

**“DOCUMENTACIÓN DE LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS Y DE
FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES”, CON BASE EN LA NORMA
NTC GP 1000:2004”.**

“EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA E.S.P”

ALBA LUCERO ORDOÑEZ ARIAS

ANA ISABEL ORDOÑEZ ARIAS

**Director: José Albeiro Rodríguez Patiño
Ingeniero Industrial
Especialista en Gestión de la Calidad y Normalización Técnica**

**UNIVERSIDAD GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PERERIA
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
PROGRAMA DE ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN DE LA CALIDAD Y
NORMALIZACIÓN TÉCNICA
ARMENIA, QUINDÍO
2008**

"Documentación de los Manuales de Procedimientos
y de Funciones y Competencias Laborales"

Universidad Gran Colombia
Universidad Tecnológica de Pereira

**“DOCUMENTACIÓN DE LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS Y DE
FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES”, CON BASE EN LA NORMA
NTC GP 1000:2004”.**

“EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA E.S.P”.

**ALBA LUCERO ORDOÑEZ ARIAS
ANA ISABEL ORDOÑEZ ARIAS**

**Director: José Albeiro Rodríguez Patiño
Ingeniero Industrial
Especialista en Gestión de la Calidad y Normalización Técnica**

**Proyecto para optar al título de Especialistas en
Gestión de la Calidad y Normalización Técnica**

**UNIVERSIDAD GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PERERIA
FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL
PROGRAMA DE ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN DE LA CALIDAD Y
NORMALIZACIÓN TÉCNICA
ARMENIA, QUINDÍO
2008**

"Documentación de los Manuales de Procedimientos
y de Funciones y Competencias Laborales"

Universidad Gran Colombia
Universidad Tecnológica de Pereira

Nota de aceptación:

Firma del director del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

AGRADECIMIENTOS

Al presentar este proyecto como nuestro trabajo de grado deseamos agradecer al grupo de personas que nos brindaron su experiencia, asesoría, fueron nuestros guías y estuvieron siempre dispuestos a colaborarnos para solucionar los diferentes contratiempos que se presentaron en el transcurso de la elaboración del presente trabajo.

Queremos destacar el profesionalismo con que nos orientaron. A todos ellos un sincero reconocimiento de gratitud.

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA

A JOSÉ ALBEIRO RODRÍGUEZ PATIÑO Ingeniero Industrial Asesor

A FERNANDO OROZCO Ingeniero Industrial

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA E.S.P.

A JOHN JAIRO TORO ZULUAGA Gerente General

A DIANA COLLAZOS REYES Directora Planeación Corporativa

A LUZ ELENA PATIÑO ALZATE Subgerente de Aguas (E), Gestor Unidad de Distribución

A BLANCA ROCIO ZULETA GAVIRIA Profesional Especializado (03), Dirección Planeación Corporativa

A LUIS ALBERTO VELEZ VELEZ Profesional Universitario, Unidad de Gestión Distribución

Al personal adscrito a la Subgerencia de Aguas, Unidad de Gestión Distribución.

CONTENIDO

Página

INTRODUCCIÓN	15
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	17
1.1. SITUACIÓN PROBLEMA	17
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	18
1.2.1. Definición del problema.....	18
1.2.2. Sistematización del problema	18
2. DELIMITACIÓN.....	19
3. OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS	22
3.1. OBJETIVO GENERAL	22
3.1.1. Objetivos específicos	22
4. JUSTIFICACIÓN	23
5. MARCO REFERENCIAL	24
5.1. MARCO TEÓRICO.....	24
5.2. MARCO CONCEPTUAL.....	33
5.3. MARCO LEGAL	36
5.4. MARCO SITUACIONAL	41
5.4.1. Marco estratégico de la empresa.....	44
5.4.2. Reseña histórica	48
5.4.3. Imagen institucional	52
5.4.4. Infraestructura técnica.....	53
5.4.5. El Recurso humano	55
6. DISEÑO METODOLOGICO.....	58
6.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	58
6.2. FASES DE LA INVESTIGACIÓN.....	59
6.3. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	59
6.4. VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....	60
7. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	61
7.1. OBTENCIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	61
7.1.1. Fuentes de recolección de la información.....	61
7.1.2. Técnicas de recolección de la información	62
7.2. PROCESO DE LA INFORMACIÓN	63
7.3. ANALISIS DE RESULTADOS	75
8. CONCLUSIONES	81
9. RECOMENDACIONES.....	83
BIBLIOGRAFIA	86
ANEXO A.....	88
ANEXO B.....	141

LISTA DE CUADROS

	Pagina
Tabla 1. Sistema de Almacenamiento de Empresas Públicas de Armenia E.S.P.....	54
Tabla 2. Variables de la Investigación.....	60
Tabla 3. Caracterización de los Procesos.....	64
Tabla 4 Variables y análisis de educación, formación, Habilidades y experiencia.....	69
Tabla 5 Clasificación del Personal de la Unidad de Gestión de Distribución según su cargo	75
Tabla 6 Resultados de encuesta para identificación beneficios con la Proyección del Manual de Procedimientos e instructivos según Operarios 03.....	76
Tabla 7 Resultados de encuesta para identificación beneficios con la Proyección del Manual de Procedimientos e Instructivos según Operarios 01.....	76
Tabla 8 Resultados de encuesta para identificación de conocimientos básicos esenciales para Operarios 03.....	77
Tabla 9 Resultados de encuesta para identificación de conocimientos básicos esenciales para Operarios 01.....	78

Pagina

Tabla 10 Resultados de encuesta para identificación de competencias para Operarios 01.....	79
Tabla 11 Resultados de encuesta para identificación de competencias para Operarios 03.....	79

LISTA DE FIGURAS

	Página
Figura 1 Proceso.....	31
Figura 2 Mapa o Red de Procesos Empresas Públicas de Armenia E.S.P.....	43
Figura 3 Estructura Organizacional Empresas Públicas de Armenia E.S.P.....	44
Figura 4 Responsabilidades y personal de la Unidad de Gestión de Distribución.....	57
Figura 5 Clasificación del Personal de la Unidad de Gestión de Distribución según su cargo.....	75
Figura 6 Resultados de encuesta para identificación beneficios con la Proyección del Manual de Procedimientos e instructivos según Operarios 03.....	76
Figura 7 Resultados de encuesta para identificación beneficios con la Proyección del Manual de Procedimientos e instructivos según Operarios 01.....	76
Figura 8 Resultados de encuesta para identificación de conocimientos básicos esenciales para Operarios 03.....	77

Pagina

Figura 9	Resultados de encuesta para identificación de conocimientos básicos esenciales para Operarios 01.....	78
Figura 10	Resultados de encuesta para identificación de competencias para Operarios 01.....	79
Figura 11	Resultados de encuesta para identificación de competencias para Operarios 03.....	79

LISTA DE ANEXOS

	Pagina
Anexo A	
Manuales de de Funciones y Competencias Laborales.....	88
Anexo B	
Manuales de Procedimientos e Instructivos.....	141

RESUMEN

Empresas Publicas de Armenia E.S.P con el propósito de brindar un servicio cada vez más ágil, humano, seguro y transparente, ha emprendido la tarea de modernizar la gestión administrativa, materializada en parte, con la actualización y simplificación de los manuales de procesos y procedimientos, y definición de Funciones y Competencias Laborales, documentos que hacen parte de la base fundamental del Sistema de Gestión de Calidad basado en procesos y del mejoramiento en la prestación del servicio de forma eficaz, eficiente y que generará la efectividad esperada en la organización.

La Identificación, estructuración y documentación de los procesos y procedimientos inmersos en su que hacer de las Empresas Publicas de Armenia, serán un instrumento para la planificación hacia el logro de los objetivos institucionales, al igual que para la gestión y la evaluación permanente en la perspectiva de contribuir a la creación de un sistema de aseguramiento de la calidad que garantice la prestación de servicios.

Los manuales de procedimientos e instructivos documentados y racionalizados se convertirán en una herramienta muy valiosa en la implementación de Sistemas de Información para suministrar servicios de calidad. La elaboración de éstos, fue asumida desde dos puntos de vista, uno de tipo legal y otro relacionado con la razón de ser de la entidad organizada que debe incluir en su gestión gerencial manuales debidamente documentados y adoptados mediante actos administrativos. No basta, cumplir solo con la parte normativa, es imprescindible el cambio de actitud en los funcionarios para hacer las cosas bien y dentro de prácticas definidas y aprobadas.

"Documentación de los Manuales de Procedimientos
y de Funciones y Competencias Laborales"

Universidad Gran Colombia
Universidad Tecnológica de Pereira

El éxito de la empresa y la unidad de Gestión de Distribución reside en la disposición de cada empleado para dar lo mejor de sí mismo, requiere del trabajo en grupo, del esfuerzo conjunto y el deseo de mejora personal y profesional de todos los empleados, con la elaboración del Manual de Funciones y Competencias Laborales, se persigue la unificación de criterios para la elección, evaluación de requisitos, la experiencia, las habilidad y Aptitudes del personal adscrito al área.

ABSTRACT

Public companies of Armenia E.S.P with the intention of offering a service increasingly agilely, humanly, surely and transparently, It has tackled the task of modernizing the administrative management, materialized partly, with the update and simplification of the process manuals and procedures, and definition of Functions and Labour Competitions, documents that do part(report) of the fundamental base of the System of Quality management based on processes and of the improvement in the service of effective, efficient form and that the efficiency waited in the organization will generate.

The Identification, structure and documentation of the processes and immersed procedures in his occupation of the Public companies of Armenia, will be an instrument for the planning towards the achievement of the institutional aims as for the management and the permanent evaluation in the perspective to contribute to the creation of a system of insurance of the quality that guarantees the rendering of services.

The manuals of procedures and instructive documented and rationalized they will turn into a very valuable tool into the system implementation of Information to give quality services. The production of these, it was assumed from two points of view, one of legal type and other one related to the *raison d'être* of the organized entity that must include in his managerial management manuals due documented and adopted by means of administrative acts. It is not enough, to expire only with the normative part, the change of attitude is indispensable in the civil servants to do the things well and inside definite and approved practices.

"Documentación de los Manuales de Procedimientos
y de Funciones y Competencias Laborales"

Universidad Gran Colombia
Universidad Tecnológica de Pereira

The success of the company and the unit of Distribution management resides in the regulation of every employee to give the better(best) thing of yes same, needs of the work in group, of the joint effort and the desire of personal and professional improvement of all the personnel, with the elaboration of the Manual of Functions and Labour Competitions, the unification of criteria is prosecuted for the election, evaluation of requirements, the experience, the habilidad and Aptitudes of the personnel assigned to the area.

INTRODUCCIÓN

El agua es la esencia misma de la vida, es un derecho y una necesidad del ser humano, siendo catalogado como un bien común, su acceso debe garantizar su uso a toda persona independientemente de su capacidad económica.

El estudio de usos del agua, otorga la prioridad al consumo humano, acercándose mas a la concepción del agua como derecho, así mismo se le da una importancia estratégica que hace énfasis en su necesidad para garantizar el desarrollo económico, social y cultural de la ciudad, estrechamente ligado a este esta el principio de eficiencia en las empresas prestadoras de servicios, derivadas de las políticas de inversión publicas y privadas que se desarrollen sean siempre superiores a sus costos.

El desarrollo del Sector Agua Potable y Saneamiento Básico en Colombia, se encuentra vinculado al proceso normativo en torno a la prestación de los Servicios Públicos, lo que hace que este sea un sector ampliamente regulado. En tal sentido, cualquier interpretación sobre su alcance y la forma como su prestación debe ser evaluada o analizada, por el Estado o la Comunidad.

En este trabajo se integran elementos básicos que permitirán a los funcionarios de los diferentes niveles de la Unidad de Gestión de Distribución, comprender la trascendencia de los trabajos que ejecutan, del servicio a los usuarios y a la comunidad en general que están prestando.

Se pretende realizar la documentación de los Manuales de Procedimientos y Manual Especifico de Funciones y Competencias Laborales, para el Servicio Público Domiciliario de Acueducto prestado por la Unidad de Gestión de Distribución de la Subgerencia de Aguas de las Empresas Publicas de Armenia E.S.P., considerando la incidencia de la Planificación, coordinación y ejecución de los procesos operativos para satisfacer las necesidades de los usuarios con respecto a la cantidad, calidad y continuidad en la prestación de los servicios de acueducto.

La definición clara de estos procesos conlleva a la redacción de procedimientos e instructivos específicos que explican el que hacer Empresarial para cada una de las tareas y acciones que deben cumplir los funcionarios de la unidad de Gestión de Distribución.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. SITUACIÓN PROBLEMA

La perspectiva del derecho invita a todas las instancias para lograr una construcción colectiva de la cultura uso eficiente y ahorro agua, para satisfacer las necesidades de La familia, la sociedad y el estado, cada uno desde su hacer y desde su propio espacio, son quienes deben garantizarlo en su entorno.

Empresas Publicas de Armenia E.S.P es una empresa industrial y comercial del estado encargada de suministro de agua potable para el consumo humano a la ciudad de Armenia y esta posicionada como una de las principales empresas oficiales que existe en Quindío prestadora de servicios de Acueducto y Alcantarillado.

La carencia de normalización en los Manuales de Procesos y Procedimientos y Manual Especifico de Funciones y Competencias Laborales de las Unidades Organizativas que no cuenta con la Certificación del Sistema de Gestión de Calidad, Tales como Redes de Distribución de Agua Potable, generan falencias en la prestación de los servicios y desconocimiento de la responsabilidad en el talento humano, los cuales afectan el cumplimiento de los objetivos propuestos, satisfacción de las necesidades del cliente y disminuyen la eficacia y eficiencia del proceso.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Definición del problema

¿Están documentados los Procedimientos e Instructivos, Funciones y Competencias Laborales de la Unidad de Gestión de Distribución de la Subgerencia de Aguas de Empresas Publicas de Armenia E.S.P.?

1.2.2. Sistematización del problema

- ✓ ¿Se ha proyectado la Caracterización del Proceso de la Unidad de Gestión de Distribución de Agua Potable?

- ✓ ¿Se tienen establecidas las funciones y competencias aplicables al Recurso Humano en la Unidad de Gestión de Distribución de Agua Potable?.

- ✓ ¿Están documentados los Procedimientos de la Unidad de Gestión de Distribución de Agua Potable?.

2. DELIMITACIÓN

Empresas Publicas de Armenia E.S.P. es una entidad Industrial y Comercial del Estado, del orden municipal, dedicada a la prestación de los servicios públicos domiciliarios, dotada de personería jurídica, patrimonio propio e independiente y autonomía administrativa y financiera, organizada conforme a las normas legales vigentes, posicionada como una de las principales empresas oficiales que existe en el Departamento Quindío prestadora de servicios de Acueducto y Alcantarillado, Su domicilio principal es la ciudad de Armenia, Departamento del Quindío, Republica de Colombia.

La dirección y administración de Empresas Publicas de Armenia esta a cargo de la Junta Directiva y la Gerencia General.

La Junta directiva es responsable por el desarrollo eficaz y eficiente de todas las obligaciones estatutarias, debe tomar cualquier medida razonable necesaria para cumplir con sus responsabilidades en tanto que las mismas no se aparten de las normas legales, reglamentarias vigentes, de la regulación y los estatutos.

La administración y la representación legal esta a cargo del Gerente General, cuya responsabilidad es la administración, el control de los procesos y del desarrollo eficaz y eficiente de las actividades, para el logro del resultado de los objetivos empresariales y para garantizar la ejecución del objeto social.

La estructura orgánica y/o organización interna de la empresa, esta conformada por las siguientes unidades organizativas y grupos de gestión:

- Junta Directiva
- Gerencia General

Procesos Administrativos

- Dirección Planeación Corporativa
- Dirección Control de Gestión
- Dirección Jurídica y Secretaria General
- Dirección de financiamiento.
- Dirección Comercial
- Subgerencia Administrativa
 - Unidad de Gestión de Recursos
 - Unidad de Gestión de Talento Humano

Procesos Misionales

- Subgerencia Técnica
 - Unidad de Gestión Planeación Técnica
 - Unidad de Gestión Control Pérdidas
- Subgerencia de Aguas
 - Unidad de Gestión Captación y Tratamiento
 - Unidad de Gestión de Distribución**
 - Unidad de Gestión Recolección y Transporte
 - Unidad de Gestión Tratamiento de Aguas Residuales

Subgerencia de Aguas

La Subgerencia de Aguas tiene a su cargo los procesos operativos que contribuyen directamente a satisfacer la demanda y calidad en la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado. Estos procesos los realiza con apoyo de las Unidades de Gestión Captación y Tratamiento, **de Gestión Distribución**, de Gestión Recolección y Transporte y de Gestión Tratamiento de Aguas Residuales.

Unidad de Gestión de Distribución

La Unidad de Gestión Distribución tiene a su cargo el desarrollo del proceso de distribución de agua potable, el sistema esta constituido por el conjunto de estructuras, infraestructura, equipos, accesorios, instrumentos y tecnología necesarios para conducir el agua potable a través del sistema matriz de distribución, el conjunto de conducciones, tanques y sistema secundario de redes, las redes menores y las acometidas.

El proceso lleva a cabo actividades de operación y mantenimiento rutinario y planificado de redes, accesorios y tanques, fontanería, resanes y manejo de equipos y maquinaria especializada. Incluye también los procedimientos establecidos para la atención de daños operativos (Línea 116). La administración y el archivo de la información, debe hacerse de acuerdo con los procedimientos de control de documentos y registros establecidos en el Sistema de Gestión de la Calidad.

El presente proyecto de grado tiene como objeto de estudio la Unidad de Gestión de Distribución de la Subgerencia de Aguas de Empresas Publicas de Armenia que se encarga del suministro de agua potable para el consumo humano de la zona Urbana y algunas áreas rurales del municipio de Armenia, la documentación de los Manuales de Procedimientos e instructivos y de Funciones y Competencias Laborales es un aporte al objetivo a corto plazo de la certificación de este proceso en el diseño, implementación, de los requisitos de la Norma NTC GP 1000:2004.

3. OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS

3.1. OBJETIVO GENERAL

Documentar el Manual de Procedimientos e Instructivos para definir e implementar una metodología unificada, regulada y organizada de trabajo y el Manual de Funciones y Competencias Laborales de la Unidad de Gestión de Distribución de Agua Potable de la Subgerencia de Aguas, de Empresas Publicas de Armenia E.S.P., que permita la óptima administración del Talento Humano y recursos destinados a la satisfacción de las necesidades de los usuarios, clientes y partes interesadas.

3.1.1. Objetivos específicos

- Desarrollar la Caracterización del Proceso de la Unidad de Gestión de Distribución de Agua Potable
- Describir, determinar y establecer las funciones y competencias aplicables al Recurso Humano en la Unidad de Gestión de Distribución de Agua Potable.
- Elaborar Manual de Procedimientos de la Unidad de Gestión de Distribución de Agua Potable.

4. JUSTIFICACIÓN

El Manual de Procedimientos e Instructivos y Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales tienen como objetivo principal fortalecer los mecanismos de sensibilización, que se despliegan y solidifican para brindar fortalecimiento a la cultura del Autocontrol y del mismo Sistema de Control Interno. Los Procesos que se dan a conocer, cuentan con la estructura, base conceptual y visión en conjunto, con el fin de dotar a la misma EPA E.S.P. de una herramienta de trabajo que contribuya al cumplimiento eficaz y eficiente de la misión y metas esenciales, contempladas en el Plan Estratégico.

Así mismo, se busca que existan dos documentos completos y actualizados de consulta, que establezca un método estándar para ejecutar el trabajo de la Unidad de Gestión de Distribución, en razón de las necesidades que se deriven de la realización de las actividades misionales de EPA E.S.P.

En este sentido, Manual de Procedimientos e Instructivos y Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales está dirigido a todos los funcionarios que bajo cualquier modalidad, se encuentren vinculadas a la Unidad de Gestión de Distribución de Empresas y se constituye en un elemento de apoyo útil para el cumplimiento de las responsabilidades asignadas y evaluadas mediante las auditorías de Control Interno, en la consecución de las metas de desempeño, rentabilidad, asegurar la Información y consolidar el cumplimiento normativo.

5. MARCO REFERENCIAL

5.1. MARCO TEÓRICO

Empresas de Servicios Públicos

Son empresas que tienen como objeto la prestación de uno o más servicios públicos domiciliarios o la realización de actividades complementarias a estos servicios.

Las empresas de servicios públicos tienen una característica común que es una de las que justifica la propiedad estatal, son monopolios naturales y esta situación se da por la tecnología de producción o el acceso a los insumos, se caracteriza porque quien primero entra en el mercado adquiere ventajas que excluyen de una vez el surgimiento de los competidores.

Los principales operadores de los servicios públicos domiciliarios son las denominadas empresas de servicios públicos ESP., que son personas jurídicas cuya esencia es comercial por cuanto su constitución se hace en forma de sociedad mercantil con ánimo de lucro, actúa en un régimen de libertad de empresa y su capital está representado en acciones¹.

De acuerdo con el origen de los aportes de capital, estas empresas pueden ser: Oficiales, Mixtas y Privadas.

Los Servicios públicos domiciliarios, son aquellos que se prestan a través del sistema de redes físicas o humanas con puntos terminales en las viviendas o sitios de trabajo de los usuarios y cumplen la finalidad específica de satisfacer las necesidades esenciales de las personal.

¹ Elementos teóricos de los Servicios Públicos Domiciliarios. Jorge Enrique Ayala Caldas. Editores Doctrina y Ley. Bogotá, D.C. Julio 1996. Pág. 78.

Los servicios públicos domiciliarios son aquellos que son prestados directamente en la residencia del usuario. La constitución política no define los servicios públicos domiciliarios y la ley tampoco lo hace simplemente se limita a realizar una enumeración taxativa y a manifestar que son servicios públicos domiciliarios: los de acueducto, alcantarillado, energía eléctrica, telefonía, recolección, transporte y disposición final de los residuos sólidos, gas natural domiciliario y actividades complementarias de los anteriores².

Pueden ser prestados por el estado y particulares. Su prestación esta bajo la regulación, control y vigilancia del estado. Se prestan a través de redes físicas o humanas, con puntos terminales en los domicilios de los usuarios.

El servicio publico domiciliario de acueducto, llamado también servicio publico domiciliario de agua potable es la distribución municipal de agua acta para el consumo humano incluida su conexión y medición, comprende además, las actividades complementarias de captación de agua tratamiento, almacenamiento, conducción, transporte y distribución de agua³.

El servicio público domiciliario de Alcantarillado, es el servicio de recolección de residuos principalmente líquidos, por medio de tuberías y conducto. Son actividades complementarias de transporte, tratamiento, aprovechamiento y disposición final de tales residuos⁴.

² Art. 1 y 14, Numeral 21 Ley 142 de 1994 y 1º. Decreto 1842 de 1991. Elementos teóricos de los Servicios públicos domiciliarios. Jorge Enrique Ayala Caldas. Editores Doctrina y Ley. Bogotá, D.C. Julio 1996. Pág. 78.

³ Art. 14, Numeral 22 Ley 142 de 1994.

⁴ Art. 14, Numeral 23 Ley 142 de 1994.

El servicio público domiciliario de Aseo es el servicio de recolección de residuos principalmente sólidos. Son actividades complementarias, el transporte, tratamiento, aprovechamiento y disposición final de los residuos⁵.

El servicio público domiciliario de Energía Eléctrica, es el servicio de transporte de energía eléctrica desde las redes regionales de transmisión hasta el domicilio del usuario, incluida su conexión y medición. Son actividades complementarias al servicio de energía eléctrica: La generación, transformación, interconexión y transmisión de la energía⁶.

Redes de distribución de agua potable

El acueducto es un sistema o conjunto de sistemas acoplados que permite transportar agua en forma de flujo continuo desde un lugar accesible en la naturaleza hasta el punto de consumo.

La red de distribución está conformada por líneas expresas, redes primarias o red matriz, que son el conjunto de tuberías mayores que son utilizadas para la distribución de agua potable, que conforman las mallas principales de servicio y que distribuyen el agua procedente de la planta de tratamiento hacia las redes de acueducto. Las redes matrices son los elementos sobre los cuales se mantienen las presiones básicas de servicio para el funcionamiento del sistema de distribución general.

Las redes de distribución secundaria y terciaria son el conjunto de tuberías destinadas al suministro en ruta del agua potable a las viviendas y demás establecimientos municipales públicos y privados.

⁵ Art. 14, Numeral 24 Ley 142 de 1994.

⁶ Art. 14, Numeral 25 Ley 142 de 1994.

Sistema de Gestión de la Calidad.

Un sistema de gestión de la Calidad es una herramienta administrativa que permite planear e implementar de forma ordenada las oportunidades de mejoramiento en una empresa. En otras palabras, son acciones y procedimientos planificados y organizados por medio de los cuales se busca conseguir unos resultados específicos. Cuando una empresa implanta un sistema de este tipo sólo lo hace para gestionar un aspecto puntual, como por ejemplo la calidad de sus productos y servicios⁷.

El Sistema de gestión de la calidad es el conjunto de elementos interrelacionados de una empresa u organización por los cuales se administra de forma planificada la calidad de la misma, en la búsqueda de la satisfacción de sus clientes. Entre dichos elementos, los principales son:

- 1.- La estructura de la organización. La estructura de la organización responde al organigrama de la empresa donde se jerarquizan los niveles directivos y de gestión.
- 2.- La estructura de responsabilidades. La estructura de responsabilidades implica a personas y departamentos. La forma más sencilla de explicitar las responsabilidades en calidad, es mediante un cuadro de doble entrada, donde mediante un eje se sitúan los diferentes departamentos y en el otro, las diversas funciones de la calidad.
- 3.- Procedimientos. Los procedimientos responden al plan permanente de pautas detalladas para controlar las acciones de la organización.

⁷ Colombia, Departamento Nacional de Planeación. Análisis institucional del Sistema Nacional de Calidad en Colombia. Bogotá, D.C. DNP. 2005.

4.- Procesos. Los procesos responden a la sucesión completa de operaciones dirigidos a la consecución de un objetivo específico.

5.- Recursos. Los recursos, no solamente económicos, sino humanos, técnicos y de otro tipo, deberán estar definidos de forma estable y además de estarlo de forma circunstancial.

El Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma NTC GP 1000:2004 está dirigido a todas las entidades, y tiene como propósito mejorar su desempeño y su capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus clientes.

La orientación de esta norma promueve la adopción de un enfoque basado en los procesos, el cual consiste en identificar y gestionar, de manera eficaz, numerosas actividades relacionadas entre sí. Una ventaja de este enfoque es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales que hacen parte de un sistema conformado por procesos, así como sobre su combinación e interacción.

El sistema trae varios beneficios ya que permite:

- Descubrir las necesidades de la empresa y definir sus respectivos procesos.
- Trabajar en dirección a una mejora continua.
- Realizar mejoras en productividad, reducción de costos y recursos utilizados, prevención de fallas que puedan encarecer la producción.
- Mejorar la imagen frente a los trabajadores, la comunidad y los usuarios.

- Cumplir con las reglamentaciones actuales y las que surjan posteriormente.
- Satisfacer las reglamentaciones de compras del gobierno o la industria.
- Obtener una ventaja competitiva en el mercado y aumentar la cuota de este.
- Aumentar el número de clientes, generar su confianza, conseguir su fidelidad, mejorar la relación con ellos, la motivación del personal.

Los retos que supone la implementación de un sistema de gestión son⁸:

Contar con personal competente y/o formarlo, asignar recursos técnicos y económicos para la puesta en marcha del sistema de gestión, dedicar tiempo y esfuerzo para el montaje del sistema.

Caracterización de Procesos

La Caracterización de Procesos consiste en identificar las características de los procesos en una organización y está orientada a ser el primer paso para adoptar un enfoque basado en procesos, en el ámbito de un sistema de gestión de la calidad, reflexionando sobre cuáles son los procesos que deben configurar el sistema, es decir, qué procesos deben aparecer en la estructura de procesos del sistema.

Una vez elaborada esta caracterización, con la información proporcionada puede proyectarse el mapa o red de procesos de una organización (ver Figura No. 2). El cual muestra los procesos identificados y sus interrelaciones, siendo representación gráfica de la estructura de procesos que conforman el sistema de gestión. Los procesos pueden ser clasificados como:

⁸ Colombia, ICONTEC. Enfoque para combinar e integrar la gestión de sistemas. J. Martínez y D. Castillo. Bogotá, D.C. ICONTEC, 2006.

Procesos estratégicos: procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección.

Procesos Misionales: incluye todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser.

Procesos de Apoyo: incluye todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora.

Procesos de Evaluación: incluyen los procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia, incluyen procesos de medición, seguimiento y auditoría interna, acciones correctivas y preventivas, y son una parte integral de los procesos estratégicos de apoyo y los misionales⁹.

Manual de Procesos y Procedimientos

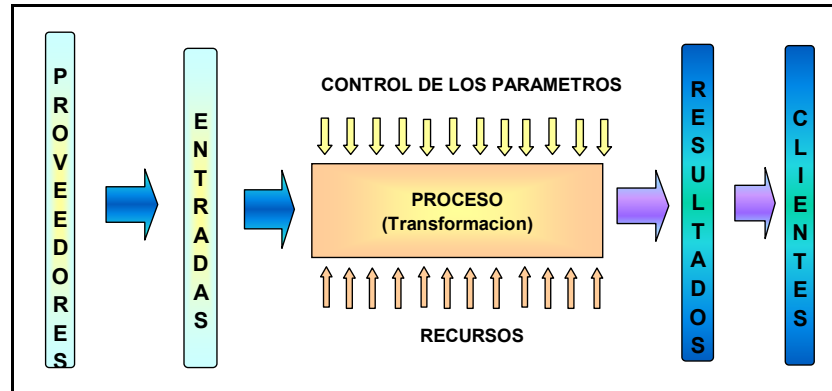
Un manual es una recopilación en forma de texto, para definir e implementar una metodología unificada, regulada y organizada de trabajo, que recoge minuciosa y detalladamente las instrucciones que se deben seguir para realizar una determinada actividad, de una manera sencilla, para que sea fácil de entender y permita desarrollar correctamente la actividad propuesta.

Los procesos son un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan los cuales transforman elementos de entrada en resultados¹⁰.

⁹ Norma Técnica Colombiana NTC GP 1000:2004

¹⁰ Proceso "Norma NTC ISO 9000:2000.

Figura 1 Proceso.¹¹



Los procesos y procedimientos es la definición de tareas en forma sencilla y clara, genera eficacia, eficiencia y seguridad como elementos esenciales de una buena gestión, al tiempo que facilita la aplicación de los mecanismos de autocontrol en un proceso de mejoramiento y fortalecimiento de la capacidad organizacional para atender sus compromisos con los usuarios o clientes.

Dentro del proceso de mejoramiento continuo de la calidad que deben adoptar las empresas para atender eficazmente los requisitos, necesidades y expectativas de sus usuarios o beneficiarios tanto externos como internos, la identificación, estructuración y documentación de los procesos y procedimientos inmersos en su que hacer, se constituye en un mecanismo de planificación idóneo y expedito para orientar el rumbo hacia el logro de los objetivos institucionales, al igual que para la gestión y la evaluación permanente en la perspectiva de contribuir a la creación de un sistema de aseguramiento de la calidad que garantice la producción de bienes o prestación de servicios.

Ordenar y documentar la selección de dichos procesos, etapas, procedimientos y actividades, permite racionalizar el uso de los recursos al simplificar trámites,

¹¹Figura Proceso " Memorias de Diplomado en Gestión de la Calidad Serie ISO 9000:2000 Universidad del Quindío

evitar funciones repetitivas, eliminar cuellos de botella por indefinición, evitar la evasión de responsabilidades, lo cual se traduce en ahorro de tiempos, movimientos y costos operacionales.

Manual de de Funciones y Competencias Laborales

El manual de funciones y competencias laborales es un instrumento para la administración del personal a través del cual se establecen funciones y competencias laborales de los empleos que conforman la planta de personal de una entidad y los requerimientos exigidos para el cumplimiento de los mismos. Se constituye en el soporte técnico que justifica y da sentido a la existencia de los cargos de una entidad u organismo.

El manual de funciones y competencias laborales se orienta al logro de los siguientes propósitos:

- Instrumentar la marcha de procesos administrativos tales como: selección de personal, inducción de nuevos funcionarios, capacitación y entrenamiento en los puestos de trabajo y evaluación del desempeño.
- Generar en los miembros de la organización compromiso con el desempeño eficientes de los empleos, entregándoles la información básica sobre los mismos.
- Proporciona información de soporte para la planeación e implementación de medidas de mejoramiento y modernización administrativa, así como efectuar estudios de cargas de trabajo.
- Facilitar el establecimiento de parámetros de eficiencia y criterios de autocontrol.

Las competencias laborales se refieren a un nuevo concepto de la administración pública, que se define como la capacidad de una persona para desempeñar en

diferentes contextos y con base de requerimientos de calidad y resultados esperados en el sector público, las funciones inherentes a un empleo; capacidad que esta determinada por los conocimientos, destrezas, habilidades, valores, actitudes y aptitudes que debe demostrar el empleado público.

Las competencias comunes, las comportamentales y las funcionales, además de los requisitos de estudio y experiencia conforman las competencias laborales.

Las competencias comunes, las comportamentales hacen referencia al conjunto de características de la conducta que se exige como estándares básicos para el desempeño del empleo atendiendo a la motivación, las actitudes y las aptitudes, las habilidades y rasgos de la personalidad.

Las competencias funcionales que precisan y detallan aquello que debe hacer el empleado para ejercer un cargo y se definen a partir del contenido funcional del empleo¹².

5.2. MARCO CONCEPTUAL

Servicio público domiciliario de acueducto, comprende las actividades de captación, conducción, tratamiento, almacenamiento y distribución de agua potable que reúne los requisitos organolépticos, físicos, químicos y microbiológicos es apta y aceptable para el consumo humano y cumple con las normas de calidad de agua.

Una vez ejecutados los trabajos de captación, conducción y tratamiento el agua es llevada a las redes de distribución primaria o red matriz de acueducto, que son el

¹² Instructivo para el ajuste del manual específico de funciones y competencias laborales. Departamento Administrativo de la Función Pública.

conjunto de tuberías mayores, accesorios, estructura y equipos utilizadas para la distribución de agua potable, que conforman las mallas principales de servicio del municipio y que distribuyen el agua procedente de las líneas expresas o de la planta de tratamiento hacia las redes menores de acueducto. Las redes matrices son los elementos sobre los cuales se mantienen las presiones básicas de servicio para el funcionamiento correcto del sistema de distribución general.

