110

RESOLUCIÓN No. 021 DE 2022
(30 DE DICIEMBRE DE 2022)

"POR LA CUAL SE ADOPTA EL MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL GUAINÍA ESCALAR S.A.S. E.S.P."

LA GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL GUAINÍA ESCALAR S.A.S. E.S.P., en ejercicio de sus facultades legales y en ejercicio de lo preceptuado en la Ley 142 de 1994, el Decreto Único Reglamentario 1083 de 2015 y demás normas aplicables y,

CONSIDERANDO:

Que mediante Acuerdo No 003 de 2021, la Junta Directiva de la Empresa de Servicios Públicos del Guainía Escalar S.A.S. E.S.P., estableció la estructura orgánica de la entidad definiendo los niveles y cargos necesarios para su desarrollo y funcionamiento.

Que se hace necesario establecer el Manual de Funciones y Competencias Laborales que conforman la Estructura Organizacional de la Empresa de Servicios Públicos del Guainía Escalar S.A.S. E.S.P, delimitando a su vez sus responsabilidades, logrando mediante su adecuada implementación la correspondencia funcional.

Que de acuerdo a los estatutos de la Empresa de Servicios Públicos del Guainía Escalar S.A.S. E.S.P, es facultad de la Gerente, adoptar el Manual de Funciones y Competencias de la entidad, para una adecuada ejecución de las actividades propias de la empresa de acuerdo a su Misionalidad.

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Adoptar el manual de funciones y competencias para los cargos establecidos en la estructura orgánica de la empresa **ESCALAR GUAINÍA S.A.S. E.S.P** de acuerdo con lo siguiente:

1 MANUAL DE FUNCIONES

1.1 GERENTE GENERAL

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Nivel	Directivo
Nombre del cargo	Gerente General
Dependencia	Gerencia
Número de Cargos	1
Reporta a (Nombre del Cargo)	Junta Directiva
OBJETIVO PRINCIPAL	
Ser el responsable en planificar, dirigir, controlar, coordinar, analizar y calcular el trabajo general de **ESCALAR GUAINÍA S.A.S. E.S.P**	
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESENCIALES	
1. Administrar los negocios de la compañía.	

• Visión estratégica • Liderazgo • Toma de decisiones • Gestión administrativa • Comunicación

REQUISITOS DE FORMACION ACADEMICA Y EXPERIENCIA	
Requisitos de educación Pregrado	Profesional titulado en áreas de las ciencias sociales y humanas, o en las áreas de economía, administración, contaduría y afines, o en las áreas de ingeniería, arquitectura, urbanismo y afines.
Requisitos de Educación Posgrado	Formación en posgrado relacionado a las funciones esenciales del cargo.
Requisito de experiencia	36 meses de experiencia relacionada a las funciones esenciales del cargo.

1.2 ASESOR JURÍDICO

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Nivel	Asesor
Nombre del cargo	Asesor Jurídico
Dependencia	Oficina Jurídica
Número de Cargos	1
Reporta a (Nombre del Cargo)	Gerente General

OBJETIVO PRINCIPAL

Asesorar y apoyar a **ESCALAR GUAINÍA S.A.S. E.S.P.**, sobre los asuntos jurídicos relacionados con la misma, garantizando la legalidad de todas las actuaciones administrativas, judiciales y demás que se surtan, en los términos de las funciones establecidas para la Oficina Asesora Jurídica, en concordancia con las directrices, planes y estrategias adoptadas por la empresa.

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESENCIALES

1. Asesorar **ESCALAR GUAINÍA S.A.S. E.S.P.**, en los asuntos jurídicos de competencia.
2. Atender y resolver las consultas o solicitudes que formulen en materia jurídica de competencia de **ESCALAR GUAINÍA S.A.S. E.S.P.**, según los lineamientos y políticas institucionales.
3. Representar judicialmente a **ESCALAR GUAINÍA S.A.S. E.S.P.**, de acuerdo a los poderes que le otorguen para el efecto, atender y efectuar el seguimiento de los procesos judiciales o extrajudiciales y administrativos en que la entidad sea parte o tenga interés y efectuar su seguimiento.
4. Atender las acciones de tutela, de grupo, cumplimiento y populares y demás acciones constitucionales en las que se haga parte con oportunidad, celeridad y confiabilidad
5. Recopilar y mantener actualizadas la información de las normas constitucionales, legales y reglamentarias y jurisprudencia relacionada con las competencias, misión institucional, objetivos y funciones de **ESCALAR GUAINÍA S.A.S. E.S.P.**, según los lineamientos y políticas institucionales.
6. Proponer las políticas de defensa jurídica, para mitigar condenas en contra de la empresa, de conformidad con la normativa vigente.
7. Coordinar y elaborar los informes exigidos por la ley, solicitados por los organismos de control y en general todos aquellos que le sean requeridos de acuerdo con la naturaleza de sus funciones, según los lineamientos y políticas de la empresa.
8. Desempeñar las demás funciones inherentes a la naturaleza del cargo y las que le sean asignadas por el Gerente General

HABILIDADES Y COMPETENCIAS BASICAS ESENCIALES

11. Verificar que se implementen las medidas de mejora a que haya lugar. 12. Publicar un informe pormenorizado del estado del control interno de la empresa **ESCALAR GUAINÍA S.A.S. E.S.P.**, en la página web, de acuerdo con la Ley 1474 de 2011 y en las normas que la modifiquen o adicionen. 13. Asesorar y aconsejar a las dependencias de **ESCALAR GUAINÍA S.A.S. E.S.P.**, en la adopción de acciones de mejoramiento e indicadores que surjan de las recomendaciones de los entes externos de control. 14. Vigilar a las dependencias encargadas de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias, reclamos y denuncias que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad y rendir a **ESCALAR GUAINÍA S.A.S. E.S.P.**, un informe según las directrices internas de la organización. 15. Poner en conocimiento de los organismos competentes, la comisión de hechos presuntamente irregulares de los que conozca en desarrollo de sus funciones 16. Asesorar a **ESCALAR GUAINÍA S.A.S. E.S.P.**, en las relaciones institucionales y funcionales con los organismos de control. 17. Vigilar que las acciones a desarrollar tengan los componentes: ambientales, inversiones en infraestructura, aseguramiento, social, rural y gestión del riesgo. 18. Vigilar que las actividades en **ESCALAR GUAINÍA S.A.S. E.S.P.**, articulen actividades de esfuerzos con municipios autoridades indígenas y departamentales. 19. Desempeñar las demás funciones inherentes a la naturaleza del cargo y las que sean asignadas por el Gerente General.
HABILIDADES Y COMPETENCIAS BASICAS ESENCIALES
• Toma de decisiones • Gestión administrativa • Comunicación • Enfoque en el riesgo

REQUISITOS DE FORMACION ACADEMICA Y EXPERIENCIA	
Requisitos de educación Pregrado	Profesional titulado en las áreas de economía, administración, contaduría y afines.
Requisitos de Educación Posgrado	Formación en posgrado relacionado a las funciones esenciales del cargo.
Requisito de experiencia	24 meses de experiencia relacionada a las funciones esenciales del cargo.

