



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800.190.921-4

En el año 2021 **ESPUFLAN E.S.P.**, ser una empresa reconocida en la región como líder en la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por la cobertura, calidad y eficiencia de nuestros procesos, soportada en una infraestructura confiable, consolidada financieramente y con un equipo humano competente y comprometido.

A C U E R D O No. 008 (Octubre 22 de 2014)

"POR MEDIO DEL CUAL SE ESTABLECE EL NUEVO MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, COMPETENCIAS LABORALES Y REQUISITOS DE LOS DIFERENTES CARGOS DE LA PLANTA GLOBAL DE PERSONAL DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FLANDES ESPUFLAN E.S.P."

La Junta Directiva de la Empresa de Servicios Públicos de Flandes ESPUFLAN E.S.P., en uso de sus atribuciones legales y conferidas a través de los acuerdos Municipales 089 de 1990, 001 de 1993, y 053 de 1995, y en el ejercicio de las atribuciones legales, y

C O N S I D E R A N D O:

Que la Junta Directiva en ejercicio de sus facultades legales y estatutarias, en especial las que le confiere el numeral 6 del Artículo 12 del Acuerdo No. 001 de Abril 10 de 2012, está facultada para establecer las funciones de los diferentes cargos de la Planta Global de personal de la Empresa de Servicios Públicos de Flandes ESPUFLAN E.S.P.

Que mediante Acuerdo No. 002 de Abril 10 de 2012 se había determinado el anterior Manual de Funciones por las adiciones de cargos realizados a la Planta Global de Personal de la Empresa de Servicios Públicos de Flandes ESPUFLAN E.S.P.

Que mediante Acuerdo No. 007 de Septiembre 04 de 2014 se creó y aprobó la nueva Planta Global de personal de ESPUFLAN E.S.P. y,

Que por lo anteriormente expuesto,

A C U E R D A:

ARTICULO PRIMERO: MODIFICAR el acuerdo No. 002 de Abril 10 de 2012, por el cual se estableció el Manual Especifico de las funciones y requisitos de los cargos para la Planta de personal global de la Empresa de Servicios Públicos de Flandes ESPUFLAN E.S.P., para ajustarlo y adoptarlo con la Nueva Planta Global de Personal aprobada mediante el Acuerdo No. 007 de Septiembre 04 de 2014, los cuales deberán ser cumplidos por los funcionarios con criterios de eficiencia y eficacia en orden al logro de la misión, objetivos y funciones que la Ley y los reglamentos le señalan a la Empresa de Servicios Públicos de Flandes, el cual quedara así: **ARTICULO 1º: INTRODUCCION.** Con el propósito de elaborar una descripción exacta y concisa que pueda usarse para elaborar el contenido y desempeño de las funciones de la Nueva Planta Global de Personal de la Empresa de servicios Públicos de Flandes, y que nos sirva de fundamento de todo proceso de evaluación teniendo en cuenta que es uno de los elementos básicos del control interno, se elaboró el Manual de Funciones, Competencias laborales y

"FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD"

1

Misión: "ESPUFLAN E.S.P. Aporta bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en condiciones de eficiencia, eficacia, equidad y preservación de los ecosistemas; así mismo promocionando el desarrollo socioeconómico sostenible en su área de influencia y la calificación del talento humano. con criterio de compromiso social y calidez en el servicio."

Carrera 8 No 12 Esquina 2º piso, Teléfonos (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800.190.921-4

En el año 2021 EPUFLAN E.S.P., ser una empresa reconocida en la región como líder en la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por la cobertura, calidad y eficiencia de nuestros procesos, soportada en una infraestructura confiable, consolidada financieramente y con un equipo humano competente y comprometido.

Requisitos de los Diferentes cargos de **EPUFLAN E.S.P.**, el cual resume los resultados del proceso obtenido, clasificación y documentación sistemática de toda la información pertinente relacionada con la esencia de un puesto específico, incluyendo aspectos tales como las tareas que lo componen, las habilidades, conocimientos, aptitudes y responsabilidades necesarias para un buen desempeño del empleo. Es decir, este documento efectúa una relación por escrito de las labores encomendadas al trabajador, como lo ejecuta y bajo qué condiciones realiza el trabajo, también hace una descripción de responsabilidades, lista de tareas, relaciones de informes, de los deberes y la naturaleza de cada uno de los cargos y de los tipos de personas en términos de capacidad y experiencia que deban ocuparlos. Para la Empresa de Servicios Públicos de Flandes, es indispensable contar con este documento actualizado para el desarrollo de sus objetivos e el buen funcionamiento de la misma.

ARTICULO 2º: MISION DE LA EMPRESA: EPUFLAN E.S.P. Aporta bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en condiciones de eficiencia, eficacia, equidad y preservación de los ecosistemas; así mismo promocionando el desarrollo socioeconómico sostenible en su área de influencia y la calificación del talento humano, con criterio de compromiso social y calidez en el servicio.

ARTICULO 3º: VISION DE LA EMPRESA. En el año 2021 **EPUFLAN E.S.P.**, ser una empresa reconocida en la región como líder en la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por la cobertura, calidad y eficiencia de nuestros procesos, soportada en una infraestructura confiable, consolidada financieramente y con un equipo humano competente y comprometido.

ARTICULO 4º: OBJETIVO GENERAL DE LA EMPRESA. Prestación de los servicios públicos esenciales domiciliarios de: acueducto, alcantarillado y aseo, en el área de jurisdicción del Municipio de Flandes. También podrá prestar esos mismos servicios en cualquier lugar del ámbito nacional e internacional.

ARTICULO 5º: FUNCIONES GENERALES DE LA EMPRESA.

-  Captar, almacenar, tratar, conducir y distribuir agua potable
-  Recibir, conducir, tratar y disponer las aguas servidas, en los términos y condiciones fijadas por las normas para estos servicios.
-  Recoger, conducir, regular, adecuar, y propiciar las transferencias, recuperación y reciclaje de los residuos sólidos dentro de su área de acción.

“FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD”

2

Misión: “EPUFLAN E.S.P. Aporta bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en condiciones de eficiencia, eficacia, equidad y preservación de los ecosistemas; así mismo promocionando el desarrollo socioeconómico sostenible en su área de influencia y la calificación del talento humano. con criterio de compromiso social y calidez en el servicio.”

Carrera 8 No 12 Esquina 2º piso, Teléfonos (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800.190.921-4

En el año 2021 **ESPUFLAN E.S.P.**, ser una empresa reconocida en la región como líder en la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por la cobertura, calidad y eficiencia de nuestros procesos, soportada en una infraestructura confiable, consolidada financieramente y con un equipo humano competente y comprometido.

- Realizar la construcción, instalación y mantenimiento de la infraestructura necesaria para prestar los servicios públicos domiciliarios a su cargo.
- Solicitar las concesiones de aguas y los permisos de vertimientos que requiera y colaborar con las autoridades competentes en la conservación y reposición del recurso hídrico.
- Fijar las tarifas de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, con base en las formulas que defina periódicamente la comisión de Regulación de agua Potable y Saneamiento Básico – CRA.
- Adoptar el reglamento de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo y celebrar con los usuarios el contrato de prestación de dichos servicios.
- Adquirir, enajenar, dar o tomar en arrendamiento y grabar bienes muebles e inmuebles necesarios para su actuación; constituir servidumbres y promover la expropiación de predios.
- Fijar, liquidar, facturar y recaudar las tasas o tarifas por la prestación de aquellos servicios diferentes a los domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, y establecer el precio y forma de pago de los bienes y obras accesorias a estos.
- Percibir, otorgar y administrar subsidios con arreglo a las leyes vigentes que regulan esta materia.
- Asociarse, aportar o suscribir acciones en sociedades que tengan por objeto la prestación de los mismos servicios o la realización de actividades conexas o complementarias. Así mismo, podrá asociarse, consorciarse, y formar uniones temporales con otras entidades públicas o privadas para desarrollar tales actividades.
- Promover la investigación y el desarrollo de tecnologías en los campos relacionados con la empresa; explotar y divulgar los resultados y avances que obtenga la empresa, según las reglas pertinentes.
- Celebrar convenios de cooperación técnica con entidades nacionales y extranjeras en desarrollo de su objeto.
- Contratar empréstitos y realizar operaciones financieras encaminadas a obtener recursos para atender las obligaciones a su cargo.
- Expedir los demás actos, celebrar los contratos y realizar las operaciones necesarias para el cumplimiento de su objeto social.

“FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD”

3

Misión: “ESPUFLAN E.S.P. Aporta bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en condiciones de eficiencia, eficacia, equidad y preservación de los ecosistemas; así mismo promocionando el desarrollo socioeconómico sostenible en su área de influencia y la calificación del talento humano. con criterio de compromiso social y calidez en el servicio.”

Carrera 8 No 12 Esquina 2° piso, Teléfonos (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800.190.921-4

En el año 2021 **ESPUFLAN E.S.P.**, ser una empresa reconocida en la región como líder en la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por la cobertura, calidad y eficiencia de nuestros procesos, soportada en una infraestructura confiable, consolidada financieramente y con un equipo humano competente y comprometido.

- En general cumplir las demás funciones o actividades que por razón de su objeto le señalen la ley, los acuerdos del concejo Municipal y las decisiones de la junta directiva.

ARTICULO 6º: POLITICA DE CALIDAD. Trabajar permanentemente con personal idóneo para satisfacer las necesidades de los usuarios y clientes en la prestación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado, Aseo y Complementarios; Brindando soluciones oportunas y cobertura en los servicios mediante la optimización de recursos, mejoramiento continuo con sostenibilidad empresarial y responsabilidad social.

ARTICULO 7º: OBJETIVOS DE CALIDAD.

- Suministrar un óptimo servicio de acueducto, alcantarillado y aseo cumpliendo con las expectativas y necesidades de los usuarios.
- Producir agua potable con los estándares de calidad establecidos, con continuidad, medición de los consumos y una cobertura del 100%.
- Administrar en forma efectiva los recursos humanos, físicos y financieros implementando una cultura de mejora continua que establezca el compromiso y participación activa en el SGC.
- Mejorar las Competencias del Talento Humano creando sentido de superación, responsabilidad y pertenencia.
- Asumir con responsabilidad nuestro compromiso con la preservación del medio ambiente mediante planes de cultura ciudadana.
- Cumplir con los requisitos legales, reglamentarios y de otra índole para satisfacer las necesidades de los clientes y partes interesadas.
- Buscar nuevas oportunidades de operación que evidencien la vigencia y competitividad de la organización.

ARTICULO 8º: VALORES INSTITUCIONALES. Los valores son convicciones profundas de los seres humanos que determinan su manera de ser y orientan su conducta:

- COMPROMISO:** Es cumplir con las obligaciones contraídas, haciendo un poco más de lo esperado al grado de sorprendernos, porque vive, piensa y sueña con sacar adelante todo aquello encomendado.

“FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD”

4

Misión: “ESPUFLAN E.S.P. Aporta bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en condiciones de eficiencia, eficacia, equidad y preservación de los ecosistemas; así mismo promocionando el desarrollo socioeconómico sostenible en su área de influencia y la calificación del talento humano. con criterio de compromiso social y calidez en el servicio.”

Carrera 8 No 12 Esquina 2º piso, Teléfonos (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800.190.921-4

En el año 2021 **ESPUFLAN E.S.P.**, ser una empresa reconocida en la región como líder en la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por la cobertura, calidad y eficiencia de nuestros procesos, soportada en una infraestructura confiable, consolidada financieramente y con un equipo humano competente y comprometido.

-  **LEALTAD:** Asumir en forma respetuosa la función del cargo desempeñado guardando fidelidad a los compañeros y diferentes aspectos de la entidad. Es hacer aquello con lo que uno se ha comprometido aun entre circunstancias cambiantes.
-  **RECTITUD:** Proceder siempre correctamente y tener la conciencia tranquila por algo que se ha hecho dentro del rol laboral.
-  **RESPECTO:** Permite podamos reconocer, aceptar, apreciar y valorar las cualidades del prójimo y sus derechos. Es decir, que es el reconocimiento del valor propio y de los derechos de los individuos y de la sociedad.
-  **TOLERANCIA:** Es el respeto hacia ideas, creencias o practicas cuando son diferentes o contrarias a las propias, respetando consiguientemente, las normas de los demás y poder lograr la perfección de las cosas.
-  **SOLIDARIDAD:** Entendida como el sentimiento que impulsara a los funcionarios de la entidad a prestarse ayuda mutua; adoptando una forma de comportamiento que acarree beneficios para la vida individua y colectiva.
-  **RESPONSABILIDAD:** Esta en la conciencia de la persona, que le permite reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos.
-  **HONESTIDAD:** Consiste en comprometerse y expresarse con coherencia y autenticidad (decir la verdad).
-  **JUSTICIA:** Es aquel conjunto de normas y reglas que permiten regular las conductas entre las personas, permitiendo, avalando, prohibiendo y limitando ciertas conductas o acciones en el actuar humano o con las instituciones.
-  **TRABAJO EN EQUIPO:** ESPUFLAN E.S.P. es una empresa que valora y destaca el compromiso y cohesión de los grupos de trabajo, con los cuales se aumenta se calidad en la prestación de los servicios.
-  **TRANSPARENCIA:** Es una política de Gobierno Corporativo enfocada a informar a la sociedad sobre todas las actividades comerciales, financieras, de gestión y resultados de la empresa de una forma clara pública. Todos los funcionarios y trabajadores de la empresa deberán exponer sus actuaciones y conducta con absoluta claridad.
-  **EXCELENCIA:** A través del mejoramiento continuo buscamos la excelencia en cada uno de los procesos y servicios que ofrece la empresa.

“FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD”

5

Misión: “ESPUFLAN E.S.P. Aporta bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en condiciones de eficiencia, eficacia, equidad y preservación de los ecosistemas; así mismo promocionando el desarrollo socioeconómico sostenible en su área de influencia y la calificación del talento humano. con criterio de compromiso social y calidez en el servicio.”

Carrera 8 No 12 Esquina 2° piso, Teléfonos (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800.190.921-4

En el año 2021 **ESPUFLAN E.S.P.**, ser una empresa reconocida en la región como líder en la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por la cobertura, calidad y eficiencia de nuestros procesos, soportada en una infraestructura confiable, consolidada financieramente y con un equipo humano competente y comprometido.

 **ACTITUD DE SERVICIO:** Trabajamos para ofrecer un servicio oportuno y de calidad, con el fin de lograr fidelidad y mantener la confianza entre los usuarios.

ARTICULO 9º: PRINCIPIOS. Son normas de conducta propias que la misma persona ha tomado y por las cuales rige sus actos.

 **IGUALDAD:** Tratamiento en condiciones equitativas y equánimes para todas las personas, sin que medie ningún tipo de reparo por la raza, sexo, clase social u otra circunstancia meritoria de diferencia, pues es la ausencia de cualquier tipo de discriminación.

 **MORALIDAD:** Es la calidad de los actos humanos en cuya virtud los designamos como buenos o malos, como acertados o erróneos y está determinada por normas positivas que establecen las funciones, obligaciones, deberes y prohibiciones de los servidores públicos de la Empresa de Servicios Públicos de Flandes ESPUFLAN E.S.P.

 **EFICACIA:** Los resultados de la Empresa de Servicios Públicos de Flandes ESPUFLAN E.S.P. se logran de manera oportuna y guardan relación con los objetivos y metas establecidas.

 **EFICIENCIA:** La Empresa de Servicios Públicos de Flandes ESPUFLAN E.S.P., deberá constantemente racionalizar los procesos para optimizar el uso de los recursos y maximizar los resultados esperados dando cumplimiento a los objetivos y metas establecidas.

 **ECONOMIA:** Es la adecuada adquisición y asignación de los recursos humanos, físicos, técnicos y naturales, efectuada por la Empresa de Servicios Públicos de Flandes ESPUFLAN E.S.P. en los diferentes procesos, para maximizar los resultados y satisfacer las necesidades institucionales.

 **CELERIDAD:** Hace referencia a la rapidez y oportunidad con la que se realizan las diversas actuaciones administrativas en la Empresa de Servicios Públicos de Flandes ESPUFLAN E.S.P.

 **IMPARCIALIDAD:** Conciene a no segmentar los intereses generales de la Entidad, por consideraciones personales, manteniendo neutralidad en todos los aspectos inherentes a las labores realizadas sin comprometer o amenazar la capacidad para actuar propia y de los demás, sin dejarse influenciar por prejuicios o intereses que lo lleven a tratar de beneficiar a una de las partes.

 **PUBLICIDAD:** Es la divulgación en los diferentes medios de las actuaciones administrativas de la Empresa de Servicios Públicos de Flandes ESPUFLAN E.S.P.

“FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD”

6

Misión: “ESPUFLAN E.S.P. Aporta bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en condiciones de eficiencia, eficacia, equidad y preservación de los ecosistemas; así mismo promocionando el desarrollo socioeconómico sostenible en su área de influencia y la calificación del talento humano. con criterio de compromiso social y calidez en el servicio.”

Carrera 8 No 12 Esquina 2º piso, Teléfonos (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800.190.921-4

En el año 2021 **ESPUFLAN E.S.P.**, ser una empresa reconocida en la región como líder en la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por la cobertura, calidad y eficiencia de nuestros procesos, soportada en una infraestructura confiable, consolidada financieramente y con un equipo humano competente y comprometido.

-  **TRANSPARENCIA:** Es la combinación de la ética y la honestidad para la construcción de entornos virtuosos y confiables. Este valor se orienta a la formación del liderazgo y compromiso ético en todos los miembros de la organización y a la adopción de los valores y principios institucionales como orientadores permanentes de sus actos. Por lo tanto, la conducta de los servidores públicos de la Empresa de Servicios Públicos de Flandes ESPUFLAN E.S.P., deberá ser inequívoca en la búsqueda del cumplimiento de los fines de la entidad, sus actuaciones deberán ser claras, sin esconder lo que deber ser conocido.
-  **LEGALIDAD:** El concepto de legalidad está enmarcado en el respeto y cumplimiento de las normas establecidas en la sociedad. Por lo tanto, es importante porque ayuda a que como ciudadanos y funcionarios de la Empresa de Servicios Públicos de Flandes ESPUFLAN E.S.P. tengamos en cuenta nuestros deberes y derechos para poder participar como ente activo en la construcción del Municipio que queremos.
-  **EFFECTIVIDAD:** La Empresa de Servicios Públicos de Flandes ESPUFLAN E.S.P. y sus funcionarios tendrán la capacidad de ejecutar de manera oportuna, ágil y correcta los distintos procesos que se desarrollan al interior de la entidad para obtener así resultados.
-  **PLANEACION:** La planeación consiste en fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo, y la determinación de tiempos y recursos necesarios para su realización.
-  **EQUIDAD:** Es darle a cada cual lo que le corresponde. La equidad busca la promoción de la valoración de las personas sin importar las diferencias culturales, sociales o de género que presenten entre sí.
-  **VALORACION DE COSTOS AMBIENTALES:** Los recursos naturales proveen a la humanidad materias primas y distintos elementos que le generan un bienestar y le permiten sobrevivir, por ello, ante el incremento de la temperatura ambiente y la disminución de las lluvias que se presentan en el Municipio de Flandes y dadas las afectaciones sufridas en la zona con anterioridad por motivo de los incendios forestales, los cuales en un 95% son de origen antrópico, se requiere que la Empresa de Servicios Públicos de Flandes – ESPUFLAN E.S.P., adopte medidas tendientes a la protección de los recursos hídricos y naturales dentro del área de su jurisdicción

ARTICULO 10º: POLITICAS INSTITUCIONALES. Las políticas son las guías para Orientar la acción; son lineamientos generales a seguir para facilitar la toma de decisiones dentro de la organización. En este sentido las políticas son criterios generales
“FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD” 7

Misión: “ESPUFLAN E.S.P. Aporta bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en condiciones de eficiencia, eficacia, equidad y preservación de los ecosistemas; así mismo promocionando el desarrollo socioeconómico sostenible en su área de influencia y la calificación del talento humano. con criterio de compromiso social y calidez en el servicio.”

Carrera 8 No 12 Esquina 2º piso, Teléfonos (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800.190.921-4

En el año 2021 **ESPUFLAN E.S.P.**, ser una empresa reconocida en la región como líder en la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por la cobertura, calidad y eficiencia de nuestros procesos, soportada en una infraestructura confiable, consolidada financieramente y con un equipo humano competente y comprometido.

de ejecución que fortalecen el logro de los objetivos y facilitan la implementación de las estrategias.

-  **POLITICA FINANCIERA:** ESPUFLAN E.S.P. se compromete a administrar los recursos esenciales de manera eficiente y eficaz garantizando su correcta asignación mediante una planeación estratégica y una adecuada gestión del riesgo, con el propósito de generar y mantener una rentabilidad para la organización y sus partes interesadas. Debe existir transparencia en el manejo de los recursos y dar cumplimiento a los principios de competencia leal en todas actuaciones de la empresa.
-  **POLITICA AMBIENTAL:** ESPUFLAN E.S.P. se compromete a la valoración de los sistemas eco sistémicos para el equilibrio ambiental y la creación de sinergias de mutuo beneficio entre la empresa y su entorno.
-  **POLITICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL:** ESPUFLAN E.S.P. se compromete con la RSE voluntariamente y promueve la protección del medioambiente y del crecimiento económico y social con un desarrollo sostenible.
-  **POLITICA DE EXCELENCIA OPERACIONAL:** ESPUFLAN E.S.P. se compromete a investigar y aplicar las mejores prácticas de gestión en todos los procesos, productos y servicios. La excelencia, acreditación o certificación de las actividades de la cadena de valor, serán la prueba del cumplimiento de este objetivo.
-  **POLITICA DE SATISFACCION DEL CLIENTE:** ESPUFLAN E.S.P. se compromete a lograr la satisfacción de nuestros clientes con la prestación de servicios que ofrezcan valor agregado y superen sus expectativas, mejorando continuamente nuestra empresa y, de esta manera, generar beneficios a la comunidad.
-  **POLITICA DE CAPITAL INTELECTUAL:** ESPUFLAN E.S.P. se compromete a generar capital intelectual gestionando el conocimiento en el desarrollo de sus actividades misionales: conocimientos, competencias, capacidades, procesos, procedimientos, organización, información, clientes, proveedores y colaboradores.
-  **POLITICA DE SEGURIDAD Y MANEJO DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES:** ESPUFLAN E.S.P. se compromete a garantizar que el material de comunicaciones y los recursos de software de la empresa se utilicen únicamente para los propósitos que fueron creados y dentro del marco previsto en la normas que faciliten la regulación y el control de la información.

“FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD”

8

Misión: “ESPUFLAN E.S.P. Aporta bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en condiciones de eficiencia, eficacia, equidad y preservación de los ecosistemas; así mismo promocionando el desarrollo socioeconómico sostenible en su área de influencia y la calificación del talento humano. con criterio de compromiso social y calidez en el servicio.”

Carrera 8 No 12 Esquina 2° piso, Teléfonos (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800.190.921-4

En el año 2021 **ESPUFLAN E.S.P.**, ser una empresa reconocida en la región como líder en la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por la cobertura, calidad y eficiencia de nuestros procesos, soportada en una infraestructura confiable, consolidada financieramente y con un equipo humano competente y comprometido.

POLÍTICA DE CALIDAD: ESPUFLAN E.S.P. se compromete a Trabajar permanentemente con personal idóneo para satisfacer las necesidades de los usuarios y clientes en la prestación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado, Aseo y Complementarios; Brindando soluciones oportunas y cobertura en los servicios mediante la optimización de recursos, mejoramiento continuo con sostenibilidad empresarial y responsabilidad social.

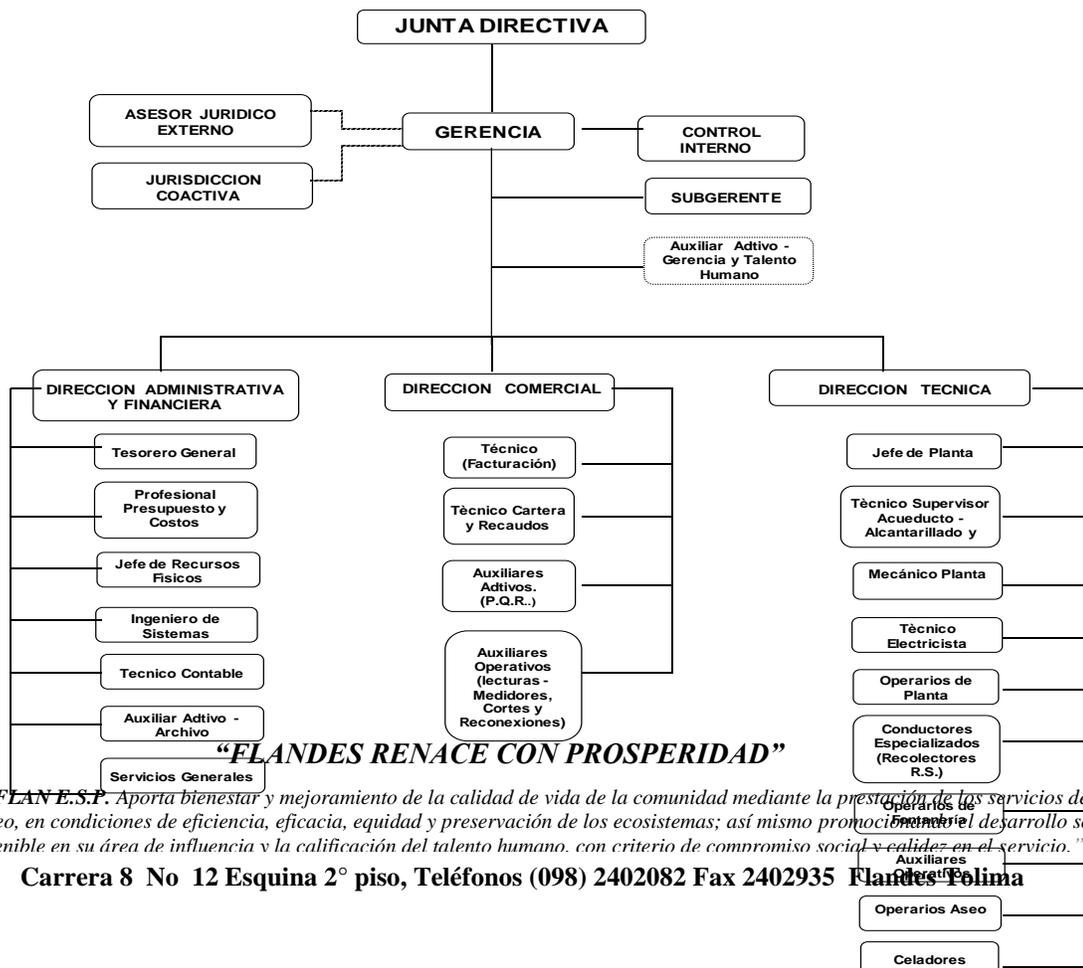
ARTICULO 11º: PLANTA GLOBAL DE PERSONAL Y ESTRUCTURA ORGANICA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FLANDES ESPUFLAN E.S.P.

