPECTOS AMBIENTALES QUE GENERA

- ✓ Consumo de papel
- ✓ Consumo de energía
- ✓ Consumo de agua
- ✓ Generación de residuos
- ✓ Generación de residuos electrónicos

PELIGROS SST ASOCIADOS AL CARGO

- Psicosocial
- Biomecánicos
- Condiciones de seguridad (Locativo, Públicos, Mecánicos)
- Físico
- Fenómenos Naturales

EXAMENES MEDICOS OCUPACIONALES

- ✓ Audiometría
- ✓ Visiometría
- ✓ Osteomuscular

DOTACIÓN Y ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL



MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DE CARGO

PC-02
Versión 3
FECHA: 27/01/2025

✓ Chaqueta Corporativa

OBSERVACIONES

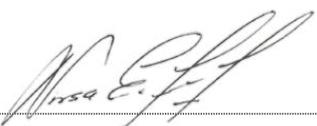
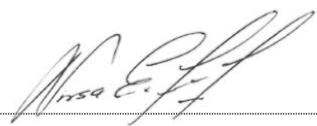
NOMBRE RECIBE

FIRMA RECIBE

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha
1	Documento Original	04/12/2018
2	Se especifican los siguientes aspectos: Riesgos a los que está expuesto, EPP requeridos para la labor, aspectos ambientales que genera, exámenes médicos ocupacionales, EPP's para prevención del contagio por covid-19	24/02/2021
3	Se elimina epp del covid y se actualiza el cargo, se incluyen nuevas responsabilidades del cargo tesorería y talento humano.	27/01/2025

CONTROL DE FIRMAS

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
		
Nombre: Nirsa Elva Torres Cargo: Directora talento humano	Nombre: Nirsa Elva Torres T. Cargo: Directora talento humano	Nombre: Diana María Aldana Cargo: Gerente
Fecha: 27/01/2025	Fecha: 27/01/2025	Fecha: 27/01/2025



MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DE CARGO

PC-03
Versión 2
FECHA: 27/01/2025

IDENTIFICACION DEL CARGO	
NOMBRE DEL CARGO	ANALISTA DE COMPRAS Y CONTRATACION
JEFE INMEDIATO	DIRECTORA FINANCIERA Y CONTABLE
AREA	ADMINISTRATIVA Y CONTABLE
SUBORDINADOS	NA
LUGAR DE OPERACIÓN	OFICINA PRINCIPAL
OBJETIVO DEL CARGO	
<p>Asumir las funciones de compras y contratación para la adquisición y recibo de los elementos, verificando la cantidad, calidad, estado y conservación de estos, mantener actualizado el registro de control de los inventarios existentes.</p> <p>Garantizar la atención y gestión de los requerimientos de los usuarios de E.A.A De Santa Ana E.S.P S.A., asegurando el cumplimiento de los procedimientos internos y normatividad vigente para empresas prestadoras de servicios públicos.</p>	
NIVEL DEL CARGO	Administrativo. Directivo Coordinador Analista – Profesional Analista – Tecnólogos. X Asistentes Operativos
NIVEL DE DESICIÓN	Alto Medio X Bajo
EDUCACION	Tecnólogo preferible en áreas comerciales, administrativas o afines.
CONVALIDACION	Aplica (TEC + 1 AÑO EXP)
FORMACION	Programas ofimáticos Gestión de compras
EXPERIENCIA	Mínimo dos años de experiencia en cargos asociados atención a servicio al cliente y área administrativa.
HABILIDADES REQUERIDAS	
<p>Capacidad de negociación: Capacidad para llegar a acuerdos, a través del intercambio de información, debate e ideas y utilización de estrategias efectivas,</p> <p>Orientación al cliente: Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes, de satisfacer sus necesidades, de dirigir todas sus acciones en la búsqueda de satisfacción de estos.</p> <p>Proactividad: Implica tomar el control y hacer que las cosas antes de que sucedan sin que otra persona este animando o supervisando.</p> <p>Trabajo bajo presión: Mantiene la calma en situaciones tensas en su trabajo sin descuidar su precisión.</p> <p>Integridad: Capacidad para mantenerse dentro de las normas éticas y morales socialmente aceptadas; así como de actuar en consonancia con lo que cada uno considera importante.</p> <p>Planificación y organización: Capacidad para establecer eficazmente un orden apropiado de actuación personal o para terceros con el objetivo de alcanzar una meta.</p>	



MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DE CARGO

PC-03
Versión 2
FECHA: 27/01/2025

Trabajo en equipo: Implica la intención de colaborar y cooperar con otros, formar parte del grupo, trabajar juntos, como opuesto a hacerlo individual o competitivamente.

Habilidades de comunicación: Es la competencia que posee para escuchar, entender y valorar empáticamente información, ideas y opiniones que el equipo le comunique, siendo capaz de retroalimentar asertivamente el proceso comunicativo

AUTORIDADES	RENDICION DE CUENTAS
Solicitar documentos a proveedores	✓ Directora Financiera ✓ Gerencia
AREAS EXTERNAS CON LAS QUE SE RELACIONA	✓ Proveedores

RESPONSABILIDADES PROPIAS DEL CARGO

COMPRAS Y ALMACEN

1. Realizar la cotización de los diversos elementos de dotación, seguridad industrial, materiales, maquinaria y equipos que requieran las diversas áreas de la empresa, con previa orden de suministro por parte del interesado y con visto bueno de gerencia
2. Presentar a la Gerencia, las cotizaciones previo cumplimiento del procedimiento para la adquisición de bienes, materiales y servicios para el normal funcionamiento de la empresa
3. Elaborar las órdenes de compras y suministros,
4. Mantener stock de inventario de almacén.
5. Realizar el registro de entradas y salidas de almacén.
6. Realizar el inventario de los materiales de almacén
7. Entregar los elementos de papelería y de oficina a los empleados del área administrativa para su normal desempeño de sus labores.
8. Realizar la entrega de elementos y materiales que el área técnica requiera, en caso de daños, expansión y reposición de redes de acueducto y alcantarillado
9. En coordinación con el área técnica, mantener en orden y debidamente señalizado el área destinada al almacén.
10. Realización plan de compras de los diversos elementos dotación industrial, materiales, maquinarias y equipos que requieran las diversas áreas de la empresa, con previa orden de suministros por parte del interesado y con visto bueno de gerencia.

ATENCION AL USUARIO

1. Coordinar con la analista el envío de respuestas a los usuarios de las PQR, incluye envíos por correo certificado.
2. Ingresar de lecturas y novedades reportadas en la toma de lectura
3. Leer y actualizarse de las normas y manuales emitidos por la empresa
4. Aceptar y participar con los roles asignados en SST y SGC para lo cual se hará el respectivo nombramiento.
5. Realizar atención a los usuarios a través de plataformas digitales.
6. Cargue de las (PQR) peticiones, quejas y recursos que interponen los usuarios.



MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DE CARGO

PC-03
Versión 2
FECHA: 27/01/2025

7. Proponer mecanismos eficientes para mantener informado al usuario sobre el reglamento de servicios, campañas, calidad de agua, y medidas preventivas
8. Apoyo en todo lo relacionado con el manejo de la comunidad, esto es, reuniones de todo tipo, programas de educación y promoción de usuarios, y en general todo lo concerniente con la relación de la empresa – usuario y los procedimientos de inducción a la cultura del agua.
9. Apoyar las funciones de asistente comercial, remplazos en vacaciones o cuando se requiera.
10. Las demás asignadas por el jefe inmediato.

CALIDAD

1. Participar en la documentación de los procesos del sistema de gestión de calidad.
2. Cumplir con lo establecido en los procesos, procedimientos, y demás normatividad establecida por el SGC, así como también hacer uso de los formatos establecidos para registro de evidencias.
3. Reportar oportunamente los indicadores de gestión establecidos en los procesos.
4. Proponer acciones de mejora y/o correctivas a los procesos, procedimientos y demás normatividad.
5. Llevar a cabo los controles establecidos en la identificación ya administración de riesgos de los procesos.

RESPONSABILIDADES EN SST

1. Procurar el cuidado integral de su salud.
2. Es responsable de adoptar comportamientos de autocuidado y autoprotección en el desarrollo de sus actividades.
3. Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud.
4. Reportar oportunamente los incidentes y accidentes de trabajo y reportar actos y condiciones inseguras.
5. Es responsable de cumplir los reglamentos, procedimientos, instrucciones y requisitos y normas en materia de seguridad y salud en el trabajo
6. Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo.
7. Participar en las actividades de capacitación en Seguridad y Salud en el Trabajo definidos en el plan de capacitación.
8. Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SGSST.
9. Garantizar que el personal a cargo cumpla Con las responsabilidades del SGSST.

RESPONSABILIDADES FRENTE A LA GESTIÓN AMBIENTAL

1. Velar por la conservación del medio ambiente y los recursos naturales de la Empresa.
2. Dar cumplimiento a las políticas y programas ambientales establecidos.
3. Participar en actividades o campañas internas para fomentar la conciencia ambiental
4. Gestionar la correcta disposición de los residuos generados en la oficina o en las instalaciones de la empresa, promoviendo el reciclaje.



MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DE CARGO

PC-03
Versión 2
FECHA: 27/01/2025

ASPECTOS AMBIENTALES QUE GENERA

- ✓ Consumo de papel
- ✓ Consumo de energía
- ✓ Consumo de agua
- ✓ Generación de residuos
- ✓ Generación de residuos electrónicos

RIESGOS A LOS QUE ESTA EXPUESTO

- ✓ Psicosocial
- ✓ Biomecánicos
- ✓ Condiciones de seguridad (Locativo, Públicos, Mecánicos)
- ✓ Físico
- ✓ Fenómenos Naturales

EXAMENES MEDICOS OCUPACIONALES

- ✓ Audiometría
- ✓ Visiometria
- ✓ Osteomuscular

ELEMENTOS DE PROTECCION PERSONAL

- ✓ Dotación administrativa (pantalón. Blusa, chaqueta, zapatos)

OBSERVACIONES ESPECIFICAS (Si aplica)

NOMBRE RECIBE

FIRMA RECIBE

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha
1	Primera emisión del documento	22/07/2022
2	Se actualiza formato nivel del cargo, convalidación y áreas externas con las que se relaciona	27/01/2025



MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DE CARGO

PC-03
Versión 2
FECHA: 27/01/2025

CONTROL DE FIRMAS

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
		
Nombre: Nirsa Elva Torres Torres Cargo: Directora Gestión Humana	Nombre: Jazmín Morales Cargo: Director Financiera y contable	Nombre: Diana María Aldana Cargo: Gerente
Fecha: 27/01/2025	Fecha: 27/01/2025	Fecha: 27/01/2025



MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DE CARGO

PC-014
FECHA: 16/dic/2024
Versión 1

IDENTIFICACION DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO	ANALISTA DE GERENCIA
JEFE INMEDIATO	GERENTE
AREA	ADMINISTRATIVA
SUBORDINADOS	N/A
LUGAR DE OPERACIÓN	OFICINA ADMINISTRATIVA

OBJETIVO DEL CARGO

Proporcionar soporte administrativo y organizativo a la gerencia de la empresa, asegurando el buen funcionamiento de las tareas diarias y facilitando la ejecución de los procesos clave de la organización. Su función principal es la gestión documental y la comunicación interna y externa de la empresa.

NIVEL DEL CARGO	Directivo Coordinador Analista Profesional X Analista Tecnólogos Asistentes Operativos
NIVEL DE DESICIÓN	Alto Medio X Bajo
EDUCACION	Profesional en carreras administrativas o afines
CONVALIDACION	N/A
FORMACION	Manejo de herramientas ofimáticas Manejo de tablas de retención y archivo
EXPERIENCIA	Mínimo 2 año en realizando actividades administrativas

HABILIDADES REQUERIDAS

Orientación al servicio: Es la disposición para realizar el trabajo con base en el conocimiento de las necesidades y expectativas de los clientes externos e internos, reflejando un trato amable y cordial, interés por la persona y por la solución a sus problemas.

Capacidad de análisis: Capacidad para identificar, comprender y evaluar las diferentes variables que inciden en la consecución de un objetivo, determinando las posibles alternativas de viabilidad, teniendo en cuenta su repercusión en los niveles de calidad y eficiencia esperados.

Comunicación efectiva: Capacidad para escuchar, entender y valorar empáticamente información, ideas y opiniones, facilidad para transmitir o reportar de manera oportuna información propia del cargo.

Habilidad de control: Capacidad para asegurar que la gestión documental a su cargo se realice teniendo en cuenta los procedimientos definidos por la empresa.

Planificación y organización: Capacidad para establecer eficazmente un orden apropiado de actuación personal o para terceros con el objetivo de alcanzar una meta.

Trabajo en equipo: Implica la intención de colaborar y cooperar con otros, formar parte del grupo, trabajar juntos, como opuesto a hacerlo individual o competitivamente.

Adaptabilidad: Capacidad de ajustarse y responder de manera efectiva a los cambios en el entorno y a las situaciones imprevistas. Esta habilidad implica la flexibilidad mental y la capacidad de cambiar de rumbo cuando las circunstancias lo requieren.



MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DE CARGO

PC-014
FECHA: 16/dic/2024
Versión 1

AUTORIDADES	N/A
RENDICION DE CUENTAS	Presentar informe de las actividades desarrolladas a la Gerencia, siempre que le sea solicitado.
AREAS EXTERNAS CON LAS QUE SE RELACIONA	Todas las áreas internas de la empresa.
RESPONSABILIDADES PROPIAS DEL CARGO	
<ol style="list-style-type: none">1. Revisar, clasificar y controlar documentos, datos y elementos relacionados con los asuntos de competencia de la gerencia y la administración en general, de acuerdo con las normas y los procedimientos establecidos.2. Llevar y mantener actualizados los registros de carácter técnico, administrativo y del SGC; verificando la exactitud de estos y presentar los informes solicitados.3. Desarrollar las labores relacionadas con envío, recibo, radicación, control, archivo y administración de la correspondencia, diligenciando los formatos y asegurando los registros correspondientes según el procedimiento4. Responder por la seguridad de los documentos y registros de carácter físico y/o electrónico y adoptar los mecanismos para su conservación, el buen uso, evitar pérdidas, hurtos o el deterioro de estos.5. Atender y orientar al personal que solicita información y suministrar los documentos o elementos que sean solicitados de conformidad con los trámites, las autorizaciones y los procedimientos establecidos.6. Informar al jefe inmediato, en forma oportuna sobre las inconsistencias o anomalías relacionadas con los asuntos o documentos encomendados.7. Coordinar cuando se requiera reuniones y eventos que deba atender la gerencia llevando la agenda correspondiente y recordando los compromisos adquiridos.8. Redactar los contratos requeridos por la gerencia.9. Elaboración de cartas, oficios y documentos ordenados por gerencia para radicar en diferentes entidades.10. Llevar el archivo general de documentos y correspondencia para desglosar clasificar y archivar en las carpetas asignadas y mantenerlo organizado y actualizado para pronta ubicación de documentos solicitados.11. Apoyar el proceso de contratación.12. Supervisar y coordinar los procesos de adecuaciones locativas de las oficinas del Área Administrativa.13. Realizar otras tareas afines y complementarias conforme a lo asignado por gerencia.	
RESPONSABILIDADES FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	
<ol style="list-style-type: none">1. Participar en la documentación de los procesos del sistema de gestión de calidad.2. Cumplir con lo establecido en los procesos, procedimientos, y demás normatividad establecida por el SGC, así como también hacer uso de los formatos establecidos para registro de evidencias.	



MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DE CARGO

PC-014
FECHA: 16/dic/2024
Versión 1

3. Reportar oportunamente los indicadores de gestión establecidos en los procesos.
4. Proponer acciones de mejora y/o correctivas a los procesos, procedimientos y demás normatividad.
5. Llevar a cabo los controles establecidos en la identificación ya administración de riesgos de los procesos.

RESPONSABILIDADES FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

1. Procurar el cuidado integral de su salud.
2. Es responsable de adoptar comportamientos de autocuidado y autoprotección en el desarrollo de sus actividades.
3. Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud.
4. Reportar oportunamente los incidentes y accidentes de trabajo y reportar actos y condiciones inseguras.
5. Es responsable de cumplir los reglamentos, procedimientos, instrucciones y requisitos y normas en materia de seguridad y salud en el trabajo
6. Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo.
7. Participar en las actividades de capacitación en Seguridad y Salud en el Trabajo definidos en el plan de capacitación.
8. Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SGSST.
9. Garantizar que el personal a cargo cumpla con las responsabilidades del SGSST.

RESPONSABILIDADES FRENTE A LA GESTIÓN AMBIENTAL

1. Velar por la conservación del medio ambiente y los recursos naturales de la Empresa.
2. Dar cumplimiento a las políticas y programas ambientales establecidos.
3. Participar en actividades o campañas internas para fomentar la conciencia ambiental
4. Gestionar la correcta disposición de los residuos generados en la oficina o en las instalaciones de la empresa, promoviendo el reciclaje.

ASPECTOS AMBIENTALES QUE GENERA

- ✓ Consumo de papel
- ✓ Consumo de energía
- ✓ Consumo de agua
- ✓ Generación de residuos
- ✓ Generación de residuos electrónicos

PELIGROS SST ASOCIADOS AL CARGO

- Psicosocial
- Biomecánicos



MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DE CARGO

PC-014
FECHA: 16/dic/2024
Versión 1

- Condiciones de seguridad (Locativo, Públicos, Mecánicos)
- Físico
- Fenómenos Naturales

EXAMENES MEDICOS OCUPACIONALES

- Audiometría
- Visiometria
- Osteomuscular

DOTACIÓN Y ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL

- ✓ Chaqueta corporativa

OBSERVACIONES

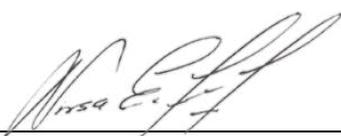
NOMBRE RECIBE

FIRMA RECIBE

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha
1	Documento Original	16/12/2024

CONTROL DE FIRMAS

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
		
Nombre: Nirsá Elva Torres Cargo: Directora Talento Humano	Nombre: Diana María Aldana Cargo: Gerente	Nombre: Diana María Aldana Cargo: Gerente
Fecha: 16/12/2024	Fecha: 16/12/2024	Fecha: 16/12/2024



MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DE CARGO

PC-05
Versión 4
FECHA: 27/01/2025

IDENTIFICACION DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO	ASISTENTE COMERCIAL
JEFE INMEDIATO	DIRECTOR COMERCIAL
AREA	COMERCIAL
SUBORDINADOS	NA
LUGAR DE OPERACIÓN	OFICINA PRINCIPAL

OBJETIVO DEL CARGO

Garantizar la atención y gestión de los requerimientos de los usuarios de E.A.A De Santa Ana E.S.P S.A., asegurando el cumplimiento los procedimientos internos y normatividad vigente para empresas prestadoras de servicios públicos.

NIVEL DEL CARGO	Administrativo. Directivo Coordinador Analista – Tecnólogos Asistentes Operativos X
NIVEL DE DECISIÓN	Alto Medio Bajo X
EDUCACION	Técnico en áreas comerciales y/o administrativas
CONVALIDACION	Aplica (BCR + 2 AÑOS EXP)
FORMACION	Programa Comercial Wáter Solutions Atención al usuario PQR
EXPERIENCIA	Mínimo un año en cargos asociados atención a servicio al cliente y área administrativa.

HABILIDADES REQUERIDAS

Capacidad de negociación: Capacidad para llegar a acuerdos ventajosos, a través del intercambio de información, debate de ideas y utilización de estrategias efectivas, con personas o grupos que puedan representar de alto interés para la organización.

Orientación al cliente: Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes, de satisfacer sus necesidades, de dirigir todas sus acciones en la búsqueda de satisfacción de los mismos.

Proactividad: Implica tomar el control y hacer que las cosas antes de que sucedan sin que otra persona este animando o supervisando.

Trabajo bajo presión: Mantiene la calma en situaciones tensas en su trabajo sin descuidar su precisión.

Integridad: Capacidad para mantenerse dentro de las normas éticas y morales socialmente aceptadas; así como de actuar en consonancia con lo que cada uno considera importante.

Planificación y organización: Capacidad para establecer eficazmente un orden apropiado de actuación personal o para terceros con el objetivo de alcanzar una meta.



MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DE CARGO

PC-05
Versión 4
FECHA: 27/01/2025

Trabajo en equipo: Implica la intención de colaborar y cooperar con otros, formar parte del grupo, trabajar juntos, como opuesto a hacerlo individual o competitivamente.

Habilidades de comunicación: Es la competencia que posee para escuchar, entender y valorar empáticamente información, ideas y opiniones que el equipo le comunique, siendo capaz de retroalimentar asertivamente el proceso comunicativo

AUTORIDADES	Generar informes de control de procesos internos Validación de información de usuario en el sistema comercial Responsable por la recepción de PQR Generación y seguimiento de órdenes de trabajo
RENDICION DE CUENTAS	Director Comercial Gerencia
AREAS EXTERNAS CON LAS QUE SE RELACIONA	Usuarios

RESPONSABILIDADES PROPIAS DEL CARGO

1. Realizar la adecuada atención a los usuarios, en forma que permita la satisfacción del suscriptor, conforme con lo previsto en las normas
2. Llevar adecuado registro de las quejas peticiones y recursos conforme a los procedimientos establecidos y requeridos por las normas y los entes de control.
3. Generar órdenes de trabajo conforme a la radicación de la PQR, efectuar seguimiento a la ejecución de esta.
4. Recibir las órdenes de inspección diligenciadas e ingresarlas a la aplicación del software de facturación.
5. Cerrar las órdenes de trabajo ejecutadas y entregarlas al coordinador comercial para dar respuesta a PQR.
6. Coordinar con la secretaria el envío de respuestas a los usuarios de las PQR, incluye envíos por correo certificado.
7. Ingresar de lecturas y novedades reportadas en la toma de lectura
8. Elaborar cartas y debido proceso de los usuarios en caso de: cambios y despejes de medidor, revisión de redes, facturados por promedio y cartas de resultados del envío a laboratorio de medidores.
9. Archivo y control de la documentación generada en el área de comercial.
10. Generar, seguimiento y cierre de suspensiones y reinstalaciones.
11. Realización de financiaciones.
12. Generar los Listados para toma de las lecturas de medidores, de acuerdo con el calendario comercial.
13. Apoyo en el proceso de crítica en facturación.
14. Apoyo en el proceso de reliquidaciones.
15. Organizar e imprimir facturas.
16. Cargar cobro de materiales suspensiones y reinstalaciones
17. Programar fechas con el coordinador operativo para realizar actividades inherentes a la prestación del servicio
18. Proponer mecanismos eficientes para mantener informado al usuario sobre el reglamento de servicios, campañas, calidad de agua, y medidas preventivas
19. Entregar información para la vinculación de usuarios a los servicios de acueducto y alcantarillado
20. Leer y actualizarse de las normas y manuales emitidos por la empresa
21. Consultar todos los días los pagos realizados por los usuarios para generar órdenes de reinstalación



MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DE CARGO

PC-05
Versión 4
FECHA: 27/01/2025

22. Aceptar y participar con los roles asignados en SST y SGC para lo cual se hará el respectivo nombramiento.

RESPONSABILIDADES FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

1. Participar en la documentación de los procesos del sistema de gestión de calidad.
2. Cumplir con lo establecido en los procesos, procedimientos, y demás normatividad establecida por el SGC, así como también hacer uso de los formatos establecidos para registro de evidencias.
3. Reportar oportunamente los indicadores de gestión establecidos en los procesos.
4. Proponer acciones de mejora y/o correctivas a los procesos, procedimientos y demás normatividad.
5. Llevar a cabo los controles establecidos en la identificación ya administración de riesgos de los procesos.

RESPONSABILIDADES FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

1. Procurar el cuidado integral de su salud.
2. Es responsable de adoptar comportamientos de autocuidado y autoprotección en el desarrollo de sus actividades.
3. Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud.
4. Reportar oportunamente los incidentes y accidentes de trabajo y reportar actos y condiciones inseguras.
5. Es responsable de cumplir los reglamentos, procedimientos, instrucciones y requisitos y normas en materia de seguridad y salud en el trabajo
6. Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo.
7. Participar en las actividades de capacitación en Seguridad y Salud en el Trabajo definidos en el plan de capacitación.
8. Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SGSST.
9. Garantizar que el personal a cargo cumpla con las responsabilidades del SGSST

RESPONSABILIDADES FRENTE A LA GESTIÓN AMBIENTAL

1. Velar por la conservación del medio ambiente y los recursos naturales de la Empresa.
2. Dar cumplimiento a las políticas y programas ambientales establecidos.
3. Participar en actividades o campañas internas para fomentar la conciencia ambiental
4. Gestionar la correcta disposición de los residuos generados en la oficina o en las instalaciones de la empresa, promoviendo el reciclaje.