Redes de distribución secundarias y terciarias son el conjunto de tuberías destinadas al suministro en ruta del agua potable a las viviendas y demás establecimientos municipales públicos y privados.

Empresas Públicas de Armenia tiene divididas las áreas operativas en:

Unidades Organizativas las cuales reflejan los detalles de estructura de la organización y fueron creadas para delegar el control administrativo, para aplicar directivas de responsabilidad, proporcionar y/o restringir el acceso a recursos, en la actualidad vienen estandarizando las formas de ejecución de los trabajos a realizar mediante el diseño, implementación, mantenimiento y Mejora del Sistema de Gestión de Calidad, que comprende la elaboración de:

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Procedimiento: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Para realizar los trabajos en forma óptima se documenta el manual de funciones y competencias laborales que incluye el análisis de los siguientes:

Funciones: Las funciones representan las acciones realizadas por la empresa, la agrupación de las actividades afines, expresadas en forma genérica, esto es, un bosquejo de las tareas realizadas por la organización para alcanzar sus fines.

Competencias Laborales: Es la capacidad que una persona posee para desempeñar una función productiva en escenarios laborales usando diferentes recursos bajo ciertas condiciones, que aseguran la calidad en el logro de los resultados.

Experiencia: Se entiende por experiencia los conocimientos, las habilidades y las destrezas adquiridas o desarrolladas mediante el ejercicio de una profesión, arte u oficio.

Experiencia Profesional: Es la adquirida a partir de la terminación y aprobación de todas las materias que conforman el pénsum académico de la respectiva formación profesional, tecnológica o técnica profesional, en el ejercicio de las actividades propias de la profesión o disciplina exigida para el desempeño del empleo.

Experiencia Relacionada: Es la adquirida en el ejercicio de empleos que tengan funciones similares a las del cargo a proveer o en una determinada área de trabajo o área de la profesión, ocupación, arte u oficio.

Habilidad y Aptitud: Es el grado de competencia de las personas concreto frente a un objetivo determinado. Se considera a la habilidad como a una aptitud innata o desarrollada o varias de éstas, y al grado de mejora que se consiga mediante la práctica, se le denomina talento. La habilidad es la destreza para ejecutar, la capacidad y disposición para negociar y conseguir los objetivos a través de unos hechos en relación con las personas, bien a título individual o en equipo.

Como aporte del presente trabajo de grado se evaluarán los procesos, procedimientos y actividades ejecutadas mutuamente relacionadas, que inician con la entrega del agua potable a la salida planta de Tratamiento al sistema de

distribución, la cual es conducida por medio de redes de distribución para la posterior entrega en los inmuebles a los usuarios.

5.3. MARCO LEGAL

LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA y el régimen de los servicios públicos domiciliarios han establecido derechos y garantías para todos los usuarios, teniendo en cuenta que estos servicios atienden las necesidades básicas de la población que influyen en su bienestar y salubridad. Para el sistema de Acueducto de conformidad con los principios, deja a la Ley, respecto a los Servicios Públicos Domiciliarios, la regulación de los siguientes aspectos:

- La competencia y las responsabilidades.
- La cobertura, la calidad y la continuidad.
- La financiación y las tarifas.
- Los derechos y deberes de los usuarios.

La participación de los usuarios en la gestión y en la fiscalización de las empresas operadoras. La participación de los municipios o de sus representantes en las entidades o empresas que presten estos servicios.

La LEY 142 DE 1994, “por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios” En Colombia, que constituye el marco general de un conjunto de transformaciones institucionales en regulación, control y vigilancia, orientadas hacia la descentralización y el logro de mayor eficiencia y competencia, en la prestación de los servicios públicos¹³.

¹³ Departamento Nacional de Planeación, 2003.

El Sector Agua Potable y Saneamiento Básico ha sufrido cambios importantes con posterioridad al establecimiento del modelo de prestación de servicios públicos domiciliarios derivado de la Ley 142 de 1994 y la normatividad posterior, especialmente en lo relacionado con la cobertura, la calidad y la confiabilidad de los servicios.

Como es de nuestro conocimiento la calidad del agua es regida el Ministerio de la Protección Social, en el **DECRETO 1575 DEL 2007** "Por el cual se establece el Sistema para la Protección y Control de la Calidad del Agua para Consumo Humano", **RESOLUCION NUMERO 2115 DEL 2007**, "Por medio de la cual se señalan características, instrumentos básicos y frecuencias del sistema de control y vigilancia para la calidad del agua para consumo humano".

En 1997 La cultura del consumo del agua, tiene que ver con la expedición de la **LEY 373 DE 1997**. "Por la cual se establece el programa para el uso eficiente y ahorro del agua", aplicable a los responsables de los sectores que utilizan el recurso hídrico y aquellas entidades encargadas de prestar los servicios de acueducto, alcantarillado de la producción hidroeléctrica y demás usuarios del recurso hídrico¹⁴.

El uso racional del agua, se ha convertido en la mejor alternativa de sostenibilidad para las generaciones futuras, y posiblemente la única posibilidad de afrontar futuras crisis, por escasez del recurso.

En el año 2000 se expide el **REGLAMENTO TÉCNICO DEL SECTOR DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO - "RAS"**, con el propósito de estandarizar

¹⁴ ACODAL Asociación Colombiana de Ingeniería Sanitaria y Ambiental. Revista No. 213 2006. "El ahorro del agua como voluntad ciudadana o como medida regulatoria".

y establecer los criterios y recomendaciones para el diseño, construcción, supervisión técnica, interventoría, operación y mantenimiento de los sistemas de Agua potable y Saneamiento Básico, fruto del análisis de un grupo de profesionales que participaron en los comités de la Junta Técnica Asesora. Cada uno de estos títulos del documento es un Manual de prácticas de buena Ingeniería que recoge el interés general del sector por lograr un acercamiento a las condiciones reales del país.

Empresas Públicas de Armenia cuenta con un manual de Normas de Construcción y Diseño de Redes de Acueducto de Empresas Públicas de Armenia E.S.P., el cual contiene las prácticas necesarias para la correcta construcción de redes de Acueducto, que contempla los requisitos contenidos en el **Contrato de Condiciones Uniformes** y lo establecido en el **Código Colombiano de Fontanería Norma NTC 1500**.

Tomando como referencia esencial la normatividad que rige la administración Pública, en la actualidad es obligatorio el establecimiento, documentación, implementación y mantenimiento de un Sistema de Gestión de Calidad para la Rama Ejecutiva del Poder Público del orden Nacional y entidades prestadoras de servicios públicos domiciliarios, la cual fue reglamentada mediante la siguiente legislación:

LEY 872 DE 2003 (diciembre 30), "por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del poder público y en otras entidades prestadoras de servicios", señala la obligatoriedad de desarrollar, implementar, mantener, revisar y perfeccionar un sistema de Gestión de Calidad en las Entidades Públicas Estatales, como herramienta de gestión sistemática y transparente que le permita evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a su cargo.

"Artículo 1º. Creación del sistema de gestión de la calidad".

"Artículo 2º. Entidades y agentes obligados".

DECRETO 4110 DE 2004 (diciembre 9). Por el cual se reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública. "Artículo 1o. Adoptase la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004, la cual determina las generalidades y los requisitos mínimos para establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad en los organismos, entidades y agentes obligados conforme al artículo 2o de la Ley 872 de 2003".

DECRETO 2375 DEL 2006. "Por el cual se reglamenta el Artículo 7 de la Ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública".

Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTC GP 1000:2004. "Sistema de Gestión de Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios. Requisitos".

Circular No. 06 del 2005. "Implementación del Sistema de Gestión de Calidad en las entidades del estado obligadas por la LEY 872 de diciembre 30 de 2003 su **DECRETO 4110** de 9 diciembre del 2004".

Circular No. 1000 - 002 del 2007. "Equipos de Implementación del MECI y/o Calidad".

Circular No. 1000 - 009 del 2007. "Implementación del Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma NTC GP 1000:2004".

Con la expedición de la **LEY 909 DE 2004** (Septiembre 23). "Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones".¹⁵

Al caracterizar un empleo público a partir del enfoque de competencias laborales sus implicaciones son de enorme repercusión pues los procesos de selección deberán considerar este elemento, al igual que todos los procesos de gestión personal; por lo tanto la capacitación y la evaluación del desempeño, deberán estar fundamentadas en las competencias laborales.

El Gobierno Nacional expide los **DECRETO 770 DE 2005** (marzo 17) "por el cual se establece el sistema de funciones y de requisitos generales para los empleos públicos correspondientes a los niveles jerárquicos pertenecientes a los organismos y entidades del Orden Nacional, a que se refiere la Ley 909 de 2004", **DECRETO 785 DE 2005** (marzo 17), "por el cual se establece el sistema de nomenclatura y clasificación y de funciones y requisitos generales de los empleos de las entidades territoriales que se regulan por las disposiciones de la Ley 909 de 2004", y **DECRETO REGLAMENTARIO 2539 DE 2005** (julio 22), del Departamento Administrativo de la Función Pública, "por el cual se establecen las competencias laborales generales para los empleos públicos de los distintos niveles jerárquicos de las entidades a las cuales se aplican los Decretos-ley 770 y 785 de 2005". Decretos que establecen los criterios de obligatoriedad de aplicación en las entidades del orden nacional y territorial para definir e incorporar manuales específicos de funciones y de requisitos de competencias laborales para el ejercicio de empleos públicos.

¹⁵ Instructivo para ajuste del manual específico de funciones y competencias laborales. Departamento de Administración de la Función Pública. Bogotá D.C. Agosto del 2005.

Para ajustar y actualizar el Manual de Funciones y Requisitos de la Unidad de Gestión de Distribución se tendrá en cuenta el **DECRETO REGLAMENTARIO 2772 DE 2005** (agosto 10) Departamento Administrativo de la Función Pública "Por el cual se establecen las funciones y requisitos generales para los diferentes empleos públicos de los organismos y entidades del orden nacional y se dictan otras disposiciones".

5.4. MARCO SITUACIONAL

País	Colombia
Departamento	Quindío
Municipio	Armenia
Entidad	Empresas Públicas de Armenia E.S.P.
Macroproceso	Aguas.
Proceso	Gestión de Distribución.

La definición y aprobación de un nuevo sistema organizacional para Empresas Públicas de Armenia E.S.P, han suscitado cambios a nivel interno que implican, por un lado la actualización de sus formas y prácticas de trabajo y por otro la necesidad de mantener un alto nivel de control y regulación sobre los diferentes actividades que se desarrollan en las Unidades de Gestión de la empresa incluyendo el área de distribución, a esto se suma la búsqueda de la certificación a nivel general.

Para alcanzar la calidad representada en la eficiencia y eficacia de los procesos realizados por las diferentes Unidades Organizativas en EPA se viene adelantando el diseño, implementación y mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad el cual cuenta con el apoyo de la Alta Dirección para el cumplimiento de los

requisitos sugeridos en la NTC-GP 1000:2004 y teniendo como base fundamental la estandarización, la implementación y la revisión continua de las políticas, funciones, competencias, procesos y procedimientos de la Empresa.

Los criterios para la determinación de las competencias, requisitos y funciones explícitas, obedecen a la complejidad y estricto cumplimiento de los procesos, procedimientos y operaciones establecidos en la Empresa y para cada una de las unidades organizativas que la conforman.

En algunas de las Unidades Organizativas se ejecutan distintos procesos y hacen parte integral de la estructura orgánica y se encuentran proyectados en el Mapa de procesos de EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA ESP. (Ver Figuras 2 y 3)

Figura 2 Mapa o red de Procesos de Empresas Públicas de Armenia E.S.P.

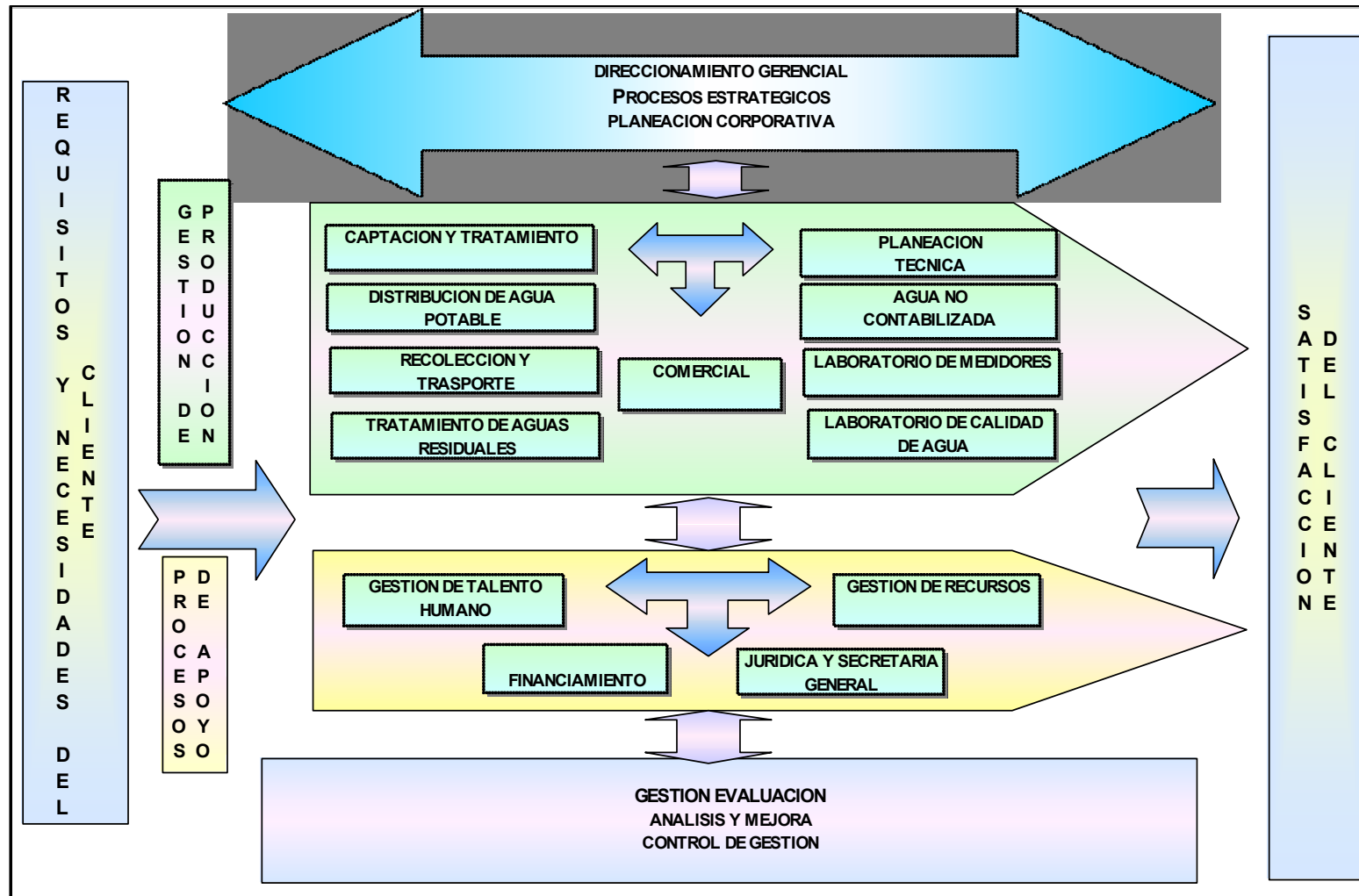
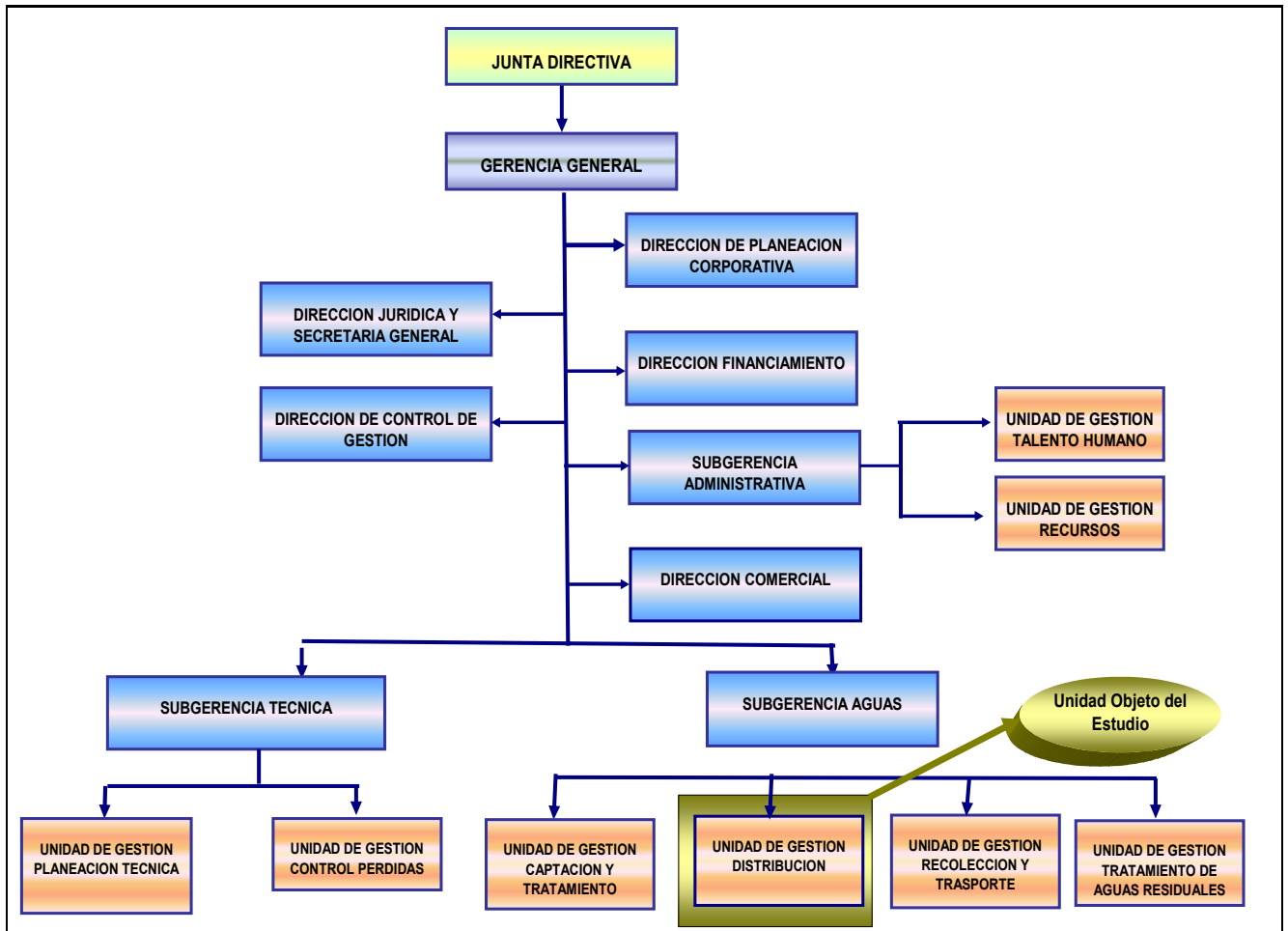


Figura 3 Estructura Organizacional de Empresas Públicas de Armenia E.S.P.



5.4.1. Marco estratégico de la empresa

MISIÓN

“Empresas Publicas de Armenia E.S.P comprometida con el desarrollo regional, trabaja bajo el concepto de sostenibilidad en servicios públicos y negocios estratégicos para la satisfacción de las demandas ciudadanas”.

VISIÓN

"Empresas Publicas de Armenia E.S.P. Se consolida y reconoce como un modelo de gestión a nivel nacional, basado en practicas transparentes y de equilibrio ambiental, que superan los estándares del sector y participan en el desarrollo integral de la región".

POLÍTICA DE CALIDAD

"Empresas Publicas de Armenia E.S.P., se compromete con el mejoramiento continuo, en la prestación del servicio de acueducto, ofreciendo calidad en el suministro de agua potable y asegurando el cumplimiento de los requisitos del cliente, a través de la utilización y uso racional de los recursos humanos, técnicos, tecnológicos e hídricos disponibles".

VALORES CORPORATIVOS

Amor, Protección al ecosistema, Respeto, Educación a la comunidad, Solidaridad, Participación Ciudadana, Competitividad, Compromiso y pertenencia, Oportunidad, Tecnología en actividades, Crecimiento, Creencia en servicios de calidad superior, Responsabilidad, Excelencia, Creencia en la importancia de las personas como individuos, Ética, Honestidad, Transparencia y lucha anticorrupción en la gestión, Comunicación e integración basada en la información, Trabajo en equipo.

POLÍTICA SOCIAL

Se orienta a mejorar el nivel de vida de la población del municipio de Armenia, mediante la prestación eficiente, oportuna y continua de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo y la adecuada operación de la Central de Beneficio de Carnes, incentivando a la ciudadanía hacia la participación en el control social de los actos administrativos y operativos de la empresa y la interiorización de la cultura de conservación del agua.

POLÍTICA ECONÓMICA

Se orienta a la administración de los recursos y acciones bajo los principios de eficiencia y economía. Encauzándolos hacia el cumplimiento de los objetivos propuestos en el plan estratégico y fomentando la implantación de la cultura de planificación y desarrollo tecnológico en cada una de las áreas de la empresa.

POLÍTICA SOCIO ECONÓMICA

Se orienta a la proyección del crecimiento y desarrollo de la empresa de acuerdo a la Misión, la Visión y Valores Corporativos, contribuyendo con el equilibrio financiero, la rentabilidad social del Municipio y la redistribución de los ingresos dentro de la población.

POLÍTICA REGIONAL

Se orienta a interactuar permanentemente con instituciones del orden regional, nacional e internacional, promoviendo la realización de alianzas estratégicas e incentivando la implementación de la política regional o metropolitana en la prestación de los servicios en el departamento del Quindío.

POLÍTICA LABORAL

Se orienta a proponer un ambiente laboral de concertación, capacitación y desarrollo integral del recurso humano como parte fundamental de un esquema institucional basado en tecnologías avanzadas, impulsando su participación permanente en los procesos administrativos y propiciando el mejoramiento de la calidad de vida de sus familias.

POLÍTICA AMBIENTAL

Se orienta a mantener el equilibrio ambiental, optimizando y racionalizando la utilización de los recursos naturales, desarrollando actividades de saneamiento básico, mediante la operación eficiente de los servicios de alcantarillado y aseo, protegiendo las cuencas y garantizando una adecuada captación, tratamiento, distribución y disposición del agua.

POLÍTICA FINANCIERA

Se orienta a la proyección del crecimiento y desarrollo de la empresa, mediante los postulados de fortalecimiento de sus recursos propios, soportados en la ampliación de cobertura en la prestación de sus servicios, y en una adecuada estructura tarifaria, propendiendo por opciones de cofinanciación, regalías y subsidios como fuente de financiamiento de sus inversiones; y procurando un manejo cuidadoso y austero de los recursos de crédito internos y externos, como ingrediente fundamental en el crecimiento y desarrollo tecnológico de las empresas de servicios.

5.4.2. Reseña histórica

Empresas Públicas de Armenia, fue creada mediante Acuerdo No. 050 por delegados del Departamento de Caldas en el año 1940.

En 1962 mediante acuerdo No. 043 del Concejo Municipal se constituye el establecimiento público autónomo encargado de la administración y dirección de los Servicios Públicos Municipales de Acueducto, Alcantarillado, Eléctrica, Telefonía y Aseo, Plazas de Mercado, Matadero, Alumbrado Publico, Aeropuerto y Plaza de Ferias, siendo denominada Empresas Públicas de Armenia. En 1963 el gobernador de Caldas, aprobó y dio vida Jurídica a las Empresas Publicas de Armenia.

Mediante convenios interinstitucionales otras empresas entraron a prestar parte de los servicios que venía ejecutando Empresas Publicas Armenia, como por ejemplo, el servicio de Energía, Alumbrado Publico, con la Empresa de Energía del Quindío EDEQ, el servicio de Aeropuerto con la Aeronáutica Civil, Plazas de Ferias con el municipio de Armenia, la Telefonía con la Empresa de Teléfonos de Armenia Telearmenia.

En el año 1996, mediante Acuerdo No. 011 del Concejo Municipal de Armenia, para efectos de enmarcar a Empresas Publicas de Armenia en la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios y especialmente en lo relativo al régimen de transición previsto por la transformación empresarial se convierte en Empresas Industrial y Comercial del Estado, del orden municipal, cuya razón social es la de Empresas Publicas de Armenia E.S.P. Para esta fecha la empresa solamente cinco servicios; Acueducto, Alcantarillado, Aseo, Plazas de Mercado y Central de beneficio de Carnes.

De los anteriores servicios, en la actualidad presta EPA, el Acueducto y Alcantarillado, considerados como servicios públicos domiciliarios, de conformidad con lo establecido por la Ley 142 de 1994. Sin embargo los efectos de la transformación solo se reflejan en la estructura orgánica y en el régimen laboral de las Empresas con todos sus efectos legales, a partir del año 1999 en que se crea la Subgerencia de Negocios, como parte de la reforma administrativa que se desprendió de la transformación empresarial de 1996 y de la correspondiente actualización del plan de cargos.

En el año 2003 después de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en el proceso de producción de agua potable se obtiene la certificación

que manifiesta el mejoramiento continuo y el posicionamiento que la empresa tiene dentro del mercado por su alta capacidad competitiva¹⁶.

El 8 de Octubre del 2007 se adopta una nueva estructura orgánica y se aprueba la planta global de cargos, por parte de la Junta Directiva de las Empresas Públicas de Armenia, promoviendo el bien de quienes la integran y proclamando su responsabilidad legal, su voluntad de establecer un estatuto que asegure la creación de mayor valor para los usuarios y para el municipio de Armenia y una mejor gestión empresarial que sienta las bases hacia la competitividad¹⁷.

La dirección administrativa de EPA E.S.P., estará a cargo de la Junta Directiva y la Gerencia General.

Junta Directiva

La Junta Directiva es responsable por el desarrollo eficaz y eficiente de todas las obligaciones estatutarias. Deberá tomar cualquier medida razonable necesarias para cumplir con sus responsabilidades, en tanto que las mismas no se aparten de las normas legales y reglamentarias vigentes, de la regulación y de la misma ley y los estatutos

Gerencia General

La Gerencia General es responsable por la administración y el control de todos los procesos y del desarrollo eficaz y eficiente de las actividades de Empresas Públicas de Armenia ESP, para lograr resultados de acuerdo con los objetivos empresariales y para garantizar la ejecución del objeto social.

¹⁶ Información recopilada en el centro de documentación de EPA E.S.P., Dirección de Planeación Corporativa.

¹⁷ Gaceta Municipal, informativo de los actos de gobierno municipal. Acuerdo No. 015 del 8 de Octubre del 2007.

Empresas Públicas de Armenia con una estructura orgánica, corresponde a un sistema por funciones donde se discriminan los niveles jerárquicos descendentes, gerencial, administrativo, de planeación y ejecutivo, cuenta con la siguiente Unidades Organizativas que enfocan todos sus esfuerzos para el cumplimiento del objeto social.

Subgerencia de Aguas

Subgerencia de Aguas tiene a su cargo los procesos operativos que contribuyen directamente a satisfacer la demanda y calidad en la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado. Estos procesos los realiza con apoyo de las Unidades de Gestión Captación y Tratamiento, **Gestión Distribución**, Gestión Recolección y Transporte y Gestión Tratamiento de Aguas Residuales (ver Figura 4).

Unidad de Gestión Distribución

La Unidad de Gestión Distribución tiene a su cargo el desarrollo del proceso de distribución, está constituido por el conjunto de estructuras, infraestructura, equipos, accesorios, instrumentos y tecnología necesarios para distribuir el agua potable a través del sistema matriz de distribución y el conjunto de conducciones y tanques), el sistema secundario (compuesto por la red secundaria y la red menor de distribución) y los sistemas independientes (los que no están interconectados con la red matriz o secundaria).

El proceso lleva a cabo actividades de almacenamiento, operación y mantenimiento rutinario y planificado de redes, accesorios y tanques, fontanería y resane y manejo de equipos y maquinaria especializada. Incluye también los procedimientos establecidos para la atención de daños operativos (Línea 116).

5.4.3. Imagen institucional

Empresas Públicas de Armenia E.S.P., es una empresa que enfoca todos sus esfuerzos a la administración de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado, con metas de rentabilidad y productividad a corto mediano y largo plazo, garantizando una gestión integral hacia la calidad.

Empresas Públicas de Armenia E.S.P., ha recibido los siguientes reconocimientos:

Se encuentra catalogada durante los últimos años como una de las empresas que ofrece mejor calidad de agua potable a sus usuarios, en cumplimiento a la legislación y requisitos vigentes.

Mención de Honor "a la Empresa mas destacada en la aplicación de la Salud Ocupacional" otorgada por la Seccional de Salud Ocupacional del Quindío Resolución No. 026 de Noviembre del 2005.

Galardón para Empresas Preventivas Modalidad "Programa de Control de la Accidentalidad" Agosto del 2005, otorgado por la ARP Administradora de Riesgos Profesionales de la Compañía Agrícola de Seguros de Vida S.A.

El Primer Puesto por "Plan de Control de la Accidentalidad" Agosto del 2006, otorgado por la ARP Administradora de Riesgos Profesionales de la Compañía Agrícola de Seguros de Vida S.A.

5.4.4. Infraestructura técnica

Empresas Públicas de Armenia en la Subgerencia de Aguas realiza la prestación del Servicio de Acueducto y Alcantarillado, constituido por el sistema de producción en la Unidad de Gestión de Captación y Tratamiento, y distribución de Agua potable Unidad de Gestión de Distribución y del Servicio de Alcantarillado forman parte la Unidad de Gestión Recolección y Transporte, en la descontaminación de aguas la Unidad de Tratamiento de Aguas Residuales.

El proceso de producción de Agua Potable se divide en captación, conducción y Tratamiento, en el mes de abril del 2003, después diseñar, e implementar el Sistema de Gestión de Calidad y de cumplir con los requisitos exigidos por el ente certificador **BUREAU VERITAS QUALITY INTERNACIONAL**, se recibe la Certificación en los procesos de Captación, Conducción y Planta de Tratamiento para la producción de Agua Potable bajo la Norma NTC ISO 9001: 2000.

El sistema de distribución de agua potable del municipio de Armenia funciona por gravedad en sentido Norte – Sur, Incluyendo las líneas expresas, cuenta con aproximadamente 400 kilómetros de red con diámetros entre 2" y 24", construidos en diferentes materiales Asbesto Cemento (AC), PVC, Polietileno (PEAD), Hierro Dúctil (HD), Hierro, Fundido (HF), Hierro Galvanizado (HG). Las redes de distribución tienen un buen funcionamiento y se ejecutan trabajos de mantenimiento, rehabilitación, reposiciones y proyección de ampliación para garantizar la calidad y la prestación continua del servicio.

El sistema esta incluido, en el programa de eficiencia operacional, con las siguientes características:

La red esta dividida en 25 sectores, los cuales tiene medición, regulación y control. Se realiza medición de caudales y regulación de presión por sectores. Control de nivel en tanques de almacenamiento.

Se cuenta con sistema de telemetría y comunicaciones, lo cual permite recuperar en tiempo real los registros de caudal y presión en los diferentes sectores.

El Sistema de Distribución cuenta con una capacidad de almacenamiento de 24.940 m³ de agua. La infraestructura se encuentra en buen estado y esta constituida por:

Tabla 1 Sistema de Almacenamiento de Empresas Públicas de Armenia E.S.P.

Nombre del Tanque	Tipo	Capacidad m³
Regivit 1	Enterrado	4.201
Regivit 2	Enterrado	4.492
Umata	Semienterrado	5.000
Corbones	Semienterrado	5.247
Las Margaritas 1	Enterrado	1.500
Las Margaritas 2	Enterrado	1.500
Monteprado 1	Enterrado	1.500
Monteprado 2	Enterrado	1.500

Fuente: Unidad de Gestión de Distribución de Agua Potable. Empresas Públicas de Armenia ESP.

En la actualidad la administración de Empresas Públicas de Armenia E.S.P. tiene como objetivo a corto plazo la Certificación de la Gestión de Distribución de Agua Potable en cumplimiento de lo establecido por la normatividad del Estado Colombiano para entidades que presten servicios públicos domiciliarios, bajo la Norma NTC GP 1000:2004 y la implementación y desarrollo del Modelo Estándar de Control Interno, MECI 1000:2005, para lo cual se requiere la proyección del Manual de Procesos y procedimientos, así como Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales. Es importante señalar que estos manuales son la base del sistema de calidad y del mejoramiento continuo de la eficiencia y la eficacia, poniendo de manifiesto que no bastan las normas, sino, que además, es imprescindible el cambio de actitud en el conjunto de los funcionarios, en materia no solo, de hacer las cosas bien, sino dentro de las prácticas definidas en la EPA E.S.P, Estos sean una herramienta que permite integrar una serie de acciones encaminadas a agilizar el trabajo y mejorar la calidad del servicio, comprometiéndose con la búsqueda de alternativas que mejoren la satisfacción del cliente.