ORGANIGRAMA

ARTICULO 12º: FUNCIONES Y REQUISITOS DE LOS DIFERENTES CARGOS DE LA PLANTA GLOBAL DE PERSONAL Y DE LA ESTRUCTURA ORGANICA DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FLANDES ESPUFLAN E.S.P.

No.	DENOMINACION DEL	CODIGO	GRADO
-----	------------------	--------	-------

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FLANDES
ESPUFLAN E.S.P.
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



“FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD”

Misión: “**ESPUFLAN E.S.P.** Aporta bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en condiciones de eficiencia, eficacia, equidad y preservación de los ecosistemas; así mismo promoción del desarrollo socioeconómico sostenible en su área de influencia y la calificación del talento humano, con criterio de compromiso social y calidad en el servicio.”

Carrera 8 No 12 Esquina 2º piso, Teléfonos (098) 2402082 Fax 2402935 **Flandes Polima**



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800.190.921-4

En el año 2021 **ESPUFLAN E.S.P.**, ser una empresa reconocida en la región como líder en la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por la cobertura, calidad y eficiencia de nuestros procesos, soportada en una infraestructura confiable, consolidada financieramente y con un equipo humano competente y comprometido.

	CARGO		SALARIAL
	NIVEL DIRECTIVO		
1	GERENTE	39	6
1	SUBGERENTE	90	2
1	CONTROL INTERNO	115	2
1	DIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	9	1
1	DIRECTOR COBRO COACTIVO	9	1
1	DIRECTOR COMERCIAL	9	1
1	DIRECTOR TECNICO OPERATIVO	9	1
	NIVEL PROFESIONAL		
1	JEFE DE RECURSOS FISICOS	219	5
1	TESORERIA	219	5
1	JEFE PRESUPUESTO Y COSTOS	219	5
1	ING. DE SISTEMAS	219	5
1	JEFE DE PLANTA	219	5
	NIVEL TECNICO		
1	TECNICO - CARTERA Y RECAUDOS -	367	8
1	TECNICO - SUPERVISOR OPERATIVO ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO	367	8

“FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD”

10

Misión: “ESPUFLAN E.S.P. Aporta bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en condiciones de eficiencia, eficacia, equidad y preservación de los ecosistemas; así mismo promocionando el desarrollo socioeconómico sostenible en su área de influencia y la calificación del talento humano. con criterio de compromiso social y calidez en el servicio.”

Carrera 8 No 12 Esquina 2° piso, Teléfonos (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800.190.921-4

En el año 2021 **ESPUFLAN E.S.P.**, ser una empresa reconocida en la región como líder en la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por la cobertura, calidad y eficiencia de nuestros procesos, soportada en una infraestructura confiable, consolidada financieramente y con un equipo humano competente y comprometido.

1	TECNICO – FACTURACION –	367	8
1	TECNICO – ELECTRICISTA –	367	8
1	TECNICO – CONTABLE –	367	13
NIVEL ASISTENCIAL			
1	SERVICIOS GENERALES.	470	5
14	AUXILIAR OPERATIVO	565	7
4	OPERARIO DE PLANTA	490	18
4	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	407	11
1	MECANICO DE PLANTA	314	23
2	OPERARIO DE FONTANERIA	487	13
3	OPERARIO DE FONTANERIA	565	7
2	CONDUCTOR ESPECIALIZADO	480	16
2	OPERARIO DE ASEO	487	12
4	CELADOR	477	13

ARTICULO 13. DEL CONTENIDO FUNCIONAL DE LOS EMPLEOS DE LA EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO ESPUFLAN E.S.P. El contenido funcional de los todos los empleos, se establece a partir de las Competencias Funcionales del empleo y de los Requisitos de Estudio y Experiencia. Las Competencias funcionales precisan y detallan lo que el servidor público debe estar en capacidad de hacer cuando desempeñe su cargo. Los requisitos de estudio y experiencia, se establecen conforme a lo establecido en el Decreto 2772 de 2005, modificado por el Decreto 4476 de 2007.

ARTICULO 14. FUNCIONES COMUNES DE LOS DIFERENTES NIVELES JERARQUICOS

“FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD”

11

Misión: “ESPUFLAN E.S.P. Aporta bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en condiciones de eficiencia, eficacia, equidad y preservación de los ecosistemas; así mismo promocionando el desarrollo socioeconómico sostenible en su área de influencia y la calificación del talento humano. con criterio de compromiso social y calidez en el servicio.”

Carrera 8 No 12 Esquina 2° piso, Teléfonos (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800.190.921-4

En el año 2021 **ESPUFLAN E.S.P.**, ser una empresa reconocida en la región como líder en la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por la cobertura, calidad y eficiencia de nuestros procesos, soportada en una infraestructura confiable, consolidada financieramente y con un equipo humano competente y comprometido.

FUNCIONES COMUNES DEL NIVEL DIRECTIVO

1.	Fijar las políticas y adoptar los planes generales relacionados con la institución y velar por el cumplimiento de los términos y condiciones establecidas para su ejecución.
2.	Dirigir, controlar y velar por el cumplimiento de los objetivos de la institución, en concordancia con los planes de desarrollo y las políticas trazadas.
3.	Organizar el funcionamiento de la entidad, proponer ajustes a la organización interna y demás disposiciones que regulan los procedimientos y trámites administrativos internos.
4.	Nombrar, remover y administrar el personal, de acuerdo con las disposiciones legales vigentes.
5.	Adelantar las gestiones necesarias para asegurar el oportuno cumplimiento de los planes, programas y proyectos y adoptar sistemas o canales de información para la ejecución y seguimiento de los planes de la entidad.
6.	Hacer parte de los diferentes comités que tenga la empresa, asistir a las reuniones o efectuar las delegaciones pertinentes.
7.	Establecer, mantener y perfeccionar el Sistema de Control Interno, el cual debe ser adecuado a la naturaleza, estructura y misión de la organización.
8.	Cumplir con los lineamientos de la Ley 142 de 1999 establecidos para los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo
9.	Garantizar la integridad, autenticidad, veracidad y fidelidad de la información de los documentos de archivo y ser responsables de su organización y conservación para dar cumplimiento a la Ley 594 de 2000
10.	Rendir informes que le correspondan en relación con el cumplimiento de sus funciones y el desempeño de su dependencia
11.	Cumplir y asegurarse que los servidores públicos adscritos a su dependencia, generen según disposiciones legales, los documentos relacionados con la entrega de su cargo, por separación temporal o definitiva de los mismos.
12.	Velar por qué se dé un permanente y adecuado flujo de información entre las dependencias y áreas de trabajo a su cargo y supervisar cada uno de los informes realizados por los mismos.
13.	Prestar en forma oportuna y eficaz atención al cliente interno y externo.
14.	Ejercer el Control Interno en todos los procesos administrativos.

“FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD”

12

Misión: “ESPUFLAN E.S.P. Aporta bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en condiciones de eficiencia, eficacia, equidad y preservación de los ecosistemas; así mismo promocionando el desarrollo socioeconómico sostenible en su área de influencia y la calificación del talento humano, con criterio de compromiso social y calidez en el servicio.”

Carrera 8 No 12 Esquina 2° piso, Teléfonos (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800.190.921-4

En el año 2021 **ESPUFLAN E.S.P.**, ser una empresa reconocida en la región como líder en la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por la cobertura, calidad y eficiencia de nuestros procesos, soportada en una infraestructura confiable, consolidada financieramente y con un equipo humano competente y comprometido.

15.	Dirigir, coordinar y evaluar el personal a su cargo.
16.	Cumplir y hacer cumplir con lo establecido dentro del Reglamento Interno de la empresa.
17.	Cumplir y hacer cumplir con las normas establecidas en el Reglamento de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional.
18.	Ejercer el poder disciplinario en la Empresa de acuerdo a lo establecido en el código único disciplinario Ley 734 de 2002.
19.	Acatar y fomentar el cumplimiento de las normas de autocontrol y responder a las directrices del Modelo Estándar de Control Interno (MECI) y del Sistema de Gestión de Calidad.
20.	Las demás que les sean asignadas por autoridad competente, de acuerdo con el área de desempeño.

FUNCIONES COMUNES DEL NIVEL ASESOR

1.	Asesorar y aconsejar a la alta dirección en la formulación, coordinación y ejecución de las políticas y planes generales de la entidad.
2.	Absolver consultas, prestar asistencia técnica, emitir conceptos y aportar elementos de juicio para la toma de decisiones relacionadas con la adopción, la ejecución y el control de los programas propios del organismo.
3.	Proponer y realizar estudios e investigaciones relacionados con la misión institucional y los propósitos y objetivos de la entidad que le sean confiados por la administración.
4.	Asistir y participar, en representación del organismo o entidad, en reuniones, consejos, juntas o comités de carácter oficial, cuando sea convocado o delegado.
5.	Preparar y presentar los informes sobre las actividades desarrolladas, con la oportunidad y periodicidad requeridas.
6.	Garantizar la integridad, autenticidad, veracidad y fidelidad de la información de los documentos de archivo y ser responsables de su organización y conservación para dar a la Ley 594 de 2000.
7.	Rendir informes que le correspondan en relación con el cumplimiento de sus funciones y el desempeño de su dependencia
8.	Cumplir y asegurarse que los servidores públicos adscritos a la entidad, generen según disposiciones legales, los documentos relacionados con la entrega de su cargo, por separación temporal o definitiva de los mismos.
9.	Dirigir, coordinar y evaluar el personal a su cargo.

“FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD”

13

Misión: “ESPUFLAN E.S.P. Aporta bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en condiciones de eficiencia, eficacia, equidad y preservación de los ecosistemas; así mismo promocionando el desarrollo socioeconómico sostenible en su área de influencia y la calificación del talento humano, con criterio de compromiso social y calidez en el servicio.”

Carrera 8 No 12 Esquina 2° piso, Teléfonos (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800.190.921-4

En el año 2021 **ESPUFLAN E.S.P.**, ser una empresa reconocida en la región como líder en la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por la cobertura, calidad y eficiencia de nuestros procesos, soportada en una infraestructura confiable, consolidada financieramente y con un equipo humano competente y comprometido.

10.	Velar por qué se dé un permanente y adecuado flujo de información entre las dependencias y áreas de trabajo a su cargo y supervisar cada uno de los informes realizados por los mismos.
11.	Prestar en forma oportuna y eficaz atención al cliente interno y externo.
12.	Ejercer el Control Interno en todos los procesos administrativos.
13.	Cumplir y hacer cumplir con lo establecido dentro del Reglamento Interno de la empresa.
14.	Cumplir y hacer cumplir con las normas establecidas en el Reglamento de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional.
15.	Ejercer el poder disciplinario en la Empresa de acuerdo a lo establecido en el código único disciplinario Ley 734 de 2002.
16.	Acatar y fomentar el cumplimiento de las normas de autocontrol y responder a las directrices del Modelo Estándar de Control Interno (MECI) y del Sistema de Gestión de Calidad.
17.	Las demás que les sean asignadas por autoridad competente, de acuerdo con el área de desempeño.

FUNCIONES COMUNES DEL NIVEL PROFESIONAL

1.	Participar en la formulación, diseño, organización, ejecución y control de planes y Programas del área interna de su competencia.
2.	Coordinar, promover y participar en los estudios e investigaciones que permitan mejorar la prestación de los servicios a su cargo y el oportuno cumplimiento de los planes, programas y proyectos, así como la ejecución y utilización óptima de los recursos disponibles.
3.	Administrar, controlar y evaluar el desarrollo de los programas, proyectos y las actividades propias del área.
4.	Proponer e implantar los procedimientos e instrumentos requeridos para mejorar la prestación de los servicios a su cargo.
5.	Proyectar, desarrollar y recomendar las acciones que deban adoptarse para el logro de los objetivos y las metas propuestas.
6.	Estudiar, evaluar y conceptuar sobre las materias de competencia del área interna de desempeño, y absolver consultas de acuerdo con las políticas institucionales.
7.	Coordinar y realizar estudios e investigaciones tendientes al logro de los objetivos, planes y programas de la entidad y preparar los informes respectivos, de acuerdo con las instrucciones recibidas.

“FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD”

14

Misión: **“ESPUFLAN E.S.P.** Aporta bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en condiciones de eficiencia, eficacia, equidad y preservación de los ecosistemas; así mismo promocionando el desarrollo socioeconómico sostenible en su área de influencia y la calificación del talento humano, con criterio de compromiso social y calidez en el servicio.”

Carrera 8 No 12 Esquina 2° piso, Teléfonos (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800.190.921-4

En el año 2021 **ESPUFLAN E.S.P.**, ser una empresa reconocida en la región como líder en la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por la cobertura, calidad y eficiencia de nuestros procesos, soportada en una infraestructura confiable, consolidada financieramente y con un equipo humano competente y comprometido.

8.	Garantizar la integridad, autenticidad, veracidad y fidelidad de la información de los documentos de archivo y ser responsables de su organización y conservación para dar a la Ley 594 de 2000
9.	Rendir informes que le correspondan en relación con el cumplimiento de sus funciones y el desempeño de su dependencia
10.	Cumplir y asegurarse que los servidores públicos adscritos a su dependencia, generen según disposiciones legales, los documentos relacionados con la entrega de su cargo, por separación temporal o definitiva de los mismos.
11.	Dirigir, coordinar y evaluar el personal a su cargo.
12.	Velar por qué se dé un permanente y adecuado flujo de información entre las dependencias y áreas de trabajo a su cargo y supervisar cada uno de los informes realizados por los mismos.
13.	Prestar en forma oportuna y eficaz atención al cliente interno y externo.
14.	Ejercer el Control Interno en todos los procesos administrativos.
15.	Cumplir y hacer cumplir con lo establecido dentro del Reglamento Interno de la empresa.
16.	Cumplir y hacer cumplir con las normas establecidas en el Reglamento de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional.
17.	Acatar y fomentar el cumplimiento de las normas de autocontrol y responder a las directrices del Modelo Estándar de Control Interno (MECI) y del Sistema de Gestión de Calidad.
18.	Las demás que les sean asignadas por autoridad competente, de acuerdo con el área de desempeño.

FUNCIONES COMUNES DEL NIVEL TECNICO

1.	Apoyar en la comprensión y la ejecución de los procesos auxiliares e instrumentales del área de desempeño y sugerir las alternativas de tratamiento y generación de nuevos procesos.
2.	Diseñar, desarrollar y aplicar sistemas de información, clasificación, actualización, manejo y conservación de recursos propios de la Organización.
3.	Brindar asistencia técnica, administrativa u operativa, de acuerdo con instrucciones recibidas, y comprobar la eficacia de los métodos y procedimientos utilizados en el desarrollo de planes y programas.
4.	Adelantar estudios y presentar informes de carácter técnico y estadístico.
5.	Instalar, reparar y responder por el mantenimiento de los equipos e instrumentos y efectuar los controles periódicos necesarios.

“FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD”

15

Misión: **“ESPUFLAN E.S.P.** Aporta bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en condiciones de eficiencia, eficacia, equidad y preservación de los ecosistemas; así mismo promocionando el desarrollo socioeconómico sostenible en su área de influencia y la calificación del talento humano, con criterio de compromiso social y calidez en el servicio.”

Carrera 8 No 12 Esquina 2° piso, Teléfonos (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800.190.921-4

En el año 2021 **ESPUFLAN E.S.P.**, ser una empresa reconocida en la región como líder en la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por la cobertura, calidad y eficiencia de nuestros procesos, soportada en una infraestructura confiable, consolidada financieramente y con un equipo humano competente y comprometido.

6.	Preparar y presentar los informes sobre las actividades desarrolladas, de acuerdo con las instrucciones recibidas.
7.	Coordinar y realizar estudios e investigaciones tendientes al logro de los objetivos, planes y programas de la entidad y preparar los informes respectivos, de acuerdo con las instrucciones recibidas.
8.	Garantizar la integridad, autenticidad, veracidad y fidelidad de la información de los documentos de archivo y ser responsables de su organización y conservación para dar a la Ley 594 de 2000
9.	Rendir informes que le correspondan en relación con el cumplimiento de sus funciones y el desempeño de su dependencia
10.	Cumplir y asegurarse que los servidores públicos adscritos a su dependencia, generen según disposiciones legales, los documentos relacionados con la entrega de su cargo, por separación temporal o definitiva de los mismos.
11.	Velar por qué se dé un permanente y adecuado flujo de información entre las dependencias y áreas de trabajo a su cargo y supervisar cada uno de los informes realizados por los mismos.
12.	Prestar en forma oportuna y eficaz atención al cliente interno y externo.
13.	Ejercer el Control Interno en todos los procesos administrativos.
14.	Cumplir y hacer cumplir con lo establecido dentro del Reglamento Interno de la empresa.
15.	Cumplir y hacer cumplir con las normas establecidas en el Reglamento de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional.
16.	Acatar y fomentar el cumplimiento de las normas de autocontrol y responder a las directrices del Modelo Estándar de Control Interno (MECI) y del Sistema de Gestión de Calidad.
17.	Las demás que les sean asignadas por autoridad competente, de acuerdo con el área de desempeño.

FUNCIONES COMUNES DEL NIVEL ASISTENCIAL ADMINISTRATIVO

1.	Recibir, revisar, clasificar, radicar, distribuir y controlar documentos, datos, elementos y correspondencia, relacionados con los asuntos de competencia de la entidad.
2.	Llevar y mantener actualizados los registros de carácter técnico, administrativo y financiero y responder por la exactitud de los mismos.
3.	Orientar a los usuarios y suministrar la información que les sea solicitada, de conformidad con los procedimientos establecidos.
4.	Desempeñar funciones de oficina y de asistencia administrativa encaminadas a facilitar el desarrollo y ejecución de las actividades del área de desempeño.

“FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD”

16

Misión: “ESPUFLAN E.S.P. Aporta bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en condiciones de eficiencia, eficacia, equidad y preservación de los ecosistemas; así mismo promocionando el desarrollo socioeconómico sostenible en su área de influencia y la calificación del talento humano, con criterio de compromiso social y calidez en el servicio.”

Carrera 8 No 12 Esquina 2° piso, Teléfonos (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800.190.921-4

En el año 2021 **ESPUFLAN E.S.P.**, ser una empresa reconocida en la región como líder en la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por la cobertura, calidad y eficiencia de nuestros procesos, soportada en una infraestructura confiable, consolidada financieramente y con un equipo humano competente y comprometido.

5.	Realizar labores propias de los servicios generales que demande la institución.
6.	Efectuar diligencias externas cuando las necesidades del servicio lo requieran.
7.	Garantizar la integridad, autenticidad, veracidad y fidelidad de la información de los documentos de archivo y ser responsables de su organización y conservación para dar a la Ley 594 de 2000
8.	Rendir informes que le correspondan en relación con el cumplimiento de sus funciones y el desempeño de su dependencia
9.	Velar por qué se dé un permanente y adecuado flujo de información entre las dependencias y áreas de trabajo a su cargo y supervisar cada uno de los informes realizados por los mismos.
10.	Prestar en forma oportuna y eficaz atención al cliente interno y externo.
11.	Ejercer el Control Interno en todos los procesos administrativos.
12.	Cumplir y hacer cumplir con lo establecido dentro del Reglamento Interno de la empresa.
13.	Cumplir y hacer cumplir con las normas establecidas en el Reglamento de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional.
14.	Acatar y fomentar el cumplimiento de las normas de autocontrol y responder a las directrices del Modelo Estándar de Control Interno (MECI) y del Sistema de Gestión de Calidad.
15.	Las demás que les sean asignadas por autoridad competente, de acuerdo con el área de desempeño.

FUNCIONES COMUNES DEL NIVEL ASISTENCIAL OPERATIVO

1.	Servir de apoyo en los procesos operativos de construcción, mantenimiento y reparación de las redes de acueducto y alcantarillado que conlleven al logro de los objetivos propuestos por la Subgerencia y la empresa.
2.	Rendir informes que le correspondan en relación con el cumplimiento de sus funciones y el desempeño de su dependencia

“FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD”

17

Misión: “ESPUFLAN E.S.P. Aporta bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en condiciones de eficiencia, eficacia, equidad y preservación de los ecosistemas; así mismo promocionando el desarrollo socioeconómico sostenible en su área de influencia y la calificación del talento humano, con criterio de compromiso social y calidez en el servicio.”

Carrera 8 No 12 Esquina 2° piso, Teléfonos (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800.190.921-4

En el año 2021 **ESPUFLAN E.S.P.**, ser una empresa reconocida en la región como líder en la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por la cobertura, calidad y eficiencia de nuestros procesos, soportada en una infraestructura confiable, consolidada financieramente y con un equipo humano competente y comprometido.

3.	Velar por qué se dé un permanente y adecuado flujo de información entre las dependencias y áreas de trabajo a su cargo y supervisar cada uno de los informes realizados por los mismos.
4.	Prestar en forma oportuna y eficaz atención al cliente interno y externo.
5.	Ejercer el Control Interno en todos los procesos operativos.
6.	Cumplir y hacer cumplir con lo establecido dentro del Reglamento Interno de la empresa.
7.	Cumplir y hacer cumplir con las normas establecidas en el Reglamento de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional.
8.	Acatar y fomentar el cumplimiento de las normas de autocontrol y responder a las directrices del Modelo Estándar de Control Interno (MECI) y del Sistema de Gestión de Calidad.
9.	Las demás que les sean asignadas por autoridad competente, de acuerdo con el área de desempeño.

DEL NIVEL DIRECTIVO

NRO	DENOMINACION DEL CARGO	CODIGO	GRADO
1	GERENTE	39	6
1	SUBGERENTE	90	2
1	CONTROL INTERNO	115	2
1	DIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	9	1
1	DIRECCION JURISDICCION COBRO COACTIVO	9	1
1	DIRECTOR COMERCIAL	9	1
1	DIRECTOR TECNICO OPERATIVO	9	1

GERENTE

“FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD”

18

Misión: **“ESPUFLAN E.S.P.** Aporta bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en condiciones de eficiencia, eficacia, equidad y preservación de los ecosistemas; así mismo promocionando el desarrollo socioeconómico sostenible en su área de influencia y la calificación del talento humano. con criterio de compromiso social y calidez en el servicio.”

Carrera 8 No 12 Esquina 2° piso, Teléfonos (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800.190.921-4

En el año 2021 **ESPUFLAN E.S.P.**, ser una empresa reconocida en la región como líder en la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por la cobertura, calidad y eficiencia de nuestros procesos, soportada en una infraestructura confiable, consolidada financieramente y con un equipo humano competente y comprometido.

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES TOLIMA "ESPUFLAN ESP"		
	MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES		
	FECHA: OCTUBRE 2014	CODIGO: MFCL001	VERSION:003

I. IDENTIFICACION	
Nivel:	Directivo
Denominación del Empleo:	Gerente
Código:	039
Grado:	06
No. de cargos:	Uno (1)
Dependencia:	Gerencia
Cargo del Jefe Inmediato:	Junta Directiva
Personal a Cargo:	05
Naturaleza del Empleo:	Libre Nombramiento y Remoción
II. PROPÓSITO PRINCIPAL	
Representar a la empresa frente a terceros, organizar las operaciones misionales, de gestión y de apoyo, al personal, la representación, las políticas, planes, programas y proyectos de la ESP ; a fin de prestar un servicio de óptima calidad ajustado a la ley y las normas técnicas vigentes.	
III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Dirigir la Empresa, manteniendo la unidad de procedimientos e intereses en torno a la misión y objetivos de la misma. 2. Formular, dirigir, evaluar y controlar todo lo relacionado con la fijación y cumplimiento de las políticas y estrategias generales, de orden Administrativo, Financiero, Comercial y Operativo de la misma. 3. Efectuar por mandato de la Junta Directiva los planes, programas y proyectos requeridos para el desarrollo armónico de la Empresa. 4. Obtener la autorización y aprobación para los actos y contratos que sobrepasen la cuantía fijada por la junta directiva. 5. Presentar, para aprobación de la Junta Directiva, el plan general estratégico, el plan de inversiones, el plan de gestión y resultados y el proyecto de presupuesto de ingresos y gastos para la vigencia fiscal y someter a su consideración las modificaciones a los mismos. 6. Presentar para aprobación de la junta directiva informes mensuales sobre su gestión y resultados, junto con los Estados Financieros debidamente auditados al cierre del periodo, al cierre de sus operaciones y/o a solicitud de la junta. 7. Rendir los informes que le sean solicitados por la Junta Directiva y demás autoridades competentes. 8. Ser nominador y ordenador del gasto, expedir los actos, celebrar los contratos y ejecutar las operaciones necesarias para asegurar el normal funcionamiento administrativo y operativo de la empresa. 9. Gestionar ante las entidades correspondientes la consecución de los recursos financieros, según las facultades otorgadas por la Junta Directiva y la aplicación de las normas vigentes. 	

"FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD"

19

Misión: "ESPUFLAN E.S.P. Aporta bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en condiciones de eficiencia, eficacia, equidad y preservación de los ecosistemas; así mismo promocionando el desarrollo socioeconómico sostenible en su área de influencia y la calificación del talento humano, con criterio de compromiso social y calidez en el servicio."