ASPECTOS AMBIENTALES QUE GENERA EL CARGO

- ✓ Consumo de papel
- ✓ Consumo de energía



MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DE CARGO

PC-05
Versión 4
FECHA: 27/01/2025

- ✓ Consumo de agua
- ✓ Generación de residuos
- ✓ Generación de residuos electrónico

PELIGROS SST ASOCIADOS AL CARGO

- ✓ Psicosocial
- ✓ Biomecánicos
- ✓ Condiciones de seguridad (Locativo, Públicos, Mecánicos)
- ✓ Físico
- ✓ Biológico
- ✓ Fenómenos Naturales

EXAMENES MEDICOS OCUPACIONALES

- ✓ Audiometría
- ✓ Visiometria
- ✓ Osteomuscular

DOTACIÓN Y ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL

- ✓ Dotación administrativa (pantalón, blusa, chaqueta, calzado)
- ✓ Chaqueta corporativa

OBSERVACIONES

NOMBRE RECIBE

FIRMA RECIBE



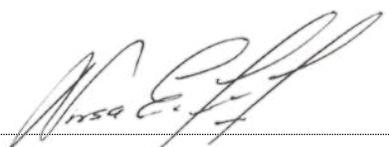
MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DE CARGO

PC-05
Versión 4
FECHA: 27/01/2025

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha
1	Documento Original	04/12/2018
2	Cambio formación y responsabilidades en SST	05/11/2019
3	Se especifican los siguientes aspectos: Riesgos a los que está expuesto, EPP requeridos para la labor, aspectos ambientales que genera, exámenes médicos ocupacionales, EPP para prevención del contagio por covid-19	24/02/2021
4	Se agrega nivel de cargo y convalidación, autoridades, áreas externas con las que se relaciona, Se quita los elementos de protección personal para COVID.	27/01/2025

CONTROL DE FIRMAS

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
		
Nombre: Nirsa Elva Torres Cargo: Directora Gestión Humana	Nombre: Andrea Nieto Cargo: Director Comercial	Nombre: Diana María Aldana Cargo: Gerente
Fecha: 27/01/2025	Fecha: 27/01/2025	Fecha: 27/01/2025



MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DE CARGO

PC-06
FECHA: 27/01/2025
Versión 6

IDENTIFICACION DEL CARGO	
NOMBRE DEL CARGO	COORDINADOR DE PLANTAS
JEFE INMEDIATO	DIRECTOR TECNICO Y/O GERENCIA
AREA	OPERATIVA
SUBORDINADOS	OPERADORES DE PLANTA RESIDUAL Y POTABLE
LUGAR DE OPERACIÓN	PLANTAS DE TRATAMIENTO RESIDUAL Y POTABLE OFICINA ADMINISTRATIVA
OBJETIVO DEL CARGO	
Administrar eficientemente los recursos humanos, financieros y materiales asignados, así como proporcionar apoyo al desarrollo de los procesos de las diferentes plantas y de fontanería, de acuerdo con las directrices impartidas por la Gerencia, responder por las obras de ingeniería, mantenimiento de las redes, su coordinación y control, cumpliendo los parámetros de la empresa y las disposiciones legales, dentro de los plazos, presupuestos y estándares aprobados por la Gerencia General.	
NIVEL DEL CARGO	Administrativo. Directivo Coordinador X Analista – Tecnólogos Asistentes Operativos
NIVEL DE DESICIÓN	Alto Medio X Bajo
EDUCACION	Profesional en ingeniería industrial, civil, sanitaria o afines. Postgrado: Especialización en recursos hídricos, hidráulicos, saneamiento, gestión de proyectos o afines.
CONVALIDACION	Aplica (TP + 1 AÑOS EXP O TTG + 4 AÑOS EXP)
FORMACION	Trabajo en alturas, conocimientos en mantenimiento en plantas de agua potable y residual.
EXPERIENCIA	2 años liderando plantas de tratamiento de agua residual y potable
HABILIDADES REQUERIDAS	
<p>Gestión de conflictos: Capacidad para resolver eficazmente situaciones, hechos o conflictos en los que se ponen en juego intereses que pueden afectar a las relaciones entre personas, hacer peligrar los objetivos, los intereses o la imagen de la organización.</p> <p>Iniciativa: Capacidad para actuar proactivamente ante determinada situación. Incluye saber identificar un problema obstáculo u oportunidad y llevar a cabo acciones que contribuyan a su solución.</p> <p>Capacidad de tomar decisiones: Capacidad para elegir entre varias alternativas, aquellas que son más viables para la consecución de los objetivos.</p> <p>Liderazgo: Capacidad para dirigir a las personas y lograr que éstas contribuyan de forma efectiva y adecuada a la consecución de los objetivos.</p> <p>Integridad: Capacidad para mantenerse dentro de las normas éticas y morales socialmente aceptadas; así como de actuar en consonancia con lo que cada uno considera importante.</p>	



MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DE CARGO

PC-06
FECHA: 27/01/2025
Versión 6

Planificación y organización: Capacidad para establecer eficazmente un orden apropiado de actuación personal o para terceros con el objetivo de alcanzar una meta.

Orientación al logro: Es la preocupación por realizar bien el trabajo, por cumplir con un objetivo propuesto, o por realizar algo único y excepcional.

Adaptación al cambio: Capacidad para aceptar con facilidad y enfrentarse con flexibilidad y versatilidad a situaciones y personas nuevas y para aceptar los cambios positiva y constructivamente.

Trabajo en equipo: Implica la intención de colaborar y cooperar con otros, formar parte del grupo, trabajar juntos, como opuesto a hacerlo individual o competitivamente.

Habilidades de comunicación: Es la competencia que posee el líder para escuchar, entender y valorar empáticamente información, ideas y opiniones que su equipo le comunique, siendo capaz de retroalimentar asertivamente el proceso comunicativo.

AUTORIDADES

- ✓ Autonomía para realizar cambios de turno de acuerdo con la necesidad de la operación.
- ✓ Autorizar apoyo del personal de PTAR para trabajos de PTAP.
- ✓ Autorizar y verificar trabajo de contratistas en la PTAR o red de alcantarillado.
- ✓ Autonomía para suspender la operación por fallas en los equipos o el procedimiento de operación de la planta.
- ✓ Solicitar servicio de maquinaria especializada (vactor) para mantenimiento de redes y limpieza tanques en la PTAR.
- ✓ Autorizar salida de equipos para realización de mantenimientos o reparaciones.

RENDICION DE CUENTAS

- ✓ Presentar informes de gestión a la gerencia de novedades presentadas con la operación en las plantas y el personal.
- ✓ Reportar quincenalmente a gestión humana novedades del personal para reporte de nómina.
- ✓ Presentar a la gerencia el informe de eficiencia de las plantas semestralmente.

AREAS EXTERNAS CON LAS QUE SE RELACIONA

- ✓ Trabajadores internos
- ✓ Contratistas
- ✓ Asesores empresas de servicios públicos

RESPONSABILIDADES PROPIAS DEL CARGO

EAA DE SANTA ANA ESP S.A.

1. Diseñar, instaurar y controlar las estrategias operativas para mejorar la calidad de agua del usuario y los requerimientos legales.
2. Programar, dirigir, controlar y evaluar la operación de los sistemas de Acueducto y Alcantarillado de acuerdo con los instructivos
3. Velar por la correcta operación, mantenimiento y suministro de los servicios de acueducto y alcantarillado e informar y actuar cuando se presente alguna anomalía.
4. Establecer los programas de mantenimiento preventivo, correctivo, de renovación y reposición de los



MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DE CARGO

PC-06
FECHA: 27/01/2025
Versión 6

equipos eléctricos, mecánicos, electrónicos, de comunicaciones y demás requeridos para la correcta prestación del servicio de acueducto y alcantarillado.

5. Coordinar y verificar periódicamente la actualización de toda la información técnica, sobre el estado sanitario de los sistemas, catastro de redes, operación de redes y equipos, pérdidas, mantenimiento de componentes, fichas técnicas y hojas de vida de los equipos electromecánicos, así como la información que exijan las entidades de control y vigilancia de los servicios públicos.

6. Incentivar y participar en programas de capacitación del área técnica.

7. Elaboración de informes solicitados por gerencia.

8. Vigilar de manera permanente los sistemas de acueducto y alcantarillado para determinar las obras que sean necesarias y los sistemas de operación que deban adoptarse.

9. Ayudar a generar políticas que conduzcan a reducir costos en los procesos de tratamiento de aguas y aumento de su calidad.

10. Participar en la realización de estudios e investigaciones para la elaboración de planes y programas para la operación del servicio de acueducto y alcantarillado de acuerdo con la demanda actual y proyectada.

11. Participar en la elaboración de proyectos de ampliación de cobertura que requieran las redes de acueducto y alcantarillado.

12. Verificar el cumplimiento y calidad de las obras que se adelanten por terceros y tomar las acciones correctivas cuando no se ajusten a los requerimientos realizados por la Empresa.

13. Dar solución a todos los requerimientos que por su índole necesiten su intervención.

14. Dirigir, organizar y controlar el personal asignado a su área, verificar la asistencia puntual y efectiva del personal operativo a sus puestos de trabajo (Operadores de plantas potable y residual y fontaneros).

15. Elaborar presupuesto anual de inversiones basado en la operación de cada servicio, las obras proyectadas y requerimientos hechos por las entidades competentes.

16. Controlar la correcta operación y manejo de los equipos, maquinaria e instalaciones asignados a su dependencia.

17. Recibir e incorporar al servicio las obras ejecutadas y controlar su adecuado funcionamiento dentro del sistema existente.

18. Solicitar de manera oportuna los elementos necesarios para realizar los mantenimientos de plantas, tanques de almacenamiento, redes, pozos de inspección, y demás equipos e instalaciones a su cargo.

19. Preparar y elaborar los informes que soliciten las entidades externas de acuerdo con las instrucciones dadas por gerencia.

20. Colaborar con la demás dependencia en las actividades inherentes a su cargo que le sean solicitadas.

21. Solicitar de manera inmediata el apoyo técnico y logístico cuando se presente una situación de emergencia en la prestación del servicio.

22. Realizar y coordinar las interventorías y recibo final de obras civiles relacionadas con el servicio de Acueducto y Alcantarillado

23. Expedir certificaciones de finalización o entrega de obras o trabajos realizados, con el fin de que éstos sean cancelados por parte de la empresa. Estudiar técnicamente las cotizaciones que se le remitan a efecto de que se escoja la mejor oferta.

24. Colaborar con la información técnica en el empleo de metodologías que permitan disminuir el índice de agua no contabilizada.

25. Velar por la oportuna ejecución de las actividades asignadas al área operativa en operación de plantas de tratamiento (Producción y distribución de agua potable, conducción y tratamiento de aguas residuales) y labores de fontanería (suspensiones, reinstalaciones, cortes, reconexiones, toma de lecturas, etc.)

26. Mantener en correcto funcionamiento el laboratorio de control de calidad de agua potable y sus equipos.



MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DE CARGO

PC-06
FECHA: 27/01/2025
Versión 6

27. Realizar el control de calidad de agua en los diferentes procesos de tratamiento con los equipos asignados.
28. Solicitar de manera oportuna los reactivos, calibración de equipos y demás elementos necesarios en el control de calidad del agua.
29. Colaborar con los operadores de planta en la realización de pruebas que permitan mantener una correcta dosificación de productos químicos para mejorar los procesos de floculación y desinfección (Control de dosificación).
30. Coordinar las actividades para optimizar al máximo los tiempos de atención de las PQR.
31. Tomar decisiones rápidas que permitan solucionar fallas en el funcionamiento normal de las redes de acueducto y alcantarillado siguiendo las normas establecidas y procurando no afectar la continuidad del servicio.
32. Reportar los daños o anomalías que se presenten en las redes o acometidas y procurar su pronta reparación reuniendo el personal y logística necesarios.
33. Identificar las necesidades de corrección y mantenimiento de los sistemas de acueducto y alcantarillado a partir de su constante monitoreo.
33. Garantizar la entrega oportuna de materiales, insumos, herramientas y accesorios para el normal funcionamiento de las plantas de tratamiento.
34. Participar en la elaboración de programas y planes de contingencia.
35. Participar en programas de educación comunitaria determinados por gerencia.
36. Controlar y mantener la calidad del agua potable suministrada a la población.
37. Realizar la toma de muestras de agua potable en los puntos concertados con la secretaria de salud de Soacha con la frecuencia establecida y asegurarse que estas lleguen de manera oportuna al laboratorio en las condiciones de conservación requeridas.
38. Verificar los resultados de los análisis de agua potable y residual y realizar los ajustes que correspondan para garantizar la calidad en la prestación del servicio.
39. Controlar que las actividades rutinarias en las plantas de tratamiento se estén llevando a cabo de acuerdo con los métodos establecidos.
40. Velar por el cumplimiento de las normas establecidas en el reglamento interno de higiene y seguridad industrial.
41. Controlar la dosificación de productos químicos buscando minimizar los costos sin detrimento de la calidad del agua tratada.
43. Preparar y validar la información de proyectos de inversión (proyección y ejecución de proyectos), que debe ser certificada en el SUJ.
44. Guardar absoluta reserva sobre los actos, hechos, documentos y en general, sobre los asuntos concernientes a la sociedad de que tenga conocimiento por razón de su cargo.
45. Todas las demás funciones que sean inherentes a las actividades a desempeñar y las que en cumplimiento de su deber sean informadas la Gerencia y conlleven al éxito y oportunidad de cumplimiento de la labor.

PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA RESIDUAL

1. Dirigir, coordinar y controlar la recolección y disposición de las aguas servidas, así como la operación mantenimiento y limpieza de los distintos elementos estructuras y equipos de alcantarillado.
2. Solicitar a los operadores los reportes diarios registrados en la bitácora (novedades de la operación y/o equipos).
3. Programar, dirigir, controlar y evaluar la operación de los sistemas de Acueducto y Alcantarillado



MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DE CARGO

PC-06
FECHA: 27/01/2025
Versión 6

- de acuerdo con los instructivos
4. Dirigir, coordinar y controlar los programas de mantenimiento correctivo y preventivo e inspeccionar y verificar permanentemente el estado de los equipos y de los sistemas de Acueducto y Alcantarillado.
 5. Tomar, evaluar y registrar resultados de los parámetros fisicoquímicos como sólidos suspendidos totales, oxígeno disuelto, PH y DBO
 6. Analizar y reportar la calidad de agua entrante y saliente.
 7. Verificar del estado de los equipos de medición.
 8. Registrar las novedades de los equipos en las hojas de vida.
 9. Supervisar los lechos de secado para realizar mantenimiento.
 10. Implementar acciones que permitan mantener en perfecto estado de servicio, presentación y aseo las herramientas y/o equipos que se le confían y responder por los daños y desperfectos ocasionados, inherentes al desgaste natural.
 11. Dirigir, coordinar, controlar e impartir las actividades del personal a su cargo, con el fin de atender quejas y reclamos por fallas en la prestación de los servicios
 12. Elaborar en cada vigencia el presupuesto del área, definiendo los compromisos y metas proyectadas.
 13. Realizar la planeación de expansión, reposición y/u optimización de la infraestructura que permita la adecuada prestación de los servicios.
 14. Realizar y coordinar las interventorías y recibo final de obras civiles relacionadas con el servicio de Alcantarillado
 15. Verificar el cumplimiento y la calidad de las obras que adelanta la empresa. directa o indirectamente y tomar las medidas correctivas cuando no se ajusten a los requerimientos y normas vigentes establecidas.
 16. Justificar ante la Gerencia cualquier decisión que afecte la prestación efectiva del servicio.
 17. Solicitar de manera inmediata el apoyo técnico y logístico cuando se presente una situación de emergencia en la prestación del servicio
 18. Tramitar la solicitud de pedido de acuerdo con los requerimientos de Materiales, equipos o servicios para el desarrollo de su gestión. Obteniendo previamente cotizaciones, propuestas económicas y demás información del proveedor necesaria para el trámite de la orden de compra por parte del proceso responsable
 19. Realizar la mezcla de productos químicos para la desinfección del agua en los tanques de contacto.
 20. Revisar los pozos de inspección.
 21. Coordinar y verificar que los mantenimientos de redes se realicen según los procedimientos establecidos.
 22. Acompañar las visitas de los entes de control en la PTAR y red de alcantarillado.
 23. Acompañar al proveedor encargado de tomar las muestras de la calidad del agua tratada en la PTAR.
 24. Coordinar la disposición de lodo estabilizado de la planta.
 25. Presentar informes de gestión a la gerencia de novedades presentadas con la operación de PTAR y personal.
 26. Realizar la evaluación de desempeño del personal a cargo

CALIDAD

27. Participar en la documentación de los procesos del sistema de gestión de calidad.
28. Cumplir con lo establecido en los procesos, procedimientos, y demás normatividad establecida



MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DE CARGO

PC-06
FECHA: 27/01/2025
Versión 6

por el SGC, así como también hacer uso de los formatos establecidos para registro de evidencias.

29. Reportar oportunamente los indicadores de gestión establecidos en los procesos.
30. Proponer acciones de mejora y/o correctivas a los procesos, procedimientos y demás normatividad.
31. Llevar a cabo los controles establecidos en la identificación ya administración de riesgos de los procesos.

RESPONSABILIDADES EN SST

1. Procurar el cuidado integral de su salud.
2. Es responsable de adoptar comportamientos de autocuidado y autoprotección en el desarrollo de sus actividades.
3. Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud.
4. Reportar oportunamente los incidentes y accidentes de trabajo y reportar actos y condiciones inseguras.
5. Participar en la investigación de los incidentes y accidentes de trabajo.
6. Participar en las inspecciones de seguridad.
7. Es responsable de cumplir los reglamentos, procedimientos, instrucciones y requisitos y normas en materia de seguridad y salud en el trabajo
8. Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo.
9. Participar en las actividades de capacitación en Seguridad y Salud en el Trabajo definidos en el plan de capacitación.
10. Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SGSST.
11. Informar sobre las necesidades de capacitación y entrenamiento en Seguridad y Salud en el Trabajo.
12. Garantizar que el personal a cargo cumpla con las responsabilidades del SGSST

RESPONSABILIDADES FRENTE A LA GESTIÓN AMBIENTAL

1. Velar por la conservación del medio ambiente y los recursos naturales de la Empresa.
2. Dar cumplimiento a las políticas y programas ambientales establecidos.
3. Participar en actividades o campañas internas para fomentar la conciencia ambiental
4. Gestionar la correcta disposición de los residuos generados en la oficina o en las instalaciones de la empresa, promoviendo el reciclaje.
- 5.

ASPECTOS AMBIENTALES QUE GENERA

- ✓ Generación de residuos
- ✓ Consumo de recursos naturales
- ✓ Generación de residuos peligrosos
- ✓ Consumo de energía



MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DE CARGO

PC-06
FECHA: 27/01/2025
Versión 6

RIESGOS A LOS QUE ESTA EXPUESTO

- ✓ Psicosocial
- ✓ Biomecánicos
- ✓ Condiciones de seguridad (Locativo, Públicos, Mecánicos)
- ✓ Físico
- ✓ Biológico
- ✓ Fenómenos Naturales

EXAMENES MEDICOS OCUPACIONALES

- ✓ Audiometría
- ✓ Espirometría
- ✓ Visiometria
- ✓ Osteomuscular
- ✓ Glicemia
- ✓ TSH
- ✓ Perfil Lipídico
- ✓ Optometría
- ✓ Valoración para trabajo en alturas
- ✓ Valoración para trabajo en espacios confinados

ELEMENTOS DE PROTECCION PERSONAL

- ✓ Camisa corporativa
- ✓ Chaleco corporativo
- ✓ Chaqueta corporativa
- ✓ Botas dieléctricas
- ✓ EPP cuando lo requiera

OBSERVACIONES ESPECIFICAS (Si aplica)

NOMBRE RECIBE	
FIRMA RECIBE	

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha
1	Documento Original	04/12/2018
2	Cambio de formación académica	17/07/2019
3	Actualización formación	23/10/2019

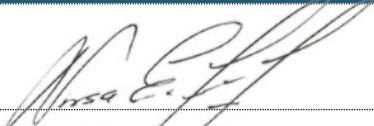


MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DE CARGO

PC-06
FECHA: 27/01/2025
Versión 6

4	Cambio responsabilidades	05/11/2019
5	Se especifican los siguientes aspectos: Riesgos a los que está expuesto, EPP requeridos para la labor, aspectos ambientales que genera, exámenes médicos ocupacionales, EPP para prevención del contagio por covid-19	24/02/2021
6	Se Actualizan las funciones y responsabilidades del cargo incluyendo las de planta de tratamiento de agua residual, se incluye nivel del cargo y convalidación.	27/01/2025

CONTROL DE FIRMAS

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
		
Nombre: Nirsa Elva Torres Cargo: Directora talento humano	Nombre: Diana María Aldana R. Cargo: Director comercial	Nombre: Diana María Aldana Cargo: Gerente
Fecha: 27/01/2025	Fecha: 27/01/2025	Fecha: 27/01/2025



MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DE CARGO

PC-07
FECHA: 27/01/2025
Versión 2

IDENTIFICACION DEL CARGO	
NOMBRE DEL CARGO	COORDINADOR DE REDES
JEFE INMEDIATO	DIRECTOR TÉCNICO Y/O GERENCIA
AREA	REDES HIDRAULICAS Y SANITARIAS
SUBORDINADOS	FONTANEROS-OPERADORES DE REDES.
LUGAR DE OPERACIÓN	AREA DE PRESTACION DEL SERVICIO.
OBJETIVO DEL CARGO	
<p>Coordinar eficientemente los recursos humanos, financieros y materiales asignados, así como proporcionar apoyo al desarrollo de los procesos de las diferentes áreas: fontanería, mantenimiento de redes y plantas y gestionar la actualización periódica de los modelos hidráulicos, planos y cálculos a los que allá lugar, cumpliendo con las directrices impartidas por la Gerencia. Responder por las obras de ingeniería, mantenimiento de las redes, cargues periódicos ante el SUI con respectiva coordinación y control, cumpliendo los parámetros de la empresa y las disposiciones legales, dentro de los plazos, presupuestos y estándares aprobados por la Gerencia General</p>	
NIVEL DEL CARGO	Administrativo. Directivo Coordinador X Analista – Tecnólogos Asistentes Operativos
NIVEL DE DESICIÓN	Alto Medio X Bajo
EDUCACION	Profesional en áreas de ingeniería hidráulica, sanitaria o civil. Especialización en recursos hídricos, hidráulicos, saneamiento, gestión de proyectos o afines.
CONVALIDACION	Aplica (TP + 1 AÑOS EXP O TTG + 4 AÑOS EXP)
FORMACION	Formación de cargue de información SUI. Cursos de modelación hidráulica.
EXPERIENCIA	Ingeniero con 2 años de experiencia en mantenimiento de redes hidráulicas y sanitarias, gestión de proyectos y coordinación de personal operativo, con conocimientos en instalación, renovación de redes y accesorios.
HABILIDADES REQUERIDAS	
<p>Adaptación al cambio: Capacidad para aceptar con facilidad y enfrentarse con flexibilidad y versatilidad a situaciones y personas nuevas y para aceptar los cambios positiva y constructivamente.</p>	



MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DE CARGO

PC-07
FECHA: 27/01/2025
Versión 2

Análisis numérico: Incluye una serie de conocimientos necesarios para comprender, analizar la información numérica y ayuda a tomar las decisiones correctas, también incluye la capacidad de expresar ideas y situaciones utilizando la información numérica o matemática.

Nivel de compromiso: Es atender los valores y objetivos de la empresa y por tanto contribuir a la misión de esta. El nivel de compromiso cognitivo hace referencia a como el empleado se centra y compromete con su trabajo.

Trabajo en equipo: Implica la intención de colaborar y cooperar con otros, formar parte del grupo, trabajar juntos, como opuesto a hacerlo individual o competitivamente.

Orientación al servicio: esta competencia implica el deseo de ayudar y servir al cliente y/o usuario y satisfacer sus necesidades, Comprende esforzarse por conocer y solucionar los deseos del cliente.

Desarrollo del equipo: Es la habilidad para fijar objetivos retadores a otras personas e influir para que éstas trabajen motivadas y comprometidas hacia su consecución. Implica dirigir y gestionar personas con el fin de obtener resultados excelentes en cuanto al nivel desempeño del equipo y la calidad del trabajo, delegando responsabilidades adecuadamente, preservando un clima positivo y de confianza, comunicando los resultados y evaluando el rendimiento.

Liderazgo: Capacidad para dirigir a las personas y lograr que éstas contribuyan de forma efectiva y adecuada a la consecución de los objetivos.

Planificación y organización: Habilidad para fijar las metas y prioridades del trabajo. Implica contemplar el entorno, anticipar posibles obstáculos, actuar en base a los plazos y recursos disponibles. A su vez, implementar mecanismos de seguimiento para controlar las tareas y verificar la información.

Orientación a resultados: Es la preocupación por realizar bien el trabajo, por cumplir con un objetivo propuesto, o por realizar algo único y excepcional.