1.4 COORDINADOR SST

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Nivel	Profesional
Nombre del cargo	Coordinador SST
Dependencia	Seguridad y Salud en el Trabajo
Número de Cargos	1
Reporta a (Nombre del Cargo)	Gerente General
OBJETIVO PRINCIPAL	
Implementar el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo y mantenerlo actualizado en mejora continua	
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESENCIALES	
1. Recomendar y Mantener las mejores condiciones laborales posibles, el estado de salud e integridad física de recurso humano. 2. Mantener en óptimas condiciones de seguridad, confiabilidad y operación, las instalaciones, equipos, materiales y procesos.	

26. Establecer normas y procedimientos seguros para las actividades de la empresa, verificando su cumplimiento y revisándolas periódicamente para mantenerlas actualizadas.
27. Asesorar y apoyar al Comité Paritario de Salud Ocupacional y a los Comités de Seguridad de las Obras.
28. Mantener relaciones y comunicaciones con las autoridades del ramo y cuerpos de socorro.
29. Establece la coordinación y comunicación necesarias entre todas las áreas de la organización que intervienen en forma directa en el desarrollo del Programa de Seguridad.
30. Asesorar, auditar y controlar a los contratistas a fin de garantizar de que cumplen con las normas legales y procedimientos internos de Salud Ocupacional y protección del Medio Ambiente
31. Coordinación de la realización de exámenes médicos, clínicos y Paraclínicos para la admisión, selección, ubicación, reubicación y control de acuerdo a las características de los puestos de trabajo.
32. Visitas a los puestos de trabajo.
33. Coordinar con el médico especialista en salud ocupacional el desarrollo de profesiogramas y programas de vigilancia epidemiológica.
34. Actividades de promoción y mantenimiento de la salud
35. Mantenimiento de servicios de primeros auxilios, adecuados y oportunos, e informar sobre las anomalías detectadas a la Gerencia
36. Autorizar las compras de materiales herramientas, equipos y dotación de la compañía.
37. Mantener el registro de los costos de cada contrato o mantenimiento realizado.
38. Participar en las reuniones Gerenciales
39. Asegurar que se presenten informes sobre desempeño del sistema integrado de gestión a la alta dirección
40. Servir de apoyo a las decisiones Gerenciales.
41. Representar a la empresa ante organismos certificadores y en auditorias de segunda parte.
42. Promover la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

HABILIDADES Y COMPETENCIAS BASICAS ESENCIALES

- Enfoque en el riesgo
- Sistemas de gestión
- Gestión administrativa
- Comunicación
- Gestión de personal

REQUISITOS DE FORMACION ACADEMICA Y EXPERIENCIA

Requisitos de educación Pregrado	Profesional titulado en áreas de economía, administración, contaduría y afines, o en las áreas de ingeniería, arquitectura, urbanismo y afines o en las áreas de las ciencias de la salud.
Requisitos de Educación Posgrado	Formación en posgrado relacionado a las funciones esenciales del cargo.
Requisito de experiencia	12 meses de experiencia relacionada a las funciones esenciales del cargo.

1.5 COMUNICADOR

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

114

24. Darle un buen uso y cuidado a los bienes muebles o inmuebles que queden bajo su custodia.
25. Participar en los comités que le sean asignados
26. Aceptar las supervisiones que el gerente requiera
27. Difundir permanentemente a través de los medios internos de la empresa, el estado del Sistema de Gestión Integral y sus logros.
28. Brindar soporte a las diferentes áreas de la empresa y/o proyectos establecidos por éstas, en todo lo relacionado con procesos comunicacionales
29. Apoyar en el diseño de piezas publicitarias, de acuerdo a las necesidades.
30. Asesorar a los diferentes funcionarios de la empresa en presentaciones y protocolo y organización de eventos
31. Brindar asesoría y soporte en la redacción de textos e informes
32. Apoyar el área de formación a la comunidad en la organización de eventos y campañas
33. Garantizar, elaborar. Liderar y responder de acuerdo a su rol por todos los informes a los entes de control.
34. Responder por la aplicación del sistema de gestión de la calidad en la Empresa y acoger los métodos y modificaciones de acuerdo con los lineamientos dados por la oficina de Calidad.
35. Cumplir con las responsabilidades y autoridades señaladas en los documentos del sistema de gestión integral.
36. Acatar las responsabilidades existentes en el sistema de gestión y seguridad en el trabajo SG-SST
37. Ser responsable de la gestión y administración de riesgos inherentes a su proceso.

HABILIDADES Y COMPETENCIAS BASICAS ESENCIALES

- Gestión de la información
- Uso de herramientas de comunicación
- Redacción
- Diseño publicitario
- Administración de contenido páginas web, internet y redes sociales.

REQUISITOS DE FORMACION ACADEMICA Y EXPERIENCIA	
Requisitos de educación Pregrado	Profesional titulado en Ciencias Sociales y Humanas, o Profesional titulado en las áreas de Bellas Artes
Requisitos de Educación Posgrado	No aplica
Requisito de experiencia	12 meses de experiencia relacionada a las funciones esenciales del cargo.

1.6 DIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO

Operador ☐ Gestor PDA ☐ Operador Y Gestor PDA ☒

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Nivel	Directivo
Nombre del cargo	Director Administrativo y Financiero
Dependencia	Dirección Administrativa y Financiera
Número de Cargos	1
Reporta a (Nombre del Cargo)	Gerente General

OBJETIVO PRINCIPAL

Realizar la eficaz y eficiente administración de los recursos financieros y físicos utilizados para el cumplimiento de las metas de la empresa controlando y evaluando las actividades de compras, suministro, presupuesto, costeo, pago de obligaciones y riesgo contable; que se realizan para el logro de los objetivos de empresa

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESENCIALES

20. Definir y ejecutar el programa de gestión documental, archivo y correspondencia de acuerdo con la normatividad vigente en la materia. 21. Brindar el soporte técnico básico o de primer nivel a los usuarios internos de la Entidad, garantizando el adecuado funcionamiento de la infraestructura tecnológica base, en coordinación con las dependencias competentes 22. Coordinar la función disciplinaria y aplicar el procedimiento con sujeción a lo establecido en la Ley 734 de 2002 o las normas que la modifiquen o sustituyan. 23. Apoyar el desarrollo y sostenimiento del Sistema Integrado de Gestión Institucional 24. Las demás que se le asignen y que correspondan a la naturaleza de la dependencia
HABILIDADES Y COMPETENCIAS BASICAS ESENCIALES
• Toma de decisiones • Gestión administrativa • Gestión de talento humano • Comunicación • Manejo de información financiera y contable • Redacción de informes.

REQUISITOS DE FORMACION ACADEMICA Y EXPERIENCIA	
Requisitos de educación Pregrado	Profesional titulado en las áreas de economía, administración, contaduría y afines, o en las áreas de ingeniería, arquitectura y afines.
Requisitos de Educación Posgrado	Formación en posgrado relacionado a las funciones esenciales del cargo.
Requisito de experiencia	24 meses de experiencia relacionada a las funciones esenciales del cargo.

Esta dirección deberá implementarse en el momento que **ESCALAR GUAINÍA S.A.S E.S.P.** Inicia con las funciones de operación de los servicios públicos y preste la asistencia técnica para esquemas diferenciales en zonas de difícil acceso, de tal manera que se cuente con dichos ingresos que posibiliten la sostenibilidad del cargo.