5.4.5. El Recurso humano

Los diferentes niveles jerárquicos que constituyen la estructura orgánica de la Empresa en la Unidad de Gestión de Distribución (ver Figura 4) son los siguientes:

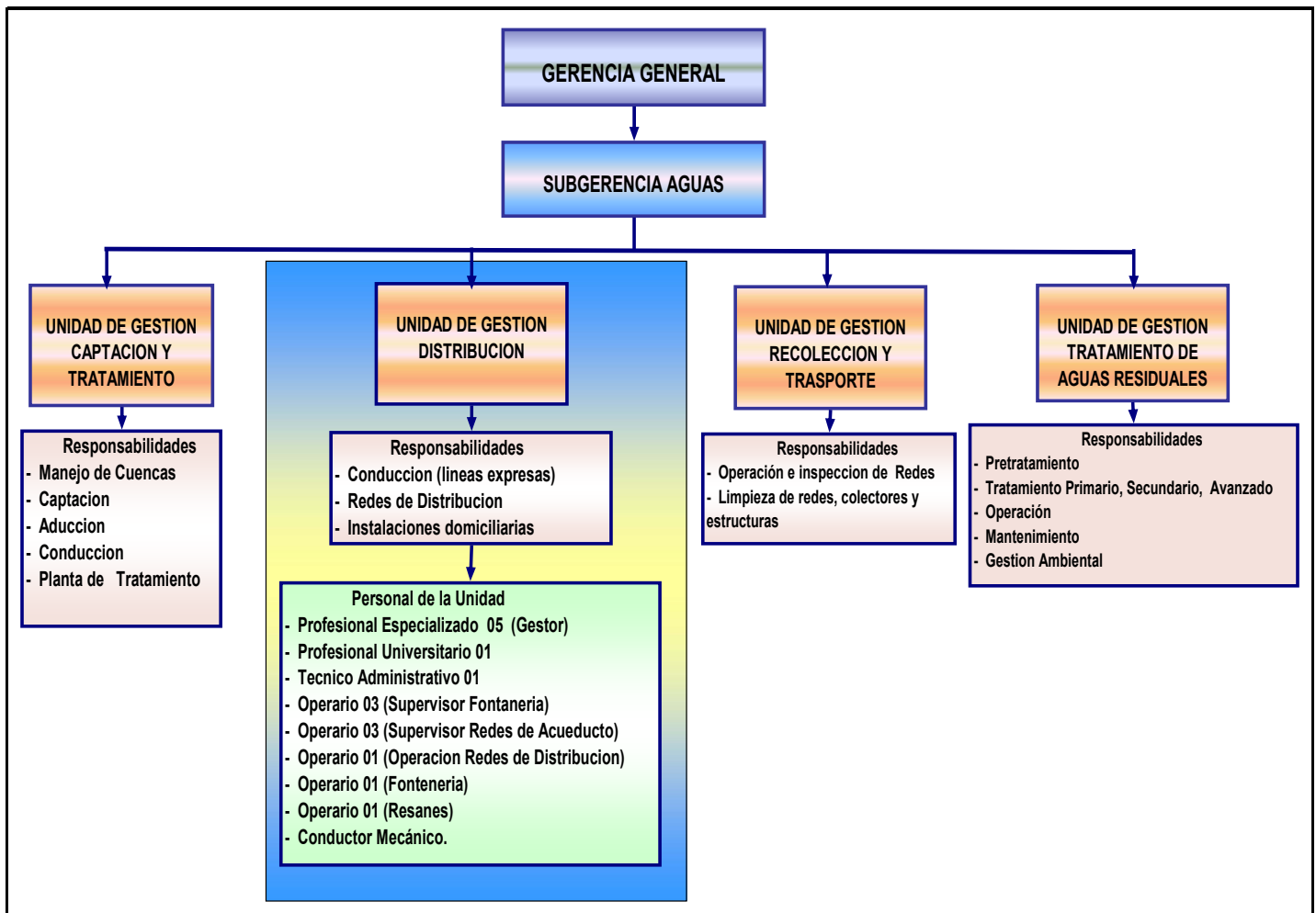
Nivel Profesional: Su naturaleza demanda la ejecución y aplicación de los conocimientos propios de cualquier carrera profesional, diferente a la técnica profesional y tecnológica, reconocida por la ley y que según su complejidad y competencias exigidas les pueda corresponder funciones de coordinación, supervisión y control de áreas internas encargadas de ejecutar los planes, programas y proyectos institucionales.

Nivel Técnico: Sus funciones exigen el desarrollo de procesos y procedimientos en labores técnicas misionales y de apoyo, así como las relacionadas con la aplicación de la ciencia y la tecnología.

- **Subgerente de Aguas:** tiene a su cargo los procesos operativos para satisfacer demanda y calidad en la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, a través de la Unidad de Gestión de Captación y Tratamiento, de la Unidad de Gestión Distribución, de la Unidad de Gestión Recolección y Transporte y de la Unidad de Gestión Tratamiento de Aguas Residuales.
- **Gestión Distribución:** se encarga de la operación redes de acueducto, medición pitométrica, control de la calidad de los procesos, registro de información, Interventoría de obras de acueducto, así como el desarrollo MECI, del Sistema de Gestión de Calidad y Planes Corporativos.
- **Profesional Universitario 01:** sirve de apoyo en la operación redes de acueducto, medición pitométrica, control de la calidad de los procesos y registro de información, Interventoría de obras de acueducto, también en el diseño e implementación del MECI y Sistema de Gestión de Calidad.
- **Técnico Administrativo 01:** Administrar información de la Subgerencia de Aguas y Unidad de Gestión de Distribución, para usuarios internos y externos, Aplicando los Procedimientos de Control de Documentos y Control de registros adoptados por Empresas Publicas de Armenia.
- **Dos Operarios 03 Distribución – Supervisión Redes de Distribución y Supervisión fontanería,** encargados de la dirección de los trabajos en terreno.

- **Operarios 01 Distribución** - Operación redes acueducto, Fontanería y Resanes, trabajadores encargados de ejecutar los trabajos proyectados para la Unidad de Gestión de Distribución.

Figura 4 Responsabilidades del personal de la Unidad de Gestión de Distribución



Fuente: Dirección de Planeación Corporativa de Empresas Públicas de Armenia E.S.P.

6. DISEÑO METODOLOGICO

El proceso de construcción de los manuales de Procedimientos e Instructivos y de Funciones y Competencias Laborales, utiliza una estructura metodológica unificada y participativa que inicia con la identificación del marco de referencia conceptual y normativa, seguida de la planeación del estudio, diseño de instrumentos para recolección de datos, inducción, capacitación y acompañamiento, análisis de la información sobre los actuales procedimientos e instructivos que se desarrollan en la unidad de distribución.

Seguidamente, y con base en la dinámica que refleja la radiografía de la situación actual, validar y proponer los cambios o mejoras.

6.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Se puede decir que la investigación es de carácter exploratorio ya que para su ejecución se tienen en cuenta las siguientes consideraciones:

El conocimiento de los investigadores sobre el sistema de Distribución de Agua Potable, los trabajos previos diseñados e implementados en las Empresas Públicas de Armenia. La recolección de información que no esta documentada y que es de conocimientos de los trabajadores de todos los niveles de la Unidad de Gestión de Distribución.

Complementados con el tipo de estudio descriptivo, identificando las características formas de conducta y actitudes del Talento Humano, los requerimientos en los sitios de trabajo en la Unidad de Gestión de Distribución, por

medio de la recolección de la información, asociando las variables de investigación.

Se utilizaron técnicas específicas en la recolección de la información, como la observación, las entrevistas y los cuestionarios, también se utilizaron los informes y documentos elaborados en las reformas administrativas ejecutadas en Empresas Públicas de Armenia E.S.P¹⁸.

6.2. FASES DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño e implementación del Manual de Procedimientos y Manual de Funciones y Competencias Laborales que permita la óptima administración del talento humano y recursos destinados a la satisfacción de las necesidades de los usuarios, clientes y partes interesadas se realizó de acuerdo con las siguientes fases de trabajo:

- Construcción de la Caracterización de las actividades ejecutadas en el Proceso de la Unidad de Gestión de Distribución de Agua Potable
- Elaborar un manual de las funciones y competencias aplicables al Recurso Humano en la Unidad de Gestión de Distribución de Agua Potable.
- Elaborar un Manual de Procedimientos de la Unidad de Gestión de Distribución de Agua Potable.

6.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

Esta constituida por la Unidad de Gestión de Distribución de agua Potable de la Subgerencia de Aguas de Empresas Publicas de Armenia E.S.P.

¹⁸ Metodología Diseño y Desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales. Carlos Eduardo Méndez Álvarez. 4a. Edición.

6.4. VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

Tabla 2 Variables de la Investigación

VARIABLE	DEFINICION	DIMENSIONES	INDICADOR	INDICE
Sistema de Gestión de Calidad	Sistema de Gestión de Calidad conjunto de elementos mutuamente relacionados o que actúan entre si para establecer la política y objetivos para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.	Unidad de Gestión de Distribución	100% Cumplimiento de los requisitos de la Norma NTC GP 1000:2004	Documentación
Funciones y Competencias Laborales	<p>Funciones: Representan las acciones realizadas por la empresa, la agrupación de actividades afines, expresada en forma genérica, esto es, un bosquejo de las tareas realizadas por la empresa para alcanzar sus fines</p> <p>Responsabilidad: Obligación del personal sin delegación de responder por la ejecución de las tareas asignadas.</p> <p>Tiene relación con la capacidad de lograr los fines empleando los mejores medios posibles (eficiencia), para conseguir los resultados, un resultado determinado (eficacia)</p>	Funciones y responsabilidades	100% de identificación de Funciones personal adscrito a la Unidad de Gestión de Distribución	Anexo A
	<p>Es el derecho de una persona a exigir de otra que cumpla con ciertos deberes. se requiere explícita la autoridad ya que esta permite que los colaboradores la acepten. La autoridad es impersonal y se deriva del cargo y no de la persona.</p>	Autoridades	100% de identificación de Autoridades personal adscrito a la Unidad de Gestión de Distribución	
	<p>Competencias: Es la capacidad que una persona posee para desempeñar una función productiva en escenarios laborales usando diferentes recursos, bajo ciertas condiciones, que aseguran la calidad en el logro de resultados</p> <p>Aptitudes y habilidades Características biológicas o aprendidas que permite a una persona hacer algo mental o físico, laboralmente es la capacidad y potencialidad de la persona para llevar a cabo algo en determinado tipo de actividad</p>	Competencias laborales	100% de identificación Competencias por cargo adscrito a la Unidad de Gestión de Distribución	
Procedimientos	<p>Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.</p> <p>Procedimiento e Instructivos: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.</p>	Procedimiento e Instructivos y actividades	100% de Datos de la documentación de los Procedimientos e Instructivos adscrito a la Unidad de Gestión de Distribución.	Anexo B

7. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

La información constituye el soporte indiscutible en las actividades de diseño, operación, evaluación y mejoramiento de los procesos y debe ser considerada como uno de los principales recursos de las Unidades Organizativas.

7.1. OBTENCIÓN DE LA INFORMACIÓN

7.1.1. Fuentes de recolección de la información

Fuentes secundarias.

Información escrita, recopilada y transcrita, fue obtenida de fuentes escritas tales como textos, revistas, documentos, etc, obtenidos de fuentes externas tales como la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, Andesco, Departamento Administrativo de la Función Pública, Comisión Reguladora de Agua Potable y Saneamiento Básico, entre otras. con las cuales Empresas Públicas de Armenia E.S.P., esta en permanente contacto, así como las variables que no están en relación directa con EPA pero que afectan su desempeño

Fuentes primarias

La información básica utilizada en el desarrollo de la investigación recolectada en forma oral y escrita que fue directamente recopilada y proporcionada por el personal de la Unidad de Gestión de Distribución de Agua Potable proveniente del ejercicio de sus funciones en la Subgerencia de Aguas, así como también se contó con el apoyo de la Dirección de Planeación Corporativa donde se encuentra el centro de documentación de Empresas Públicas de Armenia E.S.P.

7.1.2. Técnicas de recolección de la información

Observación Participante indirecta:

Teniendo en cuenta la observación de los funcionarios de la Unidad de Gestión de Distribución de Agua Potable en el terreno, se concretan y evidencian los resultados del trabajo, facilitando la documentación de los procesos, procedimientos, actividades, funciones y competencias, como resultado de la observación del desempeño laboral de la persona en su ambiente natural.

Entrevistas de diseño y validación:

Las entrevistas se aplicaron por grupos de trabajo, al personal de los diferentes niveles de la Unidad de Gestión de Distribución, con el fin de estandarizar y validar los manuales de Procesos, Procedimientos, Actividades e Instructivos proyectados.

La formulación de preguntas para obtener evidencias con relación a los conocimientos esenciales requeridos en el logro de los resultados los cuales sirvieron en la proyección de los criterios de desempeño, así como también la realización una evaluación de las necesidades de capacitación para cada cargo con los funcionarios y sus respectivos jefes.

Valoración de los trabajos ejecutados en la prestación del servicio de acueducto:

Los trabajos con grupos de funcionarios para evaluar resultados de la prestación de los servicios, permitiendo la observación de la calidad del desempeño de los

funcionarios, ejemplo en la reparación o reposición de las redes, la recolección de información, manejo de registros, formatos, informes, productos terminados.

7.2. PROCESO DE LA INFORMACIÓN

Primera Etapa: Una vez conocidos todas las actividades realizadas en la Unidad de Gestión de Distribución de Agua Potable se proyecta la Matriz de Caracterización del Proceso (ver Tabla 3), donde se detecta la necesidad de información adicional a la que con anterioridad se había obtenido con el personal que ejecuta la actividades.

La información recolectando se clasifico por parámetros tales como, Recursos requeridos, Responsables y Participantes del proceso, Proveedores, Entradas, Procesos relacionados, Responsables, Salida, Clientes.

En la actualidad Empresas Públicas de Armenia tiene Caracterizados los Procesos de Gestión Captación y Tratamiento y Gestión de Control Perdidas que sen encuentran certificados con la Norma NTC ISO 9001:2000, los cuales tienen los Formatos establecidos para generar dicho documento.

**Tabla 3 CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO
DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE**

1. OBJETIVO: Planificar, coordinar y ejecutar los procesos operativos para satisfacer las necesidades de los usuarios de cantidad, calidad y continuidad en la prestación de los servicios de acueducto aplicando estrategias para el mejoramiento continuo y el aumento de cobertura.		2. ALCANCE: Inicia desde la salida del agua potable en la Planta de Tratamiento hasta la distribución en los puntos de uso de los Usuarios, garantizando el suministro continuo, con el cumplimiento de los parámetros de cantidad y calidad requeridos.		3. RECURSOS: <ul style="list-style-type: none"> • Equipos: Hardware y Software. • Recurso Humano • Logística para la Gestión. • Infraestructura. 		
4. RESPONSABLE DEL PROCESO: Profesional Especializado 05 Gestor de Distribución			5. PARTICIPANTES EN EL PROCESO: <ul style="list-style-type: none"> - Profesional Universitario 01 - Operario 03 (Supervisor Fontanería) - Operario 01 (Operación Redes) - Operario 01 (Resanes) - Técnico Administrativo 01 - Operario 03 (Supervisor Redes Acueducto) - Operario 01 (Fontanería) - Conductor Mecánico. 			
6. PROVEEDORES	7. ENTRADAS	8. ACTIVIDADES	9. PROCESOS QUE INTERVIENEN	10. RESPONSABLE	11. SALIDAS	12. CLIENTES
Usuario, Personal de las Unidades Organizativas, Ciudadanía en general	Reporte de daños	Reparación de líneas expresas diámetros de 6" a 24"	Unidad de Gestión de Distribución, Proceso de comunicaciones	Gestor de Distribución, Personal de la Unidad	Tubería Reparada, Terreno listo para resanes, Reporte de reparación, Comunicado de Prensa	Usuario, Ciudadanía en general
Usuario, Personal de las Unidades Organizativas, Ciudadanía en general	Reporte de daños	Reparación de Redes primarias de 1" a 4"	Unidad de Gestión de Distribución, Proceso de comunicaciones	Gestor de Distribución, Personal de la Unidad	Tubería Reparada, Terreno listo para resanes, Reporte de reparación, Comunicado de Prensa	Usuario, Ciudadanía en general

**Tabla No. 003. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO
DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE**

6. PROVEEDORES	7. ENTRADAS	8. ACTIVIDADES	9. PROCESOS QUE INTERVIENEN	10. RESPONSABLE	11. SALIDAS	12. CLIENTES
Usuario, Personal de las Unidades Organizativas, Ciudadanía en general	Reporte de daños	Reposición e instalación de válvulas e hidrantes	Unidad de Gestión de Distribución, Proceso de comunicaciones	Gestor de Distribución, Personal de la Unidad	Tubería Reparada, Terreno listo para resanes, Reporte de reparación, Comunicado de Prensa	Usuario, Ciudadanía en general
Usuario, Personal de las Unidades Organizativas, Ciudadanía en general	Reporte de daños Formato de Resanes	Resanes de pavimentos y andenes	Unidad de Gestión de Distribución	Gestor de Distribución, Personal de la Unidad	Resane realizado y señalado, Reporte de fecha de retiro de señalización	Usuario, Ciudadanía en general
Usuarios Contratistas Urbanizadores	Solicitud de Empalme, Interventoría a las Obras Hidráulicas y Sanitarias	Empalmes de redes de distribución por reposición y urbanizaciones nuevas	Unidad de Gestión de Distribución, Dirección Comercial	Gestor de Distribución, Personal de la Unidad	Empalme solicitado realizado y verificado	Usuario, Ciudadanía en general
Unidades Organizativas, Usuario, Ciudadanía en general	Reporte de daños Reporte de Reparación de daños. Reporte de los Usuarios	Mantenimiento de redes (lavado de redes y expulsión de aire)	Unidad de Gestión de Distribución	Gestor de Distribución, Personal de la Unidad	Redes descontaminadas y en buen funcionamiento	Usuario, Ciudadanía en general
Unidades Organizativas, Usuario, Ciudadanía en general	Reporte de daños Reporte de Reparación de daños. Reporte de los Usuarios Solicitud de trabajo	Habilitación de acometida, destaponamiento y instalación de llave de paso (tubería Menor de ½")	Unidad de Gestión de Distribución, Dirección Comercial	Gestor de Distribución, Personal de la Unidad	Acometidas habilitada, destaponada, llave a instalar	Usuario, Ciudadanía en general

**Tabla No. 003. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO
DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE**

13. PUNTOS DE CONTROL	14. MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO
<ul style="list-style-type: none"> • Control de Calidad del Agua potable entregada al Usuario. • Sistema de Eficiencia Operacional. • Control de reparación de daños. • Tiempo de Respuesta para la reparación de daños. • Macromedidores • Peticiones, Quejas y recursos. • Solicitudes realizadas en la línea 116 de Atención al Cliente • Mayor eficiencia con la implementación del Sistema de Gestión de Calidad. • Control en la utilización de los implementos de seguridad industrial de los operarios. • Horas de Suspensión del servicio • Solicitudes de servicio para nuevos usuarios. • Análisis de vulnerabilidad de los componentes del Sistema de Distribución. • Planes, Programas y Proyectos articulados con la visión. • Cumplimiento de la Norma NTC GP 1000:2004 	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de los requisitos de Análisis Físico, Químicos y bacteriológicos 100% • Regulación de Caudales y Presiones en un 100% de los sectores • No de daños en tuberías mayores de 1" reparados/ No de daños en tuberías mayores de 1" reportados. • No de daños en tuberías menores de 1" reparados/ No de daños en tuberías menores de 1" reportados. • Atención rápida y eficaz menor a 18 horas para reparación en la red de acueducto de diámetros menores de 1". • Funcionamiento del 100% de los macromedidores de los sectores. • Peticiones, Quejas y Recursos atendidos/ Peticiones, Quejas y Recursos recibidos. • No. Respuestas a solicitudes realizadas en la línea 116 de Atención al Cliente/ No. de solicitudes realizadas en la línea 116 de Atención al Cliente. • Indicador de continuidad del servicio de Acueducto. • Indicador de Cobertura del servicio de Acueducto • Tiempo de solución de reclamos (Horas) • Tiempo en atención de daños Redes menores de 1" (Horas) • Tiempo en atención de daños Redes 1" a 6" (Horas) • Tiempo en atención de daños Redes 8" a 12" (Horas) • Tiempo en atención de daños Redes 14" A 24" (Horas) • Daños por Kilómetro de Red domiciliaria <1" (Und/km) • Daños por Kilómetro de Red de distribución 1" a 6" (Und/km) • Daños por Kilómetro de Red de conducción 6" (Und/km) • Tiempo para la ejecución de Resanes (Días)

**Tabla No. 003. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO
DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE**

15. REQUISITO DE NORMA ISO	16. OTROS REQUISITOS	17. DOCUMENTOS RELACIONADOS	18. REGISTROS
<p>4.1 Requisitos Generales</p> <p>4.2.2 Manual de la Calidad</p> <p>4.2.3 Control de Documentos</p> <p>4.2.4 Control de Registros</p> <p>5.2 Enfoque al cliente</p> <p>5.3 Política de Calidad</p> <p>5.4 Planificación</p> <p>5.4.1 Objetivos de la Calidad</p> <p>5.5 Responsabilidad Autoridad y Comunicación.</p> <p>5.5.3 Comunicación Interna.</p> <p>7. Prestación del Servicio.</p> <p>7.1 Planificación de la prestación del servicio.</p> <p>7.2 Procesos relacionados con el cliente.</p> <p>7.5 Prestación del servicio.</p> <p>7.5.1 Control de la prestación del servicio</p> <p>7.5.3 Identificación y trazabilidad</p> <p>7.5.5 Preservación del producto.</p> <p>7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición.</p> <p>8. Medición, Análisis y Mejora.</p>	<p>Ley 142 de 1994 "por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios".</p> <p>Resolución 170 del 2008 Norma de calidad de la tuberías que no afecten la salud humana.</p> <p>Decreto 302 del 2000 Especificaciones del Servicio de Acueducto.</p> <p>Decreto 229 del 2002 Especificaciones del Servicio de Acueducto Modifica el Decreto 302 del 2000.</p> <p>Decreto 1575/2007, Por el cual se establece el Sistema para la Protección y Control de la Calidad del Agua para Consumo Humano.</p> <p>Resolución Numero 2115 del 22 de julio de 2007, Por medio de la cual se señalan características, instrumentos básicos y frecuencias del sistema de control y vigilancia para la calidad del agua para consumo humano.</p> <p>Ley 373 DE 1997. por la cual se establece el Programa para el Uso Eficiente y Ahorro del Agua.</p>	<p>Planes de Calidad.</p> <p>Manual de Procesos y Procedimientos.</p> <p>Instructivos.</p> <p>Manual específico de funciones y de competencias laborales.</p> <p>Base de Datos del 116.</p> <p>las políticas, estrategias, planes, procesos y procedimientos establecidos la Unidad de Distribución de Agua Potable</p> <p>Contrato de Condiciones Uniformes</p> <p>Norma Técnica Colombiana NTC GP 1000:2004</p> <p>NTC ISO 9001:2000</p> <p>NTC ISO 14001</p> <p>MECI 1000:2005</p>	<p>Registros generados en base de datos.</p> <p>Reporte y atención de daños en la red.</p> <p>Consecutivo de cierres y aperturas.</p> <p>Comunicado de prensa.</p> <p>Calida de equipo y herramienta.</p> <p>Orden para retiro de materiales.</p> <p>Salida de almacén de materiales.</p> <p>Consecutivo de cierres y aperturas.</p> <p>Relación de resanes.</p> <p>Memorando de retiro de materiales.</p> <p>Reporte catastro de redes</p> <p>Resultado de análisis Físico Químicos y Bacteriológicos.</p> <p>Programación de trabajos de resanes.</p> <p>Solicitud de interventoria.</p> <p>Cronograma mensual de Programación de interventorias.</p> <p>Acta parcial o final de recibo de obras.</p> <p>Verificación pruebas hidráulicas y desinfección.</p> <p>Lista de materiales para empalme.</p> <p>Cronograma de programación de empalmes.</p>

**Tabla No. 003. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO
DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE**

15. REQUISITO DE NORMA ISO	16. OTROS REQUISITOS	17. DOCUMENTOS RELACIONADOS	18. REGISTROS
<p>8.2 Seguimiento y Medición.</p> <p>8.2.1 Satisfacción del Cliente.</p> <p>8.2.2. Auditoria Interna.</p> <p>8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos.</p> <p>8.3 Control de Producto y/o servicio No Conforme.</p> <p>8.4 Análisis de Datos.</p> <p>8.5 Mejora.</p> <p>8.5.1 Mejora continua.</p> <p>8.5.2 Acciones Correctivas</p> <p>8.5.3 Acciones Preventivas</p>	<p>Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico RAS 2000.</p> <p>Capítulo B.7 Redes de Distribución.</p> <p>Capítulo B.9 Tanques de Almacenamiento y Compensación</p> <p>Código Colombiano de Fontanería Norma NTC 1500.</p> <p>Legislación que la reemplace</p>		<p>Cronograma de lavado de redes.</p> <p>Lavado de red o toma de muestras.</p> <p>Solicitud de servicio de fontanería.</p> <p>Orden de trabajos fontaneros.</p> <p>Materiales entregados a los fontaneros.</p> <p>Programación del personal de redes de distribución.</p> <p>Relación de trabajos realizados en redes de distribución.</p> <p>Planes de inversión.</p> <p>Evaluación de cantidades de obra.</p> <p>Evaluación de alternativas de construcción.</p> <p>Evaluación de cantidades de obra finales.</p> <p>Análisis de precios unitarios</p> <p>Presupuesto de obra.</p>

Segunda Etapa: para la elaboración del Manual de Funciones y Competencias aplicables al Recurso Humano en la Unidad de Gestión de Distribución de Agua Potable, según el requisito 6.2 de la Norma NTC GP 1000: 2004 y la NTC ISO 9001, se realizaron jornadas de Observación, Seguimiento y Evaluación de conocimientos del personal. En la descripción, determinación y establecimiento de las funciones y competencias aplicables al Talento Humano con la información obtenida, se evaluaron los requisitos y competencias tales como Educación, Formación, Habilidades, Experiencia, (ver Tablas 4 y 5) necesarias para la proyección óptima del trabajo. **Ver Anexo A.**

Tabla 4 Variables y Análisis de Educación, Formación, Habilidades y Experiencia

VARIABLES Y ANALISIS DE EDUCACIÓN, FORMACIÓN, HABILIDADES Y EXPERIENCIA				
	EDUCACIÓN	FORMACIÓN	HABILIDADES	EXPERIENCIA
ACTIVIDADES	<ul style="list-style-type: none"> a. bachiller b. Educación Técnica o Tecnológica c. Pregrado d. Postgrado e. Maestría f. Cursos genéricos 	<ul style="list-style-type: none"> a. Cursos técnicos específicos b. Inducciones c. Pasantías d. Reuniones de trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> a. Practicas b. Actividades de Campo 	<ul style="list-style-type: none"> a. Años de trabajo b. Proyectos Realizados c. Trabajos Especializados
REGISTROS	<ul style="list-style-type: none"> a. Diplomas b. Certificados c. Listados de Asistencia d. Certificados 	<ul style="list-style-type: none"> a. Certificados b. Listados de Asistencia c. Actas de Reunión d. Exámenes técnicos e. Reporte supervisores y jefes 	<ul style="list-style-type: none"> a. Exámenes técnicos b. Reporte supervisores y jefes 	<ul style="list-style-type: none"> a. Constancias laborales
<p>Educación: Es el nivel de conocimiento formales que posee una persona. Primaria, Bachillerato, Universitaria, Especialista, Maestría, Doctorado</p> <p>Formación: Conocimientos adquiridos como complemento a su educación básica formal y aplicables al tipo de trabajo que desempeña.</p> <p>Habilidades: Esa la destreza o capacidad innata o adquirida de realizar un trabajo específico.</p> <p>Experiencia: Conocimiento que se adquiere que se adquieren a través de la practica de uno o varios oficios.</p>				

Tabla 5 Recurso Humano en el Sistema de Gestión de Calidad

EL RECURSO HUMANO EN LAS NORMAS ISO EL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD									
NTC ISO 9001	NTC ISO 9004								
1. GENERALIDADES	1. PARTICIPACION DEL PERSONAL								
	<table border="1"> <tr> <td>a. Definir Responsabilidades y autoridad.</td> <td>a. Satisfacción del personal.</td> </tr> <tr> <td>b. Objetivos individuales y equipo/evaluando Resultados</td> <td>b. Ingreso</td> </tr> <tr> <td>c. Comunicación abierta y en ambos sentidos/ sugerencias y opiniones.</td> <td>c. Retiro</td> </tr> <tr> <td></td> <td>d. Formación Continua y Planificada de carrera</td> </tr> </table>	a. Definir Responsabilidades y autoridad.	a. Satisfacción del personal.	b. Objetivos individuales y equipo/evaluando Resultados	b. Ingreso	c. Comunicación abierta y en ambos sentidos/ sugerencias y opiniones.	c. Retiro		d. Formación Continua y Planificada de carrera
a. Definir Responsabilidades y autoridad.	a. Satisfacción del personal.								
b. Objetivos individuales y equipo/evaluando Resultados	b. Ingreso								
c. Comunicación abierta y en ambos sentidos/ sugerencias y opiniones.	c. Retiro								
	d. Formación Continua y Planificada de carrera								
6.2.2 COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA O FORMACIÓN	6.2.2. COMPETENCIA TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN								
	<p>COMPETENCIA</p> <p>a. Análisis de las competencias actuales y futuras.</p> <p>b. Sucesión gerencial y operativa</p> <p>c. Cambios en la Organización (Procesos, equipos, herramientas, métodos, requisitos Legales y Normativos).</p>								
	<p>TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACION</p> <p>PROPORCIONA:</p> <p>a. Conocimientos</p> <p>b. Habilidades</p> <p>c. Experiencia</p> <p>Para Mejora Competencias</p>								
	<p>VARIABLES DEL COMPORTAMIENTO CORPORATIVO</p> <table border="1"> <tr> <td>a. creatividad.</td> <td>c. Trabajo en Equipo.</td> </tr> <tr> <td>b. Innovación</td> <td>d. Solución de problemas.</td> </tr> <tr> <td>c. Cultura/Comportamiento Institucional.</td> <td>e. Comunicación.</td> </tr> </table>	a. creatividad.	c. Trabajo en Equipo.	b. Innovación	d. Solución de problemas.	c. Cultura/Comportamiento Institucional.	e. Comunicación.		
a. creatividad.	c. Trabajo en Equipo.								
b. Innovación	d. Solución de problemas.								
c. Cultura/Comportamiento Institucional.	e. Comunicación.								
	<p>VISION – POLITICAS – OBJETIVOS ORGANIZACIONALES</p>								

En la actualidad EPA E.S.P cuenta con procesos certificados en la Norma NTC ISO 9001:2000 los cuales son Captación y Tratamiento y Control Perdidas. Los demás procesos se encuentran en la fase de diseño de documentación e implementación del Sistema de Gestión de Calidad Bajo la Norma NTC GP 1000:2004. En la figura 3 de la pagina 44 se encuentra especificada la Unidad de Gestión Objeto del Estudio.

En la proyección del Manual Especifico de Funciones y Competencias laborales se tienen en cuenta la determinación de los siguientes parámetros:

Identificación del Empleo: Se denomina identificación del empleo al conjunto de datos que describen la denominación, dependencia, código, grado, nivel, numero de cargos, y cargo del jefe inmediato.

Propósito Principal: Cada empleo de la Administración pública tiene un propósito fundamental o razón de ser del empleo a partir de las funciones especiales.

Funciones Esenciales: Son las actividades de la dependencia, los programas y proyectos, con el nivel y naturaleza general del empleo, que precisan y describen el que debe hacer y el para que de cada función, de conformidad con la misión institucional.

Contribuciones Individuales: Se refiere al conjunto de productos o resultados laborales que permiten medir o especificar lo esperado, en términos de resultados esperables, como consecuencia de la realización del trabajo.

Conocimientos básicos y esenciales: comprenden el conjunto de teorías, principios, normas técnicas, conceptos y demás aspectos del saber que deben

poseer y comprender quien esta llamado al desempeño del empleo, para alcanzar las contribuciones individuales.

Requisitos de estudio y experiencia: se establecen de acuerdo al Decreto General de Funciones y de los requisitos para los empleos de las entidades del Orden Nacional, Decreto Ley 785 del 2005.

Competencias: se definen como la capacidad de una persona para desempeñar, en los diferentes contextos y con base en requerimientos de la calidad y resultados esperados en el sector público, las funciones inherentes al empleo; capacidad que esta determinada por conocimientos, destrezas, habilidades, valores, actitudes y aptitudes que debe poseer y demostrar un empleado público¹⁹.

Tercera Etapa: la elaboración de Manual de Procedimientos de la Unidad de Gestión de Distribución de Agua Potable, se realizo en secciones de Observación, entrevista, Retroalimentación, Seguimiento y Evaluación de actividades ejecutadas por los funcionarios en los sitios de trabajo.

En el enfoque basado en procesos el procedimiento se constituye en un estándar de control que establece los métodos o formas mas eficientes y eficaces de operativizar las actividades de los procesos permitiendo describir y comprender la interacción de las actividades entre las Unidades Organizativas y flujos de información que se presentan en el proceso y la coordinación en la ejecución de actividades.

¹⁹ Instructivo para el ajuste del Manual específico de Funciones y de competencias laborales Departamento Administrativo de la Función Pública y Escuela de Administración Públicas

Para la elaboración de los procedimientos e instructivos de la Unidad de Gestión de Distribución, se utilizó el esquema básico que en la actualidad tienen establecidas las Unidades certificadas y que tienen el siguiente contenido:

Objetivo: amplía la información contenida en el título, explica el "porque" y el "que" centrándose en los aspectos que lo hacen único, es el resumen del documento y debe ser demostrable mediante la presentación de evidencias.

Alcance: indica en que caso se aplica en el documento y a quienes cubre, debe indicar tanto las áreas como las situaciones donde el procedimiento debe ser usado e incluir sus exclusiones.

Definición: se incluye en el documento las definiciones necesarias para la comprensión de las palabras utilizados en el, refiere los términos, símbolos y/o abreviaturas empleadas en el texto del documento.

Normatividad: se incluye las normas de carácter legal que se deben cumplir en la ejecución del procedimiento.

Condiciones Generales: Aspectos que se deben tenerse en cuenta siempre y de la misma manera durante la elaboración de la actividad descrita en el documento; las reglas que se deben cumplir, las prohibiciones expresadas, los mecanismos de control, entre otros. Permite al lector enterarse de la información pertinente y necesaria para entender el procedimiento ya que enfatiza los cuestionamientos, sobre las necesidades del procedimiento.

Contenido: Descripción detallada en orden cronológico de las actividades del procedimiento o instructivo para dar cumplimiento al objetivo del documento, cada punto del contenido describe la actividad a desempeñar con el responsable de ejecutarla.

Diagrama de Flujo o Flujograma: debe indicar de manera lógica la secuencia en que deben ser ejecutados los pasos, la dependencia y cargo responsable que

debe ejecutarlos y los registros que deben elaborarse para el aseguramiento de la calidad de los productos y/o servicios que se esperan obtener con el procedimiento.

Documento: Información y su medio de soporte (registro, especificación, procedimiento documentado, dibujo, informe y norma).

Anexos: Información adicional que forma parte del procedimiento, se encuentra dentro de los anexos los formatos utilizados para los registros del procedimiento y de los instructivos que lo componen.