<p style="text-align: center;">AUTORIDADES</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Autonomía para realizar cambios de turno de acuerdo con la necesidad de la operación. • Autorizar apoyo del personal de fontanería para trabajos de mantenimiento de redes. • Autorizar y verificar trabajo de contratistas en las redes de alcantarillado y acueducto. • Autonomía para suspender la operación por fallas en los equipos o el procedimiento de operación de las redes. • Autorizar salida de equipos para realización de mantenimientos o reparaciones.
<p style="text-align: center;">RENDICION DE CUENTAS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Presentar informes trimestrales de gestión a la gerencia y de las novedades presentadas con el mantenimiento de redes, la actualización de modelos y planos. • Reportar mensualmente los cargues realizados ante el SUI. • Presentar los avances en el catastro de redes y los modelos hidráulicos.
<p style="text-align: center;">AREAS EXTERNAS CON LAS QUE SE RELACIONA</p>	<p style="text-align: center;">Proveedores, Usuarios, contratistas</p>



MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DE CARGO

PC-07
FECHA: 27/01/2025
Versión 2

RESPONSABILIDADES PROPIAS DEL CARGO

1. **Diseño y Control de Estrategias Operativas:** Diseñar, instaurar y controlar estrategias operativas para mejorar la calidad y el rendimiento de las redes hidráulicas y sanitarias, cumpliendo con los requerimientos legales y normativos.
2. **Programación y Evaluación de Operaciones:** Programar, dirigir, controlar y evaluar la operación de los sistemas hidráulicos y sanitarios, siguiendo los instructivos y procedimientos establecidos.
3. **Mantenimiento y Gestión de Servicios:** Velar por la correcta operación, mantenimiento y suministro de los servicios de redes hidráulicas y sanitarias, y tomar medidas correctivas ante cualquier anomalía.
4. **Establecimiento de Programas de Mantenimiento:** Crear y gestionar programas de mantenimiento preventivo, correctivo, renovación y reposición para equipos y sistemas relacionados con redes hidráulicas y sanitarias.
5. **Actualización de Información Técnica:** Coordinar y verificar la actualización de la información técnica sobre el estado de los sistemas, catastro de redes, operación, mantenimiento, y otros aspectos relevantes.
6. **Cargue de información periódica** ante la superintendencia de servicios públicos SUI.
7. **Capacitación Técnica:** Incentivar y participar en programas de capacitación técnica para el personal a cargo.
8. **Elaboración de Informes:** Preparar informes solicitados por la gerencia sobre el estado y rendimiento de las redes.
9. **Vigilancia de Sistemas:** Monitorear continuamente los sistemas de redes hidráulicas y sanitarias para identificar necesidades de obras o mejoras y adoptar los sistemas de operación adecuados.
10. **Políticas de Reducción de Costos:** Colaborar en la generación de políticas para reducir costos en el mantenimiento y operación de redes hidráulicas y sanitarias, y mejorar su calidad.
11. **Estudios y Planificación:** Participar en estudios e investigaciones para desarrollar planes y programas para la operación y expansión de las redes de acuerdo con la demanda proyectada.
12. **Elaboración de Proyectos:** Colaborar en la elaboración de proyectos de ampliación y mejora de las redes hidráulicas y sanitarias.
13. **Verificación de Obras:** Verificar la calidad y cumplimiento de las obras realizadas por terceros, tomando acciones correctivas cuando sea necesario.
14. **Solución de Requerimientos:** Resolver requerimientos específicos que necesiten su intervención directa.



MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DE CARGO

PC-07
FECHA: 27/01/2025
Versión 2

15. Gestión del Personal: Dirigir y controlar el personal asignado a la operación y mantenimiento de redes, incluyendo la verificación de asistencia y puntualidad.
16. Presupuesto Anual: Elaborar el presupuesto anual para inversiones en redes hidráulicas y sanitarias, basado en la operación actual y las proyecciones de la EAA Santa Ana ESP SA.
17. Operación de Equipos: Asegurar el correcto funcionamiento y manejo de equipos, maquinaria e instalaciones relacionadas con las redes.
18. Recepción de Obras: Recibir e incorporar al servicio las obras ejecutadas, asegurando su adecuado funcionamiento dentro del sistema existente.
19. Solicitud de Recursos: Solicitar oportunamente los materiales necesarios para el mantenimiento y reparación de redes y equipos.
20. Informes a Entidades Externas: Preparar informes para entidades externas según las instrucciones de la gerencia.
21. Organización de Turnos: Organizar turnos del personal, controlar tiempos extras y enviar datos a Recursos Humanos.
22. Colaboración Interdepartamental: Colaborar con otras dependencias en actividades relacionadas con su área de responsabilidad.
23. Apoyo en Emergencias: Solicitar apoyo técnico y logístico inmediato en situaciones de emergencia relacionadas con las redes.
24. Interventorías y Recepciones: Coordinar la interventoría y recepción final de obras civiles vinculadas con redes hidráulicas y sanitarias.
25. Certificación de Obras: Expedir certificaciones de finalización de obras para el pago correspondiente y evaluar técnicamente las cotizaciones.
26. Disminución de Agua No Contabilizada: Colaborar en la reducción del índice de agua no contabilizada mediante metodologías y análisis técnicos.
27. Asesoría a Usuarios: Brindar asesoría a los usuarios sobre el acceso y optimización de los servicios.
28. Ejecución de Actividades Operativas: Velar por la correcta ejecución de actividades operativas relacionadas con la producción y distribución de agua, y servicios de fontanería.
29. Laboratorio de Calidad: Mantener en correcto funcionamiento el laboratorio de control de calidad del agua potable y sus equipos.
30. Decisiones Rápidas: Tomar decisiones rápidas para solucionar fallas en las redes, siguiendo las normas establecidas.



MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DE CARGO

PC-07
FECHA: 27/01/2025
Versión 2

31. Reporte y Reparación de Daños: Reportar y coordinar la reparación de daños o anomalías en las redes.
32. Inspección de Instalaciones: Inspeccionar cambios y nuevas instalaciones relacionadas con la prestación del servicio.
33. Limpieza de Infraestructuras: Programar y supervisar la limpieza de pozos de inspección, sumideros y redes de alcantarillado.
34. Coordinación Comercial: Coordinar con la coordinación comercial para la instalación, suspensión, corte y reconexión de servicios.
35. Identificación de Necesidades: Identificar necesidades de corrección y mantenimiento en redes hidráulicas y sanitarias.
36. Entrega de Materiales: Garantizar la entrega oportuna de materiales y herramientas para el funcionamiento de las redes.
37. Planes de Contingencia: Participar en la elaboración de programas y planes de contingencia para emergencias.
38. Educación Comunitaria: Participar en programas de educación comunitaria según lo determine la gerencia.
39. Manejo de Emergencias: Controlar y orientar soluciones en situaciones de emergencia.
40. Optimización de Dosificación: Controlar la dosificación de productos químicos para minimizar costos sin afectar la calidad.
41. Proyectos de Inversión: Preparar y validar información de proyectos de inversión para su certificación.
42. Confidencialidad: Mantener absoluta reserva sobre información sensible relacionada con el cargo.
43. Funciones Adicionales: Ejecutar otras funciones inherentes al cargo y requeridas por la gerencia para el éxito de las operaciones.
44. Sustitución de Coordinador: Asumir funciones del coordinador de plantas cuando sea necesario por vacaciones u otras razones.

RESPONSABILIDADES FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

1. Participar en la documentación de los procesos del sistema de gestión de calidad.
2. Cumplir con lo establecido en los procesos, procedimientos, y demás normatividad establecida por el SGC, así como también hacer uso de los formatos establecidos para registro de evidencias.
3. Reportar oportunamente los indicadores de gestión establecidos en los procesos.
4. Proponer acciones de mejora y/o correctivas a los procesos, procedimientos y demás normatividad.



MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DE CARGO

PC-07
FECHA: 27/01/2025
Versión 2

5. Llevar a cabo los controles establecidos en la identificación ya administración de riesgos de los procesos.

RESPONSABILIDADES FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

1. Procurar el cuidado integral de su salud.
2. Es responsable de adoptar comportamientos de autocuidado y autoprotección en el desarrollo de sus actividades.
3. Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud.
4. Reportar oportunamente los incidentes y accidentes de trabajo y reportar actos y condiciones inseguras.
5. Participar de las investigaciones de accidentes laborales
6. Es responsable de cumplir los reglamentos, procedimientos, instrucciones y requisitos y normas en materia de seguridad y salud en el trabajo
7. Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo.
8. Participar en las actividades de capacitación en Seguridad y Salud en el Trabajo definidos en el plan de capacitación.
9. Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SGSST.
10. Garantizar que el personal a cargo cumpla con las responsabilidades del SGSST

RESPONSABILIDADES FRENTE A LA GESTIÓN AMBIENTAL

1. Velar por la conservación del medio ambiente y los recursos naturales de la Empresa.
2. Dar cumplimiento a las políticas y programas ambientales establecidos.
3. Participar en actividades o campañas internas para fomentar la conciencia ambiental
4. Gestionar la correcta disposición de los residuos generados en la oficina o en las instalaciones de la empresa, promoviendo el reciclaje.

ASPECTOS AMBIENTALES QUE GENERA EL CARGO

- ✓ Consumo de papel
- ✓ Consumo de energía
- ✓ Consumo de agua
- ✓ Generación de residuos
- ✓ Generación de residuos electrónicos



MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DE CARGO

PC-07
FECHA: 27/01/2025
Versión 2

RIESGOS ASOCIADOS AL CARGO

- ✓ Psicosocial
- ✓ Biomecánicos
- ✓ Condiciones de seguridad (Locativo, Públicos, Mecánicos)
- ✓ Físico
- ✓ Fenómenos Naturales.

EXAMENES MEDICOS OCUPACIONALES

- Audiometría
- Espirometría
- Visiometría
- Osteomuscular
- Glicemia
- TSH
- Perfil Lipídico
- Valoración para trabajo en alturas
- Valoración para trabajo en espacios confinados

DOTACIÓN Y ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL

- ✓ Camisa corporativa
- ✓ chaleco corporativo
- ✓ Chaqueta corporativa
- ✓ Botas dieléctricas
- ✓ EPP cuando se requieran

OBSERVACIONES

NOMBRE RECIBE

FIRMA RECIBE



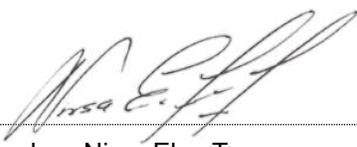
MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DE CARGO

PC-07
FECHA: 27/01/2025
Versión 2

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha
1	Documento Original	11/sept/2024
2	Se actualiza formato y responsabilidades del cargo y se incluye convalidación del cargo	27/01/2025

CONTROL DE FIRMAS

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
		
Nombre: Nirsa Elva Torres Cargo: Directora talento humano	Nombre: Diana María Aldana Cargo: Gerente	Nombre: Diana María Aldana Cargo: Gerente
Fecha: 27/01/2025	Fecha: 27/01/2025	Fecha: 27/01/2025



MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DE CARGO

PC-08
Versión 4
FECHA: 27/01/2025

IDENTIFICACION DEL CARGO	
NOMBRE DEL CARGO	DIRECTOR DE TALENTO HUMANO Y SISTEMAS DE GESTION
JEFE INMEDIATO	GERENTE
AREA	ADMINISTRATIVA
SUBORDINADOS	ANALISTA DE NOMINA Y SST
LUGAR DE OPERACIÓN	OFICINA ADMINISTRATIVA Y PLANTAS DE TRATAMIENTO
OBJETIVO DEL CARGO	
<p>Obtener y mantener un grupo humano con las competencias necesarias de cada cargo, diseñando y proponiendo directrices, planes y programas para lograr una efectiva dirección de la gestión de talento humano. Coordinar la adecuada aplicación de estas directrices. Responder por los procesos de: Vinculación del Personal, Formación, Compensación Salarial, Bienestar laboral y Seguridad y Salud en el Trabajo, con el fin de contribuir a lograr el desarrollo integral del personal.</p>	
NIVEL DEL CARGO	Administrativo. Directivo X Coordinador Analista – Tecnólogos Asistentes Operativos
NIVEL DE DECISIÓN	Alto X Medio Bajo
EDUCACION	Psicólogo, Ingeniero Industrial, o Trabajador Social, Especialista Seguridad y Salud en el Trabajo, Recursos Humanos, desarrollo organizacional y/o afines Licencia en seguridad y salud en el trabajo
CONVALIDACION	Aplica TP + 2 AÑOS EXP O TP + ESP + 1 AÑO EXP
FORMACION	Sistemas de gestión Auditor Interno. Legislación laboral
EXPERIENCIA	Mínimo 2 años de experiencia en cargos similares y relacionados con Gestión de Calidad.
HABILIDADES REQUERIDAS	
<p>Dirección de personal: Capacidad para hacer que otras personas actúen según nuestros deseos utilizando apropiada y adecuadamente el poder personal o la autoridad que el cargo asigna.</p> <p>Capacidad de gestión: Es la habilidad que tiene la persona para gestionar las tareas y procesos a su cargo en forma rápida y confiable; haciendo uso de la recursividad y dinamismo que requiere el hacer que las cosas resulten.</p> <p>Toma de decisiones: Capacidad para elegir entre varias alternativas, aquellas que son más viables para la consecución de los objetivos, basándose en un análisis exhaustivo de los posibles efectos y riesgos, así como posibilidades de implantación</p> <p>Liderazgo: Capacidad para dirigir a las personas y lograr que éstas contribuyan de forma efectiva y adecuada a la consecución de los objetivos. Comprometerse en el desarrollo de sus colaboradores, su evaluación y la utilización del potencial y las capacidades individuales de los mismos.</p>	



MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DE CARGO

PC-08
Versión 4
FECHA: 27/01/2025

Negociación y manejo del conflicto: Implica plantear soluciones y resolver diferencias de ideas u opiniones de las partes, apoyándose en la suficiente autoridad y justicia, centrándose en los intereses comunes, tratando de conciliar y mediar de manera equitativa para las partes, evitando la manipulación y la parcialidad de los intereses personales.

Integridad: Capacidad para mantenerse dentro de las normas éticas y morales socialmente aceptadas; así como de actuar en consonancia con lo que cada uno considera importante.

Planificación y control: Capacidad para determinar de forma eficaz, fases, etapas, metas y prioridades para la consecución de objetivos, a través del desarrollo de planes de acción, incluyendo los recursos necesarios y los sistemas de control.

Trabajo en equipo: Implica la intención de colaborar y cooperar con otros, formar parte del grupo, trabajar juntos, como opuesto a hacerlo individual o competitivamente.

Habilidad de comunicación: Es la competencia que posee el líder para escuchar, entender y valorar empáticamente información, ideas y opiniones que su equipo le comunique, siendo capaz de retroalimentar asertivamente el proceso comunicativo.

AUTORIDADES

Solicitar toda la documentación requerida para la afiliación al Sistema de Seguridad Social, verificando que esté completa, legible y a tiempo.

Realizar procesos disciplinarios al personal.

RENDICION DE CUENTAS

- Presentar las novedades de nómina quincenal al área contable.
- Presentar a la Gerencia informes de la gestión cuando sean requeridos.
- Presentar a la Gerencia resultados de evaluación del desempeño.
- Dar cumplimiento a las normas, procesos y procedimientos del SG-SST Calidad

AREAS EXTERNAS CON LAS QUE SE RELACIONA

- ARL
- Proveedores
- Consultores
- Contratistas

RESPONSABILIDADES PROPIAS DEL CARGO

TALENTO HUMANO

1. Planear y ejecutar las acciones necesarias para garantizar el cumplimiento de los procesos de RRHH de vinculación, contratación, capacitación, dotación, administración de personal, bienestar social y compensación.
2. Verificar, elaborar y firmar las constancias y certificaciones laborales.



MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DE CARGO

PC-08
Versión 4
FECHA: 27/01/2025

3. Velar porque se mantengan al día las carpetas del personal que labora en la empresa, así como la Matriz de verificación y seguimiento del personal.
4. Garantizar la información y documentación requerida para las afiliaciones a seguridad social.
5. Programar y verificar la compra de la dotación de uniformes al personal administrativo y operativo bajo las normas establecidas para ello, además de las compras de los elementos relacionados con papelería, cafetería, aseo y botiquín.
6. Implementar y mantener un sistema de información veraz, confiable y oportuno, sobre las novedades administrativas y laborales del personal.
7. Llevar control estadístico de ausentismo del personal de la organización.
8. Identificar por medio de carné al personal de la empresa de acuerdo con su rol.
9. Notificar al personal inicio o terminación de los contratos de trabajo.
10. Realizar procesos disciplinarios (Actas de descargos, llamados de atención y/o sanciones)
11. Apoyar los procesos de conciliación en asuntos de controversia laboral.
12. Velar por el cumplimiento de las normas contempladas en el Reglamento Interno de Trabajo y de Higiene y Seguridad Industrial de la empresa
13. Implementar las brigadas empresariales y el plan de emergencia de la empresa.
14. Mantener actualizado el mapa de riesgos de la empresa.
15. Llevar un control e informe para la renovación de contratos laborales
16. Supervisar todo lo relativo al trámite de paz y salvos a las diferentes dependencias para efectos de la liquidación de prestaciones sociales por terminación definitiva de contratos de trabajo.
17. Coordinar y administrar el libro de vacaciones del personal.
18. Preparar en coordinación con el asesor jurídico de la organización, todos los conceptos y documentos que sean requeridos o solicitados relacionados con asuntos de orden laboral
19. Coordinar la realización oportuna de la evaluación del desempeño de los trabajadores en periodo de prueba, previo a la terminación del contrato de término fijo. Así como, las evaluaciones institucionales periódicas, y remitir a las instancias pertinentes los resultados obtenidos para adelantar las acciones laborales a que hubiere lugar.
20. Autorizar con su firma las afiliaciones, modificaciones y demás novedades de los trabajadores a la administradora de riesgos profesionales, entidades prestadoras de salud, fondos de pensiones y cesantías y caja de compensación.
21. Gestionar los requerimientos solicitados por los trabajadores.
22. Dar solución y trámite a las novedades presentadas por los trabajadores.
23. Revisión de las liquidaciones de personal.
24. Coordinar la compra y entrega de la dotación del personal.
25. Elaboración de presupuesto para las actividades de Bienestar, capacitación y SST.
26. Atender las auditorías.
27. Revisión y actualización de los procesos del área de Talento Humano.
28. Realizar y ejecutar el programa de Bienestar social en miras del desarrollo personal de los colaboradores de la empresa.
29. Velar por la conformación y seguimiento conforme la ley de los Comités Paritario y de Convivencia.
30. Desarrollar estrategias para lograr un clima organizacional adecuado.
31. Desarrollar habilidades de liderazgo y dar soporte a los líderes de los procesos de la organización para su gestión de dirección.
32. Desarrollar el trabajo en equipo en la organización
33. Adelantar acciones para que los principios y valores definidos en la cultura organizacional sean el criterio de actuación del personal en todos los niveles.
34. Facilitar la comunicación entre áreas para lograr acuerdos y establecer compromisos para lograr una mayor funcionalidad.



MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DE CARGO

PC-08
Versión 4
FECHA: 27/01/2025

35. Guardar absoluta reserva sobre los actos, hechos, documentos y en general, sobre los asuntos concernientes a la sociedad de que tenga conocimiento por razón de su cargo.
36. Todas las demás relacionadas con su área.
37. Aceptar y participar con los roles asignados en SST y SGC para lo cual se hará el respectivo nombramiento.

SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

1. Desarrollar e implementar el SG-SST según normativa legal y estándares
2. Administrar y verificar el cumplimiento del sistema de seguridad y salud en el trabajo
3. Establecer políticas, objetivos y metas de seguridad y salud en el trabajo.
4. Garantizar el cumplimiento de la legislación en SST
5. Identificar, evaluar y controlar los riesgos laborales.
6. Supervisar la implementación de medidas de prevención y control.
7. Realizar seguimiento a los indicadores de gestión
8. Analizar incidentes, accidentes y enfermedades laborales
9. Atender las auditorias de seguimiento.

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

1. Diseñar, implementar y mantener el **Sistema de Gestión de Calidad**
2. Definir y comunicar la **política y objetivos de calidad** alineados con la organización.
3. Fomentar una **cultura de mejora continua**
4. Asegurar que el SGC se integra en los procesos estratégicos de la empresa
5. Presentar informes sobre el desempeño del SGC a la dirección.
6. Proponer estrategias de mejora basadas en datos y análisis de desempeño.
7. Asegurar que la dirección asigne los recursos adecuados para el cumplimiento del SGC.
8. Atender las auditorias de seguimiento y certificación

RESPONSABILIDADES FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

1. Participar en la documentación de los procesos del sistema de gestión de calidad.
2. Cumplir con lo establecido en los procesos, procedimientos, y demás normatividad establecida por el SGC, así como también hacer uso de los formatos establecidos para registro de evidencias.
3. Reportar oportunamente los indicadores de gestión establecidos en los procesos.
4. Proponer acciones de mejora y/o correctivas a los procesos, procedimientos y demás normatividad.
5. Llevar a cabo los controles establecidos en la identificación ya administración de riesgos de los procesos.

RESPONSABILIDADES FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

1. Procurar el cuidado integral de su salud.
2. Es responsable de adoptar comportamientos de autocuidado y autoprotección en el desarrollo de sus actividades.



MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DE CARGO

PC-08
Versión 4
FECHA: 27/01/2025

3. Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud.
4. Reportar oportunamente los incidentes y accidentes de trabajo y reportar actos y condiciones inseguras.
5. Es responsable de cumplir los reglamentos, procedimientos, instrucciones y requisitos y normas en materia de seguridad y salud en el trabajo
6. Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo.
7. Participar en las actividades de capacitación en Seguridad y Salud en el Trabajo definidos en el plan de capacitación.
8. Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SGSST.
9. Garantizar que el personal a cargo cumpla con las responsabilidades del SGSST

RESPONSABILIDADES FRENTE A LA GESTIÓN AMBIENTAL

1. Velar por la conservación del medio ambiente y los recursos naturales de la Empresa.
2. Dar cumplimiento a las políticas y programas ambientales establecidos.
3. Participar en actividades o campañas internas para fomentar la conciencia ambiental
4. Gestionar la correcta disposición de los residuos generados en la oficina o en las instalaciones de la empresa, promoviendo el reciclaje.

ASPECTOS AMBIENTALES QUE GENERA EL CARGO

- ✓ Consumo de papel
- ✓ Consumo de energía
- ✓ Consumo de agua
- ✓ Generación de residuos
- ✓ Generación de residuos electrónicos

RIESGOS ASOCIADOS AL CARGO

- Psicosocial
- Biomecánicos
- Condiciones de seguridad (Locativo, Públicos, Mecánicos)
- Físicos
- Biológico
- Fenómenos Naturales

EXAMENES MEDICOS OCUPACIONALES

- Audiometría
- Visiometria
- Osteomuscular



MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DE CARGO

PC-08
Versión 4
FECHA: 27/01/2025

DOTACIÓN Y ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL

✓ Chaqueta Corporativa

OBSERVACIONES ESPECIFICAS (Si aplica)

NOMBRE RECIBE

FIRMA RECIBE

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha
1	Documento Original	04/12/2018
2	Cambio de formación requerida	11/10/2020
3	Se especifican los siguientes aspectos: Riesgos a los que está expuesto, EPP requeridos para la labor, aspectos ambientales que genera, exámenes médicos ocupacionales, EPP para prevención del contagio por covid-19	24/02/2021
4	Se agrega nivel de cargo, autoridades, áreas externas con las que se relaciona, Se quita los elementos de protección personal para COVID	27/01/2025

CONTROL DE FIRMAS

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
		
Nombre: Nirsa Elva Torres Cargo: Directora Gestión Humana	Nombre: Diana María Aldana R. Cargo: Gerente	Nombre: Diana María Aldana R. Cargo: Gerente
Fecha: 27/01/2025	Fecha: 27/01/2025	Fecha: 27/01/2025



MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DE CARGO

PC-05
Versión 5
FECHA: 27/01/2025

IDENTIFICACION DEL CARGO	
NOMBRE DEL CARGO	DIRECTOR COMERCIAL
JEFE INMEDIATO	GERENTE
AREA	COMERCIAL
SUBORDINADOS	NA
LUGAR DE OPERACIÓN	OFICINA PRINCIPAL
OBJETIVO DEL CARGO	
Supervisar, controlar y dar seguimiento al proceso comercial, asegurando que se cumplan de manera efectiva las políticas y normatividad vigente que aplica para las empresas prestadoras de servicios públicos. Planear, programar, controlar y auditar la Gestión Comercial para que la empresa obtenga los resultados determinados en su plan estratégico. Dirigir el equipo comercial y servicio al cliente, respondiendo por sus metas, orientada al cumplimiento de los objetivos presupuestales y de aseguramiento de la calidad del servicio prestado.	
NIVEL DEL CARGO	Administrativo. Directivo X Coordinador Analista – Tecnólogos Asistentes Operativos
NIVEL DE DECISIÓN	Alto X Medio Bajo
EDUCACION	Profesional en carreras administrativas o ingenierías con Especialización en Administración Financiera / Servicios públicos o afines.
CONVALIDACION	Aplica TP + 2 AÑOS EXP O TP + ESP + 1 AÑO EXP
FORMACION	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cargue de Información en SUI ✓ Cartera en Servicios Públicos ✓ Programa wáter Solutions
EXPERIENCIA	✓ Dos años en procesos administrativos y/o comerciales.
HABILIDADES REQUERIDAS	
<p>Gestión de conflictos: Capacidad para resolver eficazmente situaciones, hechos o conflictos en los que se ponen en juego intereses que pueden afectar a las relaciones entre personas, hacer peligrar los objetivos, los intereses o la imagen de la organización.</p> <p>Iniciativa: Capacidad para actuar proactivamente ante determinada situación. Incluye saber identificar un problema obstáculo u oportunidad y llevar a cabo acciones que contribuyan a su solución.</p> <p>Toma de decisiones: Capacidad para elegir entre varias alternativas, aquellas que son más viables para la consecución de los objetivos, basándose en un análisis exhaustivo de los posibles efectos y riesgos, así como posibilidades de implantación</p>	



MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DE CARGO

PC-05
Versión 5
FECHA: 27/01/2025

Orientación a resultados: Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.