Carrera 8 No 12 Esquina 2° piso, Teléfonos (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800.190.921-4

En el año 2021 **ESPUFLAN E.S.P.**, ser una empresa reconocida en la región como líder en la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por la cobertura, calidad y eficiencia de nuestros procesos, soportada en una infraestructura confiable, consolidada financieramente y con un equipo humano competente y comprometido.

10. Liderar la organización del sistema contable y los centros de costos de los servicios y propender por la eficiente utilización del recurso financiero.
11. Dirigir las relaciones laborales de la empresa, así como nombrar, remover, aceptar renunciaciones y conceder licencias a los funcionarios de la empresa, conforme a las normas legales y estatutarias, y delegar previa autorización de la Junta Directiva, total o parcialmente esta función en servidores del nivel directivo.
12. Desarrollar objetivos, estrategias y actividades conducentes a mejorar las condiciones laborales, el clima organizacional, la salud ocupacional, el nivel de capacitación y entrenamiento y en especial ejecutar un plan de educación continua para todos los funcionarios de la empresa.
13. Proponer a la Junta Directiva las reformas estructurales que en su concepto demande la organización de la empresa.
14. Analizar, presentar y proponer a la Junta Directiva el proyecto de acuerdo para la aprobación de la Planta de personal junto con el manual de funciones y competencias laborales del personal de la empresa y señalar los requisitos mínimos para su desempeño, de acuerdo con la ley.
15. Fomentar el trabajo en equipo, con un enfoque interdisciplinario y promover la coordinación intra e intersectorial.
16. Fijar, liquidar, facturar y recaudar las tasas o tarifas por la prestación de aquellos servicios diferentes a los domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo y establecer el precio y forma de pago de los bienes y obras accesorias a éstos, ciñéndose a la Ley y a las decisiones de la Junta Directiva.
17. Tomar todas las medidas que reclame la conservación de los bienes y activos de la empresa para su adecuada marcha.
18. Preparar y presentar a la Junta Directiva, y a las autoridades competentes, de acuerdo con la ley y estos estatutos, los informes, estudios técnicos, administrativos y económicos necesarios para la tecnificación y expansión de la operación de la empresa.
19. Exponer anualmente a consideración de la Junta Directiva el inventario de bienes, motivando aquellos bienes muebles que por su naturaleza se deban dar de baja; estados financieros del ejercicio contable; un informe sobre la marcha de la empresa; y las iniciativas, indicaciones y sugerencias encaminadas a garantizar la continuidad y calidad de los servicios.
20. Promocionar el concepto de gestión de calidad que implique contar con estrategias coherentes de desarrollo organizacional.
21. Liderar la cultura del autocontrol en la gestión de cada servidor y contratista.
22. Diseñar mecanismos de fácil acceso a la comunidad que permitan evaluar la satisfacción de los usuarios, atender las quejas y sugerencias y diseñar en consecuencia políticas y correctivos orientados al mejoramiento continuo del servicio.
23. Cumplir y hacer cumplir oportunamente todos los requisitos o exigencias legales que se relacionen con el funcionamiento de la empresa, especialmente los que tienen que ver con el régimen tarifario, los sistemas de seguimiento y evaluación de gestión y resultados y en general, lo relacionado con la correcta prestación de los servicios a su cargo.
24. Las demás que por su naturaleza correspondan por ser el representante legal de una empresa de servicios públicos domiciliarios, que le señale la ley, la Junta Directiva y los estatutos.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES

1. Los planes y programas en materia de servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo deben estar acordes a las políticas y normas contempladas con los planes de desarrollo

“FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD”

20

Misión: “ESPUFLAN E.S.P. Aporta bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en condiciones de eficiencia, eficacia, equidad y preservación de los ecosistemas; así mismo promocionando el desarrollo socioeconómico sostenible en su área de influencia y la calificación del talento humano, con criterio de compromiso social y calidez en el servicio.”

Carrera 8 No 12 Esquina 2° piso, Teléfonos (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800.190.921-4

En el año 2021 **ESPUFLAN E.S.P.**, ser una empresa reconocida en la región como líder en la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por la cobertura, calidad y eficiencia de nuestros procesos, soportada en una infraestructura confiable, consolidada financieramente y con un equipo humano competente y comprometido.

<p>Municipal y Regional.</p> <ol style="list-style-type: none"> Los planes y programas en materia de capacitación para el personal de la entidad deben estar acordes con la misión, la visión, los objetivos estratégicos y deben responder a las necesidades institucionales en materia de desarrollo empresarial. El desarrollo y ejecución de los programas y proyectos deben ser con eficiencia, eficacia, oportunidad, calidad, pertinencia y celeridad. Orientar el desarrollo de las diferentes áreas de Empresa, con el propósito de incorporar a la dinámica de la entidad un pensamiento global sobre la innovación hacia el mejoramiento continuo. Sistema de gestión de recursos físicos para racionalizar el gasto y el uso de los bienes de la Empresa. La actuación del servidor público producto de sus funciones y los programas establecidos deben cumplirse con fundamento en los intereses generales y se desarrollan en función de los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad. Aumentar la eficiencia y la satisfacción del usuario y focalizar su acción en nuevas metodología, principios, tecnologías y políticas, que se deban introducir a fin de garantizar el cumplimiento de la misión y visión institucional, de conformidad a las normas, atribuciones y funcionamiento de la misma. Informes oportunos que faciliten evaluar la gestión administrativa, financiera, comercial y operativa de la empresa para la toma de decisiones eficaces. 	
V. RANGO O CAMPO DE APLICACION	
<p> Clientes Internos y externos.</p> <p> Entidades Públicas.</p>	
VI. CONCINIENTOS BASICOS O ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> Gestión Empresarial y Administración de Empresas. Políticas públicas en administración de personal Desarrollo y relaciones humanas Sistemas Informáticos (Programas Office) La constitución y legislación vigente aplicable de los servicios públicos (Ley 142 de 1994) Metodología de formulación y evaluación de proyectos Contratación laboral, administrativa y estatal. Código del buen gobierno y estatuto anticorrupción. Gestión de Calidad. 	
VII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
ESTUDIO	EXPERIENCIA
Título Profesional en Derecho, Ciencias Administrativas, Económicas, Financieras y de Negocios o Carreras Afines a la Administración, Ingeniería Civil o Industrial o afines, con estudios especializados o experiencia directiva.	Experiencia profesional igual o superior a Veinticuatro (24) meses o Cargos de Nivel Directivo en actividades relacionadas con el objeto de la empresa.

SUBGERENTE

“FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD”

21

Misión: **“ESPUFLAN E.S.P.** Aporta bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en condiciones de eficiencia, eficacia, equidad y preservación de los ecosistemas; así mismo promocionando el desarrollo socioeconómico sostenible en su área de influencia y la calificación del talento humano, con criterio de compromiso social y calidez en el servicio.”

Carrera 8 No 12 Esquina 2° piso, Teléfonos (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800.190.921-4

En el año 2021 **ESPUFLAN E.S.P.**, ser una empresa reconocida en la región como líder en la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por la cobertura, calidad y eficiencia de nuestros procesos, soportada en una infraestructura confiable, consolidada financieramente y con un equipo humano competente y comprometido.

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES TOLIMA "ESPUFLAN ESP"		
	MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES		
	FECHA: OCTUBRE 2014	CODIGO:MFCL001	VERSION:003

I. IDENTIFICACION	
Nivel Jerárquico:	Directivo
Denominación del Empleo:	Subgerente
Código:	090
Grado:	01
No. de cargos:	Uno (1)
Dependencia:	Gerencia
Cargo del Jefe Inmediato:	Gerente
Personal a Cargo:	01
Naturaleza del Empleo:	Libre Nombramiento y Remoción
II. PROPOSITO PRINCIPAL	
Planear, organizar, dirigir y controlar los procesos relacionados con la administración y manejo del Talento Humano, apoyando la formulación de políticas institucionales, la adopción de planes, programas y proyectos, liderando el desarrollo de todos los procesos administrativos requeridos para la prestación del servicio, con el fin de lograr el manejo eficiente y eficaz de los recursos de la empresa.	
III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Direccionar a la alta gerencia en la elaboración de los planes estratégicos teniendo en cuenta las debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades. 2. Apoyar a los líderes de los procesos en la elaboración de procesos y procedimientos de la institución, con la asesoría y capacitación del jefe de control interno. 3. Participar en las reuniones de Gerencia, Junta Directiva y demás similares donde se definen estrategias de desarrollo de la empresa, e igualmente, rendir los informes que sean requeridos en ellas para la correcta toma de decisiones. 4. Representar al gerente en las diferentes actuaciones delegadas por la Gerencia. 5. Direccionar y Apoyar a la alta Gerencia en la preparación, coordinación, evaluación y control del Plan de gestión y de los planes operativos o de acción por dependencia, para garantizar los ajustes oportunos y el cumplimiento exitoso de los mismos. 6. Direccionar a todos los líderes de los procesos y procedimientos en la socialización y aplicación de los manuales de funciones al igual, la revisión, actualización y difusión de los mismos. 7. Direccionar el cumplimiento de las acciones legales, según el caso, del cobro de los derechos a favor de ESPUFLAN E.S.P. procedentes originados de la prestación de los servicios públicos domiciliarios y sus actividades anexas o complementarias así como de los demás derechos, generados durante la operación, con el fin de agilizar el recaudo de compromisos acumulados. 8. Direccionar a cada uno de los líderes de procesos en la aplicación en el registro del 	

"FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD"

22

Misión: "ESPUFLAN E.S.P. Aporta bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en condiciones de eficiencia, eficacia, equidad y preservación de los ecosistemas; así mismo promocionando el desarrollo socioeconómico sostenible en su área de influencia y la calificación del talento humano, con criterio de compromiso social y calidez en el servicio."

Carrera 8 No 12 Esquina 2° piso, Teléfonos (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800.190.921-4

En el año 2021 **ESPUFLAN E.S.P.**, ser una empresa reconocida en la región como líder en la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por la cobertura, calidad y eficiencia de nuestros procesos, soportada en una infraestructura confiable, consolidada financieramente y con un equipo humano competente y comprometido.

formato de evaluación de desempeño para que evalúen a cada uno de su equipo de trabajo para asegurar su cumplimiento de la eficiencia eficacia y efectividad de los procesos y procedimientos de la institución.

9. Participar en la evaluación del impacto de la prestación de los servicios ofrecidos por ESPUFLAN E.S.P., para apoyar las estrategias que se planifiquen con el propósito mejorar los resultados.
10. Revisar y coordinar la entrega de los indicadores de gestión y resultados por cada uno de los líderes de los procesos.
11. Direccionar a todos los líderes de los procesos y procedimientos del cumplimiento de los deberes, prohibiciones, obligaciones y derechos de los empleados y presentar las sugerencias pertinentes a la Gerencia, para garantizar el orden, la justicia y la disciplina en la Empresa.
12. Generar y promover la aplicación de medidas correctivas de las fallas que se presenten en la ejecución de los procesos administrativos y operativos de la empresa.
13. Evaluar los informes de satisfacciones de usuarios presentados por el proceso de dirección comercial.
14. Direccionar al talento humano para el cumplimiento de la misión, visión y objetivos de la empresa, transmitiéndoles los valores institucionales, compartiendo el espíritu empresarial e infundiendo en ellos la cultura del autocontrol, para lograr la excelencia en el cumplimiento de sus funciones.
15. Direccionar a los líderes de los procesos en la presentación oportuna, en la aplicación de los formatos y modelos exigidos de los informes administrativos que deban ser rendidos a las entidades de control, a los organismos superiores y a los demás estamentos autorizados, para el análisis y toma consecuente de decisiones.
16. Vigilar a todos los procesos y procedimientos por el uso adecuado de los insumos y equipos a su cargo, solicitando con oportunidad su provisión o mantenimiento.
17. Ejercer el autocontrol en todas las actividades que desarrolla, cumpliendo con el MECI (Modelo de Control Interno) de la Empresa.
18. Direcciona a los líderes de los procesos y procedimientos Elaborar los Planes de Mantenimiento preventivo y correctivo con los correspondientes presupuestos de todos los elementos o equipos necesarios para el desarrollo del área.
19. Reunir periódicamente a los líderes de los procesos para que rindan informe de las actividades realizadas al igual la presentación de las estrategias en beneficio de la institución.
20. Propender por el mejoramiento y mantenimiento de las condiciones de salud y calidad de vida de los funcionarios.
21. Prevenir todo daño para la salud, derivado de las condiciones de trabajo.
22. 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

1. Los planes y programas en materia de capacitación para el personal de la entidad deben estar acordes con la misión, la visión, los objetivos estratégicos y deben responder a las necesidades institucionales en materia de desarrollo empresarial.
2. El desarrollo y ejecución de los programas y proyectos deben ser con eficiencia, eficacia, oportunidad, calidad, pertinencia y celeridad.

“FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD”

23

Misión: “ESPUFLAN E.S.P. Aporta bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en condiciones de eficiencia, eficacia, equidad y preservación de los ecosistemas; así mismo promocionando el desarrollo socioeconómico sostenible en su área de influencia y la calificación del talento humano. con criterio de compromiso social y calidez en el servicio.”