1.7 JEFE DE PERSONAL

Operador ☐ Gestor PDA ☐ Operador Y Gestor PDA ☒

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Nivel	Profesional
Nombre del cargo	Jefe de Personal
Dependencia	Coordinación de Gestión Humana
Número de Cargos	1
Reporta a (Nombre del Cargo)	Director Administrativo y Financiero.
OBJETIVO PRINCIPAL	
Realiza actividades de apoyo en el área asignada de acuerdo a las instrucciones del jefe inmediato y las normas vigentes sobre los procesos que se desarrollan en cada dependencia	
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESENCIALES	
1. Asistir al Gerente General de **ESCALAR GUAINÍA S.A.S. E.S.P.**, en la determinación de las políticas, objetivos y estrategias relacionadas con la administración del talento humano de la Entidad. 2. Dirigir, programar, coordinar y ejecutar las actividades de administración de personal, seguridad industrial y relaciones laborales del personal, ejecutar los programas de	

116

OBJETIVO PRINCIPAL
Resguardar documentos, expedientes y demás información de interés para la Institución, ejecutando actividades de recepción, archivo y custodia de documentos, en una unidad de archivo, a fin de mantener información organizada a disposición **ESCALAR GUAINÍA S.A.S. E.S.P**

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESENCIALES
1. Cumplir los procedimientos y actividades propias del área de desempeño, siguiendo los lineamientos del Sistema de Gestión de la Calidad 2. Establecer y gestionar políticas para la creación y administración de los documentos. 3. Establecer y gestionar políticas para la creación y administración de los documentos 4. Organizar de manera lógica, eficaz y categorizada la documentación. 5. Establecer estrategias técnicas y de gestión que permitan la conservación de la información. 6. Garantizar la inmediatez de consulta y acceso a la información. 7. Conservar y salvaguardar la información, por medio de su digitalización 8. Identificar las carpetas donde va a ser archivado el material. 9. Recibe el material para archivar. 10. Suministra expedientes y/o documentos a las diferentes unidades, según la normativa vigente. 11. Archiva en los expedientes y/o carpetas correspondientes los documentos recibidos. 12. Ubica las carpetas nuevas en sus respectivos archivadores. 13. Retira e incorpora en los archivos, expedientes y/o carpetas con documentos. 14. Lleva el control de préstamos de expedientes y/o documentos. 15. Prepara los índices y rótulos de identificación del contenido de las carpetas 16. Recibe el material desincorporado del archivo activo y de otras dependencias de la dirección o coordinación 17. Desincorpora de acuerdo con las normas establecidas, documentos y expedientes activos y los incorpora al archivo de inactivos. 18. Proporciona información del material archivado, según las normas establecidas. 19. Cumple con la normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización. 20. Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía 21. Elabora informes periódicos de las actividades realizadas. 22. Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada.
HABILIDADES Y COMPETENCIAS BASICAS ESENCIALES
• Gestión y manejo de archivos • Elaboración de informes. • Gestión de la información.

REQUISITOS DE FORMACION ACADEMICA Y EXPERIENCIA	
Requisitos de educación Pregrado	Bachiller, técnico o tecnólogo
Requisitos de Educación Posgrado	No aplica
Requisito de experiencia	24 meses de experiencia relacionada a las funciones esenciales del cargo.

1.9 CONTADOR – CONTABILIDAD E IMPUESTOS

Operador ☐ Gestor PDA ☐ Operador Y Gestor PDA ☒

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Nivel	Profesional
Nombre del cargo	Contador – Contabilidad e Impuestos

31. Definir y aplicar los parámetros para los presupuestos de ingresos, gastos y compras de activos, de acuerdo con las políticas definidas por la Junta Directiva y la Gerencia
32. Establecer las metas de los indicadores de Gestión definidos para la dirección administrativa, y efectuar seguimiento al cumplimiento de los mismos.
33. Responder por la definición y adopción de estrategias tendientes a la obtención de recursos financieros requeridos para la ejecución de los planes de inversión
34. Responder por el oportuno pago de los aportes y contribuciones establecidas por la Ley, para la empresa de servicios Públicos
35. Establecer medidas para Garantizar la protección de los recursos y activos de la empresa, evitando su uso adecuado.
36. Coordinar la ejecución de las actividades para la provisión de los servicios administrativos y logísticos que requieran la empresa para su operación.
37. Gestionar la adquisición de bienes y servicios, control su suministro, almacenamiento y uso.
38. Coordinar el manejo y actualización del inventario de los materiales, suministros, bienes muebles e inmuebles utilizados por la empresa.
39. Participar con voz y voto en el comité de Compras
40. Presentar propuestas de ajustes que permitan corregir desfases entre la programación financiera y el cumplimiento de compromisos de la empresa.
41. Controlar el cumplimiento del presupuesto asignado para el funcionamiento de la Dirección Administrativa y Financiera.
42. Participar en los diversos comités y grupos de trabajo en que se convoque asistencia.
43. Detectar situaciones problemas causados o previsibles en el área a cargo de solucionarlas ante previa sustentación ante la Gerencia.
44. Requerir o realizar la capacitación del personal cuando ello se requiera.
45. Mantener actualizada la información de su área y difundir la importación de la misma en la empresa.
46. Coordinar el transporte de comisión de los funcionarios
47. Cumplir estrictamente con el reglamento Interno de Trabajo y las normas de Higiene Seguridad Industrial Adoptados.
48. Elaborar informes mensuales de Gestión para ser presentado a la Gerencia, así como los demás informes sobre el desarrollo de sus funciones que se le soliciten.
49. Las demás funciones que le sean asignadas por el Gerente, que tengan relación con el cargo.

HABILIDADES Y COMPETENCIAS BASICAS ESENCIALES
• Capacidad de análisis de información contable y financiera • Normas NIIF. • Legislación tributaria. • Redacción de informes • Comunicación • Uso de software y aplicativos contables.

REQUISITOS DE FORMACION ACADEMICA Y EXPERIENCIA	
Requisitos de educación Pregrado	Profesional en contaduría pública.
Requisitos de Educación Posgrado	No aplica
Requisito de experiencia	24 meses de experiencia relacionada a las funciones esenciales del cargo.

1.10 TESORERO

Operador ☐ Gestor PDA ☐ Operador Y Gestor PDA ☒

118

• Capacidad de análisis de información contable y financiera • Normas NIIF. • Legislación tributaria. • Redacción de informes • Comunicación • Uso de software y aplicativos contables.

REQUISITOS DE FORMACION ACADEMICA Y EXPERIENCIA	
Requisitos de educación Pregrado	Profesional titulado en Ciencias Económicas, administrativas o contables, o profesional titulado en ingenieras o afines.
Requisitos de Educación Posgrado	No aplica
Requisito de experiencia	24 meses de experiencia relacionada a las funciones esenciales del cargo.

1.11 ATENCIÓN AL CLIENTE

Operador ☐ Gestor PDA ☐ Operador Y Gestor PDA ☒

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Nivel	Asistencial
Nombre del cargo	técnico en Atención al Cliente
Dependencia	Coordinación de Gestión de Recursos
Número de Cargos	1
Reporta a (Nombre del Cargo)	Director Administrativo y Financiero.