Planificación y control: Capacidad para determinar de forma eficaz, fases, etapas, metas y prioridades para la consecución de objetivos, a través del desarrollo de planes de acción, incluyendo los recursos necesarios y los sistemas de control.

Trabajo en equipo: Implica la intención de colaborar y cooperar con otros, formar parte del grupo, trabajar juntos, como opuesto a hacerlo individual o competitivamente.

Habilidades de comunicación: Es la competencia que posee el líder para escuchar, entender y valorar empáticamente información, ideas y opiniones que su equipo le comunique, siendo capaz de retroalimentar asertivamente el proceso comunicativo.

AUTORIDADES	Asignar o detener servicios a usuarios
RENDICION DE CUENTAS	Gerencia
AREAS EXTERNAS CON LAS QUE SE RELACIONA	Usuarios, proveedores, contratistas

RESPONSABILIDADES PROPIAS DEL CARGO

1. Elaborar el plan estratégico y presupuesto comercial.
2. Coordinar y controlar la actualización permanente del sistema de información del software comercial.
3. Planear elaborar y/o actualizar la estructura y plan de ajuste tarifario acorde con los requerimientos de los sistemas.
4. Velar por el estricto cumplimiento y la correcta aplicación de las tarifas aprobadas por la junta directiva y que se encuentran vigiladas por la SSPD.
5. Coordinar y controlar todas las actividades inherentes a logro de los objetivos y metas establecidas en el proceso.
6. Indexar las tarifas publicadas, al software de facturación
7. Realizar la publicación de las tarifas de acuerdo con la normatividad.
8. Coordinar el levantamiento del censo de suscriptores y su permanente actualización.
9. Diseñar y proponer conjuntamente con los asesores, planes y programas orientados a la solución masiva del suministro del servicio, actualización de suscriptores, lectura, crítica, facturación del servicio, recaudo y cuentas de los clientes.
10. Realizar anualmente el calendario de facturación, identificando las fechas de lectura, proceso de facturación, precrítica, crítica, emisión de factura, entrega de factura, fecha de pago oportuno y fecha de pago con recargo
11. Aprobar las solicitudes de servicio para nuevos clientes e ingresar su información al sistema
12. Revisar y autorizar los listados e informes de prefacturación, aprobar la Facturación y autorizar la impresión de las facturas.
13. Ejecutar el proceso de prefacturación en el software comercial.
14. Revisar periódicamente el recaudo.
15. Atención al usuario



MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DE CARGO

PC-05
Versión 5
FECHA: 27/01/2025

16. Realizar visitas a usuarios
17. Realizar revisión y controlar las funciones de la asistente comercial
18. Responder las (PQR) peticiones, quejas y recursos que interponen los usuarios
19. Establecer los sistemas, métodos y procedimientos de coordinación y control para la adecuada y pronta atención de los requerimientos de los usuarios.
20. Velar porque la atención a las Peticiones, quejas, recursos y consultas (PQR) de los usuarios sea de manera ágil y eficiente.
21. Realizar en el sistema comercial cierre de PQR. □
22. Establecer los procesos o acuerdos para la cancelación de: deudas, abonos y demás pagos que deban efectuar los suscriptores o usuarios a favor de la empresa.
23. Controlar y autorizar todos los actos administrativos relacionados con solicitudes, cambios y reclamos presentados por los usuarios del servicio.
24. Adelantar el proceso de investigación e imponer las sanciones a que haya lugar cuando los usuarios o suscriptores infrinjan el Contrato de Servicios Públicos de la empresa.
25. Efectuar la crítica de los consumos de los servicios públicos con anomalías, analizar con los soportes de las lecturas o históricos del software y realizar la emisión de las ordenes de inspección.
26. Validar los reportes estadísticos de facturación, recaudos, anulados, financiaciones e inactivos y demás propios del proceso.
27. Conciliar los diferentes reportes que se efectúan con el área contable y en caso de detectar diferencias plantear acciones correctivas.
28. Analizar las estadísticas comerciales y emprender las acciones que se requieran de acuerdo con los resultados.
29. Atender los requerimientos solicitados en cualquier momento por las entidades de vigilancia y control que se llegaren a presentar, correspondientes al área comercial y servir de enlace con la Gerencia en este tema.
30. Velar por el estricto cumplimiento de los reglamentos para la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.
31. Generar y revisar informes generados por el software para reportar al SUI
32. Velar por la preparación y elaboración de los informes que solicitan las entidades externas incluidos de acuerdo con las instrucciones impartidas.
33. Generar informes requeridos por la gerencia para informe de gestión comercial
34. Generar informes requeridos por el área contable
35. Generar y revisar los informes para la radicación de subsidios
36. Generar los informes para la elaboración del informe de control social
37. Definir todo lo relacionado con el manejo de la comunidad, esto es, reuniones de todo tipo, programas de educación y promoción de usuarios, y en general todo lo concerniente con la relación de la empresa – usuario y los procedimientos de inducción a la cultura del agua.
38. Generar, analizar y presentar informes de cartera por usuarios, edades y conceptos
39. Realizar auditoria y seguimiento al proceso de cortes y suspensiones que se deben realizar a los usuarios, que se encuentren en mora o fraude y elaborar los informes mensuales correspondientes.
40. Según lineamientos de la empresa, mantener permanentemente actualizada la cartera por suscriptor, por edades y por conceptos, y presentar mensualmente y cuando la Gerencia lo requiera, los informes detallados y comparativos de la cartera.
41. Mantener actualizados los indicadores de gestión del proceso Comercial y servicio al cliente.
42. Realizar el proceso con el proveedor para la solicitud de las facturas
43. Coordinar con el proveedor del software para realizar procesos
44. Realizar las facturas de ventas especiales



MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DE CARGO

PC-05
Versión 5
FECHA: 27/01/2025

45. Realizar cargue cobro de medidores
46. Recepción de documentos para venta de agua en carro tanque
47. Realizar castigo de cartera con aprobación de gerencia
48. Hacer seguimiento al cumplimiento de las financiaciones
49. Coordinar y validar el reporte de información comercial y tarifaria a los entes de vigilancia y control aplicando la normatividad vigente.
50. Dinamizar los procesos de comunicación e información de la empresa con sus usuarios, y demás públicos internos y externos.
51. Implementar estrategias para disminuir las principales causas de reclamaciones y sugerir medidas preventivas y/o correctivas para su erradicación.
52. Aplicar en su orientación general y específica el Estatuto Nacional de Usuarios (Decreto 1842 de 1991), Ley 142 de 1994, las Circulares y Resoluciones de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y demás normas cuyos contenidos velen por la correcta comunicación y reclamación de los usuarios.
53. Guardar absoluta reserva sobre los actos, hechos, documentos y en general, sobre los asuntos concernientes a la sociedad de que tenga conocimiento por razón de su cargo.
54. Aceptar y participar con los roles asignados en SST y SGC para lo cual se hará el respectivo nombramiento.

RESPONSABILIDADES FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

1. Participar en la documentación de los procesos del sistema de gestión de calidad.
2. Cumplir con lo establecido en los procesos, procedimientos, y demás normatividad establecida por el SGC, así como también hacer uso de los formatos establecidos para registro de evidencias.
3. Reportar oportunamente los indicadores de gestión establecidos en los procesos.
4. Proponer acciones de mejora y/o correctivas a los procesos, procedimientos y demás normatividad.
5. Llevar a cabo los controles establecidos en la identificación ya administración de riesgos de los procesos.

RESPONSABILIDADES FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

1. Procurar el cuidado integral de su salud.
2. Es responsable de adoptar comportamientos de autocuidado y autoprotección en el desarrollo de sus actividades.
3. Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud.
4. Reportar oportunamente los incidentes y accidentes de trabajo y reportar actos y condiciones inseguras.
5. Es responsable de cumplir los reglamentos, procedimientos, instrucciones y requisitos y normas en materia de seguridad y salud en el trabajo
6. Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo.
7. Participar en las actividades de capacitación en Seguridad y Salud en el Trabajo definidos en el plan de capacitación.



MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DE CARGO

PC-05
Versión 5
FECHA: 27/01/2025

8. Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SGSST.
9. Garantizar que el personal a cargo cumpla con las responsabilidades del SGSST

RESPONSABILIDADES FRENTE A LA GESTIÓN AMBIENTAL

1. Velar por la conservación del medio ambiente y los recursos naturales de la Empresa.
2. Dar cumplimiento a las políticas y programas ambientales establecidos.
3. Participar en actividades o campañas internas para fomentar la conciencia ambiental
4. Gestionar la correcta disposición de los residuos generados en la oficina o en las instalaciones de la empresa, promoviendo el reciclaje.

ASPECTOS AMBIENTALES QUE GENERA

- ✓ Consumo de papel
- ✓ Consumo de energía
- ✓ Consumo de agua
- ✓ Generación de residuos
- ✓ Generación de residuos electrónicos

RIESGOS ASOCIADOS AL CARGO

- ✓ Psicosocial
- ✓ Biomecánicos
- ✓ Condiciones de seguridad (Locativo, Públicos, Mecánicos)
- ✓ Físico
- ✓ Fenómenos Naturales

EXAMENES MEDICOS OCUPACIONALES

- ✓ Audiometría
- ✓ Visiometría
- ✓ Osteomuscular

DOTACIÓN Y ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL

- ✓ Chaqueta corporativa



MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DE CARGO

PC-05
Versión 5
FECHA: 27/01/2025

OBSERVACIONES ESPECIFICAS (Si aplica)

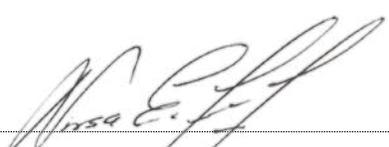
NOMBRE RECIBE

FIRMA RECIBE

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha
1	Documento Original	17/07/2019
2	Se especifican los siguientes aspectos: Riesgos a los que está expuesto, EPP requeridos para la labor, aspectos ambientales que genera, exámenes médicos ocupacionales, EPP para prevención del contagio por covid-19	24/02/2021
3	Se incluye dentro de ítem de educación formación como tecnólogo	28/08/2022
4	Se agrega nivel de cargo, autoridades, áreas externas con las que se relaciona, responsabilidades del SGSST, SGA. Se quita los elementos de protección personal para COVID	21/04/2024
5	Se actualiza formación y convalidación del cargo	27/01/2025

CONTROL DE FIRMAS

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
		
Nombre: Nirsa Elva Torres Cargo: Directora Gestión Humana	Nombre: Diana María Aldana R. Cargo: Gerente	Nombre: Diana María Aldana Cargo: Gerente
Fecha: 27/01/2025	Fecha: 27/01/2025	Fecha: 27/01/2025



MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DE CARGO

PC-010
Versión 5
FECHA: 27-ener. -25

IDENTIFICACION DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO	DIRECTOR FINANCIERO Y CONTABLE
JEFE INMEDIATO	GERENTE
AREA	ADMINISTRATIVA Y CONTABLE
SUBORDINADOS	ANALISTAS CONTABLES, ADMINISTRATIVAS Y DE COMPRAS
LUGAR DE OPERACIÓN	OFICINA PRINCIPAL

OBJETIVO DEL CARGO

Desarrollar la contabilidad interna de la empresa, aplicando las normas y procedimientos vigentes a fin de lograr información oportuna y confiable que produzca los elementos de análisis para la toma de decisiones en la evaluación, programación y control de los recursos financieros de la entidad y en cumplimiento de obligaciones para con las entidades de vigilancia y control. Dar apoyo en la consecución de recursos a través de apalancamiento con bancos y otras entidades financieras, elabora flujo de caja, coordina y controla los gastos administrativos, pagos a contratistas y proveedores, control de cartera.

NIVEL DEL CARGO	Administrativo. Directivo X Coordinador Analista – Tecnólogos. Asistentes Operativos
NIVEL DE DESICIÓN	Alto X Medio Bajo
EDUCACION	Profesional en Contaduría Pública, Matemática Financiera Administración de Empresas, Economía y Finanzas o afines. Postgrado: Especialización en contabilidad o finanzas.
CONVALIDACION	Aplica TP + 2 AÑOS EXP O TP + ESP + 1 AÑO EXP
FORMACION	Dominio de programas ofimáticos. Conocimientos de contabilidad, legislación laboral y tributaria Conocimiento tramite con entes de Control y Vigilancia: DIAN, Superservicios, Comisión de Regulación y Saneamiento Básico de agua potable CRA, Cámara de Comercio, Industria y Comercio. Con asesores: Revisoría Fiscal y Consultores. Gestión de cartera.
EXPERIENCIA	Mínimo (2) años en cargos similares

HABILIDADES REQUERIDAS

Capacidad de análisis numérico: Capacidad para analizar, organizar y presentar datos numéricos de manera exacta. Competencia propia de quienes tienen que desempeñar cargos relacionados con el área contable y/o financiera de una organización.

Capacidad de gestión: Es la habilidad que tiene la persona para gestionar las tareas y procesos a su cargo en forma rápida y confiable; haciendo uso de la recursividad y dinamismo que requiere el hacer que las cosas resulten.



MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DE CARGO

PC-010
Versión 5
FECHA: 27-ener. -25

Gestión de conflictos: Capacidad para resolver eficazmente situaciones, hechos o conflictos en los que se ponen en juego intereses que pueden afectar a las relaciones entre personas, hacer peligrar los objetivos, los intereses o la imagen de la organización.

Trabajo en equipo: Implica la intención de colaborar y cooperar con otros, formar parte del grupo, trabajar juntos, como opuesto a hacerlo individual o competitivamente.

Capacidad de Negociación: Capacidad para llegar a acuerdos ventajosos, a través del intercambio de información, debate de ideas y utilización de estrategias efectivas, con personas o grupos que puedan representar de alto interés para la organización.

Toma de decisiones: Capacidad para elegir entre varias alternativas, aquellas que son más viables para la consecución de los objetivos, basándose en un análisis exhaustivo de los posibles efectos y riesgos, así como posibilidades de implantación.

Orientación a resultados: Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización

Planificación y control: Capacidad para determinar de forma eficaz, fases, etapas, metas y prioridades para la consecución de objetivos, a través del desarrollo de planes de acción, incluyendo los recursos necesarios y los sistemas de control.

Adaptación al cambio: Capacidad para aceptar con facilidad y enfrentarse con flexibilidad y versatilidad a situaciones y personas nuevas y para aceptar los cambios positiva y constructivamente.

AUTORIDADES

- ✓ Autorizar la devolución de documentos contables que no cumplan con los requisitos mínimos exigidos.
- ✓ Brindar conceptos sobre manejo contable de la Organización.

RENDICION DE CUENTAS

- ✓ Presentar mensualmente informes contables y financieros a la Gerencia y Socios de la Organización.
- ✓ Remitir los Informes contables requeridos por autoridades competentes siempre que sea necesario.
Presentar informe de flujo de caja y presupuesto

AREAS EXTERNAS CON LAS QUE SE RELACIONA

- ✓ Trabajadores internos
- ✓ Asesores

RESPONSABILIDADES PROPIAS DEL CARGO

1. Velar por el correcto manejo de los recursos económicos de la empresa depositados en cuentas bancarias y fondos de valores, mediante el diseño de estrategias y mecanismos de control.
2. Apoyar la Obtención de los recursos de liquidez para el desarrollo de las operaciones.
3. Proveer a los procesos comerciales y operativos de todos los recursos financieros necesarios para su operación.
4. Liderar los procesos relacionados con el manejo de tesorería y cartera para la optimización de los



MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DE CARGO

PC-010

Versión 5

FECHA: 27-ener. -25

- recursos de efectivo y proveer los indicadores de gestión que permitan evaluar las decisiones sobre administración de cartera.
5. Revisión y verificación de la causación de facturas a proveedores y demás acreedores.
 6. Revisión y pago a proveedores, nómina y demás acreedores desde portal Bancario con autorización de la Gerencia.
 7. Revisión y cálculo de tarifas de materiales para la venta. (medidores y materiales de conexión), para revisión de Gerencia y departamento comercial.
 8. Generación de informes e interfaz desde el modo de almacén e inventarios para cruzar con el módulo contable.
 9. **SUI:** Elaboración y preparación de la información financiera y administrativa, de acuerdo con direccionamiento de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para luego ser enviada a la persona encargada de validación y cargue masivo SUI.
 10. Auditar y verificar que la información de facturación y recudo pase en su totalidad al módulo de contabilidad.
 11. Verificar y aprobar liquidación de impuestos de Retefuente, Reteica, Industria y comercio anual, Renovación de Cámara de Comercio, Cálculo y liquidación de IVA para revisión de Revisoría Fiscal.
 12. Responder los requerimientos y reportes de información administrativa y contable solicitada por los organismos de vigilancia y control.
 13. Revisión y aprobación de Medios magnéticos.
 14. Verificación de libros oficiales después de la impresión.
 15. Elaboración del flujo de efectivo y proyectado consolidado, abierto por centros de costo, mensuales y por servicio de acueducto y alcantarillado.
 16. Generación de informes de costos, ingresos, cartera, etc. según requiera la gerencia.
 17. Proceso y seguimiento en módulo de costos ABC con el fin de generar información de costos por centros, y generar cierre en contabilidad de forma automática.
 18. Elaboración y entrega de Balances bajo normatividad NIIF con sus respectivas notas, para revisión de Revisoría Fiscal y Gerencia.
 19. Proceso de consolidación y preparación de presupuesto para entrega a gerencia.
 20. Elaboración de tareas requeridas por Auditoría Externa y Revisoría Fiscal.
 21. Seguimiento de casos radicados con el proveedor del Sistema HAS SQL de los módulos.
 22. Llevar control de la venta y pagos de agua en carrotanque
 23. Las demás requeridas por Gerencia.
 24. Implementar estrategias en coordinación con la Gerencia, que permitan prever una posible situación de iliquidez o la inversión de los excedentes que no sean necesarios para las operaciones inmediatas de la sociedad, de acuerdo con las pautas que señale la junta directiva.
 25. Coordinar junto con la Gerencia y el asesor jurídico las liquidaciones de contratos de trabajo.
 26. Proponer acciones de reducción de riesgos inherentes a la operación de la empresa.
 27. Guardar absoluta reserva sobre los actos, hechos, documentos y en general, sobre los asuntos concernientes a la sociedad de que tenga conocimiento por razón de su cargo.
 28. Informar oportunamente al superior sobre las anomalías o irregularidades detectadas en su área.
 29. Mantener confidencialidad con la información de la empresa.
 30. Aceptar y participar con los roles asignados en SST y SGC para lo cual se hará el respectivo nombramiento.



MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DE CARGO

PC-010
Versión 5
FECHA: 27-ener. -25

RESPONSABILIDADES FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

1. Participar en la documentación de los procesos del sistema de gestión de calidad.
2. Cumplir con lo establecido en los procesos, procedimientos, y demás normatividad establecida por el SGC, así como también hacer uso de los formatos establecidos para registro de evidencias.
3. Reportar oportunamente los indicadores de gestión establecidos en los procesos.
4. Proponer acciones de mejora y/o correctivas a los procesos, procedimientos y demás normatividad.
5. Llevar a cabo los controles establecidos en la identificación ya administración de riesgos de los procesos.

RESPONSABILIDADES FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

1. Procurar el cuidado integral de su salud.
2. Es responsable de adoptar comportamientos de autocuidado y autoprotección en el desarrollo de sus actividades.
3. Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud.
4. Reportar oportunamente los incidentes y accidentes de trabajo y reportar actos y condiciones inseguras.
5. Es responsable de cumplir los reglamentos, procedimientos, instrucciones y requisitos y normas en materia de seguridad y salud en el trabajo.
6. Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo.
7. Participar en las actividades de capacitación en Seguridad y Salud en el Trabajo definidos en el plan de capacitación.
8. Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SGSST.
9. Garantizar que el personal a cargo cumpla con las responsabilidades del SGSST

RESPONSABILIDADES FRENTE A LA GESTIÓN AMBIENTAL

1. Velar por la conservación del medio ambiente y los recursos naturales de la Empresa.
2. Conocer y aplicar los programas y planes ambientales establecidos.
3. Dar cumplimiento a las políticas establecidas.
4. Reportar oportunamente los incidentes y accidentes de trabajo como ambientales en el área y reportar actos y condiciones inseguras.
5. Participar en las actividades de inducción ambiental.
6. Participar en las actividades ambientales.

ASPECTOS AMBIENTALES QUE GENERA

- ✓ Generación de residuos
- ✓ Consumo de recursos naturales
- ✓ Generación de residuos peligrosos
- ✓ Consumo de energía



MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DE CARGO

PC-010
Versión 5
FECHA: 27-ener. -25

RIESGOS ASOCIADOS AL CARGO

- Psicosocial
- Biomecánicos
- Condiciones de seguridad (Locativo, Públicos, Mecánicos)
- Físico
- Biológico
- Fenómenos Naturales

EXAMENES MEDICOS OCUPACIONALES

- ✓ Audiometría
- ✓ Visiometría
- ✓ Osteomuscular

DOTACIÓN Y ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL

Chaqueta Corporativa

OBSERVACIONES ESPECIFICAS

NOMBRE RECIBE

FIRMA RECIBE

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha
1	Documento Original	29/07/2019
2	Actualización formación	23/10/2019
3	Actualización de competencias	05/11/2019
4	Se especifican los siguientes aspectos: Riesgos a los que está expuesto, EPP requeridos para la labor, aspectos ambientales que genera, exámenes médicos ocupacionales, EPP para prevención del contagio por covid-19	24/02/2021



MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DE CARGO

PC-010
Versión 5
FECHA: 27-ener. -25

5	Se agrega nivel de cargo, autoridades, áreas externas con las que se relaciona, responsabilidades del SGSST, SGA. Se quita los elementos de protección personal para COVID	27/01/2025
---	--	------------

CONTROL DE FIRMAS

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: Nirsa Elva Torres Torres Cargo: Directora Gestión Humana	Nombre: Diana María Aldana R Cargo: Gerente	Nombre: Diana María Aldana R Cargo: Gerente
Fecha: 27/01/2025	Fecha: 27/01/2025	Fecha: 27/01/2025



MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DE CARGO

PC-011
Versión 8
FECHA: 27/01/2025

IDENTIFICACION DEL CARGO	
NOMBRE DEL CARGO	FONTANERO
JEFE INMEDIATO	DIRECTOR COMERCIAL
AREA	COMERCIAL
SUBORDINADOS	NA
LUGAR DE OPERACIÓN	CALLE - RESIDENCIA DE USUARIOS
OBJETIVO DEL CARGO	
Cumplir con los procedimientos definidos para la realización de instalaciones, cortes, reconexiones, suspensiones del servicio de agua potable, mantenimiento lecturas y verificaciones de consumo, entrega de facturas, detección de fugas de agua internas o externas, detección de acometidas fraudulentas, revisiones generales de las acometidas según los procedimientos definidos para los trabajos de fontanería.	
NIVEL DEL CARGO	Administrativo. Directivo Coordinador Analista – Tecnólogos Asistentes Operativos X
NIVEL DE DECISIÓN	Alto Medio Bajo X
EDUCACION	Bachiller y/o Técnico: procesos químicos, saneamiento ambiental, instalaciones sanitarias o afines
CONVALIDACION	N/A
FORMACION	Competencias en: Determinar consumos de agua, Alturas y Confinado, tomad e muestras de agua.
EXPERIENCIA	1 año de experiencia laboral
HABILIDADES REQUERIDAS	
<p>Dinamismo-energía: Capacidad para crear y mantener un ritmo de actividad indicado. Muestra el control, la resistencia y la capacidad de trabajar arduamente.</p> <p>Habilidades de comunicación: Es la competencia que posee el líder para escuchar, entender y valorar empáticamente información, ideas y opiniones que su equipo le comunique, siendo capaz de retroalimentar asertivamente el proceso comunicativo.</p> <p>Trabajo en equipo: Implica la intención de colaborar y cooperar con otros, formar parte del grupo, trabajar juntos, como opuesto a hacerlo individual o competitivamente.</p> <p>Productividad: Es la habilidad que tiene la persona para gestionar las tareas y procesos a su cargo en forma rápida y confiable; haciendo uso de la recursividad y dinamismo que requiere el hacer que las cosas resulten.</p> <p>Seguimiento de instrucciones: Disposición para entender, acatar y actuar dentro de las directrices y normas organizacionales y sociales. Las personas que poseen este valor se caracterizan porque cumplen y se comprometen con las normas de la organización.</p> <p>Relaciones interpersonales: Capacidad para establecer, mantener y potenciar relaciones de valor en el trabajo con personas y grupos, tanto internos como externos, haciendo de estas relaciones un cauce para el logro y alineamiento estratégico de los objetivos de la organización.</p>	



MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DE CARGO

PC-011
Versión 8
FECHA: 27/01/2025

Sentido de pertenencia: Se aprecia gran sentido de identificación con los objetivos de la organización a tal forma que suelen anteponer los intereses organizacionales a los intereses particulares y se sienten orgullosos de formar parte de una organización en particular.