Controles: Actividades del proceso seleccionadas por la alta posibilidad de ocurrencia del riesgo, criterios que deben tenerse en cuenta para el diseño de los controles asociados a la actividad, con base en las posibles consecuencias de ocurrencia y las acciones de prevención consideradas para manejar el riesgo identificado.

A la información obtenida para la elaboración de Manual de Procedimientos de la Unidad de Gestión de Distribución de Agua Potable, se le realizó la clasificación y ordenamiento mediante tablas, utilizadas para el diseño, estandarización e implementación de los procedimientos con una metodología unificada, regulada y organizada de trabajo, así también como el Ajuste, Validación y Socialización de los procedimientos y las actividades que se ejecutan en el desarrollo de los mismo. **Ver Anexo B.**

7.3. ANALISIS DE RESULTADOS

Para iniciar el trabajo en la Unidad de Gestión de Distribución de Agua Potable se realizó la identificación en relación al cargo y número de funcionarios con que cuenta el área objeto del estudio.

Tabla 5 Clasificación del Personal de la Unidad de Gestión de Distribución según su cargo

CARGO	No DE FUNCIONARIOS
Profesional Especializado 05 (Gestor)	1
Profesional Universitario	1
Técnico Administrativo	1
Operario 03	2
Operario 01	22
Conductor Mecánico	2

Figura 5 Clasificación del Personal de la Unidad de Gestión de Distribución según su cargo



Fuente: Unidad de Gestión de distribución de Agua Potable Empresas Públicas de Armenia E.S.P.

En la tabla anterior se puede observar que existe un cargo a nivel profesional Especializado (Gestor), un profesional Universitario el cual sirve de apoyo para las actividades operativas, un técnico administrativo que realiza las labores de oficina, dos operarios 03 que hacen los trabajos de supervisión de redes de acueducto y supervisor de Fontanería y ejecución de resanes y veintidós operarios que ejecutan labores de campo, los cuales son trasladados por dos conductores al sitio de trabajo.

Tabla 6 Resultados de encuesta para identificación beneficios con la Proyección del Manual de Procedimientos e instructivos según los operarios 03

PARAMETRO	OPERARIO 03	OPERARIO 03	TOTAL
Aumentan la Moral	1	1	2
Aumentan la productividad	1	1	2
Aumento de competitividad	1	1	2
Aumento de ingresos y Utilidad	1	1	2
Disminuyen el estrés	1		1
Disminuyen el ausentismo		1	1
Disminuyen el cambio de personal	1		1

Tabla 7 Resultados de encuesta para identificación beneficios con la Proyección del Manual de Procedimientos e instructivos según los operarios 01

PARAMETRO	No. VOTOS
Aumentan la Moral	15
Aumentan la productividad	18
Aumento de competitividad	19
Aumento de ingresos y Utilidad	15
Disminuyen el estrés	8
Disminuyen el ausentismo	5
Disminuyen el cambio de personal	6

Figura 6 Resultados de encuesta para identificación beneficios con la Proyección del Manual de Procedimientos e instructivos según los operarios 03

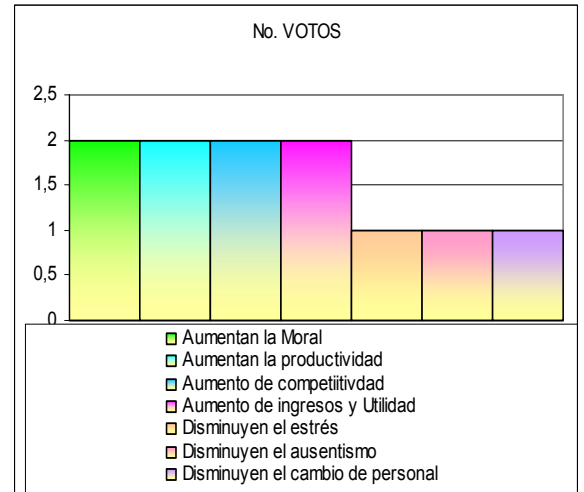
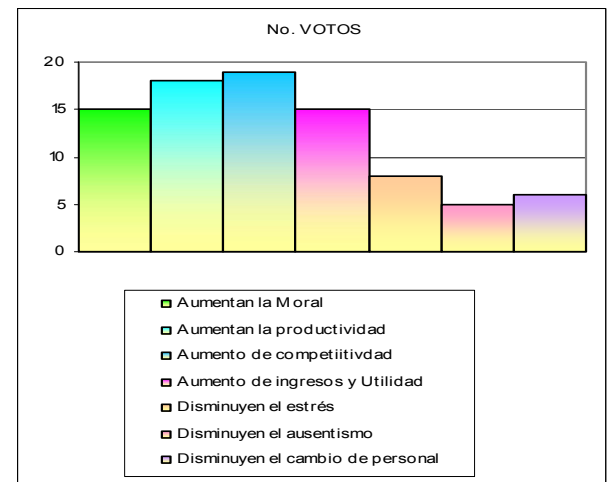


Figura 7 Resultados de encuesta para identificación beneficios con la Proyección del Manual de Procedimientos e instructivos según los operarios 01



Según la encuesta realizada a los operarios 03 y 01 de la Unidad de Gestión de Distribución sobre los beneficios que se obtendrían con la normalización del Manual de Procedimientos e instructivos (tablas 6 y 7), hay consenso en que se aumentara la Moral, con la determinación en forma sencilla las responsabilidades por fallas y errores, se obtendría mayor Productividad por que aumenta la eficiencia de los empleados indicándoles lo que deben de hacer y como hacerlo, unificando y controlando el cumplimiento de las rutinas de trabajo, los funcionarios serian competitivos lo que se vería reflejado en los ingresos y la utilidad de Empresas Públicas de Armenia.

Tabla 8. Resultados de encuesta para identificación de conocimientos básicos esenciales para Operarios 03.

PARAMETRO	No. VOTOS
Instalaciones Hidráulicas y Sanitarias.	2
Instalación de Micromedidores	2
Identificación de equipos,	2
Identificación de materiales y sustancias	2
Criterios de clasificación de daños.	2
Primeros Auxilios, Salud y Seguridad Industrial.	1
Técnicas básicas para registro de información	2
Presentación de informes y reportes	2

Figura 8. Resultados de encuesta para identificación de conocimientos básicos esenciales para Operarios 03.

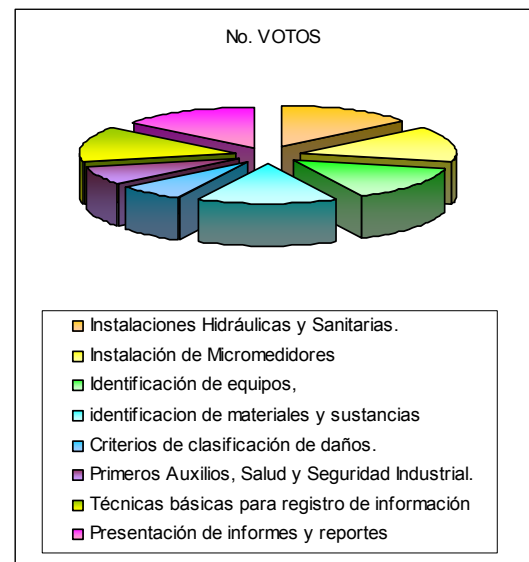
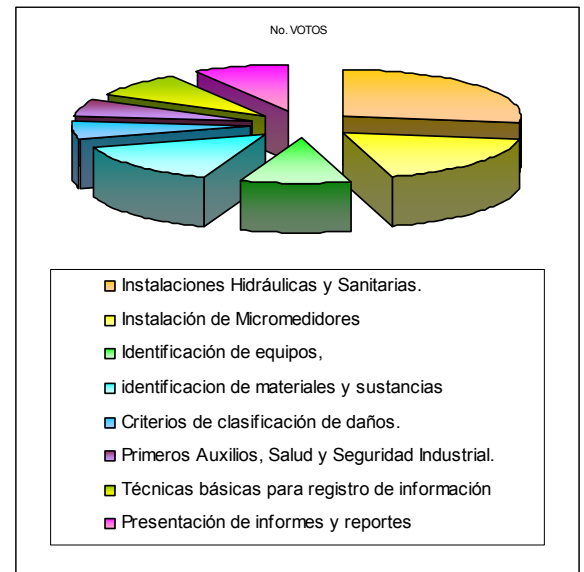


Tabla 9. Resultados de encuesta para identificación de conocimientos básicos esenciales para Operarios 01.

PARAMETRO	No. VOTOS
Instalaciones Hidráulicas y Sanitarias.	22
Instalación de Micromedidores	15
Identificación de equipos,	8
Identificación de materiales y sustancias	12
Criterios de clasificación de daños.	5
Primeros Auxilios, Salud y Seguridad Industrial.	5
Técnicas básicas para registro de información	7
Presentación de informes y reportes	7

Figura 9. Resultados de encuesta para identificación de conocimientos básicos esenciales para Operarios 01.



Al realizar encuestas entre los Operarios 03 y 01 para determinar a su criterio con que conocimientos básicos esenciales deberían contar para el desempeño de las labores en la Unidad de Gestión de Distribución de Agua Potable, se identificaron como prioritarios: Instalaciones Hidráulicas y Sanitarias, Instalación de Micromedidores y Identificación de materiales y sustancias.

En la Tabla y Figura 10 se consignan los valores de la encuesta para identificación de Competencias de los Operarios 01, donde se puede observar que para los trabajadores de la Unidad de Gestión de Distribución las mas importantes son: Orientación al usuario, ciudadano y partes interesadas, la transparencia, aprendizaje continuo y responsabilidad.

Tabla 10 Resultados de encuesta para identificación de Competencias para Operarios 01

PARAMETRO	TOTAL DE VOTOS
Relaciones Humanas	11
Análisis	4
Aptitud verbal	9
Aptitud numérica	8
Organización	7
Responsabilidad	16
Orientación a resultados	11
Orientación al usuario y a los ciudadanos	22
Transparencia	22
Compromiso con las EPA E.S.P	22
Planeación	4
Orientación al Usuario y Partes interesadas	22
Síntesis	4
liderazgo	5
Aprendizaje Continuo	22
Manejo de la Información	5

Figura 10 Resultados de encuesta para identificación de Competencias para Operarios 01

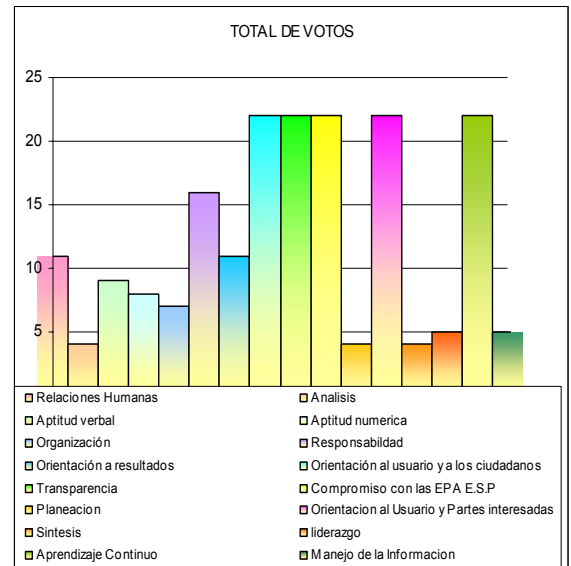
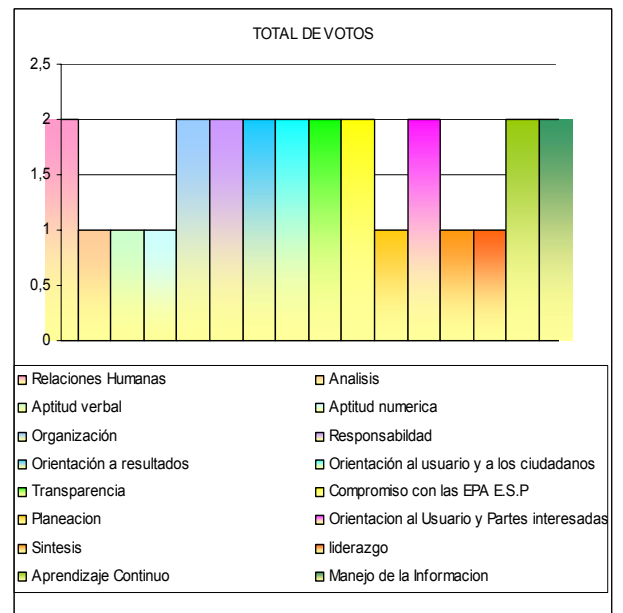


Tabla 11 Resultados de encuesta para identificación de Competencias para Operarios 03

PARAMETRO	TOTAL DE VOTOS
Relaciones Humanas	2
Análisis	1
Aptitud verbal	1
Aptitud numérica	1
Organización	2
Responsabilidad	2
Orientación a resultados	2
Transparencia	2
Compromiso con las EPA E.S.P	2
Planeación	1
Orientación al Usuario, ciudadanos y Partes interesadas	2
Síntesis	1
liderazgo	1
Aprendizaje Continuo	2
Manejo de la Información	2

Figura 11 Resultados de encuesta para identificación de Competencias para Operarios 03



En la Tabla y Figura 11 se consignan los valores de la encuesta para identificación de Competencias de los Operarios 03, donde se puede observar que para los trabajadores de la Unidad de Gestión de Distribución las mas importantes son: Orientación al usuario, ciudadano y partes interesadas, relaciones humanas, orientación a los resultados, aprendizaje continuo, manejo de la información, compromiso con Empresas Publicas de Armenia, transparencia y responsabilidad.

CONCLUSIONES

Una parte importante del éxito de una empresa reside en la disposición de cada empleado para dar lo mejor de sí mismo. El éxito de la empresa requiere del trabajo, el esfuerzo conjunto y el deseo de mejora personal y profesional de todos los empleados. No obstante, son los directivos quienes tienen la tarea adicional de procurar el marco de desarrollo apropiado para la cultura de la calidad.

El Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma NTC GP 1000:2004 tiene como propósito mejorar su desempeño y su capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus clientes.

El Sistema de Gestión de Calidad permite descubrir las necesidades de la empresa y definir sus respectivos procesos, trabajar en dirección a una mejora continua, en productividad, en reducción de costos y recursos utilizados, mejorar la imagen y motivar a los trabajadores, la comunidad y los usuarios, aumentar su confianza.

Contar con personal competente y/o formarlo, asignar recursos técnicos y económicos para la puesta en marcha del sistema de gestión, dedicar tiempo y esfuerzo para el montaje del sistema.

El rol de la Gestión del Talento Humano se debe centrar en el desarrollo de las competencias conocimientos, habilidades y actitudes que vinculen lo que el individuo es capaz de lograr, con los objetivos estratégicos y tácticos que la organización pretende alcanzar. Por lo tanto, acercar a los integrantes de la

empresa para conseguir la absoluta implantación de dichas metas, es uno de los desafíos que la gestión del Talento Humano debe ser capaz de resolver.

La determinación de las competencias define cierta identidad corporativa, los valores y las habilidades de negocios con los cuales se genera para la empresa una ventaja competitiva. Un mayor acercamiento a una conducta competitiva se está logrando a partir de la definición de un marco de competencias generalizado a la organización.

Los procesos, procedimientos e instructivos son la definición de tareas en forma sencilla, clara, genera eficacia, eficiencia y seguridad como elementos esenciales de una buena gestión, al tiempo que facilita la aplicación de los mecanismos de autocontrol en un proceso de mejoramiento y fortalecimiento de la capacidad organizacional para atender sus compromisos con los usuarios o clientes.

La implementación del Manual de Procedimientos representa una oportunidad, en forma tangible para la obtención de las propuestas y recomendaciones de acciones específicas para elevar la productividad, mejorar la coordinación, agilizar el trabajo y homogeneizar el conocimiento y la dinámica del servicio.

RECOMENDACIONES

Se debe plantear objetivos específicos orientados a establecer los impactos de la implementación del manual de procedimientos de la Unidad de Gestión de Distribución de Agua Potable para la medición del mejoramiento del proceso, sobre la productividad, los resultados financieros, entre otros.

El trabajo ejecutado en la Unidad de Distribución de Agua Potable debe realizarse en las otras Unidades Organizativas de la Cadena de Valor de las Empresas Públicas de Armenia, teniendo en cuenta el cumplimiento de las exigencias legales orientadas a la Prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios.

Para la elaboración de los manuales de procesos y procedimientos de las demás unidades Organizativas se debe dar respuesta a las siguientes preguntas: ¿Qué trabajo se hace?, ¿Para qué se hace?, ¿Quién lo hace?, ¿Cómo se hace?, ¿Con qué se hace?, ¿Cuándo se hace?

Para la medición de la satisfacción del cliente, después de la implementación de los manuales y el Sistema de Gestión de Calidad, se deberán plantear encuestas que permitan el ajuste continuo de las actividades, enfocando los esfuerzos a que cada día disminuyan las peticiones, quejas y reclamos.

El compromiso de la alta dirección debe ser evidenciado en todos de niveles de la organización, generando mayor responsabilidad para la ejecución de los trabajos, para el seguimiento y cumplimiento de metas establecidas.

La información de los manuales de Procedimientos debe ser validada por todos los funcionarios de Unidad de Distribución de Agua Potable, mediante entrevistada

donde se establezca la conformidad y así verificar que la información sea completa y comprensible.

Se deben implementar evaluaciones y seguimientos continuos a la documentación diseñada para el proceso de Distribución de Agua Potable, con el fin de adecuar y optimizar la información recolectada de tal manera que sirva como entrada para el análisis de datos del proceso, así como para la evaluación de indicadores.

Una vez implementado el manual de Procedimientos y las actividades ejecutadas, se debe correlacionar con los indicadores propuestos, con el fin de determinar la cantidad de personal requerido para la normal prestación del servicio y satisfacción del cliente.

Se debe programar periódicamente jornadas de estudio y evaluación de los procedimientos, instructivos y actividades con el propósito de introducir mejoras tales como, reducción de pasos, cambio en los métodos de trabajo, innovación de equipos, simplificación de formas, reportes, registros, programas, etc.

Implementar estrategias con el fin de crear una cultura organizacional fundamentada en el control a los procesos enfocados al logro de la visión y misión de Empresas Públicas de Armenia, especialmente en lo referente a la administración del Talento Humano.

Realizar campaña de sensibilización, tendiente a recordar al personal la importancia del autocontrol y sentido de pertenencia institucional, a fin de fortalecer los mecanismos de control implementados en cada uno de los procesos propios de la Empresa.

Realizar una evaluación de los conocimientos del personal que se encuentra desempeñando los cargos en la actualidad, con el fin de detectar falencias y proyectar un Plan de Capacitación para que alcancen los requisitos planteados.

BIBLIOGRAFIA

INSTRUCTIVO PARA EL AJUSTE DEL MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y
COMPETENCIAS LABORALES del Departamento Administrativo de la Función Pública

ANDESCO Modelo actual de prestación de los Servicios Públicos Domiciliarias, logros y
retos. Presentación Mayo de 2001

REVISTA ANDESCO Bogota diciembre del 2001 Una publicación de la Asociación
Nacional de Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios y Actividades complementarias
e inherentes.

REVISTA EDICION ESPECIAL ANDESCO Bogota junio del 2002 Una publicación de la
Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios y Actividades
complementarias e inherentes.

REVISTA No. 213 ACODAL Asociación Colombiana de Ingeniería Sanitaria y Ambiental

NORMA TÉCNICA NTC-ISO/IEC COLOMBIANA 17024 Evaluación de la conformidad.
Requisitos generales para los organismos que realizan la certificación de personas

CLASIFICACION NACIONAL DE OCUPACIONES, Sena 1997.

MANUAL PARA CODIFICAR, PRESENTAR Y APROBAR NORMAS Y TITULACIONES
DE COMPETENCIAS LABORALES, Sena Bogotá agosto de 2003

METODOLOGIA PARA EVALUAR Y CERTIFICAR COMPETENCIAS LABORALES, Sena
Bogotá 2002

"Documentación de los Manuales de Procedimientos
y de Funciones y Competencias Laborales"

Universidad Gran Colombia
Universidad Tecnológica de Pereira

GUIA PARA LA ELABORACION DE ESTUDIOS OCUPACIONALES, Sena Bogotá
febrero de 1998

TEORIA Y DISEÑO ABASTECIMIENTO DE AGUA, Simón Arocha Ravelo, Editorial Vega
s.r.l. Primera Edición 1978.

TEORIA PRACTICA DE LA PURIFICACION DEL AGUA, Jorge Arboleda Valencia,
Editorial McGrawHill, tercera edición 1998.

METODOLOGIA Guía para elaborar diseños de investigación en ciencias económicas,
contables y administrativas. Carlos E. Mendez A. Editorial McGrawHill, Segunda Edición
1998.

Elementos teóricos de los Servicios públicos domiciliarios Jorge Enrique Ayala
caldas, editores doctrina y ley bogota DC Julio 1996 pagina 78











Colombia, Departamento Nacional de Planeación, Análisis institucional del
Sistema Nacional de Calidad en Colombia, Bogotá, DNP, 2005

Colombia, ICONTEC, *Enfoque para combinar e integrar la gestión de sistemas*, por J.
Martínez y D. Castillo, Bogotá, ICONTEC, 2006.

LEY 142 DE 1994 "por la cual se establece el régimen de los servicios públicos
domiciliarios"

ANEXO A

MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

-  Subgerente de Aguas.
-  Profesional Especializado 05 (Gestor).
-  Profesional Universitario 01.
-  Técnico Administrativo 01.
-  Operario 03 (Supervisor Fontanería).
-  Operario 03 (Supervisor Redes de Acueducto).
-  Operario 01 (Operación Redes de Distribución).
-  Operario 01 (Fontanería).
-  Operario 01 (Resanes).
-  Conductor Mecánico.

MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

I. IDENTIFICACIÓN

Nivel: Denominación Cargo Empresa: Denominación Cargo Legal: Código: Grado: Números de Cargos: Macroproceso: Proceso: Cargo del Jefe Inmediato: Naturaleza del Cargo:	Directivo Subgerente de Águas Subgerente 090 NA (3) Tres Subgerencia de Aguas Subgerencia de Aguas Gerente General Libre Nombramiento y Remoción
	5 Paginas

II. PROPOSITO PRINCIPAL

Planificar, coordinar y ejecutar los procesos operativos para satisfacer las necesidades de los usuarios de cantidad, calidad y continuidad en la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, a través de las Unidades de Gestión de Captación y Tratamiento, Distribución, Recolección y Transporte y Tratamiento de Aguas Residuales, con las especificaciones técnicas determinadas y diseñando estrategias para el mejoramiento continuo y el aumento de cobertura de los servicios, de los planes corporativos fijados por las Empresas Publicas de Armenia y las autoridades competentes.

III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES

SUBGERENCIA DE AGUAS – UNIDAD DE GESTION DISTRIBUCIÓN

- Asesorar al Gerente general en la formulación y reglamentación de las políticas a corto, mediano y largo plazo, en Empresas Publicas de Armenia E.S.P.
- En conjunto con las demás Unidades Organizaciones diseñar, coordinar y mantener actualizado el Plan maestro de acueducto y alcantarillado.
- Planear el trabajo de la Sugerencia de Aguas teniendo en como marco de referencia lo establecido en el Plan de de Gestión y Resultado aprobado en Empresas Públicas de Armenia.
- Contribuir en la formulación y desarrollo de planes, programas, proyectos, procesos y procedimientos incorporados en el objeto social de la Empresa y relacionados con la Subgerencia de Aguas, conducentes al mejoramiento de la calidad en la prestación de los Servicios de Acueducto y Alcantarillado.
- Diseñar, Implementar, evaluar y actualizar en forma periódica las políticas, estrategias, planes, procesos y procedimientos establecidos para la Subgerencia de Aguas y Empresas Públicas de Armenia.
- Organizar y Controlar proyectos de investigación, innovación, actualización y desarrollo de EPA E.S.P.
- Dirigir el desarrollo de los programas y proyectos que se generen en la Subgerencia de Aguas y controlar y evaluar la ejecución presupuestal que de ellos se derive.
- Acatar las decisiones de la Gerencia General y cumplirlas a través del funcionamiento e intervenir cuando

así se disponga en el establecimiento de pautas y objetivos generales y específicos de la Empresa.

- Delegar autoridad en la asignación de tareas conforme al manual de procesos y procedimientos de la organización y demás manuales específicos, normas internas y responder por el uso de las delegaciones que le sean atribuidas.
- Recomendar a la Gerencia General acerca de reformas a la estructura orgánica que puedan maximizar la administración, la eficiencia y la eficacia de los objetivos de la Empresa.
- Planear, organizar, dirigir y controlar las operaciones de las Unidades de Gestión de Captación y Tratamiento, Distribución, Recolección y Transporte y Tratamiento de Aguas Residuales garantizando la prestación de los servicios según los parámetros fijados por las autoridades competentes y con las especificaciones técnicas determinadas, diseñar estrategias para su mejoramiento continuo, su aumento de cobertura y solicitar informes periódicos acerca del cumplimiento de planes de trabajo ejecutados.
- Participar en los comités conformados por la Gerencia General para la administración, eficiencia y eficacia de los procesos establecidos para la Empresa.
- Establecer metas y objetivos de cada uno de los funcionarios de Subgerencia de Aguas, haciendo evaluaciones periódicas de la competencia y proyectando planes de mejora.
- Establecer criterios técnicos para el diseño, implementación, seguimiento y ajuste a instrumentos administrativos, técnicos, operativos y económicos dirigidos a la gestión del recurso hídrico.
- Preparar, presentar, ejecutar y evaluar el presupuesto anual de los servicios de Acueducto y Alcantarillado para verificar el cumplimiento de los parámetros y metas establecidas.
- Diseñar, Implementar, desarrollar y mantener y enfocar los esfuerzos al mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad Bajo la Norma NTC GP 1000:2004 y en el control estratégico, control de la gestión y autoevaluación, según lo dispuesto en el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005.
- Análisis de vulnerabilidad de los componentes del Sistema de Distribución
- Mantener los niveles de actualización respecto de temas relacionados con el objeto social de la Empresa, programar capacitación y actualización de temas de los procesos asignados y retroalimentar y aportar en conocimientos y experiencias adquiridas.
- Velar y Conservar el ambiente de trabajo en condiciones de cumplimiento de Normas de Salud, Higiene, Seguridad Industrial y al reglamento interno de trabajo y demás disposiciones de la Empresa.
- Mantener y cuidar las instalaciones, la infraestructura y el funcionamiento de los equipos y herramientas que le fueron confiados.
- Laborar dentro de las condiciones disciplinarias establecidas por la Ley 200 de 1995 Código Disciplinario Único y el Código de Ética de EPA E.S.P.
- Las demás funciones asignadas por la autoridad competente, de acuerdo con el nivel la naturaleza y el área de desempeño del cargo.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

- La formulación y desarrollo de las políticas, planes y programas de la Subgerencia de Aguas.
- La formulación y desarrollo proyectos de investigación, innovación, actualización y desarrollo respondan a las necesidades de EPA E.S.P.
- Coordinación en el Diseño, implementación y mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad.
- Coordinación en la aplicación de prácticas autocontrol, autorregulación y autoevaluación.
- Políticas, planes y programas se ejecuta de tal manera que los índices de calidad de la Prestación del servicio mejoran constantemente.
- Los recursos, tanto financieros, humanos, físicos, tecnológicos, son aprovechados con eficiencia, economía, racionalidad y eficacia.
- Los programas y proyectos se ejecutan bajo la supervisión de la dependencia.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ley 142 de 1994 o la que los reemplace. ▪ Jurisprudencia aplicable a los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado Plan Municipal de Desarrollo. ▪ Plan de Ordenamiento Territorial ▪ Plan de de Gestión y Resultado aprobado en Empresas Publicas de Armenia ▪ Sistema de Gestión de Calidad Bajo la Norma NTC GP 1000:2004. ▪ Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005. ▪ Formulación, seguimiento y Evaluación de Proyectos. ▪ Contrato de Condiciones Uniformes ▪ Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico RAS – 2000 ▪ Manual de Especificaciones Técnicas ▪ Manual de procesos, Procedimientos e instructivos de Unidad de Gestión de Distribución. ▪ Estructura y Funcionamiento de Empresas Públicas de Armenia E.S.P. ▪ Manual de contratación ▪ Manual de interventoría ▪ Las Normas de Salud, Higiene y Seguridad Industrial. ▪ Administración de personal ▪ Administración de recursos físicos 			
VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA.			
Título Profesional	Título Postgrado	Experiencia Tiempo (años)	
		Profesional	Relacionada
Ingeniería Civil o Sanitaria	Civil, Ambiental, Recurso hídrico, sanitaria, gerencia o áreas relacionadas con las funciones de su cargo	4 años	3 años
COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS	
Liderazgo	Guiar y dirigir grupos y establecer y mantener su cohesión necesaria para alcanzar los objetivos de Empresas Públicas de Armenia.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mantiene a sus colaboradores motivados. ▪ Fomenta la comunicación clara, directa y concreta. ▪ Constituye y mantiene grupos de trabajo con un desempeño conforme a los estándares. ▪ Promueve la eficacia del equipo. ▪ Genera un clima positivo y de seguridad en sus colaboradores. ▪ Fomenta la participación de todos en los procesos de reflexión y de toma de decisiones. ▪ Unifica esfuerzos hacia objetivos y metas institucionales. 	
Planeación	Determinar eficazmente las metas y prioridades institucionales, identificando las acciones, los responsables, los plazos y los recursos requeridos para alcanzarlos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Anticipa situaciones y escenarios futuros con acierto. ▪ Establece objetivos claros y concisos, estructurados y coherentes con las metas organizacionales. 	

		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Traduce los objetivos estratégicos en planes prácticos y factibles. ▪ Busca soluciones a los problemas. ▪ Distribuye el tiempo con eficacia. Establece planes alternativos de acción.
COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
Toma de decisiones	Elegir entre una o varias alternativas para solucionar un problema o atender una situación, comprometiéndose con acciones concretas y consecuentes con la decisión.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elige con oportunidad entre muchas alternativas los proyectos a realizar ▪ Efectúa cambios complejos y comprometidos en sus actividades o en las funciones que tienen asignadas cuando detectan problemas o dificultades para realización. ▪ Decide bajo presión. ▪ Decide en situaciones de alta complejidad e incertidumbre.
Dirección del Desarrollo personal	Favorecer el aprendizaje y desarrollo de sus colaboradores, articulando las potencialidades y necesidades individuales con las de Empresas Publicas de Armenia, para optimizar la calidad de las contribuciones de los equipos de trabajo y de los funcionarios, en el cumplimiento de los objetivos y metas organizacionales presentes y futuras.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identifica de necesidades de formación y capacitación y propone acciones para satisfacerlas. ▪ Permite niveles de autonomía con el fin de estimular el desarrollo integral del empleado. ▪ Delega de manera efectiva sabiendo cuando intervenir y cuando no hacerlo. ▪ Hace uso de las habilidades y recursos de su grupo de trabajo para alcanzar las metas y estándares de productividad. ▪ Establece espacios regulares de retroalimentación y reconocimiento del desempeño y sabe manejar hábilmente el bajo desempeño. ▪ Tiene en cuenta las opiniones de sus colaboradores. ▪ Mantiene relaciones de respeto con sus subalternos.
Conocimiento del entorno	Estar al tanto de las circunstancias y relaciones de poder que influyen en el entorno organizacional.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Es conciente de las condiciones específicas del entorno organizacional. ▪ Esta al día en los acontecimientos claves del sector y del estado. ▪ Conoce y hace seguimiento a las políticas gubernamentales. ▪ Identifica las fuerzas política que afectan la organización y las posibles alianzas para cumplir con los propósitos organizacionales.
Compromiso con las Empresas	Alinear el propio comportamiento a las necesidades y prioridades de la	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Promueve las metas de Empresas Publicas de Armenia y respeta sus Normas.

Publicas de Armenia	Subgerencia de Aguas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Antepone las necesidades de EPA E.S.P. a sus propias necesidades. ▪ Apoya a EPA E.S.P. en situaciones difíciles. ▪ Demuestra sentido de pertenencia en todas sus actuaciones.
COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
Orientación a resultados	Realizar las funciones y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia y calidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Garantiza la polifuncionalidad de sus labores y responde de manera eficiente donde es requerido. ▪ Cumple con oportunidad en función de estándares, objetivos y metas establecidas por Empresas Publicas de Armenia, las funciones que le son encomendadas. ▪ Asume la responsabilidad por sus resultados ▪ Compromete recursos y tiempos para mejorar la productividad tomando las medidas necesarias para minimizar los riesgos. ▪ Realizar todas las acciones necesarias para alcanzar los objetivos propuestos enfrentando los obstáculos que se presentan
Transparencia	Hacer uso responsable y claro de los recursos de Empresas Publicas de Armenia, eliminando cualquier discrecionalita indebida en su utilización y garantizar el acceso a la información.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Proporciona información veraz, objetiva y basada en hechos. ▪ Facilita el acceso a la información relacionada con sus responsabilidades y con el servicio de acueducto. ▪ Demuestra imparcialidad en sus decisiones. ▪ Ejecuta sus funciones con base en las normas y criterios aplicables. ▪ Utiliza los recursos de EPA E.S.P para el desarrollo de las labores y la prestación del servicio.

MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

I. IDENTIFICACION

Nivel:	Profesional	
Denominación Cargo Empresa:	Gestor	
Denominación Cargo Legal:	Profesional Especializado	
Código:	222	
Grado:	05	
Números de Cargos:	(8) Ocho	
Macroproceso:	Subgerencia de Aguas	
Proceso:	Unidad de Gestión Distribución	
Cargo del Jefe Inmediato:	Gestor Distribución	
Naturaleza del Cargo	Libre Nombramiento y Remoción	6 Paginas

II. PROPOSITO PRINCIPAL

Planear, organizar, dirigir y controlar las operaciones de la Unidad de Gestión de Distribución, garantizando el suministro continuo de Agua Potable, que comprende la operación de las redes de acueducto, medición pitométrica, control de calidad de los procesos y registros de información.