Carrera 8 No 12 Esquina 2° piso, Teléfonos (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800.190.921-4

En el año 2021 **ESPUFLAN E.S.P.**, ser una empresa reconocida en la región como líder en la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por la cobertura, calidad y eficiencia de nuestros procesos, soportada en una infraestructura confiable, consolidada financieramente y con un equipo humano competente y comprometido.

<ol style="list-style-type: none"> 3. Planear, programar, conducir y controlar la gestión administrativa y de personal, recursos físicos, bienes, recursos financieros y sistemas de información. 4. La evaluación al talento humano, además de propender por un ambiente de trabajo sano y seguro necesarios para el normal funcionamiento de la empresa. 5. La actuación de servidor público producto de sus funciones y los programas establecidos deben cumplirse con fundamento en los intereses generales y se desarrollan en función de los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad. 	
V. RANGO O CAMPO DE APLICACIÓN	
<ul style="list-style-type: none">  Clientes Internos y externos.  Entidades Públicas. 	
VI. CONCILIOS BASICOS O ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Normas sobre administración de personal y Gestión del Talento humano. 2. Código sustantivo del trabajo 3. Contratación laboral, administrativa y estatal. 4. Diseño e implementación de indicadores de gestión y resultados, técnicas de seguimiento, control y evaluación. 5. Sistemas Informáticos (Programas Office) 6. Metodología de formulación y evaluación de proyectos 7. Código del buen gobierno y estatuto anticorrupción. 8. Gestión de Calidad 	
VII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
ESTUDIO	EXPERIENCIA
Título de profesional en Derecho, Ciencias Administrativas, Económicas, Financieras, Ingeniería Industrial o civil.	Experiencia profesional igual o superior a Veinticuatro (24) meses.

CONTROL INTERNO

“FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD”

24

Misión: “ESPUFLAN E.S.P. Aporta bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en condiciones de eficiencia, eficacia, equidad y preservación de los ecosistemas; así mismo promocionando el desarrollo socioeconómico sostenible en su área de influencia y la calificación del talento humano, con criterio de compromiso social y calidez en el servicio.”

Carrera 8 No 12 Esquina 2° piso, Teléfonos (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800.190.921-4

En el año 2021 **ESPUFLAN E.S.P.**, ser una empresa reconocida en la región como líder en la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por la cobertura, calidad y eficiencia de nuestros procesos, soportada en una infraestructura confiable, consolidada financieramente y con un equipo humano competente y comprometido.

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES TOLIMA "ESPUFLAN ESP"		
	MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES		
	FECHA: OCTUBRE 2014	CODIGO:MFCL001	VERSION:003

I. IDENTIFICACION	
Nivel Jerárquico:	Directivo
Denominación del Empleo:	Control Interno
Código:	115
Grado:	02
No. de cargos:	Uno (1)
Dependencia:	Gerencia
Cargo del Jefe Inmediato:	Gerente
Personal a Cargo:	0
Naturaleza del Empleo:	Periodo Fijo Cuatro Años en los términos de ley.
II. PROPOSITO PRINCIPAL	
<p>Asesorar al Gerente General en lo relacionado con la concepción y el diseño del proceso de medición, evaluación e implementación del Modelo Estándar de Control Interno de toda la organización empresarial, para determinar cuáles son los índices corporativos de competitividad alcanzados y para calificar el funcionamiento de todos los procesos y los resultados de la gestión en todos los niveles del modelo orgánico adoptado.</p>	
III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Planear, dirigir y organizar la verificación y evaluación del Sistema de Control Interno. 2. Dirigir y elaborar los informes a las entidades regulatorias o de vigilancia y control que lo soliciten en ejercicio de sus respectivas competencias y a quienes lo hagan invocando el derecho sagrado de la norma constitucional. 3. Verificar que el Sistema de Control Interno esté formalmente establecido dentro de la organización y que su ejercicio sea intrínseco al desarrollo de las funciones de todos los cargos y en particular, de aquellos que tengan responsabilidad de mando. 4. Verificar que los controles definidos para los procesos y actividades de la organización, se cumplan por los responsables de su ejecución y en especial, que las áreas o empleados encargados de la aplicación del régimen disciplinario ejerzan adecuadamente esta función. 5. Verificar que los controles asociados con todas y cada una de las actividades de la organización, estén adecuadamente definidos, sean apropiados y se mejoren permanentemente, de acuerdo con la evolución de la Empresa. 6. Permanecer actualizado acerca de la normatividad legal vigente y como conocedor de todos los planes y proyectos de la empresa, así como de las políticas y decisiones orgánicas que se adopten y conocedor de los diferentes procesos que se efectúan. 7. Velar por el cumplimiento de las leyes, normas, procedimientos, planes, programas, proyectos y metas de la organización y recomendar los ajustes necesarios 8. Servir de apoyo a los directivos en el proceso de toma de decisiones, a fin que se obtengan 	

"FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD"

25

Misión: "ESPUFLAN E.S.P. Aporta bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en condiciones de eficiencia, eficacia, equidad y preservación de los ecosistemas; así mismo promocionando el desarrollo socioeconómico sostenible en su área de influencia y la calificación del talento humano, con criterio de compromiso social y calidez en el servicio."

Carrera 8 No 12 Esquina 2° piso, Teléfonos (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800.190.921-4

En el año 2021 **ESPUFLAN E.S.P.**, ser una empresa reconocida en la región como líder en la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por la cobertura, calidad y eficiencia de nuestros procesos, soportada en una infraestructura confiable, consolidada financieramente y con un equipo humano competente y comprometido.

<p>los resultados esperados.</p> <p>9. Verificar los procesos relacionados con el manejo de los recursos, bienes y los sistemas de información de la empresa y recomendar los correctivos que sean necesarios.</p> <p>10. Fomentar en toda la Empresa la formación de una cultura de autocontrol que contribuya al mejoramiento continuo en el cumplimiento de la misión institucional.</p> <p>11. Mantener y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la Empresa.</p> <p>12. Definir el modelo de evaluación corporativa para determinar el nivel de Competitividad de la empresa en el mercado.</p> <p>13. Efectuar diagnósticos y levantar inventarios sobre falencias de índole administrativo, financiero, operativo o comercial y proponer alternativas de solución.</p> <p>14. Generar estadísticas que sirvan de base para la toma de decisiones.</p>	
IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES	
<p>1. Sistema de Control Interno verificado y evaluado en la Entidad</p> <p>2. Sistema de Control Interno verificado en el desarrollo de las funciones de todos los cargos de la Empresa</p> <p>3. Verificado cumplimiento de controles para los procesos y actividades de la Empresa.</p> <p>4. Verificados los procesos relacionados con el manejo de los recursos, bienes y los sistemas y sistemas de información de la entidad.</p> <p>5. Contribución al mejoramiento continuo en el cumplimiento de la misión institucional</p> <p>6. Recomendaciones a las debilidades detectadas y fallas en el cumplimiento del control interno.</p> <p>7. Elaborados los Informes de Rendición de Cuentas, con moralidad y transparencia adecuadamente coordinados.</p>	
V. RANGO O CAMPO DE APLICACIÓN	
<p> Clientes Internos y externos.</p> <p> Entidades Públicas.</p>	
VI. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES	
<p>1. Ley 87 de 1993 sistema de control interno</p> <p>2. Decreto 943 de 2014 modelo estándar de control interno MECI.</p> <p>3. Guías e instructivos del Departamento Administrativo de la Función Pública. Plan Nacional de Desarrollo.</p> <p>4. Políticas Públicas sectoriales. Indicadores de Gestión.</p> <p>5. Estructura del Estado Colombiano.</p> <p>6. Normas vigentes sobre Gestión Documental.</p> <p>7. Conocimientos Normas Control Interno y afines.</p> <p>8. Conocimientos Normas y técnicas de auditoría.</p> <p>9. Conocimientos en Administración del Riesgo.</p> <p>10. Conocimiento del Modelo Estándar de Control Interno – MECI.</p> <p>11. Conocimientos en Contratación Estatal.</p> <p>12. Fundamentos en Gestión de Calidad.</p> <p>13. Manejo de aplicativos y bases de datos.</p>	
VII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
ESTUDIO	EXPERIENCIA

“FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD”

26

Misión: “ESPUFLAN E.S.P. Aporta bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en condiciones de eficiencia, eficacia, equidad y preservación de los ecosistemas; así mismo promocionando el desarrollo socioeconómico sostenible en su área de influencia y la calificación del talento humano, con criterio de compromiso social y calidez en el servicio.”

Carrera 8 No 12 Esquina 2° piso, Teléfonos (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800.190.921-4

En el año 2021 ESPUFLAN E.S.P., ser una empresa reconocida en la región como líder en la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por la cobertura, calidad y eficiencia de nuestros procesos, soportada en una infraestructura confiable, consolidada financieramente y con un equipo humano competente y comprometido.

Título de profesional Universitario en cualquiera de las siguientes ramas: Economía, Contaduría, Administración de Empresas, Administración Pública, Ingeniería Industrial o áreas afines. Tarjeta Profesional.	Experiencia profesional igual o superior a Tres (03) años en asuntos de Control Interno o Especialización en Control Interno. Ley 1474 de 2011.
---	--

DIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO

“FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD”

27

Misión: “ESPUFLAN E.S.P. Aporta bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en condiciones de eficiencia, eficacia, equidad y preservación de los ecosistemas; así mismo promocionando el desarrollo socioeconómico sostenible en su área de influencia y la calificación del talento humano. con criterio de compromiso social y calidez en el servicio.”

Carrera 8 No 12 Esquina 2° piso, Teléfonos (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800.190.921-4

En el año 2021 **ESPUFLAN E.S.P.**, ser una empresa reconocida en la región como líder en la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por la cobertura, calidad y eficiencia de nuestros procesos, soportada en una infraestructura confiable, consolidada financieramente y con un equipo humano competente y comprometido.

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES TOLIMA "ESPUFLAN ESP"		
	MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES		
	FECHA: OCTUBRE 2014	CODIGO:MFCL001	VERSION:003

I. IDENTIFICACION	
Nivel Jerárquico:	Directivo
Denominación del Empleo:	Director Administrativo y Financiero
Código:	009
Grado:	01
No. de cargos:	Uno (1)
Dependencia:	Gerencia
Cargo del Jefe Inmediato:	Gerencia
Personas a Cargo:	07
Naturaleza del Empleo:	Libre Nombramiento y Remoción.
II. PROPOSITO PRINCIPAL	
<p>Garantizar la oportuna programación y ejecución de los componentes del sistema financiero y presupuestal de la empresa, el uso racional del gasto público, el recaudo oportuno de los ingresos y el registro sistematizado y veraz de las actuaciones financieras, que le permita la integridad y estabilidad en su patrimonio y la provisión de los recursos financieros requeridos. Adelantar los procesos financieros y contables para la preparación y presentación de la Información Financiera fundamentalmente para conocer y demostrar el uso y manejo de los recursos de operación, inversión y financiación controlados por la empresa, aplicando las normatividad vigente efectuando el seguimiento y control de la información financiera para garantizar la adecuada ejecución presupuestal que permita dar cumplimiento a las necesidades de la empresa y tomar decisiones bajo los parámetros establecidos.</p>	
III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Preparar, presentar, registrar y validar la Información Financiera requerida por los entes de control: Contaduría General de la Nación, Contraloría General de la Nación, Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – SUI y demás entes de control del estado. 2. Diseñar, ejecutar y controlar las actividades de seguimiento y evaluación del sistema de información financiera de la entidad, con el propósito de asegurar el control interno contable. 3. Hacer seguimiento al registro y procesamiento de datos relacionados con el sistema de información contable para asegurar la validez, confiabilidad y oportunidad de la información. 4. Aplicar las normas y procedimientos contables y tributarios de la administración pública para la generación de los respectivos informes de la entidad. 5. Planear, distribuir y dirigir las funciones y tareas del personal a su cargo. 6. Supervisar y evaluar las funciones asignadas al personal a su cargo, efectuar las correcciones necesarias, analizar y solucionar las inconsistencias en los movimientos contables. 7. Permanecer actualizado acerca de la normatividad legal, fiscal, tributaria y contable que debe ser aplicada en la empresa. 8. Dirigir el proceso de elaboración y obtención de los estados financieros, así como los de 	

“FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD”

28

Misión: “ESPUFLAN E.S.P. Aporta bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en condiciones de eficiencia, eficacia, equidad y preservación de los ecosistemas; así mismo promocionando el desarrollo socioeconómico sostenible en su área de influencia y la calificación del talento humano, con criterio de compromiso social y calidez en el servicio.”

Carrera 8 No 12 Esquina 2° piso, Teléfonos (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800.190.921-4

En el año 2021 **ESPUFLAN E.S.P.**, ser una empresa reconocida en la región como líder en la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por la cobertura, calidad y eficiencia de nuestros procesos, soportada en una infraestructura confiable, consolidada financieramente y con un equipo humano competente y comprometido.