Orientación al servicio: Es la disposición para realizar el trabajo con base en el conocimiento de las necesidades y expectativas de los clientes externos e internos, reflejando un trato amable y cordial, interés por la persona y por la solución a sus problemas.

Responsabilidad: Hace referencia al compromiso, a un alto sentido del deber, al cumplimiento de las obligaciones en las diferentes situaciones de la vida.

AUTORIDADES	No instalar un servicio si no cuenta con las condiciones adecuadas
RENDICION DE CUENTAS	Director Comercial
AREAS EXTERNAS CON LAS QUE SE RELACIONA	Usuarios

RESPONSABILIDADES PROPIAS DEL CARGO

1. Cuidar y velar por el buen funcionamiento de las herramientas asignadas para el desempeño de su trabajo.
2. Solicitar oportunamente al Jefe Inmediato los materiales y herramientas que se requieran para su trabajo con el fin de tenerlos disponibles cuando se requieran.
3. Colaborar en las extensiones de redes.
4. Colaborar en la preparación y transporte de las piezas de maquinaria, materiales y herramientas que utiliza el personal calificado y ejecutar labores sencillas de desarme, engrase, rasqueteo y pintura de piezas.
5. Mantener en perfecto estado de servicio, presentación y aseo las herramientas y/o equipos que se le confíen y responder por los daños y desperfectos ocasionados, distintos al desgaste natural.
6. Informar oportunamente al Jefe Inmediato y a Gerencia cuando ocurra una falla en la prestación del servicio que este fuera de su alcance.
7. Revisar periódicamente la red de distribución y de los elementos que hacen parte de las acometidas domiciliarias realizando recorridos para detectar posibles fugas, conexiones clandestinas o fraudulentas, reportando las anomalías y efectuando los correctivos necesarios garantizando su correcto funcionamiento.
8. Informar oportunamente a su jefe inmediato sobre las conexiones fraudulentas que haya detectado en la revisión de redes para que se tomen los correctivos necesarios.
9. Efectuar la reparación de fugas o daños que se presenten en la red de distribución de acuerdo a la información suministrada por el Jefe Inmediato o lo que se haya encontrado en la revisión de red.
10. Tomar la lectura correcta de todos los micromedidores de los suscriptores según la ruta que corresponda registrando las lecturas en los listados respectivos anotando las novedades que se presenten como predios deshabitados, lote vacío, cortado y retirado, etc.
11. Revisiones de crítica y eventualmente entrega de correspondencia.
12. Entregar oportunamente las facturas una a una en cada predio de acuerdo con la ruta que corresponda en las direcciones correctas.
13. Ayudar con la recopilación de datos de carácter operativo y técnico como números de medidor, estado de las acometidas, etc.
14. Retirar los medidores que necesiten revisión en laboratorio.



MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DE CARGO

PC-011
Versión 8
FECHA: 27/01/2025

15. Efectuar los cortes, reconexiones, suspensiones y reinstalaciones según la información suministrada por comercial dentro de los términos y condiciones establecidas por la ley.
16. Realizar reparación de acometidas, daños en tuberías, válvulas y demás accesorios que estén dentro de las capacidades físicas y técnicas
17. Realizar cuando sea necesario, trabajos de excavación, limpieza, retiro de escombros, instalación de tuberías y demás actividades complementarias y de apoyo de las labores de mantenimiento, reparación, sustitución y tendido de las redes de Acueducto y Alcantarillado, así como la reposición de vías y andenes que resulten afectados.
18. Realizar construcciones y reparaciones locativas tales como desagües, instalaciones sanitarias e hidráulicas y demás requeridas por la Empresa.
19. Colaborar con la instalación y reparación de las redes de Alcantarillado de aguas lluvias y negras, construcción de pozos y desagües de Acueducto y Alcantarillado, instalación de tuberías y demás labores de mampostería que se requieran.
20. Colaborar con los mantenimientos de las Plantas de Tratamiento de agua potable y aguas negras, tanque de almacenamiento de agua potable, cambio de equipos y demás trabajos que se ejecuten bajo las instrucciones del Jefe Inmediato
21. Colaborar con el cambio de compartimiento de suministro de agua potable en el tanque elevado para garantizar el servicio las 24 horas del día.
22. Diligenciar correctamente las órdenes de trabajo, actas y demás documentos propios de su labor, anotando las novedades.
23. Brindar colaboración en los oficios varios de Planta como movimiento de materiales en bodega, cambio de elementos dañados, movimientos de material y equipo, etc.
24. El Fontanero diariamente deberá utilizar la dotación completa (Ropa de trabajo) suministrada por la Empresa para ejecutar la labor asignada.
25. Deberá portar en su brazo izquierdo el carnet de identificación de la Empresa mientras está en su turno.
26. Cumplir con el reglamento interno de trabajo y demás normas de la Empresa, lo mismo que realizar otras labores relacionadas con el cargo y asignadas por el jefe inmediato.
27. Realizar eventual mente turnos en las plantas de tratamiento y tanque de almacenamiento como operador.
28. Todas las demás funciones que sean inherentes a las actividades a desempeñar y las que en cumplimiento de su deber sean informadas por el Director Comercial, Coordinadores de plantas y Director de Gestión humana o la Gerencia y conlleven al éxito y oportunidad de cumplimiento de la labor.
29. Aceptar y participar con los roles asignados en SST y SGC para lo cual se hará el respectivo nombramiento.
30. Seguir las instrucciones impartidas por el jefe inmediato y coordinadores de otras áreas que intervengan dentro de los procesos y actividades que ejecutan.
31. Realizar actividades de guadaña en las zonas verdes de la empresa. (si tiene la experiencia).

RESPONSABILIDADES FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

1. Participar en la documentación de los procesos del sistema de gestión de calidad.
2. Cumplir con lo establecido en los procesos, procedimientos, y demás normatividad establecida por el SGC, así como también hacer uso de los formatos establecidos para registro de evidencias.
3. Reportar oportunamente los indicadores de gestión establecidos en los procesos.
4. Proponer acciones de mejora y/o correctivas a los procesos, procedimientos y demás normatividad.



MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DE CARGO

PC-011
Versión 8
FECHA: 27/01/2025

5. Llevar a cabo los controles establecidos en la identificación ya administración de riesgos de los procesos.

RESPONSABILIDADES FRENTE AL SG-SST

1. Procurar el cuidado integral de su salud.
2. Es responsable de adoptar comportamientos de autocuidado y autoprotección en el desarrollo de sus actividades.
3. Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud.
4. Reportar oportunamente los incidentes y accidentes de trabajo y reportar actos y condiciones inseguras.
5. Es responsable de cumplir los reglamentos, procedimientos, instrucciones y requisitos y normas en materia de seguridad y salud en el trabajo
6. Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo.
7. Participar en las actividades de capacitación en Seguridad y Salud en el Trabajo definidos en el plan de capacitación.
8. Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SGSST.
9. Garantizar que el personal a cargo cumpla con las responsabilidades del SGSST

RESPONSABILIDADES FRENTE A LA GESTIÓN AMBIENTAL

1. Velar por la conservación del medio ambiente y los recursos naturales de la Empresa.
2. Dar cumplimiento a las políticas y programas ambientales establecidos.
3. Participar en actividades o campañas internas para fomentar la conciencia ambiental
4. Gestionar la correcta disposición de los residuos generados en la oficina o en las instalaciones de la empresa, promoviendo el reciclaje.

ASPECTOS AMBIENTALES QUE GENERA

- ✓ Consumo de papel
- ✓ Consumo de energía
- ✓ Consumo de agua
- ✓ Generación de residuos

RIESGOS ASOCIADOS AL CARGO EN SST

- ✓ Psicosocial
- ✓ Biomecánicos
- ✓ Condiciones de seguridad (Locativo, Públicos, Mecánicos)
- ✓ Físico
- ✓ Biológico
- ✓ Fenómenos Naturales
- ✓ Exposición a trabajo en alturas y espacio confinado



MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DE CARGO

PC-011
Versión 8
FECHA: 27/01/2025

EXAMENES MEDICOS OCUPACIONALES

- ✓ Audiometría
- ✓ Osteomuscular
- ✓ EKG (> 40 años)
- ✓ Glicemia
- ✓ Perfil lipídico
- ✓ Optometría
- ✓ Valoración para trabajo en alturas y confinado

DOTACIÓN Y ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL

- ✓ Gorra bordada
- ✓ Monogafa oscura
- ✓ Mascarilla tipo industrial
- ✓ Guantes en poliuretano
- ✓ Chaqueta corporativa
- ✓ Camibuso
- ✓ Chaleco tipo periodista
- ✓ Pantalón jean
- ✓ Botas dieléctricas
- ✓ Botas de caucho
- ✓ Fontanero
- ✓ Impermeable

OBSERVACIONES

NOMBRE RECIBE

FIRMA RECIBE

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha
1	Documento Original	04/12/2018
2	Cambio de formación requerida	11/10/2019
3	Actualización formación	23/10/2019
4	Se especifican los siguientes aspectos: Riesgos a los que está expuesto, EPP's requeridos para la labor, aspectos ambientales que genera, exámenes médicos ocupacionales, EPP para prevención del contagio por covid-19	24/02/2021

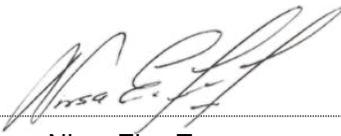
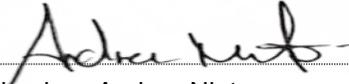


MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DE CARGO

PC-011
Versión 8
FECHA: 27/01/2025

5	Se incluye actividad de guadaña en zonas verdes de la empresa	28-07-2022
6	Se actualiza el jefe inmediato del cargo de Coordinador Operativo a Director Comercial	13-10-2022
7	Se agrega nivel de cargo, autoridades, áreas externas con las que se relaciona, responsabilidades del SGSST, SGA. Se quita los elementos de protección personal para COVID	21/04/2024
8	Se actualiza responsabilidades Formación	27/01/2025

CONTROL DE FIRMAS

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
		
Nombre: Nirsia Elva Torres Cargo: Directora Talento Humano	Nombre: Andrea Nieto Cargo: Director Comercial	Nombre: Diana María Aldana Cargo: Gerente
Fecha: 27/01/2025	Fecha: 27/01/2025	Fecha: 27/01/2025



MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DE CARGO

PC-012
Versión 5
FECHA: 27/01/2025

IDENTIFICACION DEL CARGO	
NOMBRE DEL CARGO	GERENTE
JEFE INMEDIATO	VICEPRESIDENTE INMOBILIARIO ORGANIZACIÓN DANN
AREA	ADMINISTRATIVA
SUBORDINADOS	DIRECTORES DE AREA
LUGAR DE OPERACIÓN	OFICINA ADMINISTRATIVA Y PLANTAS DE TRATAMIENTO
OBJETIVO DEL CARGO	
Dirigir, orientar y controlar la actividad operativa, técnica, financiera y administrativa de la Empresa. Ejecutar, planear, coordinar y controlar las estrategias o actividades bajo el lineamiento de la Junta Directiva en pro de alcanzar la misión y la visión estratégicos de la organización de E.A.A. DE SANTA ANA S.A. E.S.P.	
NIVEL DEL CARGO	Administrativo. X Directivo Coordinador Analista – Tecnólogos Asistentes Operativos
NIVEL DE DESICIÓN	Alto X Medio Bajo
EDUCACION	Profesional en carreras administrativas, ingenierías o afines Especialización en áreas administrativas, financieras, servicios públicos o Maestría
CONVALIDACION	Aplica TP+ 4 AÑOS EXP O TP + ESP + 2 AÑOS EXP
FORMACION	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Dominio de programas ofimáticos ✓ Conocimiento de contabilidad y finanzas ✓ Conocimientos en administración y control de inventario ✓ Conocimientos en manejo documental ✓ Conocimiento de mercadeo ✓ Conocimiento en manejo de personal
EXPERIENCIA	<ul style="list-style-type: none"> • Mínimo (5) años de experiencia en el cargo, manejo de personal, de recursos o cargos relacionados con servicios públicos domiciliarios de agua potable y saneamiento básico.
HABILIDADES REQUERIDAS	
<p>Pensamiento Estratégico: Es la habilidad para comprender rápidamente los cambios del entorno, las oportunidades que se presentan, las amenazas competitivas y las fortalezas y debilidades de su propia organización a la hora de identificar la mejor respuesta estratégica. Capacidad para detectar nuevas oportunidades, realizar alianzas estratégicas con usuarios, proveedores o competidores.</p> <p>Dirección de Personal: Es la habilidad de desarrollar el equipo hacia adentro, el desarrollo de los propios recursos humanos. Supone facilidad para la relación interpersonal y la capacidad de comprender la repercusión que las acciones personales ejercen sobre el éxito de las acciones de los demás.</p>	



MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DE CARGO

PC-012
Versión 5
FECHA: 27/01/2025

Liderazgo: Es la habilidad necesaria para orientar la acción de los grupos humanos en una dirección determinada, inspirando valores de acción y anticipando escenarios de desarrollo de la acción de ese grupo. La habilidad para fijar objetivos, el seguimiento de dichos objetivos y la capacidad de dar feedback, integrando las opiniones de los otros.

Trabajo en Equipo: Implica la capacidad de colaborar y cooperar con los demás, de formar parte de un grupo y de trabajar juntos en pro de un objetivo común.

Comunicación: Es la capacidad de escuchar, hacer preguntas, expresar conceptos e ideas en forma efectiva, exponer aspectos positivos. La habilidad de saber cuándo y a quién preguntar para llevar adelante un propósito. Es la capacidad de escuchar al otro y comprenderlo. Comprender la dinámica de grupos y el diseño efectivo de reuniones. Capacidad de comunicar por escrito con concisión y claridad.

Gestión de Recursos: Es la habilidad que tiene la persona para gestionar las tareas y procesos a su cargo en forma rápida y confiable; haciendo uso de la recursividad y dinamismo que requiere el hacer que las cosas resulten.

Integridad: Establecer relaciones basadas en el respeto mutuo y la confianza. Tener coherencia entre acciones, conductas y palabras. Asumir la responsabilidad de sus propios errores. Estar comprometido con la honestidad y la confianza en cada faceta de la conducta.

AUTORIDADES	<ul style="list-style-type: none"> • Exigir los diferentes informes a cada líder de área para las revisiones Gerenciales. • Tomar las decisiones que, dada su naturaleza y cuantía autorizada, requieran de su aprobación. • Delegar responsabilidades cuando lo crea necesario. • Facilitar a los trabajadores la asistencia a cursos de capacitación y programas educativos que realizan entidades competentes para la prevención y control de riesgos, enfermedades profesionales y control ambiental. • Aprobar los documentos del sistema de Gestión Integral. • Dar respuesta a los requerimientos de los entes de control • Aprobar inversiones • Evaluar el desempeño de los trabajadores • Control de resultados.
RENDICION DE CUENTAS	<ul style="list-style-type: none"> • Preparar informes para la Junta Directiva, consolidando los resultados de la operación y gestión general del negocio. • Presentar presupuesto anual a la Junta Directiva para su respectiva aprobación.
AREAS EXTERNAS CON LAS QUE SE RELACIONA	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajadores internos • Asesores • Proveedores • Cpntratis



MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DE CARGO

PC-012
Versión 5
FECHA: 27/01/2025

RESPONSABILIDADES PROPIAS DEL CARGO

ESTRATEGICAS

1. Aprobar la formulación del plan estratégico corporativa, liderar los procesos de ejecución de estos.
2. Liderar los procesos de evaluación de la situación competitiva de la empresa, del sector y la formulación de las estrategias del negocio a todo nivel, comercial, operativo, financiero y administrativo.
3. Verificar el cumplimiento de los planes, proyectos y demás objetivos a todo nivel, considerando la participación en el mercado y el posicionamiento de la empresa, la óptima utilización de los recursos disponibles para la operación, la rentabilidad del negocio y el desarrollo de los trabajadores.
4. A través del área comercial, operativa y financiera, verificar el desempeño general de la empresa, adoptar las medidas que sean necesarias para orientar el desarrollo de las operaciones de acuerdo con las condiciones del mercado, los objetivos y lo dispuesto por la Junta Directiva.
5. Continuamente debe estar en búsqueda de los elementos, alianzas y asesorías con entidades públicas y privadas que le permitan la adquisición de recursos para satisfacer las expectativas de los asociados.
6. Establece las políticas para la ejecución de los diferentes trabajos.
7. Realiza un seguimiento que garantice el cumplimiento de todos los objetivos.
8. Delegar límites de autorización a cada jefe de área.
9. Comparación frente a las metas establecidas.
10. Verificar que todas las actividades del proceso estén encaminadas a cumplir con las metas establecidas.

FINANCIERAS

11. Presentación de los proyectos de inversión tanto en la operación como las inversiones de capital y dirigir la ejecución de estos.
12. Control de costos y gastos sujetos al presupuesto.

LEGALES

13. Representar legalmente de la EAA Santa Ana y el Club Deportivo y Recreativo Santa Ana LTDA en liquidación de acuerdo con lo prescrito por los estatutos y las disposiciones legales.
14. Aprobar y suscribir en calidad de representante legal, de acuerdo con el nivel de atribuciones definido estatutariamente, los contratos celebrados con terceros y trabajadores.
15. Representar legalmente a la empresa ante las autoridades de control y vigilancia local, departamental y nacional de todo orden, igualmente representarla jurídica y extrajudicialmente.
16. Responsabilizarse de enviar oportunamente a la autoridad competente los informes que esta solicite.



MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DE CARGO

PC-012
Versión 5
FECHA: 27/01/2025

COMERCIALES

1. Representar a la empresa ante los clientes, los proveedores y las agremiaciones
2. Negociar directamente o a través de sus subordinados los contratos con los clientes, gestionando las licencias y permisos de operación.
3. Participar en la definición de las políticas de créditos y precios.
4. Autorizar órdenes de compra.

JUNTA DIRECTIVA

5. Presentar y evaluar los proyectos comerciales, operativos, financieros y administrativos aprobados dentro del marco de sus atribuciones o presentarlos para su aprobación a la Junta Directiva.
6. Identificar las oportunidades de desarrollo de negocios, estructurar los correspondientes proyectos, evaluarlos y ponerlos en consideración de la Junta Directiva.
7. Rendir los informes a la Junta Directiva y a la Asamblea General de Accionistas sobre el desempeño de la empresa a todo nivel.
8. Preparar y presentar para su aprobación a la Junta Directiva y la Asamblea General, planes y proyectos de desarrollo debidamente sustentados.
9. Rendir los informes que solicite la Junta Directiva a Asamblea General.
10. Presentar el proyecto de distribución de utilidades correspondiente a cada ejercicio, para la aprobación de la Junta Directiva y Asamblea General.

OTROS

11. Brindar una atención adecuada a los clientes internos y externos, con el fin de mejorar la calidad del servicio de la empresa.
12. Aplicar medidas necesarias para la prevención de errores y mitigación del riesgo.
13. Asumir y ejecutar las demás funciones que le sean asignadas en cumplimiento de la misión del cargo.
14. Liderar el proceso de planeación estratégica de la organización, determinando los factores críticos de éxito, estableciendo los objetivos y metas específicas de E.A.A. DE SANTA ANA S.A. E.S.P.
15. Desarrollar estrategias generales para alcanzar los objetivos y metas propuestas
16. Garantizar una estructura administrativa que contenga los elementos necesarios para el desarrollo de los planes de acción
17. Actuar como Representante legal de E.A.A. DE SANTA ANA E.S.P. S.A y el C.D.R. Santa Ana Disponer la implementación de las medidas correctivas resultantes de las Auditorías realizadas
18. Dirigir la implementación de las disposiciones de la JUNTA DIRECTIVA
19. Suministrar los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades del SGSST.
20. Asignar y comunicar responsabilidades a los trabajadores en seguridad y salud en el trabajo dentro del marco de sus funciones
21. Gestionar los recursos que permitan garantizar la consulta y participación de los trabajadores en la identificación de los peligros y control de los riesgos, así como la participación a través del comité de Seguridad y Salud en el trabajo.
22. Garantizar la supervisión de la seguridad y salud en el trabajo.
23. Evaluar por lo menos una vez al año la gestión de la seguridad y salud en el trabajo.
24. Implementar los correctivos necesarios para el cumplimiento de metas y objetivos.



MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DE CARGO

PC-012
Versión 5
FECHA: 27/01/2025

25. Garantizar la disponibilidad de personal competente para liderar y controlar el desarrollo de la seguridad y salud en el trabajo.
26. Garantizar un programa de inducción y entrenamiento para los trabajadores que ingresen a la empresa, independientemente de su forma de contratación y vinculación.
27. Garantizar un programa de capacitación acorde con las necesidades específicas detectadas en la identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos.
28. Garantizar información oportuna sobre la gestión de la seguridad y salud en el trabajo y canales de comunicación que permitan recolectar información manifestada por los trabajadores

RESPONSABILIDADES FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

1. Garantizar que la calidad sea parte de la estrategia organizacional.
2. Promover una cultura de mejora continua y cumplimiento de requisitos de calidad.
3. Asignar recursos adecuados para el SGC (personal, herramientas, formación).
4. Demostrar compromiso con el cumplimiento de normativas (como ISO 9001).
5. Definir la política de calidad y asegurar su comunicación en toda la empresa.
6. Aprobar planes de mejora y asegurar su implementación.
7. Revisar los indicadores de calidad y tomar decisiones con base en ellos.
8. Realizar reuniones de seguimiento y revisión del sistema.
9. Aprobar auditorías internas y externas para verificar la eficacia del SGC.
10. Impulsar la optimización de procesos para aumentar la eficiencia y efectividad.

RESPONSABILIDADES FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

1. Garantizar la implementación, mantenimiento y mejora del SG-SST.
2. Incluir la seguridad y salud en el trabajo dentro de la estrategia organizacional.
3. Asignar recursos (humanos, financieros y técnicos) para el SG-SST.
4. Fomentar una cultura de prevención y seguridad dentro de la empresa.
5. Asegurar el cumplimiento de la normativa en riesgos laborales y SG-SST.
6. Aprobar auditorías internas y revisiones periódicas del sistema.
7. Realizar la revisión por la alta dirección.

RESPONSABILIDADES FRENTE A LA GESTIÓN AMBIENTAL

1. Incluir la gestión ambiental dentro de la estrategia corporativa.
2. Garantizar la asignación de recursos para la implementación del sistema de gestión ambiental (SGA).
3. Promover una cultura organizacional orientada a la sostenibilidad y el respeto por el medio ambiente.
4. Integrar criterios ambientales en la toma de decisiones empresariales.
5. Establecer relaciones con comunidades y partes interesadas en temas ambientales.



MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DE CARGO

PC-012
Versión 5
FECHA: 27/01/2025

6. Participar en programas de responsabilidad social corporativa con enfoque ambiental.
7. Divulgar públicamente los logros y compromisos ambientales de la empresa.