III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES

SUBGERENCIA DE AGUAS – UNIDAD DE GESTION DISTRIBUCION

- Participar en el Diseño, Implementación, evaluación y actualización en forma periódica las políticas, estrategias, planes y procesos establecidos para el desarrollo de la Unidad de Gestión de Distribución en la Subgerencia de Aguas y Empresas Publicas de Armenia E.S.P.
- Asistir a la Subgerencia de Aguas en la definición, formulación y desarrollo de de proyectos a corto, mediano, largo plazo, controlando y evaluando la ejecución presupuestal que se derive de ellos.
- Planear, organizar, dirigir y controlar las operaciones de la Unidad de Gestión de Distribución garantizando el suministro continuo y de acuerdo con los parámetros de cantidad y calidad para el Agua Potable fijados por las autoridades competentes, con las especificaciones técnicas determinadas y diseñando estrategias para su mejoramiento continuo y su aumento de cobertura.
- Establecer criterios técnicos para el diseño, implementación, seguimiento y ajuste a instrumentos administrativos, técnicos, operativos y económicos dirigidos a la gestión del recurso hídrico.
- Planear el trabajo de la unidad teniendo como marco de referencia lo establecido en el Plan de de Gestión y Resultado aprobado en Empresas Publicas de Armenia.
- Proyectar, realizar y evaluar los programas de mantenimiento, rehabilitación, reposición, ampliación de las redes de distribución, almacenamiento y control de calidad de agua potable, que deba adelantar el área para el desarrollo del servicio de acueducto.
- Preparar y presentar informes sobre las actividades desarrolladas, con la oportunidad y periodicidad requeridas.
- Colaborar en la actualización y revisar el Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado, el Sistema de información geográfica y la modelación hidráulica del sistema de redes de distribución, para la proyección de reposición y mejora en las redes, con miras a involucrarlo entre los planes estratégicos de manera completa y técnicamente desarrollada.

- Ejercer interventoría de las obras contratadas en la Unidad de Gestión de Distribución y controlar que se cumplan de acuerdo con las normas vigentes, el manual de interventoría y las especificaciones de construcción establecidas por EPA E.S.P.
- Definir indicadores de gestión para el control de operaciones y personal (individual y grupal) con objetivos, metas esperadas y cronogramas de evaluación de la Unidad de Gestión.
- Responder todas las peticiones, quejas y recursos presentados a la EPA, relacionados con la Unidad de Gestión de Distribución, en forma oportuna y respetando los derechos legales de los Usuarios.
- Identificar las necesidades de capacitación del personal de la Unidad y solicitar la programación de estas a la Unidad de Gestión Talento Humano.
- Proyectar necesidades y mantener un nivel adecuado de suministros de materias primas, materiales, equipos y herramientas para ejecutar en forma eficiente las actividades de la Unidad Organizativa a su cargo.
- Coordinar los procedimientos para la prevención y atención de emergencias de acuerdo con las disposiciones de sus superiores.
- Proyectar, presentar, ejecutar y evaluar el presupuesto anual para el servicio de acueducto verificando el cumplimiento de los parámetros y metas establecidas por el mismo.
- Mantener un estricto control sobre la programación y manejo de horas extras en la Unidad Gestora de Distribución.
- Desarrollar en coordinación con la Subgerencia de Aguas, otras dependencias y entidades el Programas de Uso Eficiente y Ahorro del Agua.
- Desarrollar e implementar un plan general de mantenimiento a nivel preventivo y correctivo que garantice la operación continua de los equipos del sistema de acueducto, revisando periódicamente de las condiciones de los activos de la Unidad.
- Diseñar, Implementar, mantener y enfocar los esfuerzos al mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad Bajo la Norma NTC GP 1000:2004 o la que la reemplace y en el control estratégico, control de la gestión y autoevaluación, según lo dispuesto en el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005 o la que la reemplace.
- Análisis de vulnerabilidad de los componentes del Sistema de Distribución
- Establecer metas y objetivos de cada uno de los funcionarios de la unidad, haciendo evaluaciones periódicas de la competencia y proyectando planes de mejora.
- Realizar análisis comparativos con otras entidades públicas y del sector privado para el desarrollo de la Unidad de Gestión de Distribución.
- Velar por el cumplimiento de los planes de seguridad industrial diseñados para el personal.
- Adelantar estudios para elaborar y mantener actualizados los procesos y procedimientos propios de la Unidad.
- Velar y Conservar el ambiente de trabajo en condiciones de cumplimiento de Normas de Salud, Higiene, Seguridad Industrial y al reglamento interno de trabajo y demás disposiciones de la Empresa.
- Mantener y cuidar las instalaciones, la infraestructura y el funcionamiento de los equipos y herramientas que le fueron confiados.
- Laborar dentro de las condiciones disciplinarias establecidas por la Ley 200 de 1995 Código Disciplinario Único y el Código de Ética de EPA E.S.P.
- Las demás funciones asignadas por la autoridad competente, de acuerdo con el nivel la naturaleza y el área de desempeño del cargo.

II. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

Formulación y desarrollo de las políticas, planes y programas de la Unidad de Gestión de Distribución.

- Formulación y desarrollo proyectos de investigación, innovación, actualización y desarrollo respondan a las

necesidades de EPA E.S.P.

- Coordinación en el Diseño, implementación y mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad.
- Coordinación en la aplicación de prácticas autocontrol, autorregulación y autoevaluación.
- Políticas, planes y programas se ejecuta de tal manera que los índices de calidad de la Prestación del servicio mejoran constantemente.
- Los recursos, tanto financieros, humanos, físicos, tecnológicos, son aprovechados con eficiencia, economía, racionalidad y eficacia.
- La consecución y el suministro de insumos y dotación
- El mejoramiento de la infraestructura física
- La realización de las investigaciones
- La elaboración de informes de gestión
- Las obras desarrolladas por la Empresa se ejecutan plenamente
- La maquinaria se usa óptimamente.
- Los servicios públicos mejoran cobertura y calidad bajo los estándares de la Superintendencia de E.S.P.
- Administración de personal
- Administración de recursos físicos

V. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES

- Ley 142 de 1994 o la que los reemplace.
- Jurisprudencia aplicable a los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado
- Plan municipal de Desarrollo.
- Plan de Ordenamiento Territorial
- Plan de de Gestión y Resultado aprobado en Empresas Publicas de Armenia
- Sistema de Gestión de Calidad Bajo la Norma NTC GP 1000:2004.
- Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005.
- Formulación, seguimiento y Evaluación de Proyectos.
- Contrato de Condiciones Uniformes
- Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico RAS – 2000
- Manual de Especificaciones Técnicas
- Manual de procesos, Procedimientos e instructivos de la Unidad de Gestión de Distribución.
- Estructura y Funcionamiento de Empresas Públicas de Armenia E.S.P.
- Manual de contratación
- Manual de interventoria
- Control ambiental
- Las Normas de Salud, Higiene y Seguridad Industrial.
- Administración de personal
- Administración de recursos físicos
- Obras Civiles, Urbanismo, Sistemas

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA.

Titulo Profesional	Titulo Postgrado	Experiencia Tiempo (años)	
		Profesional	Relacionada
Ingeniería Civil o Sanitaria	Sanitaria, Civil o Recurso Hídrico o áreas relacionadas con las funciones de su cargo	4 años	3 años

COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
Planeación	Determinar eficazmente las metas y prioridades institucionales, identificando las acciones, los responsables, los plazos y los recursos requeridos para alcanzarlos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Anticipa situaciones y escenarios futuros con acierto. ▪ Establece objetivos claros y concisos, estructurados y coherentes con las metas organizacionales. ▪ Traduce los objetivos estratégicos en planes prácticos y factibles. ▪ Busca soluciones a los problemas. ▪ Distribuye el tiempo con eficacia. ▪ Establece planes alternativos de acción.
Liderazgo	Guiar y dirigir grupos y establecer y mantener su cohesión necesaria para alcanzar los objetivos de Empresas Publicas de Armenia.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mantiene a sus colaboradores motivados. ▪ Fomenta la comunicación clara, directa y concreta. ▪ Constituye y mantiene grupos de trabajo con un desempeño conforme a los estándares. ▪ Promueve la eficacia del equipo. ▪ Genera un clima positivo y de seguridad en sus colaboradores. ▪ Fomenta la participación de todos en los procesos de reflexión y de toma de decisiones. ▪ Unifica esfuerzos hacia objetivos y metas institucionales.
Toma de decisiones	Elegir entre una o varias alternativas para solucionar un problema o atender una situación, comprometiéndose con acciones concretas y consecuentes con la decisión.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elige con oportunidad entre muchas alternativas los proyectos a realizar ▪ Efectúa cambios complejos y comprometidos en sus actividades o en las funciones que tienen asignadas cuando detectan problemas o dificultades para realización. ▪ Decide bajo presión. ▪ Decide en situaciones de alta complejidad e incertidumbre.
Dirección y Desarrollo del personal	Favorecer el aprendizaje y desarrollo de sus colaboradores, articulando las potencialidades y necesidades individuales con las de Empresas Publicas de Armenia, para optimizar la calidad de las contribuciones de los equipos de trabajo y de los funcionarios, en el cumplimiento de los objetivos y metas organizacionales presentes y futuras.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identifica de necesidades de formación y capacitación y propone acciones para satisfacerlas. ▪ Permite niveles de autonomía con el fin de estimular el desarrollo integral del empleado. ▪ Delega de manera efectiva sabiendo cuando intervenir y cuando no hacerlo. ▪ Hace uso de las habilidades y recursos de su grupo de trabajo para alcanzar las metas y estándares de productividad. ▪ Establece espacios regulares de retroalimentación y reconocimiento del desempeño y sabe manejar hábilmente el bajo desempeño. ▪ Tiene en cuenta las opiniones de sus colaboradores. ▪ Mantiene relaciones de respeto con sus subalternos.

COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
Conocimiento del entorno	Estar al tanto de las circunstancias y relaciones de poder que influyen en el entorno organizacional.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Es conciente de las condiciones específicas del entorno organizacional. ▪ Esta al día en los acontecimientos claves del sector y del estado. ▪ Conoce y hace seguimiento a las políticas gubernamentales. ▪ Identifica las fuerzas política que afectan la organización y las posibles alianzas para cumplir con los propósitos organizacionales.
Relaciones Humanas	Capacidad de establecer vínculos con otras personas para entender o satisfacer sus necesidades	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sabe escuchas a jefes, compañeros y usuarios. ▪ Muestra sensibilidad a las solicitudes o demandas de los demás. ▪ Brinda y apoya a los demás. ▪ Tiene facilidad de comunicación. ▪ Valora las contribuciones de los compañeros y subalternos. ▪ Genera confianza y se pone a nivel del otro para comprenderlo. ▪ Tiene facilidad para manejar impulsos y emociones.
Análisis	Capacidad para descomponer en forma lógica los diferentes elementos que están originando una situación o problema y las relaciones existentes entre ellos.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reconoce información significativa y datos relevantes. ▪ Identifica problemas y considera sus elementos determinantes. ▪ A partir de las relaciones lógicas encuentras soluciones eficaces a los problemas. ▪ Encuentra las relaciones causa efecto entre las partes que originan una situación concreta.
Aptitud verbal	Capacidad para comprender, razonar y expresar conceptos a través de palabras	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Entiende con facilidad textos complejos. ▪ Define claramente conceptos de un campo específico. ▪ Establece analogías entre conceptos relacionados. ▪ Es hábil en el manejo del lenguaje
Responsabilidad	Capacidad para afrontar las consecuencias de los propios actos u omisiones en el desempeño del trabajo y cumplimiento de las obligaciones con el cargo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cumple con los trabajos que presentan situaciones adversas. ▪ Adquiere obligaciones nuevas en beneficio de las Empresas Publicas de Armenia. ▪ Afronta las consecuencias de sus decisiones. ▪ Asumes sus compromisos sin transferirlos a los demás.
Dinamismo	Capacidad para trabajar intensamente durante largos periodos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Resuelve con certeza problemas concretos ▪ Presta colaboración ante cualquier contingencia, emergencia o eventualidad.

COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
Síntesis	Capacidad de reunir los diferentes componentes de un todo y de extraer los aspectos mas importantes de un conocimiento	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Genera nuevos conocimientos a partir de elementos sencillos. ▪ Simplifica los procedimientos en el desarrollo de su trabajo. ▪ Encuentra concretamente los resultados de su trabajo. ▪ Integra diversos conocimientos para resolver problemas.
Orientación a resultados	Realizar las funciones y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia y calidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Garantiza la polifuncionalidad de sus labores y responde de manera eficiente donde es requerido. ▪ Cumple con oportunidad en función de estándares, objetivos y metas establecidas por Empresas Publicas de Armenia, las funciones que le son encomendadas. ▪ Asume la responsabilidad por sus resultados ▪ Compromete recursos y tiempos para mejorar la productividad tomando las medidas necesarias para minimizar los riesgos. ▪ Realizar todas las acciones necesarias para alcanzar los objetivos propuestos enfrentando los obstáculos que se presentan
Orientación al usuario y a los ciudadanos	Dirigir las decisiones y acciones a la satisfacción de las necesidades e intereses de los usuarios internos y externos, de conformidad con las responsabilidades asignadas por Empresas Públicas de Armenia	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Presta el servicio de forma eficiente con respeto al usuario y sentido de servicio al cliente. ▪ Labora dentro del concepto de trabajo en equipo enfocado a un excelente servicio al usuario. ▪ Atiende y valora las necesidades de los usuarios y los ciudadanos en general. ▪ Da respuesta oportuna a las necesidades de los usuarios de conformidad con el servicio de acueducto. ▪ Establece diferentes Canales de comunicación con los usuarios para conocer sus necesidades. ▪ Reconoce la independencia entre su trabajo y el de otros.
Transparencia	Hacer uso responsable y claro de los recursos de Empresas Publicas de Armenia, eliminando cualquier discrecionalita indebida en su utilización y garantizar el acceso a la información.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Proporciona información veraz, objetiva y basada en hechos. ▪ Facilita el acceso a la información relacionada con sus responsabilidades y con el servicio de acueducto. ▪ Demuestra imparcialidad en sus decisiones. ▪ Ejecuta sus funciones con base en las normas y criterios aplicables. ▪ Utiliza los recursos de EPA E.S.P para el desarrollo de las labores y la prestación del servicio.

"Documentación de los Manuales de Procedimientos
y de Funciones y Competencias Laborales"

Universidad Gran Colombia
Universidad Tecnológica de Pereira

COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
Compromiso con las Empresas Publicas de Armenia	Alinear el propio comportamiento a las necesidades y prioridades de la Subgerencia de Aguas	<ul style="list-style-type: none">▪ Promueve las metas de Empresas Publicas de Armenia y respeta sus Normas.▪ Antepone las necesidades de EPA E.S.P. a sus propias necesidades.▪ Apoya a EPA E.S.P. en situaciones difíciles.▪ Demuestra sentido de pertenencia en todas sus actuaciones.

MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

I. IDENTIFICACION

Nivel:	Profesional
Denominación Cargo Empresa:	Profesional Universitario 01
Denominación Cargo Legal:	Profesional Universitario
Código:	219
Grado:	01
Números de Cargos:	(8) Ocho
Macroproceso:	Subgerencia de Aguas
Proceso:	Unidad de Gestión Distribución
Cargo del Jefe Inmediato:	Gestor Distribución
Naturaleza del Cargo	Trabajador Oficial
	6 Paginas

II. PROPOSITO PRINCIPAL

Colaborar en la Planeacion, organización, dirección y control de las operaciones de la Unidad de Gestión de Distribución, para garantizar el suministro continuo de Agua Potable, que comprende el almacenamiento de agua, operación de las redes de acueducto, medición pitométrica, control de calidad de los procesos, y registros de información.

III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES

SUBGERENCIA DE AGUAS – UNIDAD DE GESTION DISTRIBUCION

- Colaborar con el Gestor de distribución en el Diseño, Implementación, evaluación y actualización de las políticas, estrategias, planes y procesos establecidos para el desarrollo del sistema de acueducto.
- Asistir en la Planeacion, organización, dirección y control de las operaciones de la Unidad de Gestión de Distribución garantizando el suministro continuo y de acuerdo con los parámetros de cantidad y calidad para el Agua Potable fijados por las autoridades competentes, con las especificaciones técnicas determinadas y apoyando el diseño de estrategias para su mejoramiento continuo y su aumento de cobertura.
- Contribuir con sus acciones al cumplimiento de las metas establecidas en la Unidad de Gestión de distribución teniendo como marco de referencia el Plan de de Gestión y Resultado aprobado en Empresas Publicas de Armenia.
- Colaborar en la Proyección, realización y evaluación de los programas de mantenimiento, rehabilitación, reposición, ampliación de las redes de distribución, almacenamiento y control de calidad de agua potable, desarrollados en el servicio de acueducto.
- Preparar y presentar informes sobre las actividades desarrolladas, con la oportunidad y periodicidad requeridas.
- Colaborar en la actualización y revisar el Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado, el Sistema de información geográfica y la modelación hidráulica del sistema de redes de distribución, para la proyección de reposición y mejora en las redes, con miras a involucrarlo entre los planes estratégicos de manera completa y técnicamente desarrollada.
- Participar en la interventoria de las obras contratadas en la Unidad de Gestión de Distribución y controlar que se cumplan de acuerdo con las normas vigentes, el manual de interventoria y las especificaciones de

construcción establecidas por EPA E.S.P.

- Ayudar en la proyección de indicadores de gestión para el control de operaciones y personal con objetivos, metas esperadas y cronogramas de evaluación de la Unidad de Gestión.
- Evaluar oportunamente las necesidades de suministros de materias primas, materiales, equipos y herramientas en la Unidad de Gestión de Distribución e informar a su jefe inmediato.
- Intervenir en los procedimientos para la prevención y atención de emergencias de acuerdo con las disposiciones de sus superiores.
- Apoyar el desarrollo de las políticas proyectadas en los Programas de Uso Eficiente y Ahorro del Agua.
- Colaborar en las tareas planificadas para el mantenimiento predictivo, preventivo y correctivo que garantice la operación continua de los equipos del sistema de acueducto.
- Participar en el Diseño, Implementación, mantenimiento y mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad Bajo la Norma NTC GP 1000:2004 o la que la reemplace y en el control estratégico, control de la gestión y autoevaluación, según lo dispuesto en el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005 o la que la reemplace.
- Servir de apoyo en Análisis de vulnerabilidad de los componentes del Sistema de Distribución
- Adelantar estudios para elaborar y mantener actualizados los procesos y procedimientos propios de la Unidad.
- Velar y Conservar el ambiente de trabajo en condiciones de cumplimiento de Normas de Salud, Higiene, Seguridad Industrial y al reglamento interno de trabajo y demás disposiciones de la Empresa.
- Mantener y cuidar las instalaciones, la infraestructura y el funcionamiento de los equipos y herramientas que le fueron confiados.
- Laborar dentro de las condiciones disciplinarias establecidas por la Ley 200 de 1995 Código Disciplinario Único y el Código de Ética de EPA E.S.P.
- Las demás funciones asignadas por la autoridad competente, de acuerdo con el nivel la naturaleza y el área de desempeño del cargo.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

- Las bases de datos de su competencia se mantienen actualizados según los procedimientos establecidos.
- Los términos de referencia de los planes a desarrollar se sujetan a las necesidades de la Unidad de Gestión de Distribución.
- Los documentos técnicos de tipo diagnósticos, conceptual e investigativo se elaboran con el fin de dar lineamientos sobre programas y proyectos la Unidad de Gestión de Distribución.
- Los informes sobre las actividades desarrolladas, se preparan y se presentan con oportunidad y periodicidad requeridas.
- Los servicios públicos mejoran cobertura y calidad bajo los estándares de la Superintendencia de E.S.P.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES

- Formulación y seguimiento de Proyectos.
- Ley 142 de 1994
- Código Colombiano de Fontanería Norma NTC 1500
- Contrato de Condiciones Uniformes
- Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico RAS – 2000
- Manual de Especificaciones Técnicas
- Manual de procesos, Procedimientos e instructivos de la Unidad de Gestión de Distribución.
- Estructura y Funcionamiento de Empresas Públicas de Armenia E.S.P.
- Manual de contratación
- Manual de interventoría

- Conocimiento y manejo de sistemas.
- Norma Técnica GP 1000:2004
- Modelo Estándar de Control Interno 1000:2005
- Las Normas de Salud, Higiene y Seguridad Industrial
- Obras Civiles, Urbanismo, Sistemas

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA.

Titulo Profesional	Titulo Postgrado	Experiencia Tiempo (años)	
		Profesional	Relacionada
Ingeniería Civil o Sanitaria	Sanitaria, civil o Recurso Hídrico o áreas relacionadas con las funciones de su cargo	4 años	3 años
COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS	
Relaciones Humanas	Capacidad de establecer vínculos con otras personas para entender o satisfacer sus necesidades	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sabe escuchar a jefes, compañeros y usuarios. ▪ Muestra sensibilidad a las solicitudes o demandas de los demás. ▪ Brinda y apoya a los demás. ▪ Tiene facilidad de comunicación. ▪ Valora las contribuciones de los compañeros y subalternos. ▪ Genera confianza y se pone a nivel del otro para comprenderlo. ▪ Tiene facilidad para manejar impulsos y emociones. 	
Análisis	Capacidad para descomponer en forma lógica los diferentes elementos que están originando una situación o problema y las relaciones existentes entre ellos.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reconoce información significativa y datos relevantes. ▪ Identifica problemas y considera sus elementos determinantes. ▪ A partir de las relaciones lógicas encuentra soluciones eficaces a los problemas. ▪ Encuentra las relaciones causa efecto entre las partes que originan una situación concreta. 	
Aptitud verbal	Capacidad para comprender, razonar y expresar conceptos a través de palabras	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Entiende con facilidad textos complejos. ▪ Define claramente conceptos de un campo específico. ▪ Establece analogías entre conceptos relacionados. ▪ Es hábil en el manejo del lenguaje 	
Aptitud Numérica	Capacidad de comprender y manejar relaciones numéricas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Efectuar cálculos matemáticos con rapidez ▪ Comprende relaciones cuantitativas. 	

COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
Organización	Combinar recursos y tiempo en la ejecución del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Tiene facilidad para realizar varios trabajos simultáneamente. • Distribuye su trabajo según las prioridades establecidas.
Responsabilidad	Capacidad para afrontar las consecuencias de los propios actos u omisiones en el desempeño del trabajo y cumplimiento de las obligaciones con el cargo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cumple con los trabajos que presentan situaciones adversas. ▪ Adquiere obligaciones nuevas en beneficio de las Empresas Publicas de Armenia. ▪ Afronta las consecuencias de sus decisiones. ▪ Asume sus compromisos sin transferirlos a los demás.
Aprendizaje Continuo	Adquirir y desarrollar permanentemente conocimientos, destrezas y habilidades con el fin de mantener altos estándares de eficacia organizacional.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aprende de la experiencia de otros y de la propia. ▪ Se adapta y aplica nuevas tecnologías que se implantan en el sistema de acueducto. ▪ Aplica los conocimientos adquiridos a los desafíos que se presentan en el desarrollo del trabajo. ▪ Investiga, indaga y profundiza en los temas de su entorno o area de desempeño. ▪ Reconoce las propias limitaciones y las necesidades de mejorar su preparación. ▪ Asimila nueva información y la aplica correctamente.
Experticia profesional	Aplicar el conocimiento profesional en la resolución de problemas y transferirlo a un entorno laboral	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analizar de un modo sistemático y racional los aspectos del trabajo, basándose en la información relevante. ▪ Aplicar reglas básicas y conceptos complejos aprendidos. ▪ Identificar y reconocer con facilidad las causas de los problemas y sus posibles soluciones. ▪ Clarificar datos o situaciones complejas. ▪ Planea, organiza y ejecuta múltiples tareas tendientes a alcanzar resultados institucionales.
Trabajo en equipo y colaboración	Trabajar con otros de forma conjunta y de manera participativa, integrando esfuerzos para la consecución de metas institucionales comunes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Coopera en distintas situaciones y comparte información. ▪ Aporta sugerencias, ideas y opiniones. ▪ Expresa expectativas positivas del equipo o de los miembros del mismo ▪ Planifica las propias acciones teniendo en cuenta la repercusión de las mismas para la consecución de los objetivos grupales. ▪ Establece dialogo directo con los miembros del equipo que permite compartir la información e ideas en condiciones de respeto y cordialidad. ▪ Respeta criterios dispares y distintas opiniones del equipo.

COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
Creatividad e innovación	Generar y desarrollar nuevas ideas, conceptos, métodos y soluciones	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ofrece respuestas alternativas. ▪ Aprovecha las oportunidades y problemas para dar soluciones novedosas. ▪ Desarrolla nuevas formas de hacer y tecnologías. ▪ Busca nuevas alternativas de solución y se arriesga a romper esquemas tradicionales. ▪ Inicia acciones para superar los obstáculos y alcanzar metas específicas.
Orientación a resultados	Realizar las funciones y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia y calidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Garantiza la polifuncionalidad de sus labores y responde de manera eficiente donde es requerido. ▪ Cumple con oportunidad en función de estándares, objetivos y metas establecidas por Empresas Publicas de Armenia, las funciones que le son encomendadas. ▪ Asume la responsabilidad por sus resultados ▪ Compromete recursos y tiempos para mejorar la productividad tomando las medidas necesarias para minimizar los riesgos. ▪ Realizar todas las acciones necesarias para alcanzar los objetivos propuestos enfrentando los obstáculos que se presentan
Orientación al usuario y a los ciudadanos	Dirigir las decisiones y acciones a la satisfacción de las necesidades e intereses de los usuarios internos y externos, de conformidad con las responsabilidades asignadas por Empresas Públicas de Armenia	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Presta el servicio de forma eficiente con respeto al usuario y sentido de servicio al cliente. ▪ Labora dentro del concepto de trabajo en equipo enfocado a un excelente servicio al usuario. ▪ Atiende y valora las necesidades de los usuarios y los ciudadanos en general. ▪ Da respuesta oportuna a las necesidades de los usuarios de conformidad con el servicio de acueducto. ▪ Establece diferentes Canales de comunicación con los usuarios para conocer sus necesidades. ▪ Reconoce la independencia entre su trabajo y el de otros.
Compromiso con las Empresas Públicas de Armenia	Alinear el propio comportamiento a las necesidades y prioridades de la Subgerencia de Aguas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Promueve las metas de Empresas Públicas de Armenia y respeta sus Normas. ▪ Antepone las necesidades de EPA E.S.P. a sus propias necesidades. ▪ Apoya a EPA E.S.P. en situaciones difíciles. ▪ Demuestra sentido de pertenencia en todas sus actuaciones.

COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
Transparencia	Hacer uso responsable y claro de los recursos de Empresas Publicas de Armenia, eliminando cualquier discrecionalita indebida en su utilización y garantizar el acceso a la información.	<ul style="list-style-type: none">▪ Proporciona información veraz, objetiva y basada en hechos.▪ Facilita el acceso a la información relacionada con sus responsabilidades y con el servicio de acueducto.▪ Demuestra imparcialidad en sus decisiones.▪ Ejecuta sus funciones con base en las normas y criterios aplicables.▪ Utiliza los recursos de EPA E.S.P para el desarrollo de las labores y la prestación del servicio.

MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

I. IDENTIFICACION

Nivel:	Técnico	
Denominación Cargo Empresa:	Técnico Administrativo 01	
Denominación Cargo Legal:	Técnico Administrativo	
Código:	367	
Grado:	01	
Números de Cargos:	(17) Diez y siete	
Macroproceso:	Subgerencia de Aguas	
Proceso:	Unidad de Gestión Distribución	
Cargo del Jefe Inmediato:	Gestor Distribución	
Naturaleza del Cargo	Trabajador Oficial	5 Paginas

II. PROPOSITO PRINCIPAL

Administrar información de la Subgerencia de Aguas y Unidad de Gestión de Distribución, para usuarios internos y externos, Aplicando la Norma Base Documental, los Procedimientos de Control de Documentos y Control de registros adoptados por Empresas Publicas de Armenia.

III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES

SUBGERENCIA DE AGUAS – UNIDAD DE GESTION DISTRIBUCION

- Acatar y cumplir las decisiones tomadas en Empresas Publicas de Armenia, la Subgerencia de Aguas y la Unidad de Gestión de Distribución.
- Elaborar documentos en procesadores de texto, cuadros en hojas de cálculo, presentaciones en software relacionado y manejar el aplicativo de Internet.
- Organizar, mantener manual y computarizado los registros, control de los documentos y archivos de la oficina confidenciales y Clasificar para disposición de archivo
- Recibir, radicar, redactar y organizar la correspondencia para la firma del jefe y distribuirla de acuerdo con sus instrucciones.
- Atender personal y telefónicamente, suministrar información a usuarios y publico en general, así como fijar las entrevistas que sean autorizadas por el jefe,
- Mantener listas de acceso de registros clasificados.
- Actualizar el directorio telefónico del jefe inmediato, Programar, organizar la agenda y confirmar compromisos y reuniones de los jefes.
- Asistir a reuniones para tomar nota, preparar actas e informes.
- Digital programación y reporte de horas extras trabajadas por los funcionarios de la Subgerencia de Aguas y la Unidad de Gestión de Distribución.
- Tramitar los pedidos de útiles, papelería, materiales y suministros.
- Efectuar copias de seguridad, marcar y guardar en el archivo según procedimientos.
- Intervenir en los procedimientos para la prevención y atención de emergencias de acuerdo con las disposiciones de sus superiores.
- Actualizar sus conocimientos técnicos y mantenerse informado sobre innovaciones relacionadas con el trabajo.

- Participar y servir de apoyo en la Implementación, mantenimiento y mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad Bajo la Norma NTC GP 1000:2004 y en la autorregulación, autocontrol y autoevaluación, según lo dispuesto en el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005.
- Velar y Conservar el ambiente de trabajo en condiciones de cumplimiento de Normas de Salud, Higiene, Seguridad Industrial y al reglamento interno de trabajo y demás disposiciones de la Empresa.
- Mantener y cuidar las instalaciones, la infraestructura y el funcionamiento de los equipos y herramientas que le fueron confiados.
- Laborar dentro de las condiciones disciplinarias establecidas por la Ley 200 de 1995 Código Disciplinario Único y el Código de Ética de EPA E.S.P.
- Las demás funciones asignadas por la autoridad competente, de acuerdo con el nivel la naturaleza y el área de desempeño del cargo.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

- Los documentos recibidos se clasifican y radican diariamente con base en el sistema de gestión documental.
- La correspondencia se distribuye diariamente de acuerdo con los procedimientos establecidos en el sistema de gestión documental.
- Las copias de los registros físicos y magnéticos de las respuestas y oficios enviados son archivados diariamente.
- El tramite inmediato de documentación
- El manejo adecuado del archivo.
- Recepción, revisión, custodia y distribución de los elementos para la ejecución de sus actividades.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES

- Técnicas de archivo
- Clases de documentos
- Norma Base Documental
- Procedimiento de Control de Documentos.
- Procedimiento Control de registros.
- Procedimiento de archivo
- Sistemas.
- Las Normas de Salud, Higiene y Seguridad Industrial
- Archivista
- Manejo de base de datos
- Manejo de la documentación
- Horario de atención al público.

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA.

Estudios	Otros estudios	Experiencia Tiempo (años)	
		Profesional	Relacionada
Diploma de bachiller	Técnico o Tecnológico	NA	2 años

COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
Trabajo en equipo	Trabaja con otros para conseguir metas comunes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identifica claramente los objetivos del grupo y orienta su trabajo a la consecución de los mismos. ▪ Colabora con otros para la realización de actividades y metas grupales.
Experticia técnica	Entender y aplicar los conocimientos técnicos del área de desempeño y mantenerlos actualizados.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Capta y asimila con facilidad conceptos e información ▪ Aplica el conocimiento técnico a las actividades cotidianas. ▪ Analiza la información de acuerdo con las necesidades de la organización. ▪ Comprende los aspectos técnicos y los aplica al desarrollo de procesos y procedimientos en los que esta involucrado. ▪ Resuelve problemas utilizando sus conocimientos técnicos de su especialidad y garantizando indicadores y estándares establecidos.
Creatividad e innovación	Presenta ideas y métodos novedosos y concretarlos en acciones	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Propone y encuentra formas nuevas y eficaces de hacer las cosas. ▪ Es recursivo ▪ Es práctico. ▪ Busca nuevas alternativas de solución. ▪ Revisa permanentemente los procesos y procedimientos para optimizar los resultados
Aprendizaje Continuo	Adquirir y desarrollar permanentemente conocimientos, destrezas y habilidades con el fin de mantener altos estándares de eficacia organizacional.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aprende de la experiencia de otros y de la propia. ▪ Se adapta y aplica nuevas tecnologías que se implantan en el sistema de acueducto. ▪ Aplica los conocimientos adquiridos a los desafíos que se presentan en el desarrollo del trabajo. ▪ Investiga, indaga y profundiza en los temas de su entorno o area de desempeño. ▪ Reconoce las propias limitaciones y las necesidades de mejorar su preparación. ▪ Asimila nueva información y la aplica correctamente.

COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
Manejo de la información	Manejar con respeto las informaciones personales e institucionales de que dispone	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Evade temas que indaguen sobre información confidencial ▪ Recoge solo información imprescindible para el desarrollo de la tarea. ▪ Organiza y guarda de forma adecuada la información a su cuidado teniendo en cuenta las normas legales y de la organización ▪ No hace pública la información laboral o de las personas que puedan afectar la organización o las personas. ▪ Es capaz de discernir que se puede hacer público y que no. ▪ Transmite información oportuna y objetiva
Disciplina	Adaptarse a las políticas institucionales y busca información de los cambios en la autoridad competente	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acepta instrucciones aunque difiera de ellas ▪ Realiza los cometidos y tareas del puesto de trabajo. ▪ Acepta la supervisión constante. ▪ Realiza funciones orientadas a apoyar la acción de otros miembros de la organización
Orientación a resultados	Realizar las funciones y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia y calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Garantiza la polifuncionalidad de sus labores y responde de manera eficiente donde es requerido. • Cumple con oportunidad en función de estándares, objetivos y metas establecidas por Empresas Publicas de Armenia, las funciones que le son encomendadas. • Asume la responsabilidad por sus resultados • Compromete recursos y tiempos para mejorar la productividad tomando las medidas necesarias para minimizar los riesgos. • Realizar todas las acciones necesarias para alcanzar los objetivos propuestos enfrentando los obstáculos que se presentan.
Adaptación al cambio	Enfrentarse con flexibilidad y versatilidad a situaciones nuevas para aceptar los cambios positiva y constructivamente.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acepta y se adapta fácilmente a los cambios. ▪ Responde al cambio con flexibilidad. ▪ Promueve el cambio

COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
Relaciones interpersonales	Establecer y mantener relaciones de trabajo amistosas y positivas, basadas en la comunicación abierta y fluida y el respeto por los demás	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Escucha con interés a las personas y capta las preocupaciones, interés y necesidades de los demás. ▪ Trasmite eficazmente las ideas, sentimientos e información, impidiendo con ello malos entendidos o situaciones confusas que pueden generar conflictos
Colaboración	Cooperar con los demás con el fin de alcanzar los objetivos institucionales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ayuda al logro de los objetivos articulando sus actuaciones con los demás. ▪ Cumple los compromisos que adquiere ▪ Facilita la labor de sus superiores y compañeros de trabajo.
Orientación al usuario y a los ciudadanos	Dirigir las decisiones y acciones a la satisfacción de las necesidades e intereses de los usuarios internos y externos, de conformidad con las responsabilidades asignadas por Empresas Públicas de Armenia	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Presta el servicio de forma eficiente con respeto al usuario y sentido de servicio al cliente. ▪ Labora dentro del concepto de trabajo en equipo enfocado a un excelente servicio al usuario. ▪ Atiende y valora las necesidades de los usuarios y los ciudadanos en general. ▪ Da respuesta oportuna a las necesidades de los usuarios de conformidad con el servicio de acueducto. ▪ Establece diferentes Canales de comunicación con los usuarios para conocer sus necesidades. ▪ Reconoce la independencia entre su trabajo y el de otros.
Transparencia	Hacer uso responsable y claro de los recursos de Empresas Publicas de Armenia, eliminando cualquier discrecionalita indebida en su utilización y garantizar el acceso a la información.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Proporciona información veraz, objetiva y basada en hechos. ▪ Facilita el acceso a la información relacionada con sus responsabilidades y con el servicio de acueducto. ▪ Demuestra imparcialidad en sus decisiones. ▪ Ejecuta sus funciones con base en las normas y criterios aplicables. ▪ Utiliza los recursos de EPA E.S.P para el desarrollo de las labores y la prestación del servicio.