OBJETIVO PRINCIPAL

Registrar la documentación allegada a la empresa y establecer de forma directa contacto con las personas que lleguen a la empresa

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESENCIALES

1. Archivar y organizar documentos (correos electrónicos, facturas, recibos, reportes, entre otros) tanto físico como en formato digital.
2. Generar consecutivos
3. Escanear y mantener una información documentada
4. Llevar a cabo tareas de apoyo administrativo.
5. Recibir a los visitantes, determinar el objetivo de su visita y guiarlos a sus destinos correspondientes
6. Controlar la entrada y salida de visitantes y empleados manejando las listas de acceso de la dependencia, tomando nota de los datos de los visitantes
7. Atender, monitorear y canalizar llamadas y correos entrantes, además de remitir los requerimientos de una persona a la dependencia pertinente.
8. Responder por documentación llegada a su despacho
9. Apoyar la dirección de servicio al cliente y resolver las directrices que este emana.
10. Tramitar PQR de clientes internos y externos.
11. Gestionar reclamaciones por calidad de producto
12. Realizar fidelizaciones de clientes
13. Retención clientes con intención de retiro
14. Dar repuesta oportuna según requiera cada una de las PQRS, teniendo en cuenta la normatividad aplicable.
15. Solicitar los documentos pertinentes para los estudios de casos de PQR
16. Revisar los casos transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo

17. Mantener su sitio de trabajo en perfecto estado de orden y aseo 18. Responder por las pérdidas generadas de las herramientas, equipos y materiales a su cargo. 19. Realizar mensajería dentro de la empresa. 20. Llevar registro u hoja de vida de herramientas y equipos de la empresa. 21. Informar sobre cualquier anomalía presentada en las herramientas, materiales y equipos a su cargo. 22. Participar en reuniones programadas por la Gerencia 23. Demás funciones que se le asignen propias la cargo
HABILIDADES Y COMPETENCIAS BASICAS ESENCIALES
• Manejo intermedio de Acces, Excel u otros sistemas para el control de inventarios (Sistemas Kardex) • Gestión de la información • Redacción de informes

REQUISITOS DE FORMACION ACADEMICA Y EXPERIENCIA	
Requisitos de educación Pregrado	Bachiller; técnico y/o tecnólogo
Requisitos de Educación Posgrado	No aplica
Requisito de experiencia	12 meses de experiencia laboral

1.13 TÉCNICO EN GESTIÓN INFORMÁTICA

Operador ☐ Gestor PDA ☐ Operador Y Gestor PDA ☒

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Nivel	Técnico
Nombre del cargo	Técnico de Gestión Informática
Dependencia	Gestión Informática
Número de Cargos	1
Reporta a (Nombre del Cargo)	Director Administrativo y Financiero.

OBJETIVO PRINCIPAL
Coadyuvar a los procesos de la gestión IT de **ESCALAR GUAINÍA S.A.S. E.S.P.**, basados en una visión Institucional, protegiendo y garantizando el buen funcionamiento de las Tecnologías de Información y Comunicación.
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESENCIALES
1. Mantener en óptimas condiciones equipos y sistemas informáticos, a nivel de Software y Hardware. 2. Mantener un servicio continuo y eficiente en la atención a los usuarios. 3. Mantener en óptimas condiciones equipos y sistemas informáticos a nivel de Hardware 4. Colaborar en la modernización de **ESCALAR GUAINÍA S.A.S. E.S.P.,** mediante el asesoramiento en la adquisición de nuevas tecnologías de información y comunicación. 5. Gestionar y dar cumplimiento a procesos de adquisición, tales como equipo, y/o capacitaciones, según requerimientos debidamente fundamentados por los usuarios solicitantes. 6. Evaluar y proponer la incorporación de nuevas tecnologías. 7. Coordinar asistencia técnica y brindar asesoría cuando le sea requerido 8. Informar periódicamente a la jefatura inmediata sobre necesidades, problemas o actividades realizadas. 9. Responder por escrito y oportunamente al oficial de información, cuando le sea requerido proporcionar información correspondiente a su ámbito de acción. 10. Garantizar el buen funcionamiento de las redes locales y los servicios que se ofrecen a través de las mismas.

1. Elaborar conceptos técnicos para los requerimientos normativos de Escalar S.A.S E.S.P., ante los entes de control 2. Implementar medidas ambientales necesarias en los sistemas de acueducto, alcantarillado y aseo 3. Realizar la inspección y requerimientos a obras desarrolladas por la gobernación y alcaldía que tengan relación con la empresa. 4. Elaboración de proyectos para acueducto, alcantarillado y aseo de acuerdo a la norma vigente 5. Realizar la estructuración de los informes que requiera el sistema único de información, componente técnico 6. Apoyar a la gerencia en la formulación de estudios técnicos para la definición del sistema tarifario de los servicios. 7. Asesorar técnica y normativamente sobre el manejo ambiental para los sistemas de acueducto, alcantarillado y aseo 8. Elaborar la programación de rutas en coordinación con la división operativa 9. Practicar y promover buenas relaciones interpersonales entre funcionarios de la empresa 10. Las demás que le sean asignadas y afines con la naturaleza al cargo
HABILIDADES Y COMPETENCIAS BASICAS ESENCIALES
• Legislación de servicios acueducto y alcantarillado • Toma de decisiones • Gestión del riesgo • Gestión administrativa • Gestión de talento humano • Comunicación • Redacción de informes.

REQUISITOS DE FORMACION ACADEMICA Y EXPERIENCIA	
Requisitos de educación Pregrado	Profesional titulado en las áreas de ingeniería, arquitectura o urbanismo u afines.
Requisitos de Educación Posgrado	Formación en posgrado relacionado a las funciones esenciales del cargo.
Requisito de experiencia	24 meses de experiencia relacionada a las funciones esenciales del cargo.

Esta dirección deberá implementarse en el momento que **ESCALAR GUAINÍA S.A.S E.S.P.** inicia con las funciones de operación de los servicios públicos y preste la asistencia técnica para esquemas diferenciales en zonas de difícil acceso, de tal manera que se cuente con dichos ingresos que posibiliten la sostenibilidad del cargo.

1.15 INGENIERO DE AAA

Operador ☒ Gestor PDA ☐ Operador Y Gestor PDA ☐

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Nivel	Profesional
Nombre del cargo	Ingeniero de AAA
Dependencia	Dirección de servicios AAA y asistencia técnica de área
Número de Cargos	1
Reporta a (Nombre del Cargo)	Director de acueducto, alcantarillado y aseo (AAA)
OBJETIVO PRINCIPAL	
Ejecutar labores de actividades de supervisión AAA realizando controles de manera eficaz oportuna y responsable.	