ASPECTOS AMBIENTALES QUE GENERA

- Consumo de papel
- Consumo de energía
- Consumo de agua
- Generación de residuos
- Generación de residuos electrónicos

PELIGROS SST ASOCIADOS AL CARGO

- Psicosocial
- Biomecánicos
- Condiciones de seguridad (Locativo, Públicos, Mecánicos)
- Físico
- Fenómenos Naturales

EXAMENES MEDICOS OCUPACIONALES

- Audiometría
- Visiometría
- Osteomuscular

DOTACIÓN Y ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL

- Chaqueta Corporativa

OBSERVACIONES

NOMBRE RECIBE

FIRMA RECIBE



MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DE CARGO

PC-012
Versión 5
FECHA: 27/01/2025

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha
1	Documento Original	04/12/2018
2	Cambio de perfil académico	17/07/2019
3	Se especifican los siguientes aspectos: Riesgos a los que está expuesto, EPP requeridos para la labor, aspectos ambientales que genera, exámenes médicos ocupacionales, EPP para prevención del contagio por covid-19	24/02/2021
4	Se incluye Representación legal del Club Deportivo y Recreativo Santa Ana LTDA en liquidación	05/06/2024
5	Se agrega nivel de cargo, autoridades, áreas externas con las que se relaciona, responsabilidades frente SG-SST, SGC. Se eliminan los elementos de protección personal para COVID	27/01/2025

CONTROL DE FIRMAS

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
		
Nombre: Nirsa Elva Torres Cargo: Directora Talento Humano	Nombre: Alejandro Rojas Cargo: VP Inmobiliario	Nombre: Alejandro Rojas Cargo: VP Inmobiliario
Fecha: 27/01/2025	Fecha: 27/01/2025	Fecha: 27/01/2025



MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DE CARGO

PC-013
Versión 5
FECHA: 27-ener.2025

IDENTIFICACION DEL CARGO	
NOMBRE DEL CARGO	OPERADOR DE PLANTA POTABLE
JEFE INMEDIATO	COORDINADOR DE PLANTA
PROCESO	TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE
SUBORDINADOS	NA
LUGAR DE OPERACIÓN	PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE
OBJETIVO DEL CARGO	
Efectuar el adecuado manejo de la planta cumpliendo los procedimientos internos de la empresa y los requerimientos establecidos por la normatividad vigente.	
NIVEL DEL CARGO	Administrativo Directivo Coordinador Analista- Tecnólogo Asistentes – Operativos X
NIVEL DE DECISIÓN	Alto Medio Bajo X
EDUCACION	Técnico: procesos químicos, saneamiento ambiental, instalaciones sanitarias o afines
CONVALIDACION	Si aplica BACHR + 2 AÑOS EXP O PRIMARIA + 5 AÑOS EXP
FORMACION	Competencias en planta de tratamiento de agua potable, Curso de alturas
EXPERIENCIA	1 año de experiencia laboral
HABILIDADES REQUERIDAS	
<p>Dinamismo-energía: Capacidad para crear y mantener un ritmo de actividad indicado. Muestra el control, la resistencia y la capacidad de trabajar arduamente.</p> <p>Habilidades de comunicación: Es la competencia que posee el líder para escuchar, entender y valorar empáticamente información, ideas y opiniones que su equipo le comunique, siendo capaz de retroalimentar asertivamente el proceso comunicativo.</p> <p>Trabajo en equipo: Implica la intención de colaborar y cooperar con otros, formar parte del grupo, trabajar juntos, como opuesto a hacerlo individual o competitivamente.</p> <p>Productividad: Es la habilidad que tiene la persona para gestionar las tareas y procesos a su cargo en forma rápida y confiable; haciendo uso de la recursividad y dinamismo que requiere el hacer que las cosas resulten.</p> <p>Seguimiento de instrucciones: Disposición para entender, acatar y actuar dentro de las directrices y normas organizacionales y sociales. Las personas que poseen este valor se caracterizan porque cumplen y se comprometen con las normas de la organización.</p> <p>Relaciones interpersonales: Capacidad para establecer, mantener y potenciar relaciones de valor en el trabajo con personas y grupos, tanto internos como externos, haciendo de estas relaciones un cauce para el logro y alineamiento estratégico de los objetivos de la organización.</p> <p>Responsabilidad: Hace referencia al compromiso, a un alto sentido del deber, al cumplimiento de las obligaciones en las diferentes situaciones de la vida.</p>	



MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DE CARGO

PC-013
Versión 5
FECHA: 27-ener.2025

AUTORIDADES	NA
RENDICION DE CUENTAS	Reportar al jefe inmediato las novedades presentadas en el desarrollo de las actividades y cumplimiento de las funciones.
AREAS EXTERNAS CON LAS QUE SE RELACIONA	Trabajadores internos

RESPONSABILIDADES PROPIAS DEL CARGO

1. Velar por la buena presentación y conservación de las instalaciones de la planta.
2. Registrar presiones, caudales, lectura diaria de macromedidores, muestras de agua y demás parámetros a controlar de la maquinaria y equipos a su cargo e informar a su jefe inmediato con la periodicidad establecida.
3. Informar oportunamente al Jefe Inmediato y a Gerencia cuando ocurra una falla que este fuera de su alcance.
4. Controlar el encendido y apagado de los pozos en operación, utilizando el sistema instalado para tal fin.
5. Hacer el mantenimiento de redes y equipos de la planta potable
6. Colaborar con las labores de reparación de acometidas, daños en tuberías, válvulas y demás accesorios que estén dentro de las capacidades físicas y técnicas.
7. Mantener en correcto funcionamiento los equipos de inyección de cloro tales como: Clorador, válvula de vacío, tubería de agua potable para succión de cloro, cilindros, trampa de cloro, etc.
8. Mantener en correcto funcionamiento los equipos dosificadores de sulfato de aluminio tipo A y soda cáustica verificando diariamente su correcta operación.
9. Verificar la existencia de insumos suficientes utilizados en los procesos de potabilización (Sulfato de Aluminio Tipo A, soda cáustica y Cloro Gaseoso).
10. Reportar al Jefe Inmediato con mínimo diez (10) días de antelación la terminación de insumos.
11. Controlar el correcto almacenamiento y conservación en la bodega de productos químicos velando por su limpieza.
12. Operar los equipos de bombeo de acuerdo al manual de operaciones de cada uno.
13. Realizar lavado de filtros rápidos diariamente luego de cada bombeo.
14. Llenar diariamente la planilla de bombeo con información veraz que permita cuantificar el agua extraída, tratada y la utilizada en lavado de filtros y procesos de planta.
15. Llenar diariamente la planilla de cambio de tanque para cuantificar el agua suministrada.
16. Realizar oportunamente el cambio de compartimiento de suministro de agua potable en el tanque elevado para garantizar el servicio las 24 horas del día.
17. Antes de poner en servicio un compartimiento del tanque elevado, debe abrir la válvula de purga.
18. Velar por la correcta operación y manipulación de los tableros eléctricos dentro de la planta conforme al manual de procedimientos.
19. Registrar en la minuta diariamente todos los sucesos ocurridos en el turno, el ingreso y salida de este, trabajos de mantenimiento, movimiento de equipos y demás acciones que se ejecuten.
20. Tomar diariamente muestras de agua en planta y analizar los parámetros Hierro, Cloro Residual, Color Aparente turbidez y pH verificando eficiencia en los procesos y la calidad del agua tratada o de acuerdo con las instrucciones de su jefe inmediato.
21. Tomar mensualmente las muestras de agua en la red de distribución requeridas en la Resolución 2115 de 2007 para análisis microbiológico y fisicoquímico en presencia de la Secretaria de Salud



MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DE CARGO

PC-013
Versión 5
FECHA: 27-ener.2025

del Municipio de Soacha.

22. Ejecutar mantenimiento de torre de aireación conforme al cronograma establecido.
23. Cada operador es responsable de las herramientas y equipo a su cargo los cuales deben ser entregados y reportados en minuta al momento de recibir o entregar turno.
24. El operador diariamente deberá utilizar la dotación completa suministrada por la Empresa para ejecutar la labor asignada.
25. Portar el carnet de identificación de la Empresa mientras esta en su turno.
26. Realizar eventualmente labores de fontanería según sea la necesidad del servicio.
27. Observar y cumplir las normas contempladas en el reglamento Interno de Trabajo
28. Todas las demás funciones que sean inherentes a las actividades a desempeñar y las que en cumplimiento de su deber sean informadas por el Coordinador operativo, Coordinador de planta residual, Director de Gestión humana o la Gerencia y conlleven al éxito y oportunidad de cumplimiento de la labor.
29. Aceptar y participar con los roles asignados en SST y SGC para lo cual se hará el respectivo nombramiento.

RESPONSABILIDADES FRENTE AL SGC

1. Participar en la documentación de los procesos del sistema de gestión de calidad.
2. Cumplir con lo establecido en los procesos, procedimientos, y demás normatividad establecida por el SGC, así como también hacer uso de los formatos establecidos para registro de evidencias.
3. Reportar oportunamente los indicadores de gestión establecidos en los procesos.
4. Proponer acciones de mejora y/o correctivas a los procesos, procedimientos y demás normatividad.
5. Llevar a cabo los controles establecidos en la identificación ya administración de riesgos de los procesos.

RESPONSABILIDADES FRENTE AL SG- SST

1. Cumplir la Política integral de EAA SANTA ANA ESP SA
2. Cuidar de su salud y bienestar mediante la implementación de actos seguros en el lugar de trabajo
3. Participar en los simulacros de evacuación de acuerdo con lo establecido en el plan de emergencias
4. Atender las instrucciones del Coordinador del Plan de emergencias, el Jefe de Emergencia y brigadistas, de acuerdo con lo especificado en el plan de emergencias
5. Participar en la preservación y cuidado del Medio ambiente en el ejercicio de sus funciones y ser multiplicador de la importancia de la conservación de este.
6. Asegurarse de conocer los riesgos y aspectos ambientales a los cuales se expone en el desarrollo de su labor.
7. Cumplir las normas y procedimientos de Salud Ocupacional y medio ambiente que EAA SANTA ANA ESP SA haya establecido.
8. Reportar oportunamente al jefe inmediato encargado de Salud Ocupacional en la compañía, sobre actos y/o condiciones inseguras detectadas en el desarrollo de sus labores.
9. Participar en las actividades de entrenamiento y capacitación relacionados con Salud Ocupacional y medio ambiente, en los simulacros y ejercicios de control de emergencias.
10. Usar adecuadamente los EPP y los dispositivos de prevención de riesgos entregados por la



MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DE CARGO

PC-013
Versión 5
FECHA: 27-ener.2025

organización para el desarrollo de sus labores.

11. Conservar el orden y aseo en el lugar de trabajo y los equipos asignados para el desarrollo de sus labores.
12. Realizar la separación de residuos de acuerdo con el código de colores establecido para la empresa
13. Implementar los procedimientos definidos para realizar trabajo en alturas y/o espacios confinados, y los que apliquen en el desarrollo de las funciones.

RESPONSABILIDADES FRENTE A LA GESTION AMBIENTAL

1. Velar por la conservación del medio ambiente y los recursos naturales de la Empresa.
2. Dar cumplimiento a las políticas y programas ambientales establecidos.
3. Participar en actividades o campañas internas para fomentar la conciencia ambiental
4. Gestionar la correcta disposición de los residuos generados en la oficina o en las instalaciones de la empresa, promoviendo el reciclaje.

ASPECTOS AMBIENTALES QUE GENERA

- ✓ Consumo de energía
- ✓ Consumo de recursos naturales

RIESGOS A LOS QUE ESTA EXPUESTO

- ✓ Psicosocial
- ✓ Biomecánicos
- ✓ Condiciones de seguridad (Locativo, Públicos, Mecánicos)
- ✓ Físico
- ✓ Fenómenos Naturales
- ✓ Exp a trabajo en alturas

EXAMENES MEDICOS OCUPACIONALES

- ✓ Audiometría
- ✓ Espirometria
- ✓ Visiometría
- ✓ Osteomuscular
- ✓ Perfil lipídico
- ✓ Valoración para trabajo en alturas
- ✓ Valoración para trabajo en espacios confinados



MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DE CARGO

PC-013
Versión 5
FECHA: 27-ener.2025

ELEMENTOS DE PROTECCION PERSONAL

- ✓ Gorra
- ✓ Gafas monolente de seguridad oscuro y clara
- ✓ Camibuso
- ✓ Mascarilla para gases
- ✓ Guantes de nitrilo
- ✓ Chaqueta corporativa
- ✓ Botas en caucho
- ✓ Botas dieléctricas
- ✓ Pantalón Jean
- ✓ fontanero
- ✓ Impermeable

OBSERVACIONES ESPECIFICAS

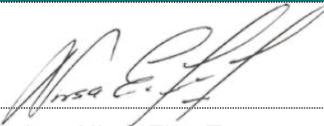
NOMBRE RECIBE

FIRMA RECIBE

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha
1	Documento Original	04/12/2018
2	Actualización competencias	05/11/2019
3	Se especifican los siguientes aspectos: Riesgos a los que está expuesto, Epp requeridos para la labor, aspectos ambientales que genera, exámenes médicos ocupacionales, EPP's para prevención del contagio por covid-19	24/02/2021
4	Se agrega nivel de cargo, autoridades, áreas externas con las que se relaciona, responsabilidades del SG-SST, SGA. Se quita los elementos de protección personal para COVID.	18/03/2022
5	Se incluye convalidación del cargo, nivel de cargo, nivel de decisión	27/01/2025

CONTROL DE FIRMAS

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
		
Nombre: Nirsá Elva Torres Cargo: Directora talento humano	Nombre: Gregorio Segura Cargo: Coordinador de plantas	Nombre: Diana María Aldana Cargo: Gerente
Fecha: 27/01/2025	Fecha: 27/01/2025	Fecha: 27/01/2025



MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DE CARGO

PC-014
Versión 6
FECHA: 27/01/2025

IDENTIFICACION DEL CARGO	
NOMBRE DEL CARGO	OPERADOR DE PLANTA RESIDUAL
JEFE INMEDIATO	COORDINADOR DE PLANTAS
AREA	TRATAMIENTO DE AGUA RESIDUAL
SUBORDINADOS	NA
LUGAR DE OPERACIÓN	PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA RESIDUAL
OBJETIVO DEL CARGO	
Asegurar el funcionamiento correcto de la planta de tratamiento de agua residual cumpliendo los requerimientos establecidos por la normatividad vigente en el manejo de vertimientos.	
NIVEL DEL CARGO	Administrativo. Directivo Coordinador Analista – Tecnólogos Asistentes Operativos X
NIVEL DE DESICIÓN	Alto Medio Bajo X
EDUCACION	Técnico: procesos químicos, saneamiento ambiental, instalaciones sanitarias o afines
CONVALIDACION	Si aplica. bachiller + 2 años de experiencia o primaria + 5 años experiencia
FORMACION	Competencias en tratamiento de planta residual, cuso de alturas
EXPERIENCIA	1 año de experiencia laboral
HABILIDADES REQUERIDAS	
<p>Dinamismo-energía: Capacidad para crear y mantener un ritmo de actividad indicado. Muestra el control, la resistencia y la capacidad de trabajar arduamente.</p> <p>Habilidades de comunicación: Es la competencia que posee el líder para escuchar, entender y valorar empáticamente información, ideas y opiniones que su equipo le comuniquen, siendo capaz de retroalimentar asertivamente el proceso comunicativo.</p> <p>Trabajo en equipo: Implica la intención de colaborar y cooperar con otros, formar parte del grupo, trabajar juntos, como opuesto a hacerlo individual o competitivamente.</p> <p>Productividad: Es la habilidad que tiene la persona para gestionar las tareas y procesos a su cargo en forma rápida y confiable; haciendo uso de la recursividad y dinamismo que requiere el hacer que las cosas resulten.</p> <p>Seguimiento de instrucciones: Disposición para entender, acatar y actuar dentro de las directrices y normas organizacionales y sociales. Las personas que poseen este valor se caracterizan porque cumplen y se comprometen con las normas de la organización.</p> <p>Relaciones interpersonales: Capacidad para establecer, mantener y potenciar relaciones de valor en el trabajo con personas y grupos, tanto internos como externos, haciendo de estas relaciones un cauce para el logro y alineamiento estratégico de los objetivos de la organización.</p>	



MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DE CARGO

PC-014
Versión 6
FECHA: 27/01/2025

Responsabilidad: Hace referencia al compromiso, a un alto sentido del deber, al cumplimiento de las obligaciones en las diferentes situaciones de la vida.

AUTORIDADES	<ul style="list-style-type: none"> N/A
RENDICION DE CUENTAS	<ul style="list-style-type: none"> Reportar al jefe inmediato las novedades presentadas en el desarrollo de las actividades y cumplimiento de las funciones.
AREAS EXTERNAS CON LAS QUE SE RELACIONA	Trabajadores internos

RESPOSABILIDADES PROPIAS DEL CARGO

Tablero de control eléctrico

- Revisar que el tablero eléctrico funcione y este en los niveles definidos
- Encender la bomba de la criba
- Revisar el funcionamiento de las bombas que se encuentren en automático
- Revisar el funcionamiento del banco de condensadores
- Identificar fallas en el funcionamiento de los dispositivos del tablero y reportar en caso de no poder solucionar la falla
- Acompañar el mantenimiento al tablero eléctrico

Canal de cribado

- Inspeccionar el estado de cribas y rejillas
- Realizar limpieza de la canastilla y las rejillas de cribado
- Retirar residuos sólidos flotantes de la canal de cribado

Desarenador

- Revisión de niveles en el tanque desarenador
- Controlar de manera permanente la inmersión de las bombas sumergibles en el tanque desarenador para que no trabajen en vacío cuando se encuentren en modo manual.
- Retirar residuos sólidos flotantes del desarenador
- Realizar inspección del funcionamiento de las bombas y estado de redes y válvulas
- Limpiar las válvulas y bombas si presentan obstrucción
- Extracción de bombas para limpieza, mantenimiento o reparación
- Apoyo en el mantenimiento del tanque desarenador

Reactores

- Revisar el funcionamiento de los reactores
- Verificar entrada de agua a la canal de recepción de agua residual
- Verificar que no se presenten fugas de aire en las redes de aireación
- Tomar muestra de lodos
- Tomar muestra de oxígeno disuelto
- Realizar mantenimiento de la canal de recepción de agua residual



MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DE CARGO

PC-014
Versión 6
FECHA: 27/01/2025

- Limpiar cuarto del soplador

Sedimentador

- Verificar estado del sedimentador
- Retirar de solidos flotantes en el sedimentador
- Inspección y regulación del nivel de lodos
- Retirar lodo flotante
- Retirar lodos por purga
- Realizar mantenimiento del sedimentador, canal de sedimentación y retiro total de lodos
- Limpiar la canal de recepción al filtro percolado

Lechos de secado

- Inspeccionar en los lechos de secado que los lodos se estén deshidratando
- Verificar que no haya obstrucción en la salida de los lechos de secado
- Retirar lodos de los lechos de secado

Filtro percolador

- Revisar funcionamiento de filtro percolador
- Retirar solidos de los orificios del brazo del percolador
- Retirar hierbas y agentes contaminantes de la superficie del filtro percolador
- Revisar las redes de los pozos de salida del percolador

Tanque de contacto

- Revisar aspecto del agua en los tanques de contacto
- Retirar solidos flotantes de los tanques de contacto
- Realizar mantenimiento de los tanques de contacto

Tanque de bombeo al rio

- Revisar funcionamiento de las bombas
- Retirar solidos flotantes de los tanques de bombeo
- Realizar mantenimiento de los tanques de bombeo
- Realizar toma de muestra de oxígeno disuelto

Canal de descarga al rio

- Revisar que la canal de descargue al rio no se encuentre obstruida por basura
- Limpiar las orillas de la canal
- Podar y limpiar las áreas verdes de la planta
- Limpiar y organizar el cuarto de herramientas.
- Mantener limpios los pozos de inspección de ingreso a la planta para evitar el ingreso de solidos que puedan causar taponamientos.

En Planta

- Diligenciar los formatos y registros correspondientes al desarrollo de la operación.
- Informar oportunamente al Jefe Inmediato y a Gerencia cuando ocurra una falla que este fuera de su alcance.
- Lubricar y engrasar los soportes de las bombas sumergibles, así como las diferenciales y sus cadenas.



MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DE CARGO

PC-014
Versión 6
FECHA: 27/01/2025

- Responder por el buen estado y conservación de las herramientas asignadas para el desempeño de su trabajo.
- Registrar en la minuta diariamente todos los sucesos ocurridos en el turno, desde el ingreso hasta la salida de este. (trabajos de mantenimiento, movimiento de equipos y demás acciones que se ejecuten).
- Operar los equipos de bombeo de acuerdo con el manual de operaciones de cada uno.
- Limpiar el pondaje receptor de aguas lluvias
- Asear zonas comunes de uso de los trabajadores (baño, locker y cocina)
- Realizar eventualmente labores de fontanería según sea la necesidad del servicio. (Mantenimiento de redes, solución de taponamientos).
- Ejecutar las órdenes de trabajo direccionadas por el área comercial para dar respuesta a PQR de usuarios alcantarillado.
- Todas las demás funciones que sean inherentes a las actividades a desempeñar y las que en cumplimiento de su deber sean informadas por el Coordinador operativo, Coordinador de planta residual, Director de Gestión humana o la Gerencia y conlleven al éxito y oportunidad de cumplimiento de la labor.
- Aceptar y participar con los roles asignados en SST y SGC para lo cual se hará el respectivo nombramiento.
- Realizar actividades de Guadaña en zonas verdes de planta residual y lotes de la empresa.

RESPONSABILIDADES FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

1. Participar en la documentación de los procesos del sistema de gestión de calidad.
2. Cumplir con lo establecido en los procesos, procedimientos, y demás normatividad establecida por el SGC, así como también hacer uso de los formatos establecidos para registro de evidencias.
3. Reportar oportunamente los indicadores de gestión establecidos en los procesos.
4. Proponer acciones de mejora y/o correctivas a los procesos, procedimientos y demás normatividad.
5. Llevar a cabo los controles establecidos en la identificación ya administración de riesgos de los procesos.

RESPONSABILIDADES FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

1. Procurar el cuidado integral de su salud.
2. Es responsable de adoptar comportamientos de autocuidado y autoprotección en el desarrollo de sus actividades.
3. Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud.
4. Reportar oportunamente los incidentes y accidentes de trabajo y reportar actos y condiciones inseguras.
5. Es responsable de cumplir los reglamentos, procedimientos, instrucciones y requisitos y normas en materia de seguridad y salud en el trabajo
6. Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo.
7. Participar en las actividades de capacitación en Seguridad y Salud en el Trabajo definidos en el plan de capacitación.



MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DE CARGO

PC-014
Versión 6
FECHA: 27/01/2025

8. Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SGSST.
9. Garantizar que el personal a cargo cumpla con las responsabilidades del SGSST

RESPONSABILIDADES FRENTA A LA GESTIÓN AMBIENTAL

1. Velar por la conservación del medio ambiente y los recursos naturales de la Empresa.
2. Dar cumplimiento a las políticas y programas ambientales establecidos.
3. Participar en actividades o campañas internas para fomentar la conciencia ambiental
4. Gestionar la correcta disposición de los residuos generados en la oficina o en las instalaciones de la empresa, promoviendo el reciclaje.