"Documentación de los Manuales de Procedimientos
y de Funciones y Competencias Laborales"

Universidad Gran Colombia
Universidad Tecnológica de Pereira

COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
Compromiso con las Empresas Públicas de Armenia	Alinear el propio comportamiento a las necesidades y prioridades de la Subgerencia de Aguas	<ul style="list-style-type: none">▪ Promueve las metas de Empresas Publicas de Armenia y respeta sus Normas.▪ Antepone las necesidades de EPA E.S.P. a sus propias necesidades.▪ Apoya a EPA E.S.P. en situaciones difíciles.▪ Demuestra sentido de pertenencia en todas sus actuaciones.

MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

I. IDENTIFICACION

Nivel:	Asistencial
Denominación Cargo Empresa:	Operario 03 (Supervisor de redes de acueducto)
Denominación Cargo Legal:	Operario
Código:	487
Grado:	03
Números de Cargos:	(2) Dos
Macroproceso:	Subgerencia de Aguas
Proceso:	Unidad de Gestión Distribución
Cargo del Jefe Inmediato:	Gestor Distribución
Naturaleza del Cargo:	Trabajador oficial
	5 Paginas

II. PROPOSITO PRINCIPAL

Planear, organizar, dirigir y controlar la operación, instalación, reparación y mantenimiento de las redes de acueducto mayores a una Pulgada (1") de diámetro en las operaciones de la Unidad de Gestión de Distribución garantizando el suministro continuo de Agua Potable, de acuerdo con los parámetros de requeridos por los usuarios.

III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES

SUBGERENCIA DE AGUAS – UNIDAD DE GESTION DISTRIBUCION

- Acatar y cumplir las decisiones tomadas en Empresas Publicas de Armenia, la Subgerencia de Aguas y la Unidad de gestión Distribución.
- Planear, programar, coordinar y supervisar, las actividades de los trabajadores que realizan los trabajos de operación, instalación, reparación y mantenimiento de las redes mayores a una Pulgada (1") de diámetro del sistema de acueducto.
- Establecer programas de trabajo y coordinar las actividades laborales con otras unidades organizativas.
- Coordinar los trabajos de construcción, reconstrucción y mantenimiento de cajas, tapas, anclajes de válvulas, hidrantes, redes y demás elementos que lo requieran.
- Coordinar el mantenimiento a nivel preventivo y correctivo para garantizar la operación continua de los equipos a cargo del personal de redes.
- Operar o impartir instrucciones de apertura y cierre de las válvulas para suspensión y restablecimiento del servicio de acueducto.
- Efectuar chequeos de presión a la red de acueducto.
- Evaluar las necesidades de materiales, insumos, equipos y herramientas requeridos para la ejecución de los trabajos del personal a cargo para la aprobación del gestor de la Unidad y los procedimientos de almacén.
- Reporta los materiales utilizados en cada obra para su contabilización y retornar los materiales sobrantes al almacén.
- Intervenir en los procedimientos para la prevención y atención de emergencias de acuerdo con las disposiciones de sus superiores.
- Administrar la información sobre las actividades al personal de la Empresa o usuarios que lo soliciten,

Apoyar el diligenciamiento de los documentos, elaborar informes y entregar la documentación que deba conservarse y sirven para la toma de decisiones en la Unidad de Gestión de Distribución.

- Actualizar sus conocimientos técnicos y mantenerse informado sobre innovaciones relacionadas con las operaciones desarrolladas y retroalimentar en habilidades, destrezas y experiencias al personal a su cargo.
- Participar y apoyar en la Implementación, mantenimiento y mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad Bajo la Norma NTC GP 1000:2004 y en el control estratégico, control de la gestión y autoevaluación, según lo dispuesto en el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005.
- Vigilar y Conservar el ambiente de trabajo en condiciones de cumplimiento de Normas de Salud, Higiene y Seguridad Industrial y al reglamento interno de trabajo y demás disposiciones de la Empresa.
- Conocer, mantener y cuidar las instalaciones, la infraestructura y el funcionamiento de los equipos y herramientas que le fueron confiados y al personal a su cargo, informando sobre irregularidades.
- Laborar dentro de las condiciones disciplinarias establecidas por la Ley 200 de 1995 Código Disciplinario Único y el Código de Ética de EPA E.S.P.
- Responder por su desempeño y el personal a cargo en la ejecución de las operaciones desarrolladas.
- Velar y Conservar el ambiente de trabajo en condiciones de cumplimiento de Normas de Salud, Higiene, Seguridad Industrial y al reglamento interno de trabajo y demás disposiciones de la Empresa.
- Mantener y cuidar las instalaciones, la infraestructura y el funcionamiento de los equipos y herramientas que le fueron confiados.
- Laborar dentro de las condiciones disciplinarias establecidas por la Ley 200 de 1995 Código Disciplinario Único y el Código de Ética de EPA E.S.P.
- Las demás funciones asignadas por la autoridad competente, de acuerdo con el nivel la naturaleza y el área de desempeño del cargo.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

- Las obras desarrolladas por la Unidad de Gestión de Distribución se ejecutan plenamente.
- Los equipos y la herramienta se utilizan en forma óptima.
- Los registros de reclamos están actualizados, clasificados, legibles y completos.
- Los daños están clasificados con base en la verificación real de sus características y magnitud.
- El diagnostico del tipo de daño se hace con base en el análisis y pruebas del funcionamiento de las redes.
- La reparación de daños que causan grandes pérdidas de agua, inundaciones, o afectan la estabilidad de estructuras y vías, es atendida de inmediato.
- Los medios de comunicación con el usuario están disponibles.
- Los reportes de los daños se tramitan al área responsable dentro de los plazos establecidos.
- Las necesidades de insumos están determinadas de acuerdo con los registros históricos (equipos, materiales y sustancias).
- El personal necesario para la operación es solicitado siguiendo los procedimientos de EPA E.S.P.
- Los equipos y la herramienta se encuentran a disposición del personal en el momento en que se necesita y se operan de acuerdo a las especificaciones técnicas.
- Las necesidades de mantenimiento de equipos se reportan.
- Las Normas de Salud, Higiene y Seguridad Industrial se aplican de acuerdo a los manuales
- Los planes alternos y de contingencia se aplican en situaciones simuladas y reales.
- Las señales preventivas de demarcación del sitio de trabajo están colocadas de manera visible y cumpliendo con las normas de seguridad.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES

- Organigrama de la EPA E.S.P.
- Procedimiento para la operación, reparación y mantenimiento de redes de acueducto.
- Instalaciones Hidráulicas y Sanitarias.
- Autoconstrucción.
- Interpretación de planos de redes de Acueducto.
- Nomenclatura urbana y señalización rural.
- Criterios de clasificación de daños.
- Esquema operacional del sistema de acueducto
- Manuales de operación de Tuberías, Válvulas, Hidrantes, Ventosas, Accesorios.
- Identificación de equipos, materiales y sustancias usadas en la operación, instalación, reparación y mantenimiento de las redes Superiores de a una Pulgada (1") de diámetro del sistema de acueducto.
- Reglamento técnico Nacional de Agua Potable y Saneamiento Básico RAS 2000 título B – 7 y B – 9.
- Sistema internacional de unidades, Conversiones.
- Elaboración de Pedidos y Formatos.
- Primeros Auxilios, Salud y Seguridad Industrial.
- Técnicas básicas para registro de información, Diligenciamiento y presentación de informes y reportes.
- Construcción de Cajas de Inspección y atraques.

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA.

Estudios	Otros estudios	Experiencia Tiempo (años)	
		Profesional	Relacionada
Educación básica y media	NA	NA	2 años

COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
Disciplina	Adaptarse a las políticas institucionales y busca información de los cambios en la autoridad competente	<ul style="list-style-type: none"> • Acepta instrucciones aunque difiera de ellas ▪ Realiza los cometidos y tareas del puesto de trabajo. ▪ Acepta la supervisión constante. ▪ Realiza funciones orientadas a apoyar la acción de otros miembros de la organización
Relaciones interpersonales	Establecer y mantener relaciones de trabajo amistosas y positivas, basadas en la comunicación abierta y fluida y el respeto por los demás	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Escucha con interés a las personas y capta las preocupaciones, interés y necesidades de los demás. ▪ Trasmite eficazmente las ideas, sentimientos e información, impidiendo con ello malos entendidos o situaciones confusas que pueden generar conflictos

COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
Aprendizaje Continuo	Adquirir y desarrollar permanentemente conocimientos, destrezas y habilidades con el fin de mantener altos estándares de eficacia organizacional.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aprende de la experiencia de otros y de la propia. ▪ Se adapta y aplica nuevas tecnologías que se implantan en el sistema de acueducto. ▪ Aplica los conocimientos adquiridos a los desafíos que se presentan en el desarrollo del trabajo. ▪ Investiga, indaga y profundiza en los temas de su entorno o área de desempeño. ▪ Reconoce las propias limitaciones y las necesidades de mejorar su preparación. ▪ Asimila nueva información y la aplica correctamente.
Orientación a resultados	Realizar las funciones y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia y calidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Garantiza la polifuncionalidad de sus labores y responde de manera eficiente donde es requerido. ▪ Cumple con oportunidad en función de estándares, objetivos y metas establecidas por Empresas Publicas de Armenia, las funciones que le son encomendadas. ▪ Asume la responsabilidad por sus resultados ▪ Compromete recursos y tiempos para mejorar la productividad tomando las medidas necesarias para minimizar los riesgos. ▪ Realizar todas las acciones necesarias para alcanzar los objetivos propuestos enfrentando los obstáculos que se presentan
Orientación al usuario y a los ciudadanos	Dirigir las decisiones y acciones a la satisfacción de las necesidades e intereses de los usuarios internos y externos, de conformidad con las responsabilidades asignadas por Empresas Públicas de Armenia	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Presta el servicio de forma eficiente con respeto al usuario y sentido de servicio al cliente. ▪ Labora dentro del concepto de trabajo en equipo enfocado a un excelente servicio al usuario. ▪ Atiende y valora las necesidades de los usuarios y los ciudadanos en general. ▪ Da respuesta oportuna a las necesidades de los usuarios de conformidad con el servicio de acueducto. ▪ Establece diferentes Canales de comunicación con los usuarios para conocer sus necesidades. ▪ Reconoce la independencia entre su trabajo y el de otros.

COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
Transparencia	Hacer uso responsable y claro de los recursos de Empresas Publicas de Armenia, eliminando cualquier discrecionalidad indebida en su utilización y garantizar el acceso a la información.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Proporciona información veraz, objetiva y basada en hechos. ▪ Facilita el acceso a la información relacionada con sus responsabilidades y con el servicio de acueducto. ▪ Demuestra imparcialidad en sus decisiones. ▪ Ejecuta sus funciones con base en las normas y criterios aplicables. ▪ Utiliza los recursos de EPA E.S.P para el desarrollo de las labores y la prestación del servicio.
Colaboración	Cooperar con los demás con el fin de alcanzar los objetivos institucionales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ayuda al logro de los objetivos articulando sus actuaciones con los demás. ▪ Cumple los compromisos que adquiere ▪ Facilita la labor de sus superiores y compañeros de trabajo.
Adaptación al cambio	Enfrentarse con flexibilidad y versatilidad a situaciones nuevas para aceptar los cambios positiva y constructivamente.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acepta y se adapta fácilmente a los cambios. ▪ Responde al cambio con flexibilidad. ▪ Promueve el cambio
Compromiso con las Empresas Publicas de Armenia	Alinear el propio comportamiento a las necesidades y prioridades de la Subgerencia de Aguas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Promueve las metas de Empresas Publicas de Armenia y respeta sus Normas. ▪ Antepone las necesidades de EPA E.S.P. a sus propias necesidades. ▪ Apoya a EPA E.S.P. en situaciones difíciles. Demuestra sentido de pertenencia en todas sus actuaciones.

MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

I. IDENTIFICACIÓN

Nivel:	Asistencial
Denominación Cargo Empresa:	Operario 03 (Supervisor de Fontanería).
Denominación Cargo Legal:	Operario
Código:	487
Grado:	03
Números de Cargos:	(2) Dos
Macroproceso:	Subgerencia de Aguas
Proceso:	Unidad de Gestión Distribución
Cargo del Jefe Inmediato:	Gestor Distribución
Naturaleza del Cargo	Trabajador oficial
	5 Paginas

II. PROPOSITO PRINCIPAL

Planear, organizar, dirigir y controlar la reparación y mantenimiento de las redes inferiores a una Pulgada (1") de diámetro en las operaciones de la Unidad de Gestión de Distribución garantizando el suministro continuo de Agua Potable, de acuerdo con los parámetros de calidad y cantidad requeridos por los usuarios.

III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES

SUBGERENCIA DE AGUAS – UNIDAD DE GESTION DISTRIBUCION

- Acatar y cumplir las decisiones tomadas en Empresas Publicas de Armenia, la Subgerencia de Aguas y la Unidad de gestión Distribución.
- Planear, programar, coordinar y supervisar, las actividades de los trabajadores que realizan los trabajos de operación, instalación, reparación y mantenimiento de las redes inferiores a una Pulgada (1") de diámetro del sistema de acueducto.
- Establecer programas de trabajo y coordinar las actividades laborales con otras unidades organizativas.
- Coordinar los trabajos de construcción, reconstrucción y mantenimiento de cajas, tapas, anclajes de medidores y demás elementos que lo requieran.
- Reporta los materiales utilizados en cada obra para su contabilización o cobro y retornar los materiales sobrantes al almacén.
- Efectuar chequeos de presión a la red de acueducto.
- Desarrollar e implementar un plan general de mantenimiento a nivel preventivo y correctivo que garantice la operación continua de los equipos del personal a su cargo.
- Gestionar la consecución de materiales, insumos, equipos y herramientas requeridos para la ejecución de los trabajos del personal a cargo con la aprobación del gestor de la Unidad y los procedimientos de almacén.
- Intervenir en los procedimientos para la prevención y atención de emergencias de acuerdo con las disposiciones de sus superiores.
- Administrar la información sobre las actividades al personal de la Empresa o usuarios que lo soliciten, Apoyar el diligenciamiento de los documentos, elaborar informes y entregar la documentación que deba conservarse y sirven para la toma de decisiones en la Unidad de Gestión

de Distribución.

- Actualizar sus conocimientos técnicos y mantenerse informado sobre innovaciones relacionadas con las operaciones desarrolladas y retroalimentar en habilidades, destrezas y experiencias al personal a su cargo.
- Participar y apoyar en la Implementación, mantenimiento y mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad Bajo la Norma NTC GP 1000:2004 y en el control estratégico, control de la gestión y autoevaluación, según lo dispuesto en el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005.
- Vigilar y Conservar el ambiente de trabajo en condiciones de cumplimiento de Normas de Salud, Higiene y Seguridad Industrial y al reglamento interno de trabajo y demás disposiciones de la Empresa.
- Conocer, mantener y cuidar las instalaciones, la infraestructura y el funcionamiento de los equipos y herramientas que le fueron confiados y al personal a su cargo, informando sobre irregularidades.
- Responder por su desempeño y el personal a cargo en la ejecución de las operaciones desarrolladas.
- Velar y Conservar el ambiente de trabajo en condiciones de cumplimiento de Normas de Salud, Higiene, Seguridad Industrial y al reglamento interno de trabajo y demás disposiciones de la Empresa.
- Mantener y cuidar las instalaciones, la infraestructura y el funcionamiento de los equipos y herramientas que le fueron confiados.
- Laborar dentro de las condiciones disciplinarias establecidas por la Ley 200 de 1995 Código Disciplinario Único y el Código de Ética de EPA E.S.P.
- Desempeñar las demás funciones que estén conforme a los objetivos de la Empresa, el cargo, la responsabilidad, las operaciones asignadas y las competencias.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

- Las obras desarrolladas por la Unidad de Gestión de Distribución se ejecutan plenamente.
- Los equipos y la herramienta se utilizan en forma óptima.
- Los registros de reclamos están actualizados, clasificados, legibles y completos.
- Son programadas para reparación las fallas del servicio de acueducto que afectan una sola vivienda.
- Los daños están clasificados con base en la verificación real de sus características y magnitud.
- El diagnostico del tipo de daño se hace con base en el análisis y pruebas del funcionamiento de las redes.
- Los daños menores o reclamos de casas sin agua son programados para ser atendidos.
- Los medios de comunicación con el usuario están disponibles.
- La instalación de las cajas y tapas para medidor se ejecutan.
- Los reportes de los daños se tramitan al área responsable dentro de los plazos establecidos.
- Las necesidades de insumos están determinadas de acuerdo con los registros históricos (equipos, materiales y sustancias).
- El personal necesario para la operación es solicitan siguiendo los procedimientos de EPA E.S.P.
- Los equipos y la herramienta se encuentran a disposición del personal en el momento en que se necesita y se operan de acuerdo a las especificaciones técnicas.
- Las necesidades de mantenimiento de equipos se reportan.
- Las Normas de Salud, Higiene y Seguridad Industrial se aplican de acuerdo a los manuales
- Los planes alternos y de contingencia se aplican en situaciones simuladas y reales.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Organigrama de la EPA E.S.P. ▪ Instalaciones Hidráulicas y Sanitarias. ▪ Instalación de Micromedidores ▪ Obras civiles. ▪ Preparación de mezclas para construcción. ▪ Obras Civiles, Urbanismos ▪ Identificación de equipos, materiales y sustancias usadas en la operación, instalación, reparación y mantenimiento de las redes inferiores a una Pulgada (1") diámetro del sistema de acueducto. ▪ Autoconstrucción (instalación de cajas y tapas para medidores). ▪ Criterios de clasificación de daños. ▪ Esquema operacional del sistema de acueducto ▪ Identificación de equipos, materiales y sustancias usadas en la operación, instalación, reparación y mantenimiento de las redes inferiores a una Pulgada (1") de diámetro del sistema de acueducto. ▪ Reglamento Técnico Nacional de Agua Potable y Saneamiento Básico RAS 2000 Título B – 7 y B 9. ▪ Sistema internacional de unidades, Conversiones. ▪ Elaboración de Pedidos y Formatos. ▪ Primeros Auxilios, Salud y Seguridad Industrial. ▪ Técnicas básicas para registro de información, Presentación de informes y reportes 			
VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA.			
Estudios	Otros estudios	Experiencia Tiempo (años)	
		Profesional	Relacionada
Educación básica y media	NA	NA	2 años
COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS	
Adaptación al cambio	Enfrentarse con flexibilidad y versatilidad a situaciones nuevas para aceptar los cambios positiva y constructivamente.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acepta y se adapta fácilmente a los cambios. ▪ Responde al cambio con flexibilidad. ▪ Promueve el cambio 	
Disciplina	Adaptarse a las políticas institucionales y busca información de los cambios en la autoridad competente.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acepta instrucciones aunque difiera de ellas ▪ Realiza los cometidos y tareas del puesto de trabajo. ▪ Acepta la supervisión constante. ▪ Realiza funciones orientadas a apoyar la acción de otros miembros de la organización 	

COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
Relaciones interpersonales	Establecer y mantener relaciones de trabajo amistosas y positivas, basadas en la comunicación abierta y fluida y el respeto por los demás.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Escucha con interés a las personas y capta las preocupaciones, interés y necesidades de los demás. ▪ Transmite eficazmente las ideas, sentimientos e información, impidiendo con ello malos entendidos o situaciones confusas que pueden generar conflictos
Colaboración	Cooperar con los demás con el fin de alcanzar los objetivos institucionales.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ayuda al logro de los objetivos articulando sus actuaciones con los demás. ▪ Cumple los compromisos que adquiere ▪ Facilita la labor de sus superiores y compañeros de trabajo.
Compromiso con las Empresas Publicas de Armenia	Alinear el propio comportamiento a las necesidades y prioridades de la Subgerencia de Aguas	<ul style="list-style-type: none"> • Promueve las metas de Empresas Públicas de Armenia y respeta sus Normas. • Antepone las necesidades de EPA E.S.P. a sus propias necesidades. • Apoya a EPA E.S.P. en situaciones difíciles. • Demuestra sentido de pertenencia en todas sus actuaciones.
Aprendizaje Continuo	Adquirir y desarrollar permanentemente conocimientos, destrezas y habilidades con el fin de mantener altos estándares de eficacia organizacional.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aprende de la experiencia de otros y de la propia. ▪ Se adapta y aplica nuevas tecnologías que se implantan en el sistema de acueducto. ▪ Aplica los conocimientos adquiridos a los desafíos que se presentan en el desarrollo del trabajo. ▪ Investiga, indaga y profundiza en los temas de su entorno o área de desempeño. ▪ Reconoce las propias limitaciones y las necesidades de mejorar su preparación. ▪ Asimila nueva información y la aplica correctamente.
Orientación a resultados	Realizar las funciones y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia y calidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Garantiza la polifuncionalidad de sus labores y responde de manera eficiente donde es requerido. ▪ Cumple con oportunidad en función de estándares, objetivos y metas establecidas por Empresas Públicas de Armenia, las funciones que le son encomendadas. ▪ Asume la responsabilidad por sus resultados ▪ Compromete recursos y tiempos para mejorar la productividad tomando las medidas necesarias para minimizar los riesgos. ▪ Realizar todas las acciones necesarias para alcanzar los objetivos propuestos enfrentando los obstáculos que se presentan

COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
Orientación al usuario y a los ciudadanos	Dirigir las decisiones y acciones a la satisfacción de las necesidades e intereses de los usuarios internos y externos, de conformidad con las responsabilidades asignadas por Empresas Públicas de Armenia	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Presta el servicio de forma eficiente con respeto al usuario y sentido de servicio al cliente. ▪ Labora dentro del concepto de trabajo en equipo enfocado a un excelente servicio al usuario. ▪ Atiende y valora las necesidades de los usuarios y los ciudadanos en general. ▪ Da respuesta oportuna a las necesidades de los usuarios de conformidad con el servicio de acueducto. ▪ Establece diferentes Canales de comunicación con los usuarios para conocer sus necesidades. ▪ Reconoce la independencia entre su trabajo y el de otros.
Transparencia	Hacer uso responsable y claro de los recursos de Empresas Publicas de Armenia, eliminando cualquier discrecionalita indebida en su utilización y garantizar el acceso a la información.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Proporciona información veraz, objetiva y basada en hechos. ▪ Facilita el acceso a la información relacionada con sus responsabilidades y con el servicio de acueducto. ▪ Demuestra imparcialidad en sus decisiones. ▪ Ejecuta sus funciones con base en las normas y criterios aplicables. ▪ Utiliza los recursos de EPA E.S.P para el desarrollo de las labores y la prestación del servicio.

MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

I. IDENTIFICACIÓN

Nivel:	Asistencial	
Denominación Cargo Empresa:	Operario 01 (operario de Fontanería).	
Denominación Cargo Legal:	Operario	
Código:	487	
Grado:	01	
Números de Cargos:	(22) Veintidós	
Macroproceso:	Subgerencia de Aguas	
Proceso:	Unidad de Gestión Distribución	
Cargo del Jefe Inmediato:	Gestor Distribución	
Naturaleza del Cargo:	Trabajador oficial	4 Paginas

II. PROPOSITO PRINCIPAL

Realizar los trabajos se operar, instalar, reparar y mantener de las redes inferiores de 1" de diámetro de acueducto de la Unidad de Gestión de Distribución garantizando el suministro continuo de Agua Potable, de acuerdo con los parámetros de continuidad y cantidad requeridos por los usuarios.

III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES

SUBGERENCIA DE AGUAS – UNIDAD DE GESTION DISTRIBUCION

- Realizar los trabajos de operación, instalación, reparación y mantenimiento de las redes inferiores de 1" de diámetro del sistema de acueducto.
- Acatar y cumplir las decisiones tomadas en Empresas Publicas de Armenia, la Subgerencia de Aguas y la Unidad de gestión Distribución.
- Solicitar los materiales e insumos requeridos para la ejecución de los trabajos.
- Actualizarse y capacitarse para mejorar los conocimientos para desempeñar las operaciones desarrolladas, habilidades, destrezas y experiencias.
- Cumplir con las Normas de Salud, Higiene y Seguridad Industrial, el reglamento interno de trabajo y demás disposiciones de la Empresa.
- Colaborar en la Implementación, mantenimiento y mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad Bajo la Norma NTC GP 1000:2004 y en el control estratégico, control de la gestión y autoevaluación, según lo dispuesto en el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005.
- Apoyar en los procedimientos para la prevención y atención de emergencias de acuerdo con las disposiciones de sus superiores.
- Conocer, mantener y cuidar las instalaciones, la infraestructura, los equipos y herramientas que le fueron confiados, informando sobre irregularidades.
- Brindar información y orientación al personal de la Empresa o usuarios que lo soliciten.
- Apoyar el diligenciamiento de los documentos y entregar la documentación que deba conservarse, que sirven para la toma de decisiones en la Unidad de Gestión de Distribución.
- Laborar dentro de las condiciones disciplinarias establecidas por la Ley 200 de 1995 Código Disciplinario Único y el Código de Ética de EPA E.S.P.
- Responder por su desempeño en la ejecución de las operaciones desarrolladas.
- Velar y Conservar el ambiente de trabajo en condiciones de cumplimiento de Normas de Salud,

<p>Higiene, Seguridad Industrial y al reglamento interno de trabajo y demás disposiciones de la Empresa.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mantener y cuidar las instalaciones, la infraestructura y el funcionamiento de los equipos y herramientas que le fueron confiados. ▪ Desempeñar las demás que estén conforme los objetivos de la Empresa, el cargo, la responsabilidad, las operaciones asignadas y las competencias. 					
IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)					
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Las obras desarrolladas por la Unidad de Gestión de Distribución se ejecutan plenamente. ▪ Los equipos y la herramienta se utilizan en forma óptima. ▪ Las necesidades de insumos están determinadas de acuerdo con los registros históricos (equipos, materiales y sustancias). ▪ El personal necesario para la operación se solicitan siguiendo los procedimientos de EPA E.S.P. ▪ Los equipos y la herramienta se encuentran a disposición del personal en el momento en que se necesita y se operan de acuerdo a las especificaciones técnicas. ▪ Las necesidades de mantenimiento de equipos se reportan. ▪ Las normas de salud y seguridad industrial se aplican de acuerdo a los manuales ▪ Los planes alternos y de contingencia se aplican en situaciones simuladas y reales. 					
V. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES					
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Organigrama de la EPA E.S.P. ▪ Instalaciones Hidráulicas y Sanitarias- ▪ Micromedidores ▪ Obras Civiles ▪ Urbanismos ▪ Identificación de equipos, materiales y sustancias usadas en la operación, instalación, reparación y mantenimiento de las redes inferiores a 2" de diámetro del sistema de acueducto. ▪ Reglamento técnico Nacional de Agua Potable y Saneamiento Básico RAS 2000 titulo B – 7 y B – 9. ▪ Sistema internacional de unidades, Conversiones. ▪ Técnicas básicas para registro de información, Presentación de informes y reportes 					
VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA.					
Estudios		Otros estudios		Experiencia Tiempo (años)	
				Profesional	Relacionada
Educación básica y media		NA		NA	1 años
COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE COMPETENCIA		CONDUCTAS ASOCIADAS		
Adaptación al cambio	Enfrentarse con flexibilidad y versatilidad a situaciones nuevas para aceptar los cambios positiva y constructivamente		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acepta y se adapta fácilmente a los cambios. ▪ Responde al cambio con flexibilidad. ▪ Promueve el cambio 		

COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
Disciplina	Adaptarse a las políticas institucionales y busca información de los cambios en la autoridad competente	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acepta instrucciones aunque se difiera de ellas ▪ Realiza los cometidos y tareas del puesto de trabajo. ▪ Acepta la supervisión constante. Realiza funciones orientadas a apoyar la acción de otros miembros de la organización
Relaciones interpersonales	Establecer y mantener relaciones de trabajo amistosas y positivas, basadas en la comunicación abierta y fluida y el respeto por los demás	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Escucha con interés a las personas y capta las preocupaciones, interés y necesidades de los demás. ▪ Transmite eficazmente las ideas, sentimientos e información, impidiendo con ello malos entendidos o situaciones confusas que pueden generar conflictos
Orientación a resultados	Realizar las funciones y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia y calidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Garantiza la polifuncionalidad de sus labores y responde de manera eficiente donde es requerido. ▪ Cumple con oportunidad en función de estándares, objetivos y metas establecidas por Empresas Publicas de Armenia, las funciones que le son encomendadas. ▪ Asume la responsabilidad por sus resultados ▪ Compromete recursos y tiempos para mejorar la productividad tomando las medidas necesarias para minimizar los riesgos. ▪ Realizar todas las acciones necesarias para alcanzar los objetivos propuestos enfrentando los obstáculos que se presentan
Orientación al usuario y a los ciudadanos	Dirigir las decisiones y acciones a la satisfacción de las necesidades e intereses de los usuarios internos y externos, de conformidad con las responsabilidades asignadas por Empresas Públicas de Armenia	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Presta el servicio de forma eficiente con respeto al usuario y sentido de servicio al cliente. ▪ Labora dentro del concepto de trabajo en equipo enfocado a un excelente servicio al usuario. ▪ Atiende y valora las necesidades de los usuarios y los ciudadanos en general. ▪ Da respuesta oportuna a las necesidades de los usuarios de conformidad con el servicio de acueducto. ▪ Establece diferentes Canales de comunicación con los usuarios para conocer sus necesidades. ▪ Reconoce la independencia entre su trabajo y el de otros.

COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
Colaboración	Cooperar con los demás con el fin de alcanzar los objetivos institucionales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ayuda al logro de los objetivos articulando sus actuaciones con los demás. ▪ Cumple los compromisos que adquiere ▪ Facilita la labor de sus superiores y compañeros de trabajo.
Transparencia	Hacer uso responsable y claro de los recursos de Empresas Publicas de Armenia, eliminando cualquier discrecionalita indebida en su utilización y garantizar el acceso a la información.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Proporciona información veraz, objetiva y basada en hechos. ▪ Facilita el acceso a la información relacionada con sus responsabilidades y con el servicio de acueducto. ▪ Demuestra imparcialidad en sus decisiones. ▪ Ejecuta sus funciones con base en las normas y criterios aplicables. ▪ Utiliza los recursos de EPA E.S.P para el desarrollo de las labores y la prestación del servicio.
Aprendizaje Continuo	Adquirir y desarrollar permanentemente conocimientos, destrezas y habilidades con el fin de mantener altos estándares de eficacia organizacional.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aprende de la experiencia de otros y de la propia. ▪ Se adapta y aplica nuevas tecnologías que se implantan en el sistema de acueducto. ▪ Aplica los conocimientos adquiridos a los desafíos que se presentan en el desarrollo del trabajo. ▪ Investiga, indaga y profundiza en los temas de su entorno o área de desempeño. ▪ Reconoce las propias limitaciones y las necesidades de mejorar su preparación. ▪ Asimila nueva información y la aplica correctamente.
Compromiso con las Empresas Publicas de Armenia	Alinear el propio comportamiento a las necesidades y prioridades de la Subgerencia de Aguas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Promueve las metas de Empresas Publicas de Armenia y respeta sus Normas. ▪ Antepone las necesidades de EPA E.S.P. a sus propias necesidades. ▪ Apoya a EPA E.S.P. en situaciones difíciles. ▪ Demuestra sentido de pertenencia en todas sus actuaciones.

MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

I. IDENTIFICACIÓN

Nivel:	Operario 01 (operario de Redes).
Denominación Cargo Empresa:	Operario
Denominación Cargo Legal:	487
Código:	01
Grado:	(22) Veintidós
Números de Cargos:	Subgerencia de Aguas
Macroproceso:	Unidad de Gestión Distribución
Proceso:	Gestor Distribución
Cargo del Jefe Inmediato:	Trabajador oficial
Naturaleza del Cargo:	5 Paginas

II. PROPOSITO PRINCIPAL

Realizar trabajos para operar, instalar, reparar y mantener de las redes Mayores de 1" de diámetro de acueducto de la Unidad de Gestión de Distribución garantizando el suministro continuo de Agua Potable, de acuerdo con los parámetros de continuidad y cantidad requeridos por los usuarios.