1.16 FONTANERO

Operador ☒ Gestor PDA ☐ Operador Y Gestor PDA ☐

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Nivel	Asistencial
Nombre del cargo	Fontanero
Dependencia	Dirección de servicios acueducto y alcantarillado y aseo y asistencia técnica de área
Número de Cargos	3
Reporta a (Nombre del Cargo)	Ingeniero de AAA
OBJETIVO PRINCIPAL	
Ejecutar los trabajos de operación y mantenimiento de redes encaminados a mejorar y ampliar la prestación del servicio, siguiendo los procedimientos establecidos	
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESENCIALES	
1. Ejercer las labores que requieran los usuarios, según las ordenes de trabajo reportadas. 2. Realizar trabajos de adecuación y mantenimiento en las redes de acueducto y alcantarillado. 3. Revisar y calibrar medidores y detectar fugas internas en las viviendas de los usuarios 4. Hacer las efectivas suspensiones, reconexiones y reinstalaciones que se reporten a través de órdenes de trabajo 5. Realizar conexiones de acueducto y alcantarillado, atendiendo las indicaciones su superior jerárquico 6. Reportar oportunamente las fugas que se presenten en las redes principales o acometidas y que afecten a la empresa 7. Informar oportunamente a su superior jerárquico cuando se detecte o sospeche un fraude en cualquiera de sus modalidades colaborar con los operarios y auxiliares de planta en las labores de lavado y mantenimiento de tanques de bocatoma 8. Estar disponible para atender cualquier eventualidad de emergencia 9. Practicar y promover buenas relaciones interpersonales entre los funcionarios de la empresa 10. Informar oportunamente la necesidad de materiales y equipos básicos para operar y mantener en buen estado el sistema de acueducto, alcantarillado y aseo 11. Las demás que le sean asignadas al cargo	
HABILIDADES Y COMPETENCIAS BASICAS ESENCIALES	
• Conocimiento en las labores de fontanería • Comunicación	
REQUISITOS DE FORMACION ACADEMICA Y EXPERIENCIA	
Requisitos de educación Pregrado	Bachiller; técnico o tecnólogo
Requisitos de Educación Posgrado	No aplica
Requisito de experiencia	24 meses de experiencia relacionada a las funciones esenciales del cargo.

Estos cargos deberán implementarse en el momento que **ESCALAR GUAINÍA S.A.S E.S.P.** inicia con las funciones de operación de los servicios públicos (Barrancominas) y preste la asistencia técnica para esquemas diferenciales en zonas de difícil acceso (San Felipe y Puerto Colombia), de tal manera que se cuente con dichos ingresos que posibiliten la sostenibilidad del cargo.

1.17 DIRECTOR COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE

Operador ☒ Gestor PDA ☐ Operador Y Gestor PDA ☐

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

diferenciales en zonas de difícil acceso, de tal manera que se cuente con dichos ingresos que posibiliten la sostenibilidad del cargo.

1.18 COORDINADOR DE FACTURACIÓN RECAUDO

Operador ☒ Gestor PDA ☐ Operador Y Gestor PDA ☐

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Nivel	Profesional
Nombre del cargo	Coordinador de Facturación Recaudo
Dependencia	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
Número de Cargos	1
Reporta a (Nombre del Cargo)	Director Comercial y Servicio al Cliente

OBJETIVO PRINCIPAL

Diseñar, planear, gestionar y controlar en forma oportuna, efectiva y eficaz, todas las actividades de Facturación y Recaudo, garantizando el cobro oportuno de todos los servicios y rentas prestados por **ESCALAR GUAINÍA S.A.S. E.S.P.**

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESENCIALES

1. Levantar procedimientos, políticas y controles del área de facturación y recaudo, proponiendo estrategias para mejorar dichos procesos.
2. Garantizar la existencia y custodia de los soportes de facturación de acuerdo a los direccionamientos normativos y legales.
3. Establecer contacto y relaciones continuas con las entidades externas que participan en el proceso de facturación y recaudo, y los entes de control.
4. Velar por la oportuna distribución de la facturación directa
5. Atender las reuniones internas convocadas por la gerencia y alta dirección
6. Verificar y hacer seguimiento a los controles definidos en los procedimientos de facturación y recaudo.
7. Identificar y aplicar los cambios en la facturación y recaudo.
8. Velar por la expedición y entrega oportuna de los certificados y documentos que se deben generar desde el área de facturación y recaudo.
9. Garantizar la aplicación oportuna de cambios y/o novedades en la facturación y recaudo
10. Velar por la actualización oportuna de las bases de datos de los usuarios.
11. Brindar en forma oportuna toda la información requerida para dar respuestas a los PQR que se generen por facturación.
12. Llevar estadísticas y realizar análisis de datos a toda la información que se genere en facturación.
13. Garantizar la aplicación oportuna y efectiva aplicación en la facturación de acuerdo a las tarifas definidas por la empresa.
14. Garantizar el registro oportuno de los aforos y demás datos que se necesitan para liquidar las facturas tanto conjuntas como directas. Velando por la capacitación de los conductores y aforadores en la metodología de aforos y registros de recolecciones.
15. Garantizar la oportuna aplicación de subsidios y contribuciones de acuerdo a las tarifas informadas desde planeación y comité de tarifas y llevar registros detallados de los mismos
16. Velar por el cargue oportuno de todos los formatos y formularios del que corresponden al Área de facturación (mensual).
17. Garantizar la adecuada administración y gestión de la cartera.
18. Realizar el cobro persuasivo de la cartera de acuerdo a las políticas establecidas
19. Conciliar de forma periódica los estados de cartera, con todas las aéreas involucradas en el proceso.
20. Gestionar con las diferentes Aéreas toda la información necesaria para el cierre de año o vigencia anterior y el nuevo año

1. Hacer seguimiento a la labor de cobro de cada persona a cargo y responder por el cobro 2. Verificar la planificación de los clientes a los cuales se les va a enviar cartas de advertencias 3. Hacer seguimiento a cartera 4. Hacer acuerdos de pago y cobro de intereses de los clientes morosos teniendo en cuenta las condiciones descritas en el manual de recuperación de cartera aprobado por la empresa. 5. Velar por la identificación de saldos de los clientes y procurar sanear la cartera de los mismos. 6. Hacer seguimiento a los cheques devueltos. 7. Verificar y velar que las identificaciones de bancos sean reportadas en su totalidad cada mes 8. Coordinar, dirigir, retroalimentar y controlar las labores del personal a su cargo 9. Cada documento o registro informar al encargado de gestión documental para su respectiva codificación correspondiente al sistema de calidad 10. Informar a la dirección comercial acerca de los avances y demoras en la recepción de pagos 11. Llevar las estadísticas que se le soliciten 12. Control y manejo de talonarios de recibos de caja y/o equivalentes, enumerados indicando que se entrega a quien y dejar evidencia de entregas 13. Conocer y aplicar las políticas del Sistema de Gestión Integrado 14. Dar aplicación al Manual de Recuperación de cartera de la entidad.
HABILIDADES Y COMPETENCIAS BASICAS ESENCIALES
• Manejo de cartera • Gestión de información estadística • Legislación de servicios acueducto y alcantarillado • Comunicación • Redacción de informes.

REQUISITOS DE FORMACION ACADEMICA Y EXPERIENCIA	
Requisitos de educación Pregrado	Profesional titulado en las áreas de economía, administración, contaduría y afines.
Requisitos de Educación Posgrado	No aplica
Requisito de experiencia	24 meses de experiencia relacionada a las funciones esenciales del cargo.

Este cargo deberá implementarse en el momento que **ESCALAR GUAINÍA S.A.S E.S.P.** Inicia con las funciones de operación de los servicios públicos y preste la asistencia técnica para esquemas diferenciales en zonas de difícil acceso, de tal manera que se cuente con dichos ingresos que posibiliten la sostenibilidad del cargo.