ASPECTOS AMBIENTALES QUE GENERA

- ✓ Consumo de papel
- ✓ Consumo de energía
- ✓ Consumo de agua
- ✓ Generación de residuos
- ✓ Generación de residuos electrónicos

PELIGROS SST ASOCIADOS AL CARGO

- Psicosocial
- Biomecánicos
- Condiciones de seguridad (Locativo, Públicos, Mecánicos)
- Biológicos
- Físico
- Fenómenos Naturales
- Exp a trabajo en alturas

EXAMENES MEDICOS OCUPACIONALES

- Audiometría
- Optometría
- Osteomuscular
- Glicemia
- Perfil lipídico
- Valoración para trabajo en alturas
- Valoración para trabajo en espacios confinados

DOTACIÓN Y ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL

- ✓ Gorra
- ✓ Gafas de seguridad Protección visual oscura



MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DE CARGO

PC-014
Versión 6
FECHA: 27/01/2025

- ✓ Camibuso
- ✓ Mascarilla contra partículas
- ✓ Careta lavada de tanques
- ✓ Guantes tipo mosquetero
- ✓ Guantes largo nitrilo
- ✓ Guantes poliuretano
- ✓ Chaqueta corporativa
- ✓ Botas dieléctricas
- ✓ Botas de caucho
- ✓ Overol fontanero
- ✓ Impermeable
- ✓ Escafandra

OBSERVACIONES

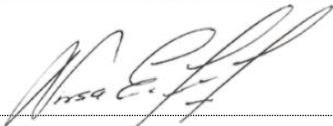
NOMBRE RECIBE

FIRMA RECIBE

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha
1	Documento Original	04/12/2018
2	Actualización formación	23/10/2019
3	Se especifican los siguientes aspectos: Riesgos a los que está expuesto, EPP requeridos para la labor, aspectos ambientales que genera, exámenes médicos ocupacionales, Epp para prevención del contagio por covid-19	24/02/2021
4	Se incluye actividad de guadaña en zonas verdes de la empresa	28-07-2022
5	Se agrega nivel de cargo, autoridades, áreas externas con las que se relaciona, responsabilidades del SGSST, SGA. Se quita los elementos de protección personal para COVID	27/05/2024
6	Se incluye convalidación del cargo, nivel de decisión	27/01/2025

CONTROL DE FIRMAS

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
		
Nombre: Nirsia Elva Torres Cargo: Directora talento humano	Nombre: Gregorio Segura Cargo: Coordinador de plantas	Nombre: Diana María Aldana Cargo: Gerente
Fecha: 27/01/2025	Fecha: 27/01/2025	Fecha: 27/01/2025



MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DE CARGO

PC-15
Versión 5
FECHA: 27/01/2025

IDENTIFICACION DEL CARGO	
NOMBRE DEL CARGO	OPERADOR SUPERNUMERARIO
JEFE INMEDIATO	COORDINADOR DE PLANTAS
PROCESO	TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE – TRATAMIENTO DE AGUA RESIDUAL Y FONTANERIA
SUBORDINADOS	NA
LUGAR DE OPERACIÓN	PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE, RESIDUAL Y LA URBANIZACION
OBJETIVO DEL CARGO	
Efectuar el adecuado manejo de la planta cumpliendo los procedimientos internos de la empresa y los requerimientos establecidos por la normatividad vigente, según las necesidades de las áreas operativas.	
NIVEL DEL CARGO	Administrativo Directivo Coordinador Analista- Tecnólogo Asistentes – Operativos X
NIVEL DE DECISIÓN	Alto Medio Bajo X
EDUCACION	Técnico: procesos químicos, saneamiento ambiental, instalaciones sanitarias o afines
CONVALIDACION	Si aplica BCHIR + 2 AÑOS EXP O PRIMARIA + 5 AÑOS EXP
FORMACION	Competencias en planta de tratamiento de agua potable y/o residual. Trabajo en alturas y confinados
EXPERIENCIA	1 años en tareas operativas
HABILIDADES REQUERIDAS	
<p>Dinamismo-energía: Capacidad para crear y mantener un ritmo de actividad indicado. Muestra el control, la resistencia y la capacidad de trabajar arduamente.</p> <p>Habilidades de comunicación: Es la competencia que posee el líder para escuchar, entender y valorar empáticamente información, ideas y opiniones que su equipo le comunique, siendo capaz de retroalimentar asertivamente el proceso comunicativo.</p> <p>Trabajo en equipo: Implica la intención de colaborar y cooperar con otros, formar parte del grupo, trabajar juntos, como opuesto a hacerlo individual o competitivamente.</p> <p>Productividad: Es la habilidad que tiene la persona para gestionar las tareas y procesos a su cargo en forma rápida y confiable; haciendo uso de la recursividad y dinamismo que requiere el hacer que las cosas resulten.</p>	



MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DE CARGO

PC-15
Versión 5
FECHA: 27/01/2025

Seguimiento de instrucciones: Disposición para entender, acatar y actuar dentro de las directrices y normas organizacionales y sociales. Las personas que poseen este valor se caracterizan porque cumplen y se comprometen con las normas de la organización.

Relaciones interpersonales: Capacidad para establecer, mantener y potenciar relaciones de valor en el trabajo con personas y grupos, tanto internos como externos, haciendo de estas relaciones un cauce para el logro y alineamiento estratégico de los objetivos de la organización.

Responsabilidad: Hace referencia al compromiso, a un alto sentido del deber, al cumplimiento de las obligaciones en las diferentes situaciones de la vida.

AUTORIDADES	NA
RENDICION DE CUENTAS	Reportar al jefe inmediato las novedades presentadas en el desarrollo de las actividades y cumplimiento de las funciones.
AREAS EXTERNAS CON LAS QUE SE RELACIONAN	Trabajadores internos

RESPONSABILIDADES PROPIAS DEL CARGO

PLANTA PTAP

1. Velar por la buena presentación y conservación de las instalaciones de la planta.
2. Registrar presiones, caudales, lectura diaria de macromedidores, muestras de agua y demás parámetros a controlar de la maquinaria y equipos a su cargo e informar a su jefe inmediato con la periodicidad establecida.
3. Informar oportunamente al Jefe Inmediato y a Gerencia cuando ocurra una falla que este fuera de su alcance.
4. Controlar el encendido y apagado de los pozos en operación, utilizando el sistema instalado para tal fin.
5. Hacer el mantenimiento de redes y equipos de la planta potable
6. Colaborar con las labores de reparación de acometidas, daños en tuberías, válvulas y demás accesorios que estén dentro de las capacidades físicas y técnicas.
7. Mantener en correcto funcionamiento los equipos de inyección de cloro tales como: Clorador, válvula de vacío, tubería de agua potable para succión de cloro, cilindros, bascula, etc.
8. Mantener en correcto funcionamiento los dosificadores de sulfato de aluminio tipo A y cal hidratada verificando diariamente su calibración.
9. Verificar la existencia de insumos suficientes utilizados en los procesos de potabilización (Sulfato de Aluminio Tipo A, Cal Hidratada y Cloro Gaseoso).
10. Reportar al Jefe Inmediato con mínimo diez (10) días de antelación la terminación de insumos.
11. Controlar el correcto almacenamiento y conservación en la bodega de productos químicos velando por su limpieza.
12. Operar los equipos de bombeo de acuerdo al manual de operaciones de cada uno.
13. Realizar lavado de filtros rápidos cuando estos alcancen el nivel de saturación.



MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DE CARGO

PC-15
Versión 5
FECHA: 27/01/2025

14. Llenar diariamente la planilla de bombeo con información veraz que permita cuantificar el agua extraída, tratada y la utilizada en lavado de filtros y procesos de planta.
15. Llenar diariamente la planilla de cambio de tanque para cuantificar el agua suministrada.
16. Realizar oportunamente el cambio de compartimiento de suministro de agua potable en el tanque elevado para garantizar el servicio las 24 horas del día.
17. Antes de poner en servicio un compartimiento del tanque elevado, debe abrir la válvula de purga.
18. Velar por la correcta operación y manipulación de los tableros eléctricos dentro de la planta conforme al manual de procedimientos.
19. Registrar en la minuta diariamente todos los sucesos ocurridos en el turno, el ingreso y salida de este, trabajos de mantenimiento, movimiento de equipos y demás acciones que se ejecuten.
20. Tomar diariamente muestras de agua en planta y analizar los parámetros Hierro, Cloro Residual, Color Aparente y PH para verificar eficiencia en los procesos y la calidad del agua tratada.
21. Tomar mensualmente las muestras de agua en la red de distribución requeridas en la Resolución 2115 de 2007 para análisis microbiológico y fisicoquímico en presencia de la Secretaria de Salud del Municipio de Soacha.
22. Ejecutar mantenimiento de torre de aireación conforme al cronograma establecido.
23. Cada operador es responsable de las herramientas y equipo a su cargo los cuales deben ser entregados y reportados en minuta al momento de recibir o entregar turno.

24. El operador diariamente deberá utilizar la dotación completa suministrada por la Empresa para ejecutar la labor asignada.
25. Portar el carnet de identificación de la Empresa mientras esta en su turno.
26. Realizar eventualmente labores de fontanería según sea la necesidad del servicio.
27. Observar y cumplir las normas contempladas en el reglamento Interno de Trabajo
Todas las demás funciones que sean inherentes a las actividades a desempeñar y las que en cumplimiento de su deber sean informadas por el Coordinador operativo, Coordinador de planta residual, Director de Gestión humana o la Gerencia y conlleven al éxito y oportunidad de cumplimiento de la labor.

PLANTA PTAR

28. Tablero de control eléctrico

- ✓ Revisar que el tablero eléctrico funcione y este en los niveles definidos
- ✓ Encender la bomba de la criba
- ✓ Revisar el funcionamiento de las bombas que se encuentren en automático
- ✓ Revisar el funcionamiento del banco de condensadores
- ✓ Identificar fallas en el funcionamiento de los dispositivos del tablero y reportar en caso de no poder solucionar la falla
- ✓ Acompañar el mantenimiento al tablero eléctrico

29. Canal de cribado

- ✓ Inspeccionar el estado de cribas y rejillas
- ✓ Realizar limpieza de la canastilla y las rejillas de cribado
- ✓ Retirar residuos sólidos flotantes de la canal de cribado



MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DE CARGO

PC-15
Versión 5
FECHA: 27/01/2025

30. Desarenador

- ✓ Revisión de niveles en el tanque desarenador
- ✓ Controlar de manera permanente la inmersión de las bombas sumergibles en el tanque desarenador para que no trabajen en vacío cuando se encuentren en modo manual.
- ✓ Retirar residuos sólidos flotantes del desarenador
- ✓ Realizar inspección del funcionamiento de las bombas y estado de redes y válvulas
- ✓ Limpiar las válvulas y bombas si presentan obstrucción
- ✓ Extracción de bombas para limpieza, mantenimiento o reparación
- ✓ Apoyo en el mantenimiento del tanque desarenador

31. Reactores

- ✓ Revisar el funcionamiento de los reactores
- ✓ Verificar entrada de agua a la canal de recepción de agua residual
- ✓ Verificar que no se presenten fugas de aire en las redes de aireación
- ✓ Tomar muestra de lodos
- ✓ Tomar muestra de oxígeno disuelto
- ✓ Realizar mantenimiento de la canal de recepción de agua residual
- ✓ Limpiar cuarto del soplador

32. Sedimentador

- ✓ Verificar estado del sedimentador
- ✓ Retirar de solidos flotantes en el sedimentador
- ✓ Inspección y regulación del nivel de lodos
- ✓ Retirar lodo flotante
- ✓ Retirar lodos por purga
- ✓ Realizar mantenimiento del sedimentador, canal de sedimentación y retiro total de lodos
- ✓ Limpiar la canal de recepción al filtro percolador

33. Lechos de secado

- ✓ Inspeccionar en los lechos de secado que los lodos se estén deshidratando
- ✓ Verificar que no haya obstrucción en la salida de los lechos de secado
- ✓ Retirar lodos de los lechos de secado

34. Filtro percolador

- ✓ Revisar funcionamiento de filtro percolador
- ✓ Retirar solidos de los orificios del brazo del percolador
- ✓ Retirar hierbas y agentes contaminantes de la superficie del filtro percolador
- ✓ Revisar las redes de los pozos de salida del percolador

35. Tanque de contacto

- ✓ Revisar aspecto del agua en los tanques de contacto
- ✓ Retirar solidos flotantes de los tanques de contacto



MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DE CARGO

PC-15
Versión 5
FECHA: 27/01/2025

- ✓ Realizar mantenimiento de los tanques de contacto

36. Tanque de bombeo al rio

- ✓ Revisar funcionamiento de las bombas
- ✓ Retirar solidos flotantes de los tanques de bombeo
- ✓ Realizar mantenimiento de los tanques de bombeo
- ✓ Realizar toma de muestra de oxígeno disuelto

37. Canal de descarga al rio

- ✓ Revisar que la canal de descargue al rio no se encuentre obstruida por basura
- ✓ Limpiar las orillas de la canal
- ✓ Podar y limpiar las áreas verdes de la planta
- ✓ Limpiar y organizar el cuarto de herramientas.
- ✓ Mantener limpios los pozos de inspección de ingreso a la planta para evitar el ingreso de solidos que puedan causar taponamientos.

Planta PTAR

- ✓ Diligenciar los formatos y registros correspondientes al desarrollo de la operación.
- ✓ Informar oportunamente al Jefe Inmediato y a Gerencia cuando ocurra una falla que este fuera de su alcance.
- ✓ Lubricar y engrasar los soportes de las bombas sumergibles, así como las diferenciales y sus cadenas.
- ✓ Responder por el buen estado y conservación de las herramientas asignadas para el desempeño de su trabajo.
- ✓ Registrar en la minuta diariamente todos los sucesos ocurridos en el turno, desde el ingreso hasta la salida de este. (trabajos de mantenimiento, movimiento de equipos y demás acciones que se ejecuten).
- ✓ Operar los equipos de bombeo de acuerdo al manual de operaciones de cada uno.
- ✓ Limpiar el pondaje receptor de aguas lluvias
- ✓ Asear zonas comunes de uso de los trabajadores (baño, locker y cocina)
- ✓ Realizar eventualmente labores de fontanería según sea la necesidad del servicio. (Mantenimiento de redes, solución de taponamientos).
- ✓ Ejecutar las órdenes de trabajo direccionadas por el área comercial para dar respuesta a PQR de usuarios alcantarillado.
- ✓ Todas las demás funciones que sean inherentes a las actividades a desempeñar y las que en cumplimiento de su deber sean informadas por el Coordinador operativo, Coordinador de planta residual, Director de Gestión humana o la Gerencia y conlleven al éxito y oportunidad de cumplimiento de la labor.

FONTANERIA

1. Cuidar y velar por el buen funcionamiento de las herramientas asignadas para el desempeño de su trabajo.
2. Solicitar oportunamente al Jefe Inmediato los materiales y herramientas que se requieran para su trabajo con el fin de tenerlos disponibles cuando se requieran.
3. Colaborar en las extensiones de redes.



MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DE CARGO

PC-15
Versión 5
FECHA: 27/01/2025

4. Colaborar en la preparación y transporte de las piezas de maquinaria, materiales y herramientas que utiliza el personal calificado y ejecutar labores sencillas de desarme, engrase, rasqueteo y pintura de piezas.
5. Mantener en perfecto estado de servicio, presentación y aseo las herramientas y/o equipos que se le confíen y responder por los daños y desperfectos ocasionados, distintos al desgaste natural.
6. Informar oportunamente al Jefe Inmediato y a Gerencia cuando ocurra una falla en la prestación del servicio que este fuera de su alcance.
7. Revisar periódicamente la red de distribución y de los elementos que hacen parte de las acometidas domiciliarias realizando recorridos para detectar posibles fugas, conexiones clandestinas o fraudulentas, reportando las anomalías y efectuando los correctivos necesarios garantizando su correcto funcionamiento.
8. Informar oportunamente a su jefe inmediato sobre las conexiones fraudulentas que haya detectado en la revisión de redes para que se tomen los correctivos necesarios.
9. Efectuar la reparación de fugas o daños que se presenten en la red de distribución de acuerdo a la información suministrada por el Jefe Inmediato o lo que se haya encontrado en la revisión de red.
10. Tomar la lectura correcta de todos los micromedidores de los suscriptores según la ruta que corresponda registrando las lecturas en los listados respectivos anotando las novedades que se presenten como predios deshabitados, lote vacío, cortado y retirado, etc.
11. Revisiones de crítica y eventualmente entrega de correspondencia.
12. Entregar oportunamente las facturas una a una en cada predio de acuerdo con la ruta que corresponda en las direcciones correctas.
13. Ayudar con la recopilación de datos de carácter operativo y técnico como números de medidor, estado de las acometidas, etc.
14. Retirar los medidores que necesiten revisión en laboratorio.
15. Efectuar los cortes, reconexiones, suspensiones y reinstalaciones según la información suministrada por comercial dentro de los términos y condiciones establecidas por la ley.
16. Realizar reparación de acometidas, daños en tuberías, válvulas y demás accesorios que estén dentro de las capacidades físicas y técnicas
17. Realizar cuando sea necesario, trabajos de excavación, limpieza, retiro de escombros, instalación de tuberías y demás actividades complementarias y de apoyo de las labores de mantenimiento, reparación, sustitución y tendido de las redes de Acueducto y Alcantarillado, así como la reposición de vías y andenes que resulten afectados.
18. Realizar construcciones y reparaciones locativas tales como desagües, instalaciones sanitarias e hidráulicas y demás requeridas por la Empresa.
19. Colaborar con la instalación y reparación de las redes de Alcantarillado de aguas lluvias y negras, construcción de pozos y desagües de Acueducto y Alcantarillado, instalación de tuberías y demás labores de mampostería que se requieran.
20. Colaborar con los mantenimientos de las Plantas de Tratamiento de agua potable y aguas negras, tanque de almacenamiento de agua potable, cambio de equipos y demás trabajos que se ejecuten bajo las instrucciones del Jefe Inmediato
21. Colaborar con el cambio de compartimiento de suministro de agua potable en el tanque elevado para garantizar el servicio las 24 horas del día.
22. Diligenciar correctamente las órdenes de trabajo, actas y demás documentos propios de su labor, anotando las novedades.
23. Brindar colaboración en los oficios varios de Planta como movimiento de materiales en bodega, cambio de elementos dañados, movimientos de material y equipo, etc.



MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DE CARGO

PC-15
Versión 5
FECHA: 27/01/2025

24. El Fontanero diariamente deberá utilizar la dotación completa (Ropa de trabajo) suministrada por la Empresa para ejecutar la labor asignada.
25. Deberá portar en su brazo izquierdo el carnet de identificación de la Empresa mientras está en su turno.
26. Cumplir con el reglamento interno de trabajo y demás normas de la Empresa, lo mismo que realizar otras labores relacionadas con el cargo y asignadas por el jefe inmediato.
27. Realizar eventual mente turnos en las plantas de tratamiento y tanque de almacenamiento como operador.
28. Todas las demás funciones que sean inherentes a las actividades a desempeñar y las que en cumplimiento de su deber sean informadas por el Coordinador operativo, Coordinador de planta residual, Director de Gestión humana o la Gerencia y conlleven al éxito y oportunidad de cumplimiento de la labor.
29. Aceptar y participar con los roles asignados en SST y SGC para lo cual se hará el respectivo nombramiento.

RESPONSABILIDADES FRENTE AL SGC

1. Participar en la documentación de los procesos del sistema de gestión de calidad.
2. Cumplir con lo establecido en los procesos, procedimientos, y demás normatividad establecida por el SGC, así como también hacer uso de los formatos establecidos para registro de evidencias.
3. Reportar oportunamente los indicadores de gestión establecidos en los procesos.
4. Proponer acciones de mejora y/o correctivas a los procesos, procedimientos y demás normatividad.
5. Llevar a cabo los controles establecidos en la identificación ya administración de riesgos de los procesos.

RESPONSABILIDADES EN SST

1. Procurar el cuidado integral de su salud.
2. Es responsable de adoptar comportamientos de autocuidado y autoprotección en el desarrollo de sus actividades.
3. Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud.
4. Reportar oportunamente los incidentes y accidentes de trabajo y reportar actos y condiciones inseguras.
5. Es responsable de cumplir los reglamentos, procedimientos, instrucciones y requisitos y normas en materia de seguridad y salud en el trabajo
6. Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo.
7. Participar en las actividades de capacitación en Seguridad y Salud en el Trabajo definidos en el plan de capacitación.
8. Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SGSST.
9. Garantizar que el personal a cargo cumpla con las responsabilidades del SG-SST



MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DE CARGO

PC-15
Versión 5
FECHA: 27/01/2025

RESPONSABILIDADES FRENTE A LA GESTIÓN AMBIENTAL

1. Velar por la conservación del medio ambiente y los recursos naturales de la Empresa.
2. Dar cumplimiento a las políticas y programas ambientales establecidos.
3. Participar en actividades o campañas internas para fomentar la conciencia ambiental
4. Gestionar la correcta disposición de los residuos generados en la oficina o en las instalaciones de la empresa, promoviendo el reciclaje.

ASPECTOS AMBIENTALES QUE GENERA

- ✓ Consumo de papel
- ✓ Consumo de energía
- ✓ Consumo de agua
- ✓ Generación de residuos
- ✓ Generación de residuos electrónicos

RIESGOS A LOS QUE ESTA EXPUESTO

- ✓ Psicosocial
- ✓ Biomecánicos
- ✓ Condiciones de seguridad (Locativo, Públicos, Mecánicos)
- ✓ Biológicos
- ✓ Físico
- ✓ Fenómenos Naturales
- ✓ Exp a trabajo en alturas

EXAMENES MEDICOS OCUPACIONALES

- ✓ Audiometría
- ✓ Espirometría
- ✓ Visiometría
- ✓ Osteomuscular
- ✓ Glicemia
- ✓ Perfil lipídico
- ✓ Valoración para trabajo en alturas
- ✓ Valoración para trabajo en espacios confinados

ELEMENTOS DE PROTECCION PERSONAL

- ✓ Gorra
- ✓ Gafas mono lente de seguridad oscuro
- ✓ Camibuso
- ✓ Pantalón Jean
- ✓ Mascarilla contra partículas
- ✓ Guantes tipo mosquetero



MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DE CARGO

PC-15
Versión 5
FECHA: 27/01/2025

- ✓ Guantes en carnaza reforzado
- ✓ Guantes largos revestidos en nitrilo
- ✓ Chaqueta corporativa
- ✓ Chaleco corporativo
- ✓ Botas dieléctricas
- ✓ Botas de caucho
- ✓ Overol fontanero
- ✓ Impermeable

OBSERVACIONES ESPECIFICAS

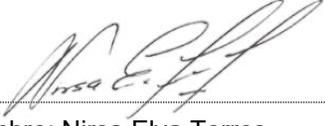
NOMBRE RECIBE

FIRMA RECIBE

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha
1	Documento Original	24/10/2019
2	Actualización competencias	05/11/2019
3	Se especifican los siguientes aspectos: Riesgos a los que está expuesto, EPP requeridos para la labor, aspectos ambientales que genera, exámenes médicos ocupacionales, EPP para prevención del contagio por covid-19	24/02/2021
4	Se actualiza el nivel educativo y cargo del jefe inmediato, se eliminan elementos por covid-19	22/07/2024
5	Se incluye convalidación	27/01/2025

CONTROL DE FIRMAS

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
		
Nombre: Nirsa Elva Torres Cargo: Directora talento humano	Nombre: Gregorio Segura Cargo: Coordinador Plantas	Nombre: Diana María Aldana Cargo: Gerente
Fecha: 27/01/2025	Fecha: 27/01/2025	Fecha: 27/01/2025



MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DE CARGO

PC-16
Versión 4
FECHA: 27/01/2025

IDENTIFICACION DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO	SERVICIOS GENERALES
JEFE INMEDIATO	DIRECTOR FINANCIERO Y CONTABLE
AREA	ADMINISTRATIVA
SUBORDINADOS	N/A
LUGAR DE OPERACIÓN	OFICINA ADMINISTRATIVA Y PLANTAS DE TRATAMIENTO

OBJETIVO DEL CARGO

Realizar las labores de aseo, limpieza y cafetería, atender a empleados y visitantes en sus requerimientos, conforme a las normas y procedimientos vigentes.

NIVEL DEL CARGO	Administrativo. Directivo Coordinador Analista – Tecnólogos. Asistentes Operativos X
NIVEL DE DESICIÓN	Alto Medio Bajo X
EDUCACION	Saber leer y escribir y/o Primaria.
CONVALIDACION	N/A
FORMACION	Cursos de manipulación de alimentos
EXPERIENCIA	Mínimo 6 meses en servicios generales

HABILIDADES REQUERIDAS

Orientación al servicio: Es la disposición para realizar el trabajo con base en el conocimiento de las necesidades y expectativas de los clientes externos e internos, reflejando un trato amable y cordial, interés por la persona y por la solución a sus problemas

Diligente: Es la habilidad que tiene la persona para gestionar las tareas y procesos a su cargo en forma rápida y confiable; haciendo uso de la recursividad y dinamismo que requiere el hacer que las cosas resulten.

Proactividad: Implica tomar el control y hacer que las cosas antes de que sucedan sin que otra persona este animando o supervisando.

Manejo de comunicación: Capacidad para generar y mantener un flujo de comunicación adecuado entre los miembros del grupo o de la organización, utilizando los distintos canales que en cada caso se requieran y favorecer el establecimiento de relaciones mutuamente beneficiosas.

Seguimiento de instrucciones: Disposición para entender, acatar y actuar dentro de las directrices y normas organizacionales y sociales. Las personas que poseen este valor se caracterizan porque cumplen y se comprometen con las normas de la organización.

Responsabilidad: Hace referencia al compromiso, a un alto sentido del deber, al cumplimiento de las obligaciones en las diferentes situaciones de la vida.



MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DE CARGO

PC-16
Versión 4
FECHA: 27/01/2025

Relaciones interpersonales: Capacidad para establecer, mantener y potenciar relaciones de valor en el trabajo con personas y grupos, tanto internos como externos, haciendo de estas relaciones un cauce para el logro y alineamiento estratégico de los objetivos de la organización.

Trabajo en equipo: Implica la intención de colaborar y cooperar con otros, formar parte del grupo, trabajar juntos, como opuesto a hacerlo individual o competitivamente.