III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES

SUBGERENCIA DE AGUAS – UNIDAD DE GESTION DISTRIBUCION

- Realizar los trabajos de operación, instalación, reparación y mantenimiento de las redes Mayores de 1" de diámetro del sistema de acueducto.
- Acatar y cumplir las decisiones tomadas en Empresas Publicas de Armenia, la Subgerencia de Aguas y la Unidad de gestión Distribución.
- Solicitar los materiales e insumos requeridos para la ejecución de los trabajos.
- Actualizarse y capacitarse para mejorar los conocimientos para desempeñar las operaciones desarrolladas, habilidades, destrezas y experiencias.
- Cumplir con las Normas de Salud, Higiene y Seguridad Industrial, el reglamento interno de trabajo y demás disposiciones de la Empresa.
- Colaborar en la Implementación, mantenimiento y mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad Bajo la Norma NTC GP 1000:2004 y en el control estratégico, control de la gestión y autoevaluación, según lo dispuesto en el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005.
- Apoyar en los procedimientos para la prevención y atención de emergencias de acuerdo con las disposiciones de sus superiores.
- Conocer, mantener y cuidar las instalaciones, la infraestructura, los equipos y herramientas que le fueron confiados, informando sobre irregularidades.
- Brindar información y orientación al personal de la Empresa o usuarios que lo soliciten.
- Apoyar el diligenciamiento de los documentos y entregar la documentación que deba conservarse, que sirven para la toma de decisiones en la Unidad de Gestión de Distribución.
- Laborar dentro de las condiciones disciplinarias establecidas por la Ley 200 de 1995 Código Disciplinario Único y el Código de Ética de EPA E.S.P.
- Responder por su desempeño en la ejecución de las operaciones desarrolladas.
- Desempeñar las demás que estén conforme los objetivos de la Empresa, el cargo, la responsabilidad, las operaciones asignadas y las competencias.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

- Las necesidades de insumos están determinadas de acuerdo con los registros históricos (equipos, materiales y sustancias).
- El personal necesario para la operación se solicitan siguiendo los procedimientos de EPA E.S.P.
- Los equipos y la herramienta se encuentran a disposición del personal en el momento en que se necesita y se operan de acuerdo a las especificaciones técnicas.
- Las necesidades de mantenimiento de equipos se reportan.
- Las normas de salud y seguridad industrial se aplican de acuerdo a los manuales
- Los planes alternos y de contingencia se aplican en situaciones simuladas y reales.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES

- Organigrama de la EPA E.S.P.
- Instalaciones Hidráulicas y Sanitarias.
- Obras civiles.
- Preparación de mezclas para construcción
- Micromedidores
- Identificación de equipos, materiales y sustancias usadas en la operación, instalación, reparación y mantenimiento de las redes inferiores a 2" de diámetro del sistema de acueducto.
- Reglamento técnico Nacional de Agua Potable y Saneamiento Básico RAS 2000 titulo B – 7 y B – 9.
- Sistema internacional de unidades, Conversiones.
- Técnicas básicas para registro de información, Presentación de informes y reportes

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA.

Estudios	Otros estudios	Experiencia Tiempo (años)	
		Profesional	Relacionada
Educación básica y media	NA	NA	2 años
COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS	
Adaptación al cambio	Enfrentarse con flexibilidad y versatilidad a situaciones nuevas para aceptar los cambios positiva y constructivamente.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acepta y se adapta fácilmente a los cambios. ▪ Responde al cambio con flexibilidad. ▪ Promueve el cambio 	
Disciplina	Adaptarse a las políticas institucionales y busca información de los cambios en la autoridad competente	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acepta instrucciones aunque se difiera de ellas ▪ Realiza los cometidos y tareas del puesto de trabajo. ▪ Acepta la supervisión constante. ▪ Realiza funciones orientadas a apoyar la acción de otros miembros de la organización. 	

COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
Relaciones interpersonales	Establecer y mantener relaciones de trabajo amistosas y positivas, basadas en la comunicación abierta y fluida y el respeto por los demás	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Escucha con interés a las personas y capta las preocupaciones, interés y necesidades de los demás. ▪ Trasmite eficazmente las ideas, sentimientos e información, impidiendo con ello malos entendidos o situaciones confusas que pueden generar conflictos
Colaboración	Cooperar con los demás con el fin de alcanzar los objetivos institucionales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ayuda al logro de los objetivos articulando sus actuaciones con los demás. ▪ Cumple los compromisos que adquiere ▪ Facilita la labor de sus superiores y compañeros de trabajo.
Orientación a resultados	Realizar las funciones y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia y calidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Garantiza la polifuncionalidad de sus labores y responde de manera eficiente donde es requerido. ▪ Cumple con oportunidad en función de estándares, objetivos y metas establecidas por Empresas Publicas de Armenia, las funciones que le son encomendadas. ▪ Asume la responsabilidad por sus resultados ▪ Compromete recursos y tiempos para mejorar la productividad tomando las medidas necesarias para minimizar los riesgos. ▪ Realizar todas las acciones necesarias para alcanzar los objetivos propuestos enfrentando los obstáculos que se presentan
Orientación al usuario y a los ciudadanos	Dirigir las decisiones y acciones a la satisfacción de las necesidades e intereses de los usuarios internos y externos, de conformidad con las responsabilidades asignadas por Empresas Públicas de Armenia	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Presta el servicio de forma eficiente con respeto al usuario y sentido de servicio al cliente. ▪ Labora dentro del concepto de trabajo en equipo enfocado a un excelente servicio al usuario. ▪ Atiende y valora las necesidades de los usuarios y los ciudadanos en general. ▪ Da respuesta oportuna a las necesidades de los usuarios de conformidad con el servicio de acueducto. ▪ Establece diferentes Canales de comunicación con los usuarios para conocer sus necesidades. ▪ Reconoce la independencia entre su trabajo y el de otros.

COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
Transparencia	Hacer uso responsable y claro de los recursos de Empresas Publicas de Armenia, eliminando cualquier discrecionalita indebida en su utilización y garantizar el acceso a la información.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Proporciona información veraz, objetiva y basada en hechos. ▪ Facilita el acceso a la información relacionada con sus responsabilidades y con el servicio de acueducto. ▪ Demuestra imparcialidad en sus decisiones. ▪ Ejecuta sus funciones con base en las normas y criterios aplicables. ▪ Utiliza los recursos de EPA E.S.P para el desarrollo de las labores y la prestación del servicio.
Aprendizaje Continuo	Adquirir y desarrollar permanentemente conocimientos, destrezas y habilidades con el fin de mantener altos estándares de eficacia organizacional.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aprende de la experiencia de otros y de la propia. ▪ Se adapta y aplica nuevas tecnologías que se implantan en el sistema de acueducto. ▪ Aplica los conocimientos adquiridos a los desafíos que se presentan en el desarrollo del trabajo. ▪ Investiga, indaga y profundiza en los temas de su entorno o area de desempeño. ▪ Reconoce las propias limitaciones y las necesidades de mejorar su preparación. ▪ Asimila nueva información y la aplica correctamente.
Compromiso con las Empresas Públicas de Armenia	Alinear el propio comportamiento a las necesidades y prioridades de la Subgerencia de Aguas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Promueve las metas de Empresas Publicas de Armenia y respeta sus Normas. ▪ Antepone las necesidades de EPA E.S.P. a sus propias necesidades. ▪ Apoya a EPA E.S.P. en situaciones difíciles. ▪ Demuestra sentido de pertenencia en todas sus actuaciones.

MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

I. IDENTIFICACIÓN

Nivel:	Asistencial	
Denominación Cargo Empresa:	Operario (Resanes)	
Denominación Cargo Legal:	Operario 01	
Código:	487	
Grado:	01	
Números de Cargos:	15	
Macroproceso:	Subgerencia de Aguas	
Proceso:	Unidad de Gestión Distribución	
Cargo del Jefe Inmediato:	Gestor Distribución	
Naturaleza del Cargo:	Trabajador oficial	4 Paginas

II. PROPOSITO PRINCIPAL

Realizar trabajos para reparar y mantener las estructuras, pavimentos y andenes donde se ejecutan obras en las redes de acueducto de la Unidad de Gestión de Distribución para garantizar el suministro continuo de Agua Potable, de acuerdo con los parámetros de continuidad y cantidad requeridos por los usuarios.

III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES

SUBGERENCIA DE AGUAS – UNIDAD DE GESTION DISTRIBUCION

- Realizar los trabajos para reparar y mantener las estructuras, pavimentos y andenes intervenidos para obras del sistema de acueducto.
- Acatar y cumplir las decisiones tomadas en Empresas Publicas de Armenia, la Subgerencia de Aguas y la Unidad de Gestión Distribución.
- Solicitar los materiales e insumos requeridos para la ejecución de los trabajos.
- Actualizarse y capacitarse para mejorar los conocimientos, desempeño de las operaciones desarrolladas, habilidades, destrezas y experiencias.
- Cumplir con las Normas de Salud, Higiene y Seguridad Industrial, el reglamento interno de trabajo y demás disposiciones de la Empresa.
- Colaborar en la Implementación, mantenimiento y mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad Bajo la Norma NTC GP 1000:2004 y en el control estratégico, control de la gestión y autoevaluación, según lo dispuesto en el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005.
- Apoyar en los procedimientos para la prevención y atención de emergencias de acuerdo con las disposiciones de sus superiores.
- Conocer, mantener y cuidar las instalaciones, la infraestructura, los equipos y herramientas que le fueron confiados, informando sobre irregularidades.
- Brindar información y orientación al personal de la Empresa o usuarios que lo soliciten.
- Apoyar el diligenciamiento de los documentos y entregar la documentación que deba conservarse, que sirven para la toma de decisiones en la Unidad de Gestión de Distribución.
- Laborar dentro de las condiciones disciplinarias establecidas por la Ley 200 de 1995 Código Disciplinario Único y el Código de Ética de EPA E.S.P.
- Responder por su desempeño en la ejecución de las operaciones desarrolladas.
- Desempeñar las demás que estén conforme los objetivos de la Empresa, el cargo, la responsabilidad, las operaciones asignadas y las competencias.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

- Las necesidades de insumos están determinadas de acuerdo con los registros históricos (equipos, materiales y sustancias).
- El personal necesario para la operación se solicitan siguiendo los procedimientos de EPA E.S.P.
- Los equipos y la herramienta se encuentran a disposición del personal en el momento en que se necesita y se operan de acuerdo a las especificaciones técnicas.
- Las necesidades de mantenimiento de equipos se reportan.
- Las normas de salud y seguridad industrial se aplican de acuerdo a los manuales
- Los planes alternos y de contingencia se aplican en situaciones simuladas y reales.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES

- Organigrama de la EPA E.S.P.
- Instalaciones Hidráulicas y Sanitarias.
- Obras civiles.
- Preparación de mezclas para construcción.
- Micromedidores
- Identificación de equipos, materiales y sustancias usadas en la operación, instalación, reparación y mantenimiento de las redes inferiores a 2" de diámetro del sistema de acueducto.
- Reglamento técnico Nacional de Agua Potable y Saneamiento Básico RAS 2000 titulo B – 7 y B – 9.
- Sistema internacional de unidades, Conversiones.
- Técnicas básicas para registro de información, Presentación de informes y reportes

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA.

Titulo Profesional	Titulo Postgrado	Experiencia Tiempo (años)	
		Profesional	Relacionada
Educación básica y media	NA	NA	2 años
COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS	
Adaptación al cambio	Enfrentarse con flexibilidad y versatilidad a situaciones nuevas para aceptar los cambios positiva y constructivamente.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acepta y se adapta fácilmente a los cambios. ▪ Responde al cambio con flexibilidad. ▪ Promueve el cambio 	
Disciplina	Adaptarse a las políticas institucionales y busca información de los cambios en la autoridad competente	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acepta instrucciones aunque se difiera de ellas ▪ Realiza los cometidos y tareas del puesto de trabajo. ▪ Acepta la supervisión constante. ▪ Realiza funciones orientadas a apoyar la acción de otros miembros de la organización 	

COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
Relaciones interpersonales	Establecer y mantener relaciones de trabajo amistosas y positivas, basadas en la comunicación abierta y fluida y el respeto por los demás	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Escucha con interés a las personas y capta las preocupaciones, interés y necesidades de los demás. ▪ Trasmite eficazmente las ideas, sentimientos e información, impidiendo con ello malos entendidos o situaciones confusas que pueden generar conflictos
Colaboración	Cooperar con los demás con el fin de alcanzar los objetivos institucionales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ayuda al logro de los objetivos articulando sus actuaciones con los demás. ▪ Cumple los compromisos que adquiere ▪ Facilita la labor de sus superiores y compañeros de trabajo.
Orientación a resultados	Realizar las funciones y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia y calidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Garantiza la polifuncionalidad de sus labores y responde de manera eficiente donde es requerido. ▪ Cumple con oportunidad en función de estándares, objetivos y metas establecidas por Empresas Publicas de Armenia, las funciones que le son encomendadas. ▪ Asume la responsabilidad por sus resultados ▪ Compromete recursos y tiempos para mejorar la productividad tomando las medidas necesarias para minimizar los riesgos. ▪ Realizar todas las acciones necesarias para alcanzar los objetivos propuestos enfrentando los obstáculos que se presentan
Orientación al usuario y a los ciudadanos	Dirigir las decisiones y acciones a la satisfacción de las necesidades e intereses de los usuarios internos y externos, de conformidad con las responsabilidades asignadas por Empresas Públicas de Armenia	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Presta el servicio de forma eficiente con respeto al usuario y sentido de servicio al cliente. ▪ Labora dentro del concepto de trabajo en equipo enfocado a un excelente servicio al usuario. ▪ Atiende y valora las necesidades de los usuarios y los ciudadanos en general. ▪ Da respuesta oportuna a las necesidades de los usuarios de conformidad con el servicio de acueducto. ▪ Establece diferentes Canales de comunicación con los usuarios para conocer sus necesidades. ▪ Reconoce la independencia entre su trabajo y el de otros.

COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
Transparencia	Hacer uso responsable y claro de los recursos de Empresas Publicas de Armenia, eliminando cualquier discrecionalita indebida en su utilización y garantizar el acceso a la información.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Proporciona información veraz, objetiva y basada en hechos. ▪ Facilita el acceso a la información relacionada con sus responsabilidades y con el servicio de acueducto. ▪ Demuestra imparcialidad en sus decisiones. ▪ Ejecuta sus funciones con base en las normas y criterios aplicables. ▪ Utiliza los recursos de EPA E.S.P para el desarrollo de las labores y la prestación del servicio.
Aprendizaje Continuo	Adquirir y desarrollar permanentemente conocimientos, destrezas y habilidades con el fin de mantener altos estándares de eficacia organizacional.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aprende de la experiencia de otros y de la propia. ▪ Se adapta y aplica nuevas tecnologías que se implantan en el sistema de acueducto. ▪ Aplica los conocimientos adquiridos a los desafíos que se presentan en el desarrollo del trabajo. ▪ Investiga, indaga y profundiza en los temas de su entorno o area de desempeño. ▪ Reconoce las propias limitaciones y las necesidades de mejorar su preparación. ▪ Asimila nueva información y la aplica correctamente.
Compromiso con las Empresas Públicas de Armenia	Alinear el propio comportamiento a las necesidades y prioridades de la Subgerencia de Aguas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Promueve las metas de Empresas Publicas de Armenia y respeta sus Normas. ▪ Antepone las necesidades de EPA E.S.P. a sus propias necesidades. ▪ Apoya a EPA E.S.P. en situaciones difíciles. ▪ Demuestra sentido de pertenencia en todas sus actuaciones.

MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

I. IDENTIFICACIÓN

Nivel:	Asistencial	
Denominación Cargo Empresa:	Conductor Mecánico	
Denominación Cargo Legal:	Conductor	
Código:	480	
Grado:	01	
Números de Cargos:	(4) cuatro	
Macroproceso:	Subgerencia de Aguas	
Proceso:	Unidad de Gestión Distribución	
Cargo del Jefe Inmediato:	Gestor Distribución	
Naturaleza del Cargo:	Trabajador oficial	5 Paginas

II. PROPOSITO PRINCIPAL

Ejecutar labores propias del oficio de conducción de vehículos automotores, para el desplazamiento de personas o elementos relacionados con las actividades de Empresas Publicas de Armenia de acuerdo con las instrucciones de sus superiores.

III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES

SUBGERENCIA DE AGUAS – UNIDAD DE GESTION DISTRIBUCION

- Facilitar el desempeño laboral del personal de la empresa autorizado con oportunidad y responsabilidad en las actividades asignadas dando cumplimiento a las normas de tránsito vigentes.
- Participar de la elaboración, desarrollo e implementación del plan de mantenimiento vehicular para la empresa, reduzca al mínimo el mantenimiento correctivo, incorporando el mantenimiento preventivo.
- Supervisar los trabajos realizados, la calidad de los materiales utilizados, en caso de reparación del vehículo por la instancia autorizada por EPA E.S.P. así como realizar los trámites necesarios con oportunidad y diligencia para la culminación del trabajo.
- Conocer y poner en práctica los procedimientos de la empresa para la solicitud y recibo oportuno de los materiales, accesorios y dispositivos de seguridad para el buen desempeño del vehículo, igualmente para la adquisición de los seguros respectivos.
- Portar los documentos, equipos, dispositivos de seguridad y demás elementos exigidos en el cumplimiento de las operaciones asignadas en cumplimiento de la normatividad vigente.
- Evaluar el estado del vehículo verificando las condiciones que representen su buen funcionamiento, desempeño y presentación e informar permanentemente a quien se designen para tal efecto.
- Prestar el servicio de forma eficiente, Cumpliendo con los itinerarios horarios y servicios que le asignen, con respeto al usuario y sentido de servicio al cliente.
- Laborar respetando las normas y los procedimientos definidos por la subgerencia de aguas y Empresas Publicas de Armenia, velando por la adecuada utilización y presentación.
- Permanecer en los lugares e trabajo dispuesto a cumplir las comisiones en el momento oportuno.
- Diagnosticar las fallas y si es del caso llevarlo a los talleres que designe en EPA E.S.P. para su reparación.

- Diligenciar las planillas y formatos para el control de recorridos y los registros correspondientes al uso y mantenimiento del vehículo en coordinación con el supervisor asignado.
- Informar al jefe inmediato sobre los accidentes y demás novedades relacionadas con el funcionamiento del equipo o del desempeño de sus funciones.
- Prestar el apoyo logístico y de transporte requerido para el cumplimiento de las funciones de la dependencia.
- Responder por las herramientas y demás elementos de dotación que se encuentren a su cargo.
- Asistir a las capacitaciones programadas con el fin de recibir instrucciones básicas.
- Mantener en constante actualización sobre la normatividad vigente que aplique a las actividades asignadas.
- Participar y apoyar en la Implementación, mantenimiento y mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad Bajo la Norma NTC GP 1000:2004 y en el control estratégico, control de la gestión y autoevaluación, según lo dispuesto en el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005.
- Vigilar y Conservar el ambiente de trabajo en condiciones de cumplimiento de Normas de Salud, Higiene y Seguridad Industrial y al reglamento interno de trabajo y demás disposiciones de la Empresa.
- Responder, cuidar y mantener en perfecto estado el vehículo, equipo y herramienta del inventario puesta bajo su cuidado, informando sobre irregularidades.
- Laborar dentro de las condiciones disciplinarias establecidas por la Ley 200 de 1995 Código Disciplinario Único y el Código de Ética de EPA E.S.P.
- Desempeñar las demás funciones que estén conforme a los objetivos de la Empresa, el cargo, la responsabilidad, las operaciones asignadas y las competencias.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

- Interpretar diagramas y esquemas para determinar procedimientos de trabajo.
- Revisar y probar las maquinas y equipos para verificar su funcionamiento.
- Diagnosticar las fallas y determinación del alcance de la reparación requerida.
- reparar ajustar el equipo o reemplazar partes, componentes o sistemas utilizando herramientas manuales o mecánicas
- Programar los servicios de mantenimiento general del vehículo como cambios de aceite lubricación y sincronización.
- Revisar las órdenes de trabajo y discutir las con su jefe inmediato.
- Ajustar, reparar y reemplazar partes y componentes como carburador, frenos, sistemas de dirección y suspensión, transmisiones, diferenciales y ejes, sistemas de control de admisión y escape, sistema mecánicos y eléctricos, de calefacción y aire acondicionado, usando herramientas manuales o equipo especiales para reparación automotriz.
- Velar por las condiciones de seguridad del equipo
- Revisar la maquinaria y equipo para detectar e investigar irregularidades y mal funcionamiento.
- Hacer ajustes, efectuar trabajos de ajuste y mantenimiento de rutina a la maquinaria.
- Ajustar maquinaria y reparar o reemplazar partes defectuosas.
- Limpiar, lubricar y hacer el mantenimiento de rutina a la maquinaria.
- Utilizar herramienta manuales o mecánicas y equipo de soldadura.
- Elaborar informes sobre las actividades.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES			
<ul style="list-style-type: none"> • Organigrama de la EPA E.S.P. • Primeros auxilios. • Conocimiento en señales de transito, preventivas, Reglamentarias, informativas, horizontales. • Conocimientos en mecánica automotriz. • Formación en habilidades de trabajo en equipo. • Formación en servicio al cliente. • Conocimientos en manejo defensivo. • Conocimientos básicos en legislación y normas de Tránsito. • Vehículos periódicamente revisados. Conductor mecánico 			
VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA.			
Titulo Formación	Titulo Postgrado	Experiencia Tiempo (años)	
		Profesional	Relacionada
Educación básica y media	NA	NA	1 años
COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS	
Adaptación al cambio	Enfrentarse con flexibilidad y versatilidad a situaciones nuevas para aceptar los cambios positiva y constructivamente.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acepta y se adapta fácilmente a los cambios. ▪ Responde al cambio con flexibilidad. ▪ Promueve el cambio 	
Disciplina	Adaptarse a las políticas institucionales y busca información de los cambios en la autoridad competente	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acepta instrucciones aunque se difiera de ellas ▪ Realiza los cometidos y tareas del puesto de trabajo. ▪ Acepta la supervisión constante. ▪ Realiza funciones orientadas a apoyar la acción de otros miembros de la organización 	
Relaciones interpersonales	Establecer y mantener relaciones de trabajo amistosas y positivas, basadas en la comunicación abierta y fluida y el respeto por los demás	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Escucha con interés a las personas y capta las preocupaciones, interés y necesidades de los demás. ▪ Trasmite eficazmente las ideas, sentimientos e información, impidiendo con ello malos entendidos o situaciones confusas que pueden generar conflictos. 	

COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
Compromiso con las Empresas Publicas de Armenia	Alinear el propio comportamiento a las necesidades y prioridades de la Subgerencia de Aguas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Promueve las metas de Empresas Publicas de Armenia y respeta sus Normas. ▪ Antepone las necesidades de EPA E.S.P. a sus propias necesidades. ▪ Apoya a EPA E.S.P. en situaciones difíciles. ▪ Demuestra sentido de pertenencia en todas sus actuaciones.
Colaboración	Cooperar con los demás con el fin de alcanzar los objetivos institucionales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ayuda al logro de los objetivos articulando sus actuaciones con los demás. ▪ Cumple los compromisos que adquiere ▪ Facilita la labor de sus superiores y compañeros de trabajo.
Transparencia	Hacer uso responsable y claro de los recursos de Empresas Publicas de Armenia, eliminando cualquier discrecionalita indebida en su utilización y garantizar el acceso a la información.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Proporciona información veraz, objetiva y basada en hechos. ▪ Facilita el acceso a la información relacionada con sus responsabilidades y con el servicio de acueducto. ▪ Demuestra imparcialidad en sus decisiones. ▪ Ejecuta sus funciones con base en las normas y criterios aplicables. ▪ Utiliza los recursos de EPA E.S.P para el desarrollo de las labores y la prestación del servicio.
Aprendizaje Continuo	Adquirir y desarrollar permanentemente conocimientos, destrezas y habilidades con el fin de mantener altos estándares de eficacia organizacional.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aprende de la experiencia de otros y de la propia. ▪ Se adapta y aplica nuevas tecnologías que se implantan en el sistema de acueducto. ▪ Aplica los conocimientos adquiridos a los desafíos que se presentan en el desarrollo del trabajo. ▪ Investiga, indaga y profundiza en los temas de su entorno o area de desempeño. ▪ Reconoce las propias limitaciones y las necesidades de mejorar su preparación. ▪ Asimila nueva información y la aplica correctamente.

COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
Orientación a resultados	Realizar las funciones y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia y calidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Garantiza la polifuncionalidad de sus labores y responde de manera eficiente donde es requerido. ▪ Cumple con oportunidad en función de estándares, objetivos y metas establecidas por Empresas Públicas de Armenia, las funciones que le son encomendadas. ▪ Asume la responsabilidad por sus resultados ▪ Compromete recursos y tiempos para mejorar la productividad tomando las medidas necesarias para minimizar los riesgos. ▪ Realizar todas las acciones necesarias para alcanzar los objetivos propuestos enfrentando los obstáculos que se presentan
Orientación al usuario y a los ciudadanos	Dirigir las decisiones y acciones a la satisfacción de las necesidades e intereses de los usuarios internos y externos, de conformidad con las responsabilidades asignadas por Empresas Públicas de Armenia	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Presta el servicio de forma eficiente con respeto al usuario y sentido de servicio al cliente. ▪ Labora dentro del concepto de trabajo en equipo enfocado a un excelente servicio al usuario. ▪ Atiende y valora las necesidades de los usuarios y los ciudadanos en general. ▪ Da respuesta oportuna a las necesidades de los usuarios de conformidad con el servicio de acueducto. ▪ Establece diferentes Canales de comunicación con los usuarios para conocer sus necesidades. ▪ Reconoce la independencia entre su trabajo y el de otros.

EQUIVALENCIAS ENTRE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA














Los empleados públicos y trabajadores oficiales que al momento de expedición del presente Manual se encuentren prestando sus servicios a Empresas Públicas de Armenia, incorporados a los cargos de la planta de personal, no se les exigirá requisitos distintos a los ya acreditados.

Para una posterior vinculación de empleados públicos y trabajadores oficiales a la Empresa y de acuerdo con las responsabilidades, las competencias y funciones de cada cargo, se prevé la aplicación de las siguientes equivalencias entre competencias.

COMPETENCIA	EQUIVALENCIA
Título modalidad Especialización	Dos (2) años experiencia profesional y viceversa, siempre que se acredite el título profesional, o Título profesional adicional al exigido en el requisito del respectivo cargo, siempre y cuando dicha formación adicional sea afín con las funciones del cargo, o Terminación y aprobación de estudios profesionales adicionales al título profesional exigido en el requisito del respectivo empleo, siempre y cuando dicha formación adicional sea afín con las funciones del cargo, y un (1) año de experiencia profesional.
Tres (3) años de experiencia profesional	Título profesional adicional al exigido en el requisito del respectivo cargo.
Título de educación técnica o tecnológica	Un (1) año de experiencia relacionada, siempre y cuando se acredite la terminación y la aprobación de los estudios en la educación técnica en la respectiva modalidad.
Tres (3) años de experiencia relacionada	Título de educación técnica o tecnológica adicional al inicialmente exigido y viceversa.
CAP SENA	Tres (3) años de educación básica en el ciclo de secundaria, o Dieciocho (18) meses de experiencia relacionada.
Un (1) año de experiencia relacionada	Un (1) año de educación superior y viceversa, o Seis (6) meses de experiencia relacionada y curso específico de mínimo sesenta (60) horas de duración y viceversa, siempre y cuando se acredite diploma de bachiller para ambos casos.
Diploma de educación básica y media (bachillerato)	Aprobación de dos (2) años de educación básica en el ciclo secundaria y un (1) año de experiencia relacionada y viceversa, Aprobación de cuatro (4) años de educación básica en el ciclo secundaria y CAP de Sena.

ANEXO B

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS


-  Procedimiento: Atención de Novedades en Redes de Distribución.
-  Instructivo de Trabajo: Reparación de líneas expresas diámetro de 6" a 24".
-  Instructivo de Trabajo: Reparación de redes primarias de diámetro de 1" a 4".
-  Instructivo de Trabajo: Reposición e instalación de Válvulas e Hidrantes.
-  Instructivo de Trabajo: Resanes de pavimentos y andenes.
-  Instructivo de Trabajo: Señalización preventiva.
-  Instructivo de Trabajo: Empalmes de redes de distribución por reposición y Urbanizaciones nuevas.
-  Instructivo de Trabajo: Mantenimiento de redes (Lavado de Redes y expulsión de aire).
-  Instructivo de Trabajo Habilitación de acometidas, destaponamiento e instalaciones de llaves de paso (Tubería menor de 1/2").
-  Instructivo de Trabajo: Reparaciones de Estructuras.
-  Instructivo de Trabajo: Presupuesto de Obra.
-  Instructivo de Trabajo: Notificación a los Usuarios.
-  Instructivo de Trabajo: Acciones Populares

"Documentación de los Manuales de Procedimientos
y de Funciones y Competencias Laborales"

Universidad Gran Colombia
Universidad Tecnológica de Pereira

"Documentación de los Manuales de Procedimientos
y de Funciones y Competencias Laborales"


Universidad Gran Colombia
Universidad Tecnológica de Pereira

		DOCUMENTO CONTROLADO
	EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA E.S.P. SUBGERENCIA DE AGUAS UNIDAD DE GESTION DE DISTRIBUCION INSTRUCTIVO DE TRABAJO	Codigo: UGD - I - 001
		Versión: 001
		Fecha de Emisión: 11 06 08
		Página 3 de 3

PROCESO	DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE
RESPONSABLE PROCESO	GESTOR DE DISTRIBUCIÓN
INSTRUCTIVO DE TRABAJO	REPARACIÓN DE LINEAS EXPRESAS DIAMETROS DE 6" A 24"

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE ACTIVIDAD	DOCUMENTOS
1	Se recibe y se consigna reporte de daño	Auxiliar administrativo	REPORTE Y ATENCION DE DAÑOS EN LA RED Codigo UGD - F - 001
2	Se realiza inspección al sitio del daño	Operario 03	N.A
3	Se informa al Gestor de Distribución	Operario 03	N.A
4	Se instala la señalizacion de la obra a realizar	Personal Distribución	N.A
5	Se realiza cierre de válvulas del sector	Personal Distribución	N.A
6	Se hace apertura de hidrantes y desagües.	Personal Distribución	N.A
7	Se informa y se registra los cierres y aperturas a la base de Corbones	Operario 03 Auxiliar administrativo	CONSECUTIVO DE CIERRES Y APERTURAS Codigo UGD - F - 002
8	Se solicita a la oficina de comunicaciones de EPA emitir un comunicado donde se informe a los usuarios del sector la suspensión del servicio y el periodo de tiempo que durara, si se requiere.	Gestor de Distribución	Via telefonica
9	Se informa a la comunidad afectada por la suspensión	Lider del Proceso de Comunicaciones	COMUNICADO DE PRENSA
10	Se hace un alistamiento preliminar de las necesidades de equipo, herramientas y materiales para la reparación	Personal Distribución	N.A
11	Se entrega el equipo y herramienta	Herramientero	SALIDA DE EQUIPO Y HERRAMIENTA Codigo UGD - F - 003
12	Se realiza las actividades de demolición, excavación y limpieza de la tubería	Personal Distribucion	N.A
13	Se hace un inventario real de las necesidades de equipo, herramientas y materiales para la reparación	Operario 03	MEMORANDO DE RETIRO DE MATERIALES Codigo UGD - F - 007
14	Se solicitan y se firma orden de retiro de los materiales necesarios para la reparacion.	Personal Distribucion Operario 03	ORDEN PARA RETIRO DE MATERIALES Codigo UGD - F - 004
15	Se entrega equipos, herramientas y materiales solicitados para la reparación	Auxiliar administrativo (Almacenista)	SALIDA DE EQUIPO Y HERRAMIENTA y ALMACEN DE MATERIALES UGD - F - 003 y UGD - F - 004
16	Se programa el personal para las actividades y se moviliza al sitio de la reparación.	Operario 03	N.A
17	Se realiza la reparación de la tubería	Personal Distribucion	N.A

DOCUMENTO CONTROLADO

	EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA E.S.P. SUBGERENCIA DE AGUAS UNIDAD DE GESTION DE DISTRIBUCION INSTRUCTIVO DE TRABAJO	Codigo: UGD - I - 001
		Versión: 001
		Fecha de Emisión: 11 06 08
		Página 3 de 3

PROCESO	DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE
RESPONSABLE PROCESO	GESTOR DE DISTRIBUCIÓN
INSTRUCTIVO DE TRABAJO	REPARACIÓN DE LINEAS EXPRESAS DIAMETROS DE 6" A 24"


PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE ACTIVIDAD	DOCUMENTOS
18	Se realiza, informa y se registra la apertura de las válvulas	Personal Distribución Auxiliar administrativo	CONSECUTIVO DE CIERRES Y APERTURAS Codigo UGD - F - 002
19	Se verifica el lavado de las redes en los hidrantes y desagües	Personal Distribución	N.A
20	Se hace y se informa el cierre de hidrantes y desagües a la base de Corbones	Personal Distribución	N.A
21	Se registra el cierre de hidrantes y desagües en la base de Corbones	Auxiliar administrativo	CONSECUTIVO DE CIERRES Y APERTURAS Codigo UGD - F - 002
22	Se realiza los llenos	Personal Distribución	N.A
23	Se instala señalización preventiva del sitio de labores	Personal Distribución	N.A
24	Se reporta y registra en a base de Corbones el área y el espesor del afirmado y el pavimento.	Personal Distribución Auxiliar administrativo	RELACIÓN DE RESANES Codigo UGD - F - 006
25	Se solicita al Laboratorio de Calidad de Agua para que programe el sector donde se suspendió el servicio para la toma de muestras	Gestor de Distribución	N.A
26	Se verifican el cumplimiento de los requisitos una vez salgan los resultados	Jefe del Laboratorio de Calidad de Agua	RESULTADO DE ANALISIS FÍSICO QUÍMICOS Y BACTERIOLÓGICOS Codigo UGCT - F - 002
27	Si existen problemas de Calidad de Aguas se ejecuta el instructivo de MANTENIMIENTO Y LAVADO DE REDES	Gestor de Distribución	instructivo de MANTENIMIENTO Y LAVADO DE REDES
28	Se realiza el trabajo de Resanes según instructivo de Resanes	Personal Distribución	instructivo de RESANES PAVIMENTOS Y ANDENES Codigo UGD - I - 007
29	Se informa y se consigna en formato la ejecución del Resane	Personal Distribución	Instructivo RELACIÓN DE RESANES Codigo UGD - F - 006

Nota:

N.A No aplica


UGD Unidad de Gestion Distribucion

UGCT Unidad de Gestion Captacion y Tratamiento

	EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA E.S.P. SUBGERENCIA DE AGUAS UNIDAD DE GESTION DE DISTRIBUCION INSTRUCTIVO DE TRABAJO	Codigo: UGD - I - 002
		Versión: 001
		Fecha de Emisión: 11 06 08
		Página 2 de 2