1.20 DIRECTOR DE GESTIÓN DE PROYECTOS

Operador ☐ Gestor PDA ☒ Operador Y Gestor PDA ☐

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Nivel	Directivo
Nombre del cargo	Director de Gestión de Proyectos
Dependencia	Dirección de Gestión de Proyectos
Número de Cargos	1
Reporta a (Nombre del Cargo)	Gerente
OBJETIVO PRINCIPAL	
Gestionar de manera eficaz los proyectos con **ESCALAR GUAINÍA S.A.S E.S.P.**, revisando sus lineamientos de calidad en todos sus componentes para la planificación de Proyectos, Trabajo de	

1. Formular, evaluar y diseñar proyectos relacionados con PDA 2. Promover la Ejecución de los proyectos en todos sus componentes. 3. Administración y dirección de proyectos 4. Coordinación de equipos de trabajo, compuestos por profesionales tanto externos como internos, de distintas áreas de competencia 5. Llevar relación de día a día con contrapartes representantes de los clientes en los proyectos, (tanto en instituciones públicas / de gobierno, como privados). 6. Llevar control de plan de trabajo, y control financiero de proyectos, de acuerdo a directrices internas, y en paralelo siguiendo exigencias de control de mandantes externos de los proyectos. 7. Preparación de resúmenes, reportes, informes y presentaciones de avance, tanto para uso interno como externo. 8. Control presupuestario de proyectos 9. Ejecutar acciones de corrección y ajuste de avances en caso de desviaciones presupuestarias y/o en avance de plan de trabajo de proyectos 10. Control de avance de proyectos según plan de trabajo y compromisos / hitos definidos con clientes. 11. Preparación de informes, reportes y presentaciones de avance de proyecto. 12. Entrega de información de proyectos a instancias de control de gestión interno y externo. 13. Manejar las comunicaciones de los proyectos de manera oportuna 14. Informar a todos los actores del proyecto sobre los avances o retrasos 15. Hacer seguimiento y control oportuno.
HABILIDADES Y COMPETENCIAS BASICAS ESENCIALES
• Formulación, seguimiento y evaluación de proyectos. • Metodología General Ajustada MGA DNP. • Project • Comunicación • Redacción de informes.

REQUISITOS DE FORMACION ACADEMICA Y EXPERIENCIA	
Requisitos de educación Pregrado	Profesional titulado en las áreas de la ingeniería, arquitectura, urbanismo y afines.
Requisitos de Educación Posgrado	Posgrado en las áreas relacionadas a las funciones esenciales del cargo.
Requisito de experiencia	24 meses de experiencia relacionada a las funciones esenciales del cargo.

1.22 TOPÓGRAFO

Operador ☐ Gestor PDA ☒ Operador Y Gestor PDA ☐

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Nivel	Profesional
Nombre del cargo	Topógrafo
Dependencia	Dirección de Gestión de Proyectos
Número de Cargos	1
Reporta a (Nombre del Cargo)	Ingeniero de Proyectos (Gestor)
OBJETIVO PRINCIPAL	
Realizar y supervisar las actividades correspondientes a la planeación y ejecución en lo referente a las labores de topografía, siguiendo los lineamientos de **ESCALAR GUAINÍA S.A.S E.S.P.**, y los lineamientos especificados por el contratista	
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESENCIALES	

1. Planear todas las acciones a desarrollar con las comunidades en el Departamento desde el punto de vista social 2. Liderar el contacto con las comunidades beneficiarias de los proyectos que promueva **ESCALAR GUAINÍA S.A.S E.S.P.** 3. Apoyar y Participar en reuniones técnicas que se realicen con comunidades beneficiarias de los proyectos que promueva la empresa. 4. Realizar visitas a domicilios de comunidades beneficiarias cuando sea el caso. 5. Formular el plan de gestión social del PDA y liderar su ejecución y seguimiento 6. Orientar y asesorar en materia de su competencia 7. Dictas charlas a las comunidades de Guainía 8. Elaborar informes periódicos de las actividades realizadas 9. Otras actividades naturales al cargo
HABILIDADES Y COMPETENCIAS BASICAS ESENCIALES
• Responsabilidad social corporativa • Gestión de comunidades • Habilidades de relaciones personales • Creación de talleres y actividades sociales y comunitarias • Redacción de informes

REQUISITOS DE FORMACION ACADEMICA Y EXPERIENCIA	
Requisitos de educación Pregrado	Profesional titulado en las áreas de las ciencias sociales y humanas.
Requisitos de Educación Posgrado	Posgrado en áreas relacionadas a las funciones esenciales del cargo.
Requisito de experiencia	24 meses de experiencia relacionada a las funciones esenciales del cargo.

1.24 DIRECTOR DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

Operador ☐ Gestor PDA ☐ Operador Y Gestor PDA ☒

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Nivel	Directivo
Nombre del cargo	Director de Planeación Estratégica
Dependencia	Dirección de Planeación Estratégica
Número de Cargos	1
Reporta a (Nombre del Cargo)	Gerente
OBJETIVO PRINCIPAL	
Planear, organizar, dirigir, controlar y evaluar los diferentes procesos de Planeación para lograr un desarrollo ejecutando las actividades que le correspondan para el cumplimiento de los procedimientos establecidos por el Sistema de Gestión de Calidad.	
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESENCIALES	
1. Acompañar a la gerencia en la formulación y diseño del modelo estratégico gerencial para la empresa, mediante procesos interactivos basados en un sistema de información que posibilite la planeación, social, económica y física y la toma de decisiones oportunas que conduzcan a lograr una mejor calidad de vida y servicio. 2. Elaborar documentos de planeación para la ejecución de inversiones y el mejoramiento de los indicadores sectoriales en agua potable y saneamiento básico.	

126

3. Apoyar la formulación, elaboración y ajustes de proyectos con los diferentes actores involucrados en el proceso. 4. Apoyar la evaluación de los planes proyectos y políticas públicas municipales, así como hacer seguimiento a la ejecución de los programas. 5. Monitorear los resultados de las evaluaciones a los Planes, proyectos, y presentar los informes sobre su análisis. 6. Formular, evaluar y diseñar proyectos relacionados con **ESCALAR GUAINÍA S.A.S. E.S.P** 7. Coordinación de equipos de trabajo, compuestos por profesionales tanto externos como internos, de distintas áreas de competencia 8. Llevar relación de día a día con contrapartes representantes de los clientes en los proyectos, (tanto en instituciones públicas / de gobierno, como privados). 9. Llevar control de plan de trabajo, y control financiero de proyectos, de acuerdo a directrices internas, y en paralelo siguiendo exigencias de control de mandantes externos de los proyectos, (públicos y privados). 10. Preparación de resúmenes, reportes, informes y presentaciones de avance, tanto para uso interno como externo.
HABILIDADES Y COMPETENCIAS BASICAS ESENCIALES
• Diseño, ejecución y evaluación de planes, programas, proyectos y procesos. • Metodología General Ajustada MGA DNP. • Project • Comunicación • Redacción de informes
REQUISITOS DE FORMACION ACADEMICA Y EXPERIENCIA

Requisitos de educación Pregrado	Profesional titulado en las áreas de ingeniería, arquitectura, urbanismo y afines.
Requisitos de Educación Posgrado	Posgrado en áreas relacionadas a las funciones esenciales del cargo.
Requisito de experiencia	24 meses de experiencia relacionada a las funciones esenciales del cargo.