AUTORIDADES	<ul style="list-style-type: none"> N/A
RENDICION DE CUENTAS	<ul style="list-style-type: none"> Reportar al jefe inmediato las novedades presentadas en el desarrollo de las actividades y cumplimiento de las funciones. Solicitud de suministros para el desarrollo de la actividad.
AREAS EXTERNAS CON LAS QUE SE RELACIONA	Trabajadores internos y visitantes ocasionales

RESPONSABILIDADES PROPIAS DEL CARGO

1. Velar por el aseo de las oficinas y áreas asignadas, antes del ingreso de los funcionarios y vigilar que se mantengan aseadas.
2. Mantener los baños y lavamanos en perfectas condiciones de aseo y limpieza y con la dotación necesaria.
3. Clasificar y disponer los desechos orgánicos, material reciclable y materiales sólidos, originados en la actividad de la empresa, en bolsas separadas de acuerdo con la norma vigente.
4. Responder por los elementos de aseo y cafetería a su cargo e informar sobre cualquier anomalía o deterioro que ellos presenten y solicitar su reposición o reparación si es del caso.
5. Mantener limpios los muebles, enseres, paredes, divisiones, puertas, ventanas y todos los elementos y accesorios de las áreas de las oficinas
6. Prestar el servicio de cafetería a los funcionarios en sus oficinas y atender las reuniones que se lleven a cabo en las instalaciones de la empresa
7. Realizar la compra y distribución de refrigerios cuando se requieran para los trabajadores
8. Apoyar en la logística de los diferentes eventos y/o actividades que realice la empresa.
9. Realizar una vez a la semana aseo a las instalaciones de la planta de agua residual (Baños, cafetería, laboratorio y zona de locker)
10. Adelantar actividades de apoyo logístico como compras pequeñas cuando se requieran.
11. Informar sobre cualquier novedad o irregularidad ocurrida en la zona o en los equipos entregados para el desempeño de sus funciones.
12. Mantener en perfecto aseo los utensilios y demás elementos de cafetería.
13. Brindar el servicio de atención a funcionarios y visitantes con amabilidad y diligencia.
14. Guardar la confidencialidad en lo relacionado con las conversaciones, trabajos y demás determinaciones que pueda conocer en un momento determinado con motivo del desarrollo de sus actividades.
15. Velar por el estricto cumplimiento de las normas de seguridad y prevención de accidentes.



MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DE CARGO

PC-16
Versión 4
FECHA: 27/01/2025

16. Colaborar con la prevención y control de situaciones de emergencia.
17. Aceptar y participar con los roles asignados en SST

RESPONSABILIDADES FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

1. Participar en la documentación de los procesos del sistema de gestión de calidad.
2. Cumplir con lo establecido en los procesos, procedimientos, y demás normatividad establecida por el SGC, así como también hacer uso de los formatos establecidos para registro de evidencias.
3. Reportar oportunamente los indicadores de gestión establecidos en los procesos.
4. Proponer acciones de mejora y/o correctivas a los procesos, procedimientos y demás normatividad.
5. Llevar a cabo los controles establecidos en la identificación ya administración de riesgos de los procesos.

RESPONSABILIDADES FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

1. Procurar el cuidado integral de su salud.
2. Es responsable de adoptar comportamientos de autocuidado y autoprotección en el desarrollo de sus actividades.
3. Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud.
4. Reportar oportunamente los incidentes y accidentes de trabajo y reportar actos y condiciones inseguras.
5. Es responsable de cumplir los reglamentos, procedimientos, instrucciones y requisitos y normas en materia de seguridad y salud en el trabajo
6. Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo.
7. Participar en las actividades de capacitación en Seguridad y Salud en el Trabajo definidos en el plan de capacitación.
8. Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SGSST.
9. Garantizar que el personal a cargo cumpla con las responsabilidades del SGSST

RESPONSABILIDADES FRENTE A LA GESTIÓN AMBIENTAL

1. Velar por la conservación del medio ambiente y los recursos naturales de la Empresa.
2. Dar cumplimiento a las políticas y programas ambientales establecidos.
3. Participar en actividades o campañas internas para fomentar la conciencia ambiental
4. Gestionar la correcta disposición de los residuos generados en la oficina o en las instalaciones de la empresa, promoviendo el reciclaje.



MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DE CARGO

PC-16
Versión 4
FECHA: 27/01/2025

ASPECTOS AMBIENTALES QUE GENERA

- ✓ Consumo de energía
- ✓ Consumo de agua
- ✓ Generación de residuos
- ✓ Uso de productos químicos

RIESGOS SST ASOCIADOS AL CARGO

- Psicosocial
- Biomecánicos
- Condiciones de seguridad (Locativo, Públicos, Mecánicos)
- Físico
- Fenómenos Naturales

EXAMENES MEDICOS OCUPACIONALES

- ✓ Audiometría
- ✓ Espirometría
- ✓ Visiometría
- ✓ Osteomuscular
- ✓ Frotis faríngeo
- ✓ KOH
- ✓ Coprológico

DOTACIÓN Y ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL

- ✓ Mascarilla contra partículas
- ✓ Conjunto antifluido
- ✓ Guante de Caucho
- ✓ Zapatos antideslizantes

OBSERVACIONES ESPECIFICAS

NOMBRE RECIBE

FIRMA RECIBE



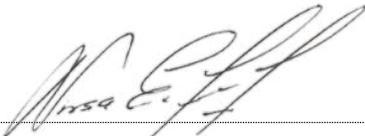
MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DE CARGO

PC-16
Versión 4
FECHA: 27/01/2025

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha
1	Documento Original	04/12/2018
2	Se especifican los siguientes aspectos: Riesgos a los que está expuesto, EPP requeridos para la labor, aspectos ambientales que genera, exámenes médicos ocupacionales, EPP' para prevención del contagio por covid-19	24/02/2021
3	Se incluye función de compras pequeñas y confidencialidad de la información.	28-07-2022
4	Se actualiza el jefe inmediato	27-01-2025

CONTROL DE FIRMAS

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
		
Nombre: Nirsa Elva Torres Cargo: Directora talento humano	Nombre: Jazmín Morales Cargo: Directora Financiera contable	Nombre: Diana María Aldana Cargo: Gerente
Fecha: 27/01/2025	Fecha: 27/01/2025	Fecha: 27/01/2025



MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DE CARGO

PC-017
Versión 1
FECHA: 08/04/2025

IDENTIFICACION DEL CARGO	
NOMBRE DEL CARGO	SUPERVISOR FONTANERIA
JEFE INMEDIATO	COORDINADOR DE PLANTAS
AREA	OPERATIVA
SUBORDINADOS	OPERADORES DE PLANTA RESIDUAL Y POTABLE
LUGAR DE OPERACIÓN	PLANTAS DE TRATAMIENTO RESIDUAL Y POTABLE OFICINA ADMINISTRATIVA
OBJETIVO DEL CARGO	
Supervisar y coordinar las actividades operativas de las plantas de tratamiento, asegurando el cumplimiento de los procesos de producción, estándares de calidad, normativas de seguridad y regulaciones ambientales aplicables.	
NIVEL DEL CARGO	Administrativo. Directivo Coordinador Analista – Tecnólogos X Asistentes Operativos
NIVEL DE DESICIÓN	Alto Medio X Bajo
EDUCACION	Tecnólogo en instalaciones hidráulicas, sanitarios o afines
CONVALIDACION	Aplica BCHR + 4 AÑOS EXP O TEC + 2 AÑOS DE EXP
FORMACION	Competencias en tratamiento y/o mantenimiento en plantas de agua potable y residual. Trabajo en alturas y espacio confinado.
EXPERIENCIA	2 años liderando plantas de tratamiento de agua residual y potable
HABILIDADES REQUERIDAS	
<p>Liderazgo: Capacidad para dirigir a las personas y lograr que éstas contribuyan de forma efectiva y adecuada a la consecución de los objetivos.</p> <p>Gestión de conflictos: Capacidad para resolver eficazmente situaciones, hechos o conflictos en los que se ponen en juego intereses que pueden afectar a las relaciones entre personas, hacer peligrar los objetivos, los intereses o la imagen de la organización.</p> <p>Integridad: Capacidad para mantenerse dentro de las normas éticas y morales socialmente aceptadas; así como de actuar en consonancia con lo que cada uno considera importante.</p> <p>Planificación y organización: Capacidad para establecer eficazmente un orden apropiado de actuación personal o para terceros con el objetivo de alcanzar una meta.</p> <p>Adaptación al cambio: Capacidad para aceptar con facilidad y enfrentarse con flexibilidad y versatilidad a situaciones y personas nuevas y para aceptar los cambios positiva y constructivamente.</p> <p>Trabajo en equipo: Implica la intención de colaborar y cooperar con otros, formar parte del grupo, trabajar juntos, como opuesto a hacerlo individual o competitivamente.</p> <p>Habilidades de comunicación: Es la competencia que posee el líder para escuchar, entender y valorar empáticamente información, ideas y opiniones que su equipo le comunique, siendo capaz de retroalimentar asertivamente el proceso comunicativo.</p>	



MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DE CARGO

PC-017
Versión 1
FECHA: 08/04/2025

AUTORIDADES	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar seguimiento al desempeño y coordinar horarios del equipo de trabajo. ✓ Decisiones sobre la distribución de funciones. ✓ Solicitar el cumplimiento de normativas de SST
RENDICION DE CUENTAS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presentar informes de gestión a la gerencia de novedades presentadas con la operación en las plantas y el personal. ✓ Reportar mensualmente a gestión humana novedades del personal para reporte de nómina. ✓ Presentar informes gerencia el informe de eficiencia de las plantas semestralmente.
AREAS CON LAS QUE SE RELACIONA	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Operadores de plantas ✓ Contratistas ✓ Asesores /proveedores

RESPONSABILIDADES PROPIAS DEL CARGO

1. Monitorear continuamente los procesos de las plantas, identificando oportunidades de mejora y garantizando la eficiencia operativa.
2. Gestionar los procedimientos, asignando tareas y recursos de manera eficiente para cumplir con los objetivos establecidos.
3. Supervisar al equipo de trabajo, promoviendo un ambiente colaborativo, supervisando el desempeño y facilitando capacitaciones para el desarrollo de competencias.
4. Verificar que los servicios de acueducto cumplan con los estándares de calidad establecidos, implementando medidas correctivas y preventivas cuando sea necesario.
5. Coordinar y supervisar las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo de la maquinaria y equipos de las plantas.
6. Optimizar el uso de materiales, energía y otros recursos, controlando los costos y reduciendo desperdicios.
7. Elaborar informes periódicos solicitados sobre el desempeño de la planta, incluyendo indicadores de producción, calidad, seguridad y medio ambiente.
8. Velar por el cumplimiento de las normativas de seguridad industrial y protección ambiental, e implementación de las políticas y los procedimientos del SGC.
9. Manejar y hacer uso de la camioneta según las necesidades operativas, garantizando su disponibilidad para tareas críticas.
10. Supervisar que se realicen inspecciones periódicas y mantenimientos preventivos al vehículo para asegurar su correcto funcionamiento y prolongar su vida útil.
11. Garantizar que la camioneta cumpla con las normativas de seguridad y que esté equipada con los elementos necesarios, como botiquín de primeros auxilios y herramientas básicas.
12. Mantener registros detallados sobre el uso del vehículo, incluyendo kilometraje, consumo de combustible y reportes de incidentes o averías.
13. Documentar las actividades de mantenimiento realizadas y programar futuras intervenciones según las recomendaciones del fabricante y las políticas de la empresa.



MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DE CARGO

PC-017
Versión 1
FECHA: 08/04/2025

14. Controlar el consumo de combustible, identificando posibles irregularidades o desviaciones en los patrones de uso.
15. Supervisar las actividades operativas realizadas por el grupo de fontanería que incluye entre otras; toma de lecturas, entrega de debidos procesos, suspensiones y reconexiones, encuestas y cambio de medidores en coordinación con los coordinadores de redes y plantas de tratamiento.
16. Todas las demás actividades que le sean asignadas.

RESPONSABILIDAD FRENTE AL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

1. Participar en la documentación de los procesos del sistema de gestión de calidad.
2. Cumplir con lo establecido en los procesos, procedimientos, y demás normatividad establecida por el SGC, así como también hacer uso de los formatos establecidos para registro de evidencias.
3. Reportar oportunamente los indicadores de gestión establecidos en los procesos.
4. Realizar las acciones de mejora y/o correctivas a los procesos, procedimientos y demás normatividad.
5. Llevar a cabo los controles establecidos en la identificación ya administración de riesgos de los procesos.

RESPONSABILIDADES FRENTE AL SG-SST

1. Procurar el cuidado integral de su salud.
2. Es responsable de adoptar comportamientos de autocuidado y autoprotección en el desarrollo de sus actividades.
3. Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud.
4. Reportar oportunamente los incidentes y accidentes de trabajo y reportar actos y condiciones inseguras.
5. Participar en la investigación de los incidentes y accidentes de trabajo.
6. Participar en las inspecciones de seguridad.
7. Es responsable de cumplir los reglamentos, procedimientos, instrucciones y requisitos y normas en materia de seguridad y salud en el trabajo
8. Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo.
9. Participar en las actividades de capacitación en Seguridad y Salud en el Trabajo definidos en el plan de capacitación.
10. Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SGSST.
11. Informar sobre las necesidades de capacitación y entrenamiento en Seguridad y Salud en el Trabajo.
12. Garantizar que el personal a cargo cumpla con las responsabilidades del SGSST

RESPONSABILIDADES FRENTE A LA GESTIÓN AMBIENTAL

1. Velar por la conservación del medio ambiente y los recursos naturales de la Empresa.
2. Dar cumplimiento a las políticas y programas ambientales establecidos.
3. Participar en actividades o campañas internas para fomentar la conciencia ambiental
4. Gestionar la correcta disposición de los residuos generados en la oficina o en las



MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DE CARGO

PC-017
Versión 1
FECHA: 08/04/2025

instalaciones de la empresa, promoviendo el reciclaje.

ASPECTOS AMBIENTALES QUE GENERA

- ✓ Generación de residuos
- ✓ Consumo de recursos naturales
- ✓ Generación de residuos peligrosos
- ✓ Consumo de energía

RIESGOS A LOS QUE ESTA EXPUESTO

- ✓ Vial
- ✓ Psicosocial
- ✓ Biomecánicos
- ✓ Condiciones de seguridad (Locativo, Públicos, Mecánicos)
- ✓ Físico
- ✓ Biológico
- ✓ Fenómenos Naturales

EXAMENES MEDICOS OCUPACIONALES

- ✓ Audiometría
- ✓ Espirometría
- ✓ Visiometria
- ✓ Osteomuscular
- ✓ Glicemia
- ✓ Perfil Lipídico
- ✓ Valoración para trabajo en alturas
- ✓ Valoración para trabajo en espacios confinados

ELEMENTOS DE PROTECCION PERSONAL

- ✓ Camisa corporativa
- ✓ Chaleco corporativo
- ✓ Chaqueta corporativa
- ✓ Botas dieléctricas
- ✓ EPP cuando lo requiera

OBSERVACIONES ESPECIFICAS

NOMBRE RECIBE

FIRMA RECIBE



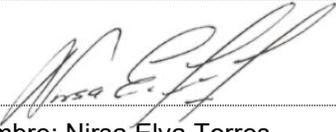
MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DE CARGO

PC-017
Versión 1
FECHA: 08/04/2025

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha
1	Documento Original	08/04/2025

CONTROL DE FIRMAS

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
		
Nombre: Nirsa Elva Torres Cargo: Directora talento humano	Nombre: Gregorio Segura Cargo: Coordinador de plantas	Nombre: Diana María Aldana Cargo: Gerente
Fecha: 08/04/2025	Fecha: 08/04/2025	Fecha: 08/04/2025



MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DE CARGO

PC-018
Versión 1
FECHA: 10/04/2025

IDENTIFICACION DEL CARGO	
NOMBRE DEL CARGO	ASISTENTE ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL
JEFE INMEDIATO	DIRECTOR FINANCIERO Y CONTABLE
AREA	ADMINISTRATIVA
SUBORDINADOS	NA
LUGAR DE OPERACIÓN	OFICINA PRINCIPAL
OBJETIVO DEL CARGO	
<p>Procesar información administrativa aplicando las normas y procedimientos vigentes a fin de lograr información oportuna y confiable para el control y programación de los recursos. Garantizar la atención y gestión de los requerimientos de los usuarios de E.A.A De Santa Ana E.S.P S.A., asegurando el cumplimiento, los procedimientos internos y normatividad vigente para empresas prestadoras de servicios públicos</p>	
NIVEL DEL CARGO	Administrativo. Directivo Coordinador Analista – Tecnólogos Asistentes Operativos X
NIVEL DE DECISIÓN	Alto Medio Bajo X
EDUCACION	Técnico en áreas administrativas y/o comerciales
CONVALIDACION	Aplica (BCR + 2 AÑOS EXP)
FORMACION	Programa Comercial Atención al usuario PQR Gestión de archivo
EXPERIENCIA	Mínimo un año en cargos asociados atención a servicio al cliente y área administrativa.
HABILIDADES REQUERIDAS	
<p>Capacidad de negociación: Capacidad para llegar a acuerdos ventajosos, a través del intercambio de información, debate de ideas y utilización de estrategias efectivas, con personas o grupos que puedan representar de alto interés para la organización.</p> <p>Orientación al cliente: Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes, de satisfacer sus necesidades, de dirigir todas sus acciones en la búsqueda de satisfacción de estos.</p> <p>Proactividad: Implica tomar el control y hacer que las cosas antes de que sucedan sin que otra persona este animando o supervisando.</p> <p>Trabajo bajo presión: Mantiene la calma en situaciones tensas en su trabajo sin descuidar su precisión.</p> <p>Integridad: Capacidad para mantenerse dentro de las normas éticas y morales socialmente aceptadas; así como de actuar en consonancia con lo que cada uno considera importante.</p>	



MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DE CARGO

PC-018
Versión 1
FECHA: 10/04/2025

Planificación y organización: Capacidad para establecer eficazmente un orden apropiado de actuación personal o para terceros con el objetivo de alcanzar una meta.

Trabajo en equipo: Implica la intención de colaborar y cooperar con otros, formar parte del grupo, trabajar juntos, como opuesto a hacerlo individual o competitivamente.

Habilidades de comunicación: Es la competencia que posee para escuchar, entender y valorar empáticamente información, ideas y opiniones que el equipo le comunique, siendo capaz de retroalimentar asertivamente el proceso comunicativo

AUTORIDADES	Generar informes de control de procesos internos Validación de información de usuario en el sistema comercial Generación y seguimiento de órdenes de trabajo y PQR
RENDICION DE CUENTAS	Director Financiero y contable, Director comercial, Gerencia
AREAS EXTERNAS CON LAS QUE SE RELACIONA	Usuarios, proveedores, cliente interno.

RESPONSABILIDADES PROPIAS DEL CARGO

RESPONSABILIDADES ATENCION AL USUARIO

1. Realizar la adecuada atención a los usuarios, en forma que permita la satisfacción del suscriptor, conforme con lo previsto en las normas
2. Llevar adecuado registro de las quejas peticiones y recursos conforme a los procedimientos establecidos y requeridos por las normas y los entes de control.
3. Generar órdenes de trabajo conforme a la radicación de la PQR, efectuar seguimiento a la ejecución de esta.
4. Recibir las órdenes de inspección diligenciadas e ingresarlas a la aplicación del software de facturación.
5. Cerrar las órdenes de trabajo ejecutadas y entregarlas al coordinador comercial para dar respuesta a PQR.
6. Coordinar con la secretaria el envío de respuestas a los usuarios de las PQR, incluye envíos por correo certificado.
7. Ingresar de lecturas y novedades reportadas en la toma de lectura
8. Elaborar cartas y debido proceso de los usuarios en caso de: cambios y despejes de medidor, revisión de redes, facturados por promedio y cartas de resultados del envío a laboratorio de medidores.
9. Archivo y control de la documentación generada en el área de comercial.
10. Generar, seguimiento y cierre de suspensiones y reinstalaciones.
11. Realización de financiaciones.
12. Generar los Listados para toma de las lecturas de medidores, de acuerdo con el calendario comercial.
13. Apoyo en el proceso de crítica en facturación.
14. Apoyo en el proceso de reliquidaciones.
15. Organizar e imprimir facturas.
16. Cargar cobro de materiales suspensiones y reinstalaciones
17. Programar fechas con el coordinador operativo para realizar actividades inherentes a la prestación del servicio



MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DE CARGO

PC-018
Versión 1
FECHA: 10/04/2025

18. Proponer mecanismos eficientes para mantener informado al usuario sobre el reglamento de servicios, campañas, calidad de agua, y medidas preventivas
19. Entregar información para la vinculación de usuarios a los servicios de acueducto y alcantarillado
20. Leer y actualizarse de las normas y manuales emitidos por la empresa
21. Consultar todos los días los pagos realizados por los usuarios para generar órdenes de reinstalación
22. Aceptar y participar con los roles asignados en SST y SGC para lo cual se hará el respectivo nombramiento.

RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS (ALMACEN)

1. Realizar la cotización de los diversos elementos de dotación, seguridad industrial, materiales, maquinaria y equipos que requieran las diversas áreas de la empresa, con previa orden de suministro por parte del interesado y con visto bueno de gerencia.
2. Presentar a la Gerencia, las cotizaciones previo cumplimiento del procedimiento para la adquisición de bienes, materiales y servicios para el normal funcionamiento de la empresa.
3. Elaborar las órdenes de compras y suministros.
4. Mantener stock de inventario de almacén.
5. Realizar el registro de entradas y salidas de almacén.
6. Realizar el inventario de los materiales de almacén.
7. Entregar los elementos de papelería y de oficina a los empleados del área administrativa para su normal desempeño de sus labores.
8. Realizar la entrega de elementos y materiales que el área técnica requiera, en caso de daños, expansión y reposición de redes de acueducto y alcantarillado.
9. En coordinación con el área técnica, mantener en orden y debidamente señalizado el área destinada al almacén.
10. Realización plan de compras de los diversos elementos dotación industrial, materiales, maquinarias y equipos que requieran las diversas áreas de la empresa, con previa orden de suministros por parte del interesado y con visto bueno de gerencia.
11. Las definidas por su jefe inmediato.

RESPONSABILIDADES CLUB DEPORTIVO Y RECREATIVO SANTA ANA

1. Organización de One Drive con documentación de proveedores Club Deportivo.
2. Organización general de: planos, escrituras y resoluciones, lo cual incluye inventario de estas y matriculas.
3. Las demás definidas por su jefe inmediato

RESPONSABILIDADES FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

1. Participar en la documentación de los procesos del sistema de gestión de calidad.
2. Cumplir con lo establecido en los procesos, procedimientos, y demás normatividad establecida por el SGC, así como también hacer uso de los formatos establecidos para registro de evidencias.
3. Reportar oportunamente los indicadores de gestión establecidos en los procesos.
4. Proponer acciones de mejora y/o correctivas a los procesos, procedimientos y demás normatividad.
5. Llevar a cabo los controles establecidos en la identificación ya administración de riesgos de los procesos.



MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DE CARGO

PC-018
Versión 1
FECHA: 10/04/2025

RESPONSABILIDADES FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

1. Procurar el cuidado integral de su salud.
2. Es responsable de adoptar comportamientos de autocuidado y autoprotección en el desarrollo de sus actividades.
3. Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud.
4. Reportar oportunamente los incidentes y accidentes de trabajo y reportar actos y condiciones inseguras.
5. Es responsable de cumplir los reglamentos, procedimientos, instrucciones y requisitos y normas en materia de seguridad y salud en el trabajo
6. Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo.
7. Participar en las actividades de capacitación en Seguridad y Salud en el Trabajo definidos en el plan de capacitación.
8. Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SGSST.
9. Garantizar que el personal a cargo cumpla con las responsabilidades del SGSST

RESPONSABILIDADES FRENTE A LA GESTIÓN AMBIENTAL

1. Velar por la conservación del medio ambiente y los recursos naturales de la Empresa.
2. Dar cumplimiento a las políticas y programas ambientales establecidos.
3. Participar en actividades o campañas internas para fomentar la conciencia ambiental
4. Gestionar la correcta disposición de los residuos generados en la oficina o en las instalaciones de la empresa, promoviendo el reciclaje.

ASPECTOS AMBIENTALES QUE GENERA EL CARGO

- ✓ Consumo de papel
- ✓ Consumo de energía
- ✓ Consumo de agua
- ✓ Generación de residuos
- ✓ Generación de residuos electrónico

PELIGROS SST ASOCIADOS AL CARGO

- ✓ Psicosocial
- ✓ Biomecánicos
- ✓ Condiciones de seguridad (Locativo, Públicos, Mecánicos)



MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DE CARGO

PC-018
Versión 1
FECHA: 10/04/2025

- ✓ Físico
- ✓ Biológico
- ✓ Fenómenos Naturales

EXAMENES MEDICOS OCUPACIONALES

- ✓ Audiometría
- ✓ Visiometria
- ✓ Osteomuscular

DOTACIÓN Y ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL

- ✓ Dotación administrativa (pantalón, blusa, chaqueta, calzado)
- ✓ Chaqueta corporativa

OBSERVACIONES

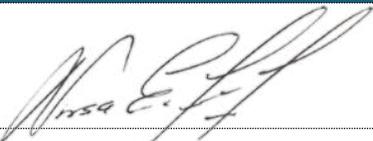
NOMBRE RECIBE

FIRMA RECIBE

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha
1	Documento Original	10/04/2025

CONTROL DE FIRMAS

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
		
Nombre: Nirsa Elva Torres Cargo: Directora Gestión Humana	Nombre: Jazmín Morales Cargo: Directora financiera y contable.	Nombre: Diana María Aldana Cargo: Gerente
Fecha: 10/04/2025	Fecha: 10/04/2025	Fecha: 10/04/2025