PROCESO	DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE
RESPONSABLE PROCESO	GESTOR DE DISTRIBUCIÓN
INSTRUCTIVO DE TRABAJO	REPARACIÓN DE REDES PRIMARIAS DE 1" A 4"

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE ACTIVIDAD	DOCUMENTOS
1	Se recibe y se consigna reporte de daño	Auxiliar administrativo	REPORTE Y ATENCION DE DAÑOS EN LA RED Codigo UGD - F - 001
2	Se realiza cierre de válvulas del sector	Personal Distribución	N.A
3	Se hace apertura de hidrantes y desagües.	Personal Distribución	N.A
4	Se informa y se registran los cierres y aperturas a la base de Corbones	Operario 03 Auxiliar administrativo	CONSECUTIVO DE CIERRES Y APERTURAS Codigo UGD - F - 002
5	Se instala la señalización de la obra a realizar	Personal Distribución	N.A
6	Se realiza las actividades de demolición, excavación y limpieza de la tubería	Personal Distribución	N.A
7	Se hace un inventario real de las necesidades de equipo, herramientas y materiales para la reparación	Operario 03	MEMORANDO DE RETIRO DE MATERIALES Codigo UGD - F - 007
8	Se solicitan y entrega los equipo, herramientas y materiales solicitados para la reparación	Personal Distribución Auxiliar administrativo (Almacenista)	SALIDA DE EQUIPO Y HERRAMIENTA y ALMACEN DE MATERIALES UGD - F - 003 y UGD - F - 004
9	Se realiza la reparación de la tubería	Personal Distribución	N.A
10	Se realiza la apertura de las válvulas	Personal Distribución	N.A
11	Se informa y se registra la apertura de las válvulas	Personal Distribución Auxiliar administrativo	CONSECUTIVO DE CIERRES Y APERTURAS Codigo UGD - F - 002
12	Se verifica el lavado de las redes en los hidrantes y desagües	Personal Distribución	N.A
13	Se hace el cierre de hidrantes y desagües.	Personal Distribución	N.A
14	Se informa el cierre de hidrantes y desagües a la base de Corbones	Personal Distribución	N.A
15	Se registra el cierre de hidrantes y desagües en la base de Corbones	Auxiliar administrativo	CONSECUTIVO DE CIERRES Y APERTURAS Codigo UGD - F - 002
16	Se realiza los llenos	Personal Distribución	N.A
17	Se instala señalización preventiva del sitio de labores	Personal Distribución	N.A

 EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA - ESP	EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA E.S.P. SUBGERENCIA DE AGUAS UNIDAD DE GESTIÓN DE DISTRIBUCIÓN INSTRUCTIVO DE TRABAJO	Código: UGD - I - 002
		Versión: 001
		Fecha de Emisión: 11 06 08
		Página 2 de 2

PROCESO	DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE
RESPONSABLE PROCESO	GESTOR DE DISTRIBUCIÓN
INSTRUCTIVO DE TRABAJO	REPARACIÓN DE REDES PRIMARIAS DE 1" A 4"


PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE ACTIVIDAD	DOCUMENTOS
18	Se reporta a la base de Corbones el area y el espesor del afirmado y pavimento para que se realice el resane.	Personal Distribución	N.A
19	Se registra en el Formato	Auxiliar administrativo	RELACIÓN DE RESANES Codigo UGD - F - 006
20	Se solicita al Laboratorio de Calidad de Agua para que programe el sector donde se suspendio el servicio para la toma de muestras	Gestor de Distribución	N.A
21	Se verifican el cumplimiento de los requisitos una vez salgan los resultados	Jefe del Laboratorio de Calidad de Agua	RESULTADO DE ANALISIS FÍSICO QUÍMICOS Y BACTERIOLÓGICOS Codigo UGCT - F - 002
22	Si existen problemas de Calidad de Aguas se ejecuta el instructivo de MANTENIMIENTO Y LAVADO DE REDES	Gestor de Distribucion	instructivo de MANTENIMIENTO Y LAVADO DE REDES Codigo UGD - I - 007
23	Se realiza el trabajo de Resanes según instructivo de Resanes	Personal Distribucion	instructivo de RESANES PAVIMENTOS Y ANDENES Codigo UGD - I - 007
24	Se informa y se consigna en formato la ejecución del Resane	Personal Distribucion	RELACIÓN DE RESANES Codigo UGD - F - 006

Nota:

N.A No aplica


UGD Unidad de Gestion Distribucion

UGCT Unidad de Gestion Captacion y Tratamiento

	EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA E.S.P SUBGERENCIA DE AGUAS UNIDAD DE GESTION DE DISTRIBUCIÓN INSTRUCTIVO DE TRABAJO	Código: UGD - I - 003
		Versión: 001
		Fecha de Emisión: 11 06 08
		Página 1 de 2

PROCESO	DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE
RESPONSABLE PROCESO	GESTOR DE DISTRIBUCIÓN
INSTRUCTIVO DE TRABAJO	REPOSICIÓN E INSTALACIÓN DE VÁLVULAS E HIDRANTES

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE ACTIVIDAD	DOCUMENTOS
1	Se recibe y consigna el informe sobre el mal funcionamiento de una válvula o un hidrante	Auxiliar administrativo	REPORTE Y ATENCION DE DAÑOS EN LA RED Codigo UGD - F - 001
2	Se realiza una visita para la valoración del funcionamiento de la válvula o hidrante.	Operario 03	N.A
3	Se determina si se debe reparar o se cambiar el accesorio	Operario 03	N.A
4	Se solicita al Gestor de Distribución la autorización para realizar el trabajo (Verbalmente)	Operario 03	NA
5	Se solicita y expide orden para el retiro de los elementos y materiales a instalar	Operario 03	MEMORANDO DE RETIRO DE MATERIALES Codigo UGD - F - 007
6	Se entregan los accesorios a instalar	Auxiliar administrativo (Almacenista)	SALIDA DE ALMACEN DE MATERIALES Codigo UGD - F - 004
7	Se solicita a la oficina de comunicaciones de EPA emitir un comunicado donde se informe a los usuarios del sector la suspensión del servicio y el periodo de tiempo que durara, cuando se requiera	Gestor de Distribución	Vía telefónica
8	Se informa a la comunidad afectada por la suspensión	Lider del Proceso de Comunicaciones	COMUNICADO DE PRENSA
9	Se realiza cierre de válvulas del sector	Personal Distribución	N.A
10	Se hace apertura de hidrantes y desagües.	Personal Distribución	N.A
11	Se informa y se registra los cierres y aperturas a la base de Corbones	Personal Distribución Auxiliar administrativo	CONSECUTIVO DE CIERRES Y APERTURAS Codigo UGD - F - 002
12	Se realiza la reposición del elemento.	Personal Distribución	N.A
13	Se hacen los atraques necesarios	Personal Distribución	N.A
14	Se realiza la apertura de las válvulas	Personal Distribución	N.A
15	Se informa y registra la apertura de las válvulas	Personal Distribución Auxiliar administrativo	CONSECUTIVO DE CIERRES Y APERTURAS Codigo UGD - F - 002
16	Se verifica el lavado de las redes en los hidrantes y desagües	Personal Distribución	N.A
17	Se hace el cierre de hidrantes y desagües.	Personal Distribución	N.A

	EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA E.S.P SUBGERENCIA DE AGUAS UNIDAD DE GESTION DE DISTRIBUCIÓN INSTRUCTIVO DE TRABAJO	Codigo: UGD - I - 003
		Versión: 001
		Fecha de Emisión: 11 06 08
		Página 1 de 2

PROCESO	DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE
RESPONSABLE PROCESO	GESTOR DE DISTRIBUCIÓN
INSTRUCTIVO DE TRABAJO	REPOSICIÓN E INSTALACIÓN DE VÁLVULAS E HIDRANTES

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE ACTIVIDAD	DOCUMENTOS
18	Se informa y se registra el cierre de hidrantes y desagües en la base de Corbones	Auxiliar administrativo	CONSECUTIVO DE CIERRES Y APERTURAS Codigo UGD - F - 002
19	Se realiza el levantamiento y su respectivo formato para el reporte a catastro de redes	Auxiliar administrativo	REPORTE CATASTRO DE REDES Codigo UGD - F - 008
20	Se solicita al Laboratorio de Calidad de Agua para que programe el sector donde se suspendio el servicio para la toma de muestras	Gestor de Distribución	N.A
21	Se verifican el cumplimiento de los requisitos una vez salgan los resultados	Jefe del Laboratorio de Calidad de Agua	RESULTADO DE ANALISIS FÍSICO QUÍMICOS Y BACTERIOLÓGICOS Codigo UGCT - F - 002
22	Si existen problemas de Calidad de Aguas se ejecuta el instructivo de MANTENIMIENTO Y LAVADO DE REDES	Gestor de Distribución	instructivo de MANTENIMIENTO Y LAVADO DE REDES Codigo UGD - I - 007
23	Se envia levantamiento y su respectivo formato para el reporte de catastro de redes para que sea incluido en el Sistema de Informacion Geografica	Auxiliar administrativo Profesional Universitario SIG	REPORTE CATASTRO DE REDES Codigo UGD - F - 008

Nota:**N.A** No aplica

UGD Unidad de Gestion Distribucion

UGCT Unidad de Gestion Captacion y Tratamiento


	EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA E.S.P. SUBGERENCIA DE AGUAS UNIDAD DE GESTION DE DISTRIBUCIÓN INSTRUCTIVO DE TRABAJO	Codigo: UGD - I - 004
		Versión: 001
		Fecha de Emisión: 11 06 08
		Página 1 de 1

PROCESO	DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE
RESPONSABLE PROCESO	GESTOR DE DISTRIBUCIÓN
INSTRUCTIVO DE TRABAJO	RESANES DE PAVIMENTOS Y ANDENES

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE ACTIVIDAD	DOCUMENTOS
1	Se revisan los registros pendientes en el formato de RELACIÓN DE RESANES por sectores	Operario 03	RELACIÓN DE RESANES Codigo UGD - F - 006
2	Se hace programación de los trabajos a realizar para el día siguiente	Operario 03	PROGRAMACIÓN DE TRABAJOS DE RESANES Codigo UGD - F - 009
3	Se verifica la señalización existente en el sitio	Operario 01 Resanes	N.A
4	Se hace alistamiento de materiales y herramienta para el resane	Operario 01 Resanes	N.A
5	Se expide orden para retiro de materiales para resanes	Gestor de Distribución	MEMORANDO DE RETIRO DE MATERIALES Codigo UGD - F - 007
6	Se solicitan y entregan los materiales, equipos y herramientas	Operario 01 Resanes Auxiliar administrativo (Almacenista)	SALIDA DE EQUIPO Y HERRAMIENTA y ALMACEN DE MATERIALES UGD - F - 003 y UGD - F - 004
7	Se realiza el retiro de los escombros y materiales sobrantes, si se requiere	Operario 01 Resanes	N.A
8	Se coloca el material afirmado y se compacta con Rana o canguro según se requiera	Operario 01 Resanes	N.A
9	Se prepara el concreto y se basea	Operario 01 Resanes	N.A
10	Se informa y se registra lo trabajos en el Formato	Operario 01 Resanes Auxiliar administrativo	RELACIÓN DE RESANES Codigo UGD - F - 006
11	Se verifican los trabajos ejecutados por el personal de distribución	Gestor de Distribución	RELACIÓN DE RESANES Codigo UGD - F - 006
12	Cumplido el periodo de fraguado del concreto se procede al retiro de dicha señalización	Operario 01 Resanes	RELACIÓN DE RESANES Codigo UGD - F - 006

Nota:**N.A** No aplica

UGD Unidad de Gestion Distribucion


	EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA E.S.P. SUBGERENCIA DE AGUAS UNIDAD DE GESTION DE DISTRIBUCIÓN INSTRUCTIVO DE TRABAJO	Codigo: UGD - I - 005
		Versión: 001
		Fecha de Emisión: 11 06 08
		Página 1 de 1

PROCESO	DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE
RESPONSABLE PROCESO	GESTOR DE DISTRIBUCIÓN
INSTRUCTIVO DE TRABAJO	SEÑALIZACIÓN PREVENTIVA

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE ACTIVIDAD	DOCUMENTOS
1	Se instala valla de prevención a 10 metros del resane antes y después del mismo.	Personal Distribución	VALLA DE PREVENCIÓN
2	Se aísla la zona de reparación por medio de bombones con pintura reflectiva y cinta preventiva.	Personal Distribución	RELACIÓN DE RESANES Codigo UGD - F - 006
3	Se reporta a la base de Corbones la realización de la señalización para dejar instructivo de la ubicación de los elementos de prevención y el tiempo que deben permanecer en el sitio.	Personal Distribución	RELACIÓN DE RESANES Codigo UGD - F - 006
4	Se consigna en el Formato cuando se realiza el cierre y se proyecta el día de apertura de la vía	Auxiliar Administrativo	RELACIÓN DE RESANES Codigo UGD - F - 006
5	Si la reparación requiere cierre obligado de la vía se informa al jefe inmediato	Personal Distribución	N.A
6	Se realiza reporte a la oficina de tránsito cuando la reparación obliga al cierre de vías y se solicita apoyo del personal de tránsito.	Gestor de Distribución	SOLICITUD ESCRITA O VERBAL


Nota:**N.A** No aplica

UGD Unidad de Gestion Distribucion

	EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA E.S.P. SUBGERENCIA DE AGUAS UNIDAD DE GESTION DE DISTRIBUCIÓN INSTRUCTIVO DE TRABAJO	Codigo: UGD - I - 006
		Versión: 001
		Fecha de Emisión: 11 06 08
		Página 2 de 2

PROCESO	DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE
RESPONSABLE PROCESO	GESTOR DE DISTRIBUCIÓN
INSTRUCTIVO DE TRABAJO	EMPALMES DE REDES DE DISTRIBUCIÓN POR REPOSICIÓN Y URBANIZACIONES NUEVAS

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE ACTIVIDAD	DOCUMENTOS
1	Se recibe solicitud de empalme en la Subgerencia de Aguas	Contratista o Urbanizador	Oficio de SOLICITUD DE INTERVENTORIA
2	Se hace la programación para la revisión de las obras	Subgerente de Aguas	CRONOGRAMA MENSUAL DE PROGRAMACION DE INTERVENTORIAS Codigo UGD - F - 010
3	Se verifica en el sitio si el urbanizador o el contratista cumplió con todos los requerimientos y Especificaciones Técnicas de Construcción de E.P.A..	Gestor de Distribución y Gestor de Recolección y Transporte	ACTA PARCIAL O FINAL DE RECIBO DE OBRAS Codigo UGD - F - 011 y Codigo UGD - F - 012
4	Se hace presencia en las pruebas de estanqueidad y presión, etc.	Gestor de Distribución	Registro de VERIFICACIÓN PRUEBAS Codigo UGD - F - 013
5	Se hace presencia en la desinfección de las instalaciones hidráulicas según especificaciones técnicas de EPA E.S.P	Gestor de Distribución	Registro de VERIFICACIÓN DESINFECCIÓN DE INSTALACIONES HIDRAULICAS Codigo UGD - F - 013
6	Se evalúa la necesidad de materiales para el empalme	Operario 03	LISTA DE MATERIALES PARA EMPALME
7	Se solicitan los materiales al Contratista o Urbanizador	Gestor de Distribución	Oficio con LISTA DE MATERIALES PARA EMPALME Codigo UGD - F - 014
8	Se recibe información sobre el alistamiento de los accesorios y materiales necesarios para el empalme	Contratista o Urbanizador	Oficio de ALISTAMIENTO DE MATERIALES PARA EMPALME
9	Se hace la programación para el empalme.	Gestor de Distribución	CRONOGRAMA DE PROGRAMACION DE EMPALMES Codigo UGD - F - 015
10	Se solicita a la oficina de comunicaciones de EPA emitir un comunicado donde se informe a los usuarios del sector la suspensión del servicio y el periodo de tiempo que durara. Si se requiere.	Gestor de Distribución	N.A
11	Se informa a la comunidad afectada por la suspensión	Líder del Proceso de Comunicaciones	COMUNICADO DE PRENSA
12	Se realiza cierre de válvulas del sector	Personal Distribución	N.A

	EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA E.S.P. SUBGERENCIA DE AGUAS UNIDAD DE GESTION DE DISTRIBUCIÓN INSTRUCTIVO DE TRABAJO	Codigo: UGD - I - 006
		Versión: 001
		Fecha de Emisión: 11 06 08
		Página 2 de 2

PROCESO	DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE
RESPONSABLE PROCESO	GESTOR DE DISTRIBUCIÓN
INSTRUCTIVO DE TRABAJO	EMPALMES DE REDES DE DISTRIBUCIÓN POR REPOSICIÓN Y URBANIZACIONES NUEVAS


PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE ACTIVIDAD	DOCUMENTOS
13	Se informa y registra los cierres a la base de Corbones	Operario 03 Auxiliar administrativo	CONSECUTIVO DE CIERRES Y APERTURAS Codigo UGD - F - 002
14	Se hace el empalme	Personal Distribución	N.A
15	Se realiza empalme de acometidas.	Personal Distribución	N.A
16	Se realiza apertura de la válvula del sector	Personal Distribución	N.A
17	Se verifica que no se presenten fugas tanto en el empalme como en las acometidas.	Personal Distribución	N.A
18	Se realiza la reparación de fugas si se presentan	Personal Distribución	N.A
19	Se informa y se registra la apertura de las válvulas	Operario 03 Auxiliar administrativo	CONSECUTIVO DE CIERRES Y APERTURAS Codigo UGD - F - 002
20	Se realiza el levantamiento y su respectivo formato para el reporte a catastro de redes	Personal de Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado	REPORTE CATASTRO DE REDES Codigo UGD - F - 008
21	Se solicita al Laboratorio de Calidad de Agua para que programe el sector donde se realice el trabajo de empalme la toma de muestras	Gestor de Distribución	N.A
22	Se verifican el cumplimiento de los requisitos una vez salgan los resultados	Jefe del Laboratorio de Calidad de Agua	RESULTADO DE ANALISIS FÍSICO QUÍMICOS Y BACTERIOLÓGICOS Codigo UGCT - F - 002
23	Si existen problemas de Calidad de Aguas se ejecuta el instructivo de MANTENIMIENTO Y LAVADO DE REDES	Gestor de Distribución	instructivo de MANTENIMIENTO Y LAVADO DE REDES Codigo UGD - I - 007
24	Se envía levantamiento y su respectivo formato para el reporte de catastro de redes para que sea incluido en el Sistema de Información Geográfica	Auxiliar administrativo Profesional Universitario SIG	REPORTE CATASTRO DE REDES Codigo UGD - F - 008
25	Se evalúa los costos del trabajo de empalmes	Profesional Universitario	Oficio de liquidación y relación de nuevos usuarios
26	Se envía liquidación e informe para la legalización de nuevos usuarios a la Dirección Comercial.	Profesional Universitario	Oficio de liquidación y relación de nuevos usuarios

Nota:

N.A No aplica

UGD Unidad de Gestión Distribución


UGCT Unidad de Gestión Captación y Tratamiento

	EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA E.S.P. SUBGERENCIA DE AGUAS UNIDAD DE GESTION DE DISTRIBUCIÓN INSTRUCTIVO DE TRABAJO	Código: UGD - I - 007
		Versión: 001
		Fecha de Emisión: 11 06 08
		Página 1 de 1

PROCESO	DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE
RESPONSABLE PROCESO	GESTOR DE DISTRIBUCIÓN
INSTRUCTIVO DE TRABAJO	MANTENIMIENTO DE REDES (LAVADO DE REDES Y EXPULSIÓN DE AIRE)


PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE ACTIVIDAD	DOCUMENTOS
1	Se recibe reporte de problemas en la calidad de agua o se revisa el cronograma de lavado de redes	Personal Distribución	CRONOGRAMA DE LAVADO DE REDES Codigo UGCT - F - 016
2	Se Registra en formato de lavado de red o toma de muestra	Auxiliar Administrativo	LAVADO DE RED O TOMA DE MUESTRAS Codigo UGCT - F - 017
3	Se realiza visita por parte del personal de Distribución	Personal Distribución	N.A
4	Se hace apertura de hidrantes y desagües.	Personal Distribución	N.A
5	Se informa y se registra los cierres y aperturas a la base de Corbones	Personal Distribución Auxiliar administrativo	CONSECUTIVO DE CIERRES Y APERTURAS Codigo UGD - F - 002
6	Se verifica el lavado de las redes en los hidrantes y desagües	Personal Distribucion	N.A
7	Se hace el cierre de hidrantes y desagües.	Personal Distribucion	N.A
8	Se informa y se registra el cierre de hidrantes y desagües en la base de Corbones	Personal Distribucion Auxiliar administrativo	CONSECUTIVO DE CIERRES Y APERTURAS Codigo UGD - F - 002
9	Se solicita al laboratorio de Calidad de Agua para realizar de inmediato la toma de muestra en el sector donde se suspendio el servicio para la toma de muestras	Gestor de Distribucion	RESULTADO DE ANALISIS FÍSICO QUÍMICOS Y BACTERIOLÓGICOS Codigo UGCT - F - 002
10	Se verifican el cumplimiento de los requisitos una vez salgan los resultados	Jefe del Laboratorio de Calidad de Agua	RESULTADO DE ANALISIS FÍSICO QUÍMICOS Y BACTERIOLÓGICOS Codigo UGCT - F - 002
11	Si no cumple con los requisitos se informa al personal de la Unidad de Gestion para ejecutar nuevamente el procedimiento desde el tercer paso	Jefe del Laboratorio de Calidad de Agua	N.A

Nota:**N.A** No aplica**UGD** Unidad de Gestion Distribucion**UGCT** Unidad de Gestion Captacion y Tratamiento

	EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA E.S.P. SUBGERENCIA DE AGUAS UNIDAD DE GESTION DE DISTRIBUCIÓN INSTRUCTIVO DE TRABAJO	Codigo: UGD - I - 008
		Versión: 001
		Fecha de Emisión: 11 06 08
		Página 2 de 2

PROCESO	DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE
RESPONSABLE PROCESO	GESTOR DE DISTRIBUCION
INSTRUCTIVO DE TRABAJO	HABILITACION DE ACOMETIDA, DESTAPONAMIENTO Y INSTALACION DE LLAVE DE PASO (tubería Menor de 1/2")


PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE ACTIVIDAD	DOCUMENTOS
1	Se recibe solicitud del usuario con fotocopia del la Factura de Servicios de Acueducto y Alcantarillado, firmado autorizando la labor a realizar	Auxiliar administrativo	Oficio SOLICITUD DE SERVICIO DE FONTANERIA
2	Se consigna la informacion en la Solicitud de Servicio de Fontaneria.	Auxiliar administrativo	SOLICITUD DE SERVICIO DE FONTANERIA Codigo UGCT - F - 018
3	Se asigna la Orden de trabajo	Operario (fontaneria) 03	ORDEN DE TRABAJO FONTANEROS Codigo UGCT - F - 019
4	Se verifica si se requiere de cierre de valvulas	Operario 03	N.A
5	Se informa y se registra el cierre a la base de Corbones	Operario 01 (fontaneria) Auxiliar administrativo	CONSECUTIVO DE CIERRES Y APERTURAS Codigo UGD - F - 002
6	Se ejecuta el trabajo asignado	Operario 01 (fontaneria)	N.A
7	Se realiza la apertura de las válvulas	Operario 01 (fontaneria)	N.A
8	Se informa y se registra la apertura de las válvulas	Operario 01 (fontaneria) Auxiliar administrativo	CONSECUTIVO DE CIERRES Y APERTURAS Codigo UGD - F - 002
9	Se hace la verificacion de los materiales utilizados en el trabajo con el usuario	Operario 01 (fontaneria)	SOLICITUD DE SERVICIO DE FONTANERIA Codigo UGCT - F - 018
10	Se registran los materiales utilizados en la Solicitud de Servicio de Fontaneria.	Operario 01 (fontaneria)	SOLICITUD DE SERVICIO DE FONTANERIA Codigo UGCT - F - 018
11	Se informa en la base de corbones para la orden de resane.	Operario 01 (fontaneria)	N.A
12	Se reporta a la base de Corbones el area y el espesor del afirmado y el pavimento.	Operario 01 (fontaneria)	N.A
13	Se registra en el Formato	Auxiliar administrativo	RELACIÓN DE RESANES Codigo UGD - F - 006
14	Se entrega diligenciada la Solicitud de fontaneria	Operario 01 (fontaneria)	N.A
15	Se evalua los materiales utilizados	Profesional Universitario	N.A

	EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA E.S.P. SUBGERENCIA DE AGUAS UNIDAD DE GESTION DE DISTRIBUCIÓN INSTRUCTIVO DE TRABAJO	Codigo: UGD - I - 008
		Versión: 001
		Fecha de Emisión: 11 06 08
		Página 2 de 2

PROCESO	DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE
RESPONSABLE PROCESO	GESTOR DE DISTRIBUCION
INSTRUCTIVO DE TRABAJO	HABILITACION DE ACOMETIDA, DESTAPONAMIENTO Y INSTALACION DE LLAVE DE PASO (tubería Menor de 1/2")

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE ACTIVIDAD	DOCUMENTOS
16	Se envia para cobro en Factura de Servicios de Acueducto y Alcantarillado a la Dirección Comercial	Profesional Universitario	N.A
17	Arqueo de materiales instalados en los trabajos de fontanería ejecutados por cada uno de los operarios.	Auxiliar administrativo	MATERIALES ENTREGADOS A LOS FONTANEROS Codigo UGD - F - 020
18	Visto Bueno	Gestor de Distribución	MATERIALES ENTREGADOS A LOS FONTANEROS Codigo UGD - F - 020 con Visto Bueno del Gestor de


Nota:**N.A** No aplica

 EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA ESP	EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA E.S.P. SUBGERENCIA DE AGUAS UNIDAD DE GESTION DE DISTRIBUCIÓN INSTRUCTIVO DE TRABAJO	Codigo: UGD - I - 009
		Versión: 001
		Fecha de Emisión: 11 06 08
		Página 1 de 1

PROCESO	DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE
RESPONSABLE PROCESO	GESTOR DE DISTRIBUCIÓN
INSTRUCTIVO DE TRABAJO	REPARACION DE ESTRUCTURAS

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE ACTIVIDAD	DOCUMENTOS
1	Se recibe y se consigna reporte de daño.	Auxiliar administrativo	REPORTE Y ATENCION DE DAÑOS EN LA RED Codigo UGD - F - 001
2	Se realiza visita preliminar y se definen las actividades a realizar,	Profesional Universitario y Operario 03	N.A
3	Se instala señalización preventiva en el sitio de labores (si lo requiere)	Personal Unidad de Gestion	N.A
4	Se programa el trabajo a realizar	Gestor y/o Profesional Universitario,	PROGRAMACION DEL PERSONAL DE REDES DE DISTRIBUCION Codigo UGD - F - 021
5	Se inicia actividad de reparacion: demoliciones, excavaciones, retiro e instalacion de tuberia, lleno, afirmado y concreto. (algunas de estas actividades dependen de las características del sitio)	Personal Unidad de Gestion	N.A
6	Se hace un inventario real de las necesidades de equipo, herramientas y materiales para utilizar en la reparación	Profesional Universitario y Operario 03	N.A
7	Se solicitan y se firma orden de retiro de los materiales necesarios para la reparación.	Personal Distribucion Operario 03	ORDEN PARA RETIRO DE MATERIALES Codigo UGD - F - 004
8	Se entrega equipos, herramientas y materiales solicitados para la reparación	Auxiliar administrativo (Almacenista)	SALIDA DE EQUIPO Y HERRAMIENTA y ALMACEN DE MATERIALES UGD - F - 003 y UGD - F - 004
9	Se realiza los trabajos requeridos	Personal Unidad de Gestion	RELACION DE TRABAJOS REALIZADOS EN REDES DE DISTRIBUCION Codigo UGD - F - 023
10	Una vez frague el concreto y se llegue a su resistencia requerida se retira la señalizacion y se da a servicio. (De existir pavimento)	Personal Unidad de Gestion	RELACIÓN DE RESANES Codigo UGD - F - 006


Nota:**N.A** No aplica**UGD** Unidad de Gestion Distribución

	EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA E.S.P. SUBGERENCIA DE AGUAS UNIDAD DE GESTION DE DISTRIBUCIÓN INSTRUCTIVO DE TRABAJO	Codigo: UGD - I - 010
		Versión: 001
		Fecha de Emisión: 11 06 08
		Página 1 de 1

PROCESO	DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE
RESPONSABLE PROCESO	GESTOR DE DISTRIBUCIÓN
INSTRUCTIVO DE TRABAJO	PRESUPUESTOS DE OBRA

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE ACTIVIDAD	DOCUMENTOS
1	Identificación del sitio a intervenir. (medio interno o externo).	Gestor de la Unidad Profesional Universitario	SOLICITUDES DE CAMBIO, PLANES DE INVERSIÓN, DIAGNOSTICOS REALIZADOS Codigo UGD - F - 024
2	Visita al sitio de comisión técnica.	Gestor de la Unidad Profesional Universitario y Comision de Topografia	N.A
3	Evaluación de medidas, longitudes, profundidades, ancho de pavimento, Numero de acometidas.	Comision de Topografia	EVALUACION DE CANTIDADES DE OBRA Codigo UGD - F - 024
4	Estudio de alternativas. (modificaciones en el trazado)	Gestor de la Unidad Profesional Universitario	EVALUACION DE ALTERNATIVAS DE CONSTRUCCIÓN Codigo UGD - F - 024
5	Cantidades de obra y cuantificar la obra total a realizar.	Gestor de la Unidad Profesional Universitario	EVALUACION DE CANTIDADES DE OBRA FINALES Codigo UGD - F - 024
6	Calculo de Analisis de Precios Unitarios	Gestor de la Unidad Profesional Universitario	ANALISIS DE PRECIOS UNITARIOS Codigo UGD - F - 024
7	Presupuesto de obra a realizar.	Gestor de la Unidad Profesional Universitario	PRESUPUESTO DE OBRA Codigo UGD - F - 025
8	Presentación presupuesto de obra a Gerencia y Dpto. Jurídico.	Gestor de la Unidad Profesional Universitario	Oficio REMISION DE PRESUPUESTO


Nota:**N.A** No aplica**UGD** Unidad de Gestion Distribución

	EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA E.S.P. SUBGERENCIA DE AGUAS UNIDAD DE GESTION DE DISTRIBUCIÓN INSTRUCTIVO DE TRABAJO	Codigo: UGD - I - 011
		Versión: 001
		Fecha de Emisión: 11 06 08
		Página 1 de 1

PROCESO	DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE
RESPONSABLE PROCESO	GESTOR DE DISTRIBUCIÓN
INSTRUCTIVO DE TRABAJO	NOTIFICACIONES A LOS USUARIOS

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE ACTIVIDAD	DOCUMENTOS
1	Recibo reclamación por Usuario.	Auxiliar administrativo	Oficio del usuario o PETICIÓN, QUEJA Y RECURSO de Direccion Comercial
2	Se realiza visita a la vivienda del usuario que presenta la reclamación.	Profesional Univeristario	N.A
3	Visita a la vivienda del usuario que genera el problema	Profesional Univeristario	N.A
4	Identificación del problema.	Profesional Univeristario	Oficio de DIAGNOSTICO DEL PROBLEMA
5	Expedición de la notificación al usuario generador del problema.	Profesional Univeristario	Oficio de NOTIFICACION
	Seguimiento a la reparación en el plazo otorgado. Según cronograma de vencimiento del termino	Profesional Univeristario	CRONOGRAMA DE VENCIMIENTO DE TERMINOS Codigo UGD - F - 026
7	Verificacion solución del problema.	Profesional Univeristario	N.A
8	Si no se da solucion se hace la suspensión del servicio de acueducto hasta que se realicen los trabajos requeridos	Profesional Univeristario	ORDEN DE SUSPENSIÓN DE SERVICIO DE ACUEDUCTO Codigo UGD - F - 027

Nota:**N.A** No aplica

 EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA E.S.P.	EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA E.S.P. SUBGERENCIA DE AGUAS UNIDAD DE GESTIÓN DE DISTRIBUCIÓN INSTRUCTIVO DE TRABAJO	Código: UGD - I - 012
		Versión: 001
		Fecha de Emisión: 11 06 08
		Página 1 de 1

PROCESO	DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE
RESPONSABLE PROCESO	GESTOR DE DISTRIBUCIÓN
INSTRUCTIVO DE TRABAJO	ACCIONES POPULARES

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE ACTIVIDAD	DOCUMENTOS
1	Se recibe y se consigna reporte de daño.	Auxiliar administrativo	REPORTE Y ATENCION DE DAÑOS EN LA RED Codigo UGD - F - 001
2	Se realiza visita preliminar y se definen las actividades a realizar,	Profesional Universitario y Operario 03	N.A
3	Se instala señalización preventiva en el sitio de labores (si lo requiere)	Personal Unidad de Gestion	N.A
4	Se programa el trabajo a realizar	Gestor y/o Profesional Universitario,	PROGRAMACION DEL PERSONAL DE REDES DE DISTRIBUCION Codigo UGD - F - 021
5	Se inicia actividad de reparacion: demoliciones, excavaciones, retiro e instalacion de tuberia, lleno, afirmado y concreto. (algunas de estas actividades dependen de las características del sitio)	Personal Unidad de Gestion	N.A
6	Se hace un inventario real de las necesidades de equipo, herramientas y materiales para utilizar en la reparación	Profesional Universitario y Operario 03	N.A
7	Se solicitan y se firma orden de retiro de los materiales necesarios para la reparación.	Personal Distribucion Operario 03	ORDEN PARA RETIRO DE MATERIALES Codigo UGD - F - 004
8	Se entrega equipos, herramientas y materiales solicitados para la reparación	Auxiliar administrativo (Almacenista)	SALIDA DE EQUIPO Y HERRAMIENTA y ALMACEN DE MATERIALES UGD - F - 003 y UGD - F - 004
9	Se realiza los trabajos requeridos	Personal Unidad de Gestion	RELACION DE TRABAJOS REALIZADOS EN REDES DE DISTRIBUCION Codigo UGD - F - 023
10	Una vez frague el concreto y se llegue a su resistencia requerida se retira la señalización y se da a servicio. (De existir pavimento)	Personal Unidad de Gestion	RELACIÓN DE RESANES Codigo UGD - F - 006

Nota:**N.A** No aplica**UGD** Unidad de Gestion Distribución