1.26 INGENIERO PLAN DEPARTAMENTAL DE AGUA

Operador ☐ Gestor PDA ☐ Operador Y Gestor PDA ☒

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Nivel	Profesional
Nombre del cargo	Ingeniero Plan Departamental de Agua
Dependencia	Estructuración y Seguimiento PDA
Número de Cargos	1
Reporta a (Nombre del Cargo)	Director de Planeación Estratégica

OBJETIVO PRINCIPAL
Gestionar, implementar y realizar seguimiento al Plan departamental de Agua, asegurando la prestación del servicio.
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESENCIALES
1. Desarrollar las acciones necesarias para alcanzar el cumplimiento de los objetivos de la política del sector de agua potable y saneamiento básico: la observancia de los principios y el cumplimiento de los objetivos y las metas de los Planes Departamentales para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento (PDA). 2. Gestionar a nivel departamental los asuntos relacionados con el sector de agua potable y saneamiento básico como representante del Gobernador cuando el departamento lo requiera, así como, prestar asistencia a los municipios y distritos del departamento,

127

OBJETIVO PRINCIPAL
Liderar todos los procesos de aseguramiento de la prestación de los servicios AAA de la empresa **ESCALAR GUAINÍA S.A.S E.S.P.** como operado y gestor del PDA del departamento de Guainía
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESENCIALES
1. Articular los esfuerzos en materia de fortalecimiento y aseguramiento en prenda del Ministerio de Vivienda, ciudad y territorio la comisión de regulación de agua potable y saneamiento y la superintendencia de servicios públicos domiciliarios 2. Apoyar en la elaboración, concertación y seguimiento del plan de aseguramiento de la prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios de las áreas municipalizadas y no municipalizadas del departamento. 3. Acompañar todos los procesos de capacitación, que brinde el gestor en sus proyectos a las empresas de servicios públicos y a las comunidades encargadas de la prestación de servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo y la administración de sistemas de abasto en las zonas rurales del departamento de Guainía. 4. Establecer la línea base y hacer seguimiento a los indicadores de prestación de servicio de los operadores y comunidades organizadas en el departamento de Guainía 5. Acompañar la implementación de las políticas que el gobierno nacional expida en materia de servicios públicos 6. Hacer seguimiento a los procesos de certificación que emprenda el gobierno nacional en los municipios del departamento del Guainía. 7. Apoyar la formulación del plan de gestión social del Gestor de PDA 8. Las demás que, de acuerdo con su naturaleza jurídica, le estén autorizadas por la ley.
REQUISITOS DE FORMACION ACADEMICA Y EXPERIENCIA
• Conocimiento en aseguramiento de la prestación de servicios • Legislación para la operación de los servicios de acueducto y saneamiento básico • Orientación hacia el resultado • Comunicación • Redacción de informes

REQUISITOS DE FORMACION ACADEMICA Y EXPERIENCIA	
Requisitos de educación Pregrado	Profesional titulado en las áreas de economía, administración, contaduría y afines o en las áreas de ingeniería, arquitectura, urbanismo y afines.
Requisitos de Educación Posgrado	No aplica
Requisito de experiencia	24 meses de experiencia relacionada a las funciones esenciales del cargo.

1.28 INGENIERO DE GESTIÓN DEL RIESGO

Operador ☐ Gestor PDA ☐ Operador Y Gestor PDA ☒

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Nivel	Profesional
Nombre del cargo	Ingeniero de gestión del riesgo
Dependencia	Gestión del Riesgo y Medio Ambiente
Número de Cargos	1
Reporta a (Nombre del Cargo)	Director de Planeación Estratégica
OBJETIVO PRINCIPAL	
Apoyar al gestor en todos los procesos de gestión del riesgo que emprenda para proteger la infraestructura de agua potable y saneamiento básico	
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESENCIALES	

		-Adopta medidas para minimizar riesgos -Plantea estrategias para alcanzar o superar los resultados esperados -Se fija metas y obtiene los resultados institucionales esperados -Cumple con oportunidad las funciones de acuerdo con los estándares, objetivos y tiempos establecidos por la entidad -Gestiona recursos para mejorar la productividad y toma medidas necesarias para minimizar los riesgos -Aporta elementos para la consecución de resultados enmarcando sus productos y / o servicios dentro de las normas que rigen a la entidad -Evalúa de forma regular el grado de consecución de los objetivos
Orientación al usuario y al ciudadano	Dirigir las decisiones y acciones a la satisfacción de las necesidades e intereses de los usuarios (internos y externos) y de los ciudadanos, de conformidad con las responsabilidades públicas asignadas a la entidad	Valora y atiende las necesidades y peticiones de los usuarios y de los ciudadanos de forma oportuna · Reconoce la interdependencia entre su trabajo y el de otros · Establece mecanismos para conocer las necesidades e inquietudes de los usuarios y ciudadanos · Incorpora las necesidades de usuarios y ciudadanos en los proyectos institucionales, teniendo en cuenta la visión de servicio a corto, mediano y largo plazo · Aplica los conceptos de no estigmatización y no discriminación y genera espacios y lenguaje incluyente · Escucha activamente e informa con veracidad al usuario o ciudadano
Compromiso con la organización	Alinear el propio comportamiento a las necesidades, prioridades y metas organizacionales	Promueve el cumplimiento de las metas de la organización y respeta sus normas · Antepone las necesidades de la organización a sus propias necesidades · Apoya a la organización en situaciones difíciles

Visión estratégica	Anticipar oportunidades y riesgos en el mediano y largo plazo para el área a cargo, la organización y su entorno, de modo tal que la estrategia directiva identifique la alternativa más adecuada frente a cada situación presente o eventual, comunicando al equipo la lógica de las decisiones directivas que contribuyan al beneficio de la entidad y del país	· Articula objetivos, recursos y metas de forma tal que los resultados generen valor · Adopta alternativas si el contexto presenta obstrucciones a la ejecución de la planeación anual, involucrando al equipo, aliados y superiores para el logro de los objetivos · Vincula a los actores con incidencia potencial en los resultados del área a su cargo, para articular acciones o anticipar negociaciones necesarias · Monitorea periódicamente los resultados alcanzados e introduce cambios en la planeación para alcanzarlos · Presenta nuevas estrategias ante aliados y superiores para contribuir al logro de los objetivos institucionales · Comunica de manera asertiva, clara y contundente el objetivo o la meta, logrando la motivación y compromiso de los equipos de trabajo
Liderazgo efectivo	Gerenciar equipos, optimizando la aplicación del talento disponible y creando un entorno positivo y de compromiso para el logro de los resultados	· Traduce la visión y logra que cada miembro del equipo se comprometa y aporte, en un entorno participativo y de toma de decisiones · Forma equipos y les delega responsabilidades y tareas en función de las competencias, el potencial y los intereses de los miembros del equipo · Crea compromiso y moviliza a los miembros de su equipo a gestionar, aceptar retos, desafíos y directrices, superando intereses personales para alcanzar las metas · Brinda apoyo y motiva a su equipo en momentos de adversidad, a la vez que comparte las mejores prácticas y desempeños y celebra el éxito con su gente, incidiendo positivamente en la calidad de vida laboral · Propicia, favorece y acompaña las condiciones para generar y mantener un clima laboral positivo en un entorno de inclusión. · Fomenta la comunicación clara y concreta en un entorno de respeto
Planeación	Determinar eficazmente las metas y prioridades institucionales, identificando las acciones,	· Prevé situaciones y escenarios futuros · Establece los planes de acción necesarios para el desarrollo de los objetivos estratégicos, teniendo en cuenta actividades, responsables, plazos y

130

		· Asume una función orientadora para promover y afianzar las mejores prácticas y desempeños · Empodera a los miembros del equipo dándoles autonomía y poder de decisión, preservando la equidad interna y generando compromiso en su equipo de trabajo · Se capacita permanentemente y actualiza sus competencias y estrategias directivas
Pensamiento Sistémico	Comprender y afrontar la realidad y sus conexiones para abordar el funcionamiento integral y articulado de la organización e incidir en los resultados esperados	· Integra varias áreas de conocimiento para interpretar las interacciones del entorno · Comprende y gestiona las interrelaciones entre las causas y los efectos dentro de los diferentes procesos en los que participa · Identifica la dinámica de los sistemas en los que se ve inmerso y sus conexiones para afrontar los retos del entorno · Participa activamente en el equipo considerando su complejidad e interdependencia para impactar en los resultados esperados · Influye positivamente al equipo desde una perspectiva sistémica, generando una dinámica propia que integre diversos enfoques para interpretar el entorno
Resolución de conflictos	Capacidad para identificar situaciones que generen conflicto, prevenirlas o afrontarlas ofreciendo alternativas de solución y evitando las consecuencias negativas	· Establece estrategias que permitan prevenir los conflictos o detectarlos a tiempo · Evalúa las causas del conflicto de manera objetiva para tomar decisiones · Aporta opiniones, ideas o sugerencias para solucionar los conflictos en el equipo · Asume como propia la solución acordada por el equipo · Aplica soluciones de conflictos anteriores para situaciones similares

NIVEL ASESOR

COMPETENCIA	DEFINICION DE LA COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
Confiabilidad técnica	Contar con los conocimientos técnicos requeridos y aplicarlos a	· Mantiene actualizados sus conocimientos para apoyar la gestión de la entidad

131

		· Identifica las fuerzas políticas que afectan la organización y las posibles alianzas y las tiene en cuenta al emitir sus conceptos técnicos · Orienta el desarrollo de estrategias que concilien las fuerzas políticas y las alianzas en pro de la organización

NIVEL PROFESIONAL

COMPETENCIA	DEFINICION DE LA COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
Aporte técnico-profesional	Poner a disposición de la Administración sus saberes profesionales específicos y sus experiencias previas, gestionando la actualización de sus saberes expertos.	· Aporta soluciones alternativas en lo que refiere a sus saberes específicos · Informa su experiencia específica en el proceso de toma de decisiones que involucran aspectos de su especialidad · Anticipa problemas previsibles que advierte en su carácter de especialista · Asume la interdisciplinariedad aprendiendo puntos de vista diversos y alternativos al propio, para analizar y ponderar soluciones posibles
Comunicación efectiva	Establecer comunicación efectiva y positiva con superiores jerárquicos, pares y ciudadanos, tanto en la expresión escrita, como verbal y gestual.	· Utiliza canales de comunicación, en su diversa expresión, con claridad, precisión y tono agradable para el receptor · Redacta textos, informes, mensajes, cuadros o gráficas con claridad en la expresión para hacer efectiva y sencilla la comprensión · Mantiene escucha y lectura atenta a efectos de comprender mejor los mensajes o información recibida · Da respuesta a cada comunicación recibida de modo inmediato
Gestión de procedimientos	Desarrollar las tareas a cargo en el marco de los procedimientos vigentes y proponer e introducir acciones para acelerar la mejora continua y la productividad.	· Ejecuta sus tareas con los criterios de calidad establecidos · Revisa procedimientos e instrumentos para mejorar tiempos y resultados y para anticipar soluciones a problemas · Desarrolla las actividades de acuerdo con las pautas y protocolos definidos

		situaciones particulares y se hace responsable de la decisión tomada

NIVEL TECNICO

COMPETENCIA	DEFINICION DE LA COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
Confiabilidad Técnica	Contar con los conocimientos técnicos requeridos y aplicarlos a situaciones concretas de trabajo, con altos estándares de calidad	· Aplica el conocimiento técnico en el desarrollo de sus responsabilidades · Mantiene actualizado su conocimiento técnico para apoyar su gestión · Resuelve problemas utilizando conocimientos técnicos de su especialidad, para apoyar el cumplimiento de metas y objetivos institucionales · Emite conceptos técnicos, juicios o propuestas claros, precisos, pertinentes y ajustados a los lineamientos normativos y organizacionales
Disciplina	Adaptarse a las políticas institucionales y generar información acorde con los procesos.	· Recibe instrucciones y desarrolla actividades acorde con las mismas · Acepta la supervisión constante · Revisa de manera permanente los cambio en los procesos
Responsabilidad	Conoce la magnitud de sus acciones y la forma de afrontarlas	· Utiliza el tiempo de manera eficiente · Maneja adecuadamente los implementos requeridos para la ejecución de su tarea · Realiza sus tareas con criterios de productividad, calidad, eficiencia y efectividad · Cumple con eficiencia la tarea encomendada

NIVEL ASISTENCIAL

COMPETENCIA	DEFINICION DE LA COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
Manejo de la información	Manejar con responsabilidad la información personal e institucional de que dispone.	· Maneja con responsabilidad las informaciones personales e institucionales de que dispone · Evade temas que indagan sobre información confidencial · Recoge solo información imprescindible para el desarrollo de la tarea

133

		· Organiza y custodia de forma adecuada la información a su cuidado, teniendo en cuenta las normas legales y de la organización · No hace pública la información laboral o de las personas que pueda afectar la organización o las personas · Transmite información oportuna y objetiva
Relaciones interpersonales	Establecer y mantener relaciones de trabajo positivas, basadas en la comunicación abierta y fluida y en el respeto por los demás	Escucha con interés y capta las necesidades de los demás · Transmite la información de forma fidedigna evitando situaciones que puedan generar deterioro en el ambiente laboral · Toma la iniciativa en el contacto con usuarios para dar avisos, citas o respuestas, utilizando un lenguaje claro para los destinatarios, especialmente con las personas que integran minorías con mayor vulnerabilidad social o con diferencias funcionales
Colaboración	Coopera con los demás con el fin de alcanzar los objetivos institucionales.	· Articula sus actuaciones con las de los demás · Cumple los compromisos adquiridos · Facilita la labor de sus superiores y compañeros de trabajo

ARTÍCULO CUARTO: La Gerente de la Empresa de Servicios Públicos del Guainía Escalar S.A.S. E.S.P., mediante resolución adoptará las modificaciones o adiciones necesarias para mantener actualizado el presente Manual Especifico de Funciones y Competencias y podrá establecer las equivalencias entre estudios y experiencia, en los casos en que considere necesario.

ARTÍCULO QUINTO: La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Se expide en la ciudad de Inírida, Guainía, a los Treinta (30) días de diciembre de dos mil veintidós (2022).

ZAYRA MILENA LARA BUITRAGO
GERENTE GENERAL
Escalar Guainía S.A.S. E.S.P