- costeo de las actividades desarrolladas en la prestación de los servicios de Aseo, Acueducto, Alcantarillado y demás servicios que se incorporen al portafolio de servicios.
9. Dirigir los procesos de elaboración y presentación de informes financieros a las entidades de vigilancia y control, a las autoridades y organismos que lo soliciten, a la junta Directiva, Gerencia y a las demás dependencias de la empresa y a quienes lo soliciten haciendo uso del derecho de petición consagrado en la norma constitucional. Dirigir y revisar la elaboración de los informes fiscales requeridos como son la declaración de renta y elaboración de medios magnéticos.
 10. Certificar con su firma y matrícula profesional la razonabilidad de los estados financieros y la veracidad de los informes.
 11. Velar por el normal desarrollo del sistema de costos ABC.
 12. Coordinar y establecer con las demás dependencias de la empresa, los flujos recíprocos de información, las características de la misma y la calidad de la documentación.
 13. Velar por que la empresa cumpla a cabalidad con los compromisos adquiridos por ellos en materia tributaria, liquidaciones de impuestos sobre la renta, retenciones en la fuente e IVA y las demás imposiciones de tipo fiscal que debe asumir la entidad.
 14. Conformar el comité técnico contable, a fin de depurar saldos contables.
 15. Elaborar y liquidar las contribuciones especiales a favor de la superintendencia de servicios públicos domiciliarios y comisión de regulación de agua potable y saneamiento básico.
 16. Dirigir la formación, conservación, custodia y actualización del archivo de la documentación que se genera dentro del área contable.
 17. Expedir los certificados, constancias y paz y salvos que requieran las personas jurídicas o naturales sobre los límites propios de la empresa.
 18. Garantizar la actualización y valoración permanente de los inventarios de los bienes muebles e inmuebles al servicio de la empresa en la forma que indiquen las normas legales.
 19. Verificar la oportuna liquidación de la nómina y de las prestaciones sociales de los servidores públicos de la empresa, así como la oportuna liquidación de la Seguridad Social y transferencias de cuotas patronales.
 20. Consolidar la información administrativa para la elaboración de los informes de seguimiento y control que deban rendirse.
 21. Velar por la Organización, Control y actualización el sistema de archivo y la correspondencia de la Dirección administrativa y financiera y de la Empresa en general, utilizando técnicas y procedimientos acordes con las necesidades de la misma.
 22. Dirigir y controlar los programas relacionados con el aseo, mantenimiento locativo, equipos de oficina, sistemas de comunicación y el servicio de vigilancia contratada.
 23. Colaborar con la preparación del anteproyecto del presupuesto anual de gastos de la Dirección y responder por su ejecución.
 24. Fijar las políticas tributarias, financieras, presupuestales y contables, adoptando los planes generales relacionados con la Dirección y velar por el cumplimiento de los términos y condiciones establecidos para su ejecución.
 25. Coordinar la Elaboración del Plan Anual General de Compras y una vez adoptado por la Gerencia de la empresa velar por su cumplida ejecución.
 26. Dirigir y coordinar lo referente a la aprobación, ejecución, control del área financiera y contable, de endeudamiento y presupuestal de la empresa.
 27. Cuidar que la ejecución tanto activa como pasiva del presupuesto, este de conformidad con los planes y programas establecidos y con las normas del estatuto orgánico del presupuesto.
 28. Elaborar en coordinación con la subgerencia el plan de inversiones para la empresa.
 29. Ejercer el autocontrol en todas las actividades que desarrolla y de su personal a cargo,

“FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD”

29

Misión: “ESPUFLAN E.S.P. Aporta bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en condiciones de eficiencia, eficacia, equidad y preservación de los ecosistemas; así mismo promocionando el desarrollo socioeconómico sostenible en su área de influencia y la calificación del talento humano, con criterio de compromiso social y calidez en el servicio.”

Carrera 8 No 12 Esquina 2° piso, Teléfonos (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800.190.921-4

En el año 2021 **ESPUFLAN E.S.P.**, ser una empresa reconocida en la región como líder en la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por la cobertura, calidad y eficiencia de nuestros procesos, soportada en una infraestructura confiable, consolidada financieramente y con un equipo humano competente y comprometido.

<p>cumpliendo con el MECI (Modelo de Control Interno) de la Empresa.</p> <p>30. Velar diariamente por el cumplimiento de las normas de seguridad industrial y de su personal a cargo en las actividades administrativas y operativas con el fin de mitigar los niveles de riesgo y de accidentalidad del recurso humano interno y de particulares que de una u otra forma puedan ser afectados por las obras realizadas para el mejoramiento del servicio.</p> <p>31. Velar por la Organización, Control y actualización el sistema de archivo y la correspondencia de la Dirección Comercial de la Empresa en general, utilizando técnicas y procedimientos acordes con las necesidades de la misma.</p> <p>32. Las demás funciones que por necesidad del servicio sean asignadas por la autoridad competente de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo.</p>	
IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES	
<p>1. Suministra asesoría en los aspectos requeridos por el Gerente General.</p> <p>2. Elaborar los Informes de Rendición de Cuentas, con moralidad y transparencia adecuadamente coordinados.</p> <p>3. Cumplimiento a las políticas relacionadas con la administración del personal.</p> <p>4. Adecuar, dirigir y coordinar la ejecución de las actividades, relacionadas con los procesos administrativos, recursos físicos y materiales, procesos contables, presupuestales y financieros.</p> <p>5. Asegurar la adquisición de bienes en los términos establecidos por la Empresa.</p> <p>6. Cumplimiento de términos y obligaciones legales en la presentación de informes requeridos por los entes de control.</p> <p>7. Contribución para el efectivo cumplimiento de las acciones propuestas en el plan de mejoramiento institucional.</p> <p>8. Cumplir a los requerimientos de costeo de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, alimentando el sistema de costos de la entidad.</p>	
V. RANGO O CAMPO DE APLICACION	
<p> Clientes Internos y externos.</p> <p> Entidades Públicas.</p>	
VI. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES	
<p>1. Contabilidad Publica</p> <p>2. Normatividad y procesos de Tributación</p> <p>3. Presupuestos Públicos</p> <p>4. Aplicativos Financieros</p> <p>5. Aplicación de Normas Internacionales-NIIF</p> <p>6. Sistemas Informáticos (Programas Office)</p> <p>7. Normas de Contratación Estatal.</p> <p>8. Código del buen gobierno y estatuto anticorrupción.</p>	
VII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
ESTUDIO	EXPERIENCIA
Título de profesional en Contaduría Pública con Tarjeta Profesional.	Experiencia profesional igual o superior a Veinticuatro (24) meses en empresas de servicios públicos.

DIRECTOR COMERCIAL

“FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD”

30

Misión: **“ESPUFLAN E.S.P.** Aporta bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en condiciones de eficiencia, eficacia, equidad y preservación de los ecosistemas; así mismo promocionando el desarrollo socioeconómico sostenible en su área de influencia y la calificación del talento humano. con criterio de compromiso social y calidez en el servicio.”

Carrera 8 No 12 Esquina 2° piso, Teléfonos (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800.190.921-4

En el año 2021 **ESPUFLAN E.S.P.**, ser una empresa reconocida en la región como líder en la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por la cobertura, calidad y eficiencia de nuestros procesos, soportada en una infraestructura confiable, consolidada financieramente y con un equipo humano competente y comprometido.

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES TOLIMA "ESPUFLAN ESP"		
	MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES		
	FECHA: OCTUBRE 2014	CODIGO:MFCL001	VERSION:003

I. IDENTIFICACION	
Nivel Jerárquico:	Directivo
Denominación del Empleo:	Director Comercial
Código:	009
Grado:	01
No. de cargos:	Uno (1)
Dependencia:	Gerencia
Cargo del Jefe Inmediato:	Gerencia
Personas a Cargo:	09
Naturaleza del Empleo:	Libre Nombramiento y Remoción.
II. PROPOSITO PRINCIPAL	
Dirigir, controlar, evaluar y efectuar seguimiento a los procesos comerciales de la empresa, apoyando a la administración en la preparación y presentación de Información de la Gestión Comercial fundamentalmente para conocer los derechos y prestar una oportuna atención a los suscriptores y/o usuarios, velando por mantener sistemas de calidad para medir el nivel de satisfacción del cliente.	
III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Planear y ejecutar todas las operaciones comerciales de la empresa a través de herramientas de control aplicables a la entidad, conforme a las exigencias que para tal efecto ha dispuesto la ley. 2. Proponer e implantar procedimientos e instrumentos pertinentes para mejorar la prestación de los servicios a su cargo. 3. Programar el período de lectura, procesamiento de datos y liquidación de facturas, su distribución y entrega oportuna a sus suscriptores y/o usuarios, que garantice un flujo de recursos adecuados para la Empresa. 4. Planear, dirigir y controlar los recaudos de los servicios que la empresa factura a sus suscriptores y/o usuarios por todos los conceptos. 5. Asegurar el mantenimiento y actualización permanente de los archivos por suscriptor y/o usuarios donde reposen todos los documentos y contestaciones por peticiones quejas y reclamos PQR presentados, con el fin de obtener la evidencia probatoria de las actuaciones de la empresa ante las entes de control y vigilancia. 6. Realizar diariamente seguimientos a la cartera de la empresa para el oportuno recaudo por la prestación de los servicios y rendir informes mensuales a su Jefe Inmediato, sobre las deudas atrasadas por los diferentes conceptos y actividades realizadas. 7. Remitir al área de Jurisdicción coactiva para su respectiva recuperación, las obligaciones de los usuarios con toda la información requerida que presenten deudas iguales o superiores a 91 días de vencida. 8. Elaborar el informe mensual consolidado y detallado sobre los procesos comerciales ingresos 	

“FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD”

31

Misión: “ESPUFLAN E.S.P. Aporta bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en condiciones de eficiencia, eficacia, equidad y preservación de los ecosistemas; así mismo promocionando el desarrollo socioeconómico sostenible en su área de influencia y la calificación del talento humano, con criterio de compromiso social y calidez en el servicio.”

Carrera 8 No 12 Esquina 2° piso, Teléfonos (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800.190.921-4

En el año 2021 **ESPUFLAN E.S.P.**, ser una empresa reconocida en la región como líder en la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por la cobertura, calidad y eficiencia de nuestros procesos, soportada en una infraestructura confiable, consolidada financieramente y con un equipo humano competente y comprometido.

provenientes del recaudo de dineros por concepto de servicios y matrículas de acuerdo a las entidades recaudadoras.

9. Organizar, elaborar y dirigir planes y programas para la actualización de censos de usuarios y aplicaciones de tarifas.
10. Proyectar y elaborar el Informe Mensual con su respectiva cuenta de cobro a la tesorería de la empresa por la Aplicación de los Subsidios y Contribuciones a los usuarios beneficiados.
11. Proyectar dentro de los términos legales las respuestas mediante la expedición de actos administrativos o documentos proferidos por la entidad ante reclamaciones de los usuarios, difundirlos según sea el caso y velar por la entrega oportuna de éstos.
12. Velar por una adecuada aplicación del sistema tarifario, de acuerdo con las estrategias de la Empresa y los criterios de la Comisión Reguladora y la Superintendencia de Servicios Públicos.
13. Promover la expansión y el mantenimiento del mercado para poder perfeccionar al máximo el consumo del servicio.
14. Llevar el registro actualizado de los consumidores que constituyen el mercado real de la Empresa y controlar el cobro de los servicios.
15. Manejar, controlar y coordinar el oportuno y adecuado funcionamiento de los equipos de sistematización, al igual que los programas utilizados de facturación a efectos de supervisar correctamente los procesos.
16. Coordinar Diariamente con la oficina de atención al cliente los reclamos presentados por los Usuarios relacionados con la legalización de nuevas matrículas, consumos, lectura, instalación y cobro de medidores, expedición de nuevas facturas y cobro de materiales por concepto de acueducto y alcantarillado y darles solución oportuna y adecuada.
17. Responder ante la Gerencia de la empresa por los informes comerciales que exijan las entidades competentes (Contaduría General de la República, La Contraloría, La Superintendencia de Servicios Públicos (SUI), la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento básico y la Alcaldía Municipal (proyección de los subsidios).
18. Planear, distribuir y dirigir diariamente las funciones y tareas del personal a su cargo con el fin de detectar daños internos o externos, deterioro de medidores, equivocaciones de lectura, errores de codificación, Cortes, Suspensiones o Reconexiones de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
19. Ejercer diariamente el autocontrol en todas las actividades que desarrolla, cumpliendo con el MECI (Modelo de Control Interno) de la Empresa.
20. Velar diariamente por el cumplimiento de las normas de seguridad industrial y de su personal a cargo en las actividades administrativas y operativas con el fin de mitigar los niveles de riesgo y de accidentalidad del recurso humano interno y de particulares que de una u otra forma puedan ser afectados por las obras realizadas para el mejoramiento del servicio.
21. Velar por la Organización, Control y actualización el sistema de archivo y la correspondencia de la Dirección Comercial de la Empresa en general, utilizando técnicas y procedimientos acordes con las necesidades de la misma.
22. Las demás funciones que por necesidad del servicio le sean asignadas por la autoridad competente de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES

1. Los planes, programas, procedimientos e instrumentos aplicados son acordes con la optimización del servicio.
2. Los datos procesados y generados garantizan una facturación oportuna y flujo monetario estable.
3. Los cortes que generan el no pago son oportunos y evitan la cultura del atraso.

“FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD”

32

Misión: “ESPUFLAN E.S.P. Aporta bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en condiciones de eficiencia, eficacia, equidad y preservación de los ecosistemas; así mismo promocionando el desarrollo socioeconómico sostenible en su área de influencia y la calificación del talento humano, con criterio de compromiso social y calidez en el servicio.”

Carrera 8 No 12 Esquina 2° piso, Teléfonos (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800.190.921-4

En el año 2021 **ESPUFLAN E.S.P.**, ser una empresa reconocida en la región como líder en la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por la cobertura, calidad y eficiencia de nuestros procesos, soportada en una infraestructura confiable, consolidada financieramente y con un equipo humano competente y comprometido.

<ol style="list-style-type: none"> 4. La base de datos de los suscriptores de los predios objeto del servicio y las tarifas responden a la estratificación socioeconómica y tarifas autorizadas. 5. El registro actual de los consumidores corresponde al mercado real de la empresa. 6. Los equipos y programas son manejados con cuidado adecuada y oportunamente. 7. Las políticas, decisiones y actuaciones son acordes con las pautas establecidas por la junta directiva. 8. Las reclamaciones son atendidas oportunamente. 9. El recaudo de la cartera morosa es oportuno. 10. La comunicación con los subordinados genera un buen clima laboral. 	
V. RANGO O CAMPO DE APLICACIÓN	
<ul style="list-style-type: none">  Clientes Internos y externos.  Entidades Públicas. 	
VI. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Normatividad tarifaria. 2. Software de facturación. 3. Sistemas Informáticos (Programas Office) 4. Plan y/o esquema de ordenamiento territorial 5. Ley de servicios públicos domiciliarios(Ley 142 de 1994) 6. Normatividad sobre peticiones quejas y reclamos. 7. Mercadeo. 8. Normas y políticas en manejo de personal 9. Gestión de atención al usuario. 10. Contrato uniforme de condiciones. 11. Código del buen gobierno y estatuto anticorrupción. 	
VII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
ESTUDIO	EXPERIENCIA
Título Profesional en ciencias económicas, administrativas, administración de negocios, financieras o derecho.	Experiencia profesional igual o superior a Veinticuatro (24) meses.

“FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD”

33

Misión: “ESPUFLAN E.S.P. Aporta bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en condiciones de eficiencia, eficacia, equidad y preservación de los ecosistemas; así mismo promocionando el desarrollo socioeconómico sostenible en su área de influencia y la calificación del talento humano. con criterio de compromiso social y calidez en el servicio.”

Carrera 8 No 12 Esquina 2° piso, Teléfonos (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800.190.921-4

En el año 2021 **ESPUFLAN E.S.P.**, ser una empresa reconocida en la región como líder en la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por la cobertura, calidad y eficiencia de nuestros procesos, soportada en una infraestructura confiable, consolidada financieramente y con un equipo humano competente y comprometido.

DIRECTOR TECNICO-OPERATIVO

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES TOLIMA "ESPUFLAN ESP"		
	MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES		
	FECHA: OCTUBRE 2014	CODIGO:MFCL001	VERSION:003

I. IDENTIFICACION	
Nivel Jerárquico:	Directivo
Denominación del Empleo:	Director Técnico Operativo
Código:	009
Grado:	01
No. de cargos:	Uno (1)
Dependencia:	Gerencia
Cargo del Jefe Inmediato:	Gerente
Personas a Cargo:	26
Naturaleza del Empleo:	Libre Nombramiento y Remoción.
II. PROPOSITO PRINCIPAL	
Planear, dirigir, controlar y evaluar el manejo Técnico y operativo del Sistema de Acueducto y Alcantarillado garantizando un manejo eficiente de los recursos utilizados en procesos de producción, tratamiento, distribución, así como en la reposición (mantenimiento y reparación), expansión y renovación de las redes de Acueducto y Alcantarillado, Mantenimiento de Colectores, Receptores y Tratamiento de Aguas Residuales, manejo técnico y operativo para la prestación del servicio de Aseo: barrido, recolección, transporte y disposición final de basuras. Preparar y diseñar estudios técnicos orientados a proyectos de inversión y el mejoramiento continuo del servicio, de Acueducto, Alcantarillado y Aseo conforme a las normas técnicas vigentes y las demás que la modifiquen.	
III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none">1. Dirigir, planear, ejecutar y controlar la operación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.2. Preparar y presentar informes Mensuales relacionados con la Gestión Técnico Operativa de la empresa por el Servicio de Acueducto, Indicadores de producción, almacenamiento, dotación diaria, Presiones de las Redes, Reporte de daños de la Red, Costos de mantenimiento y reparación de la Red, Costos de reposición de la Red, Costos de Inversión en la red (Expansión y Renovación de la red).3. Mantener actualizado Mensualmente el registro de los Planos del sistema de la Red (Catastro de Redes de Acueducto y Alcantarillado), Expansiones, Reposiciones y Renovaciones, con sus especificaciones técnicas (Kilómetros de red, Daños por Kilómetros de Red, Presiones, entre otras)4. Velar por el cumplimiento de las normas vigentes y demás que la modifiquen en materia de Calidad del Agua producida y vertida (Toma y Registro de Muestras, Número de muestras,	

"FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD"

34

Misión: "ESPUFLAN E.S.P. Aporta bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en condiciones de eficiencia, eficacia, equidad y preservación de los ecosistemas; así mismo promocionando el desarrollo socioeconómico sostenible en su área de influencia y la calificación del talento humano. con criterio de compromiso social y calidez en el servicio."

Carrera 8 No 12 Esquina 2° piso, Teléfonos (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800.190.921-4

En el año 2021 **ESPUFLAN E.S.P.**, ser una empresa reconocida en la región como líder en la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por la cobertura, calidad y eficiencia de nuestros procesos, soportada en una infraestructura confiable, consolidada financieramente y con un equipo humano competente y comprometido.

resultados microbiológicos y fisicoquímicos – CORTOLIMA – SECRETARIA DE SALUD DEPARTAMENTAL Y CORCUENCAS).

5. Mantener constante monitoreo sobre las redes que componen el sistema global de los servicios de acueducto y alcantarillado con el fin de mantener un diagnóstico actualizado sobre el estado de las mismas.
6. Apoyar a la Gerencia de la empresa en la planeación, ejecución, programación y control de las inversiones que por intermedio de la empresa se realicen, relacionadas con proyectos de infraestructura en los servicios públicos que presta la empresa.
7. Propender por el suministro oportuno y uso adecuado de todos los insumos y materiales necesarios para el normal desarrollo operativo de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.
8. Ejecutar las labores de interventoría y seguimiento a los contratos de Servicios, Obra e infraestructura que la empresa desarrolle y/o a través de particulares concernientes a los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.
9. Preparar, presentar, registrar y validar la información Técnico Operativa por tipos de servicio requerida por los entes de control: Contaduría General de la Nación, Contraloría General de la Nación, Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SUI) y demás entes de control del estado.
10. Preparar, consolidar y presentar, la información Técnico Operativa necesaria para la elaboración y consolidación del Presupuesto anual de Rentas, Costos y Gastos, y de Inversiones, requeridos para la realización de Flujos de Caja y Proyección de Estados Financieros.
11. Llevar registros estadísticos Mensuales de la información técnica operativa por tipos de servicio que contribuya a la evaluación de su gestión, y sus resultados por parte de la Gerencia en relación con los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.
12. Planear, distribuir y dirigir diariamente las funciones y tareas del personal a su cargo con el fin de atender los diferentes lugares y frentes de trabajo, como planta de tratamiento, estaciones de bombeo, redes de distribución y conducción, así como los procesos de recolección de aseo y barrido de calles y alcantarillado, observando las buenas prácticas de ingeniería contenidas en el RAS 2000.
13. Velar diariamente por el cumplimiento de las normas de seguridad industrial y de su personal a cargo en las actividades administrativas y operativas con el fin de mitigar los niveles de riesgo y de accidentalidad del recurso humano interno y de particulares que de una u otra forma puedan ser afectados por las obras realizadas para el mejoramiento del servicio.
14. Ejercer diariamente el autocontrol en todas las actividades que desarrolla, cumpliendo con el MECI (Modelo de Control Interno) de la Empresa.
15. Velar por la Organización, Control y actualización el sistema de archivo y la correspondencia de la Dirección Técnica – Operativa de la Empresa en general, utilizando técnicas y procedimientos acordes con las necesidades de la misma.
16. Las demás funciones que por necesidad del servicio le sean asignadas por la autoridad competente de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES

1. Los programas y proyectos ejecutados en materia de servicios públicos responden a optimizar y generar una eficiente prestación del servicio, de acuerdo a las normas técnicas vigentes.
2. Los procedimientos aplicados son acordes a la ley y las normas técnicas y dan como resultado la buena operación y mantenimiento de los sistemas.
3. Los Sistemas de Información (documental y en medios magnéticos) son comprensibles, útiles

“FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD”

35

Misión: “ESPUFLAN E.S.P. Aporta bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en condiciones de eficiencia, eficacia, equidad y preservación de los ecosistemas; así mismo promocionando el desarrollo socioeconómico sostenible en su área de influencia y la calificación del talento humano, con criterio de compromiso social y calidez en el servicio.”

Carrera 8 No 12 Esquina 2° piso, Teléfonos (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800.190.921-4

En el año 2021 **ESPUFLAN E.S.P.**, ser una empresa reconocida en la región como líder en la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por la cobertura, calidad y eficiencia de nuestros procesos, soportada en una infraestructura confiable, consolidada financieramente y con un equipo humano competente y comprometido.

<p>y comparables que permitan a la administración conocer en forma oportuna reportes del resultado de las operaciones Técnico operativas para la correcta toma de decisiones.</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. La dirección y coordinación realizada en el área técnica y operativa genera un buen clima laboral. 5. Las comunicaciones del área técnica y operativa en cuanto a funcionamiento y abastecimiento de insumos son oportunas. 6. La operación y mantenimiento de los sistemas es oportuna. 7. Apoyo efectivo, eficaz y permanente a la administración en la planeación, organización y dirección de las operaciones, con el fin de alcanzar las metas y objetivos propuestos por la entidad. 8. Contribuir con la implementación y evaluación continua de procesos eficientes y eficaces que permitan a la gerencia asegurar el normal funcionamiento operativo de la entidad. 	
V. CAMPO DE APLICACION	
<p> Clientes Internos y externos.</p> <p> Entidades Públicas.</p>	
VI. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Plantas de tratamiento de agua para el consumo humano y residuales 2. Normas técnicas vigentes de aguas potables y residuales. 3. Procesos de reciclaje de basuras. 4. Relaciones, manejo de personal y seguridad industrial. 5. Sistemas Informáticos (Programas Office) 6. Plan y/o Esquema de ordenamiento territorial 7. Ley de servicios públicos domiciliarios(Ley 142 de 1994) 8. Metodologías de formulación y evaluación de proyectos 9. Normas de contratación estatal 10. Código del buen gobierno y estatuto anticorrupción. 	
VII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
ESTUDIO	EXPERIENCIA
Título Profesional en Ingeniería Hidráulica, Civil, Sanitaria o Industrial.	Experiencia profesional igual o superior a Veinticuatro (24) meses.

“FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD”

36

Misión: “ESPUFLAN E.S.P. Aporta bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en condiciones de eficiencia, eficacia, equidad y preservación de los ecosistemas; así mismo promocionando el desarrollo socioeconómico sostenible en su área de influencia y la calificación del talento humano. con criterio de compromiso social y calidez en el servicio.”

Carrera 8 No 12 Esquina 2° piso, Teléfonos (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800.190.921-4

En el año 2021 **ESPUFLAN E.S.P.**, ser una empresa reconocida en la región como líder en la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por la cobertura, calidad y eficiencia de nuestros procesos, soportada en una infraestructura confiable, consolidada financieramente y con un equipo humano competente y comprometido.

JURISDICCION COACTIVA

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES TOLIMA "ESPUFLAN ESP"		
	MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES		
	FECHA: OCTUBRE 2014	CODIGO:MFCL001	VERSION:003

I. IDENTIFICACION

Nivel Jerárquico:	Directivo
Denominación del Empleo:	Jurisdicción Coactiva
Código:	009
Grado:	01
No. de cargos:	Uno (1)
Dependencia:	Gerencia
Cargo del Jefe Inmediato:	Gerente
Personas a Cargo	0
Naturaleza del Empleo:	Libre Nombramiento y Remoción.

II. PROPOSITO PRINCIPAL

Dirigir, evaluar y apoyar la gestión de la empresa en la función jurisdiccional especial asignada por la ley a **ESPUFLAN E.S.P.**, para adelantar el cobro ejecutivo de los créditos a su favor, sin necesidad de recurrir a los jueces civiles, haciendo más rápido y expedito el proceso y por consiguiente el recaudo de los dineros. Es decir es la facultad que tiene la entidad para cobrar directamente las obligaciones de sus deudores.

III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES

1. Apoyar conjuntamente con el área comercial los recaudos de las obligaciones a cargo de los usuarios por la prestación de los servicios públicos proyectando los acuerdos de pago conforme las directrices de la Gerencia, observando que los mismos cumplan con las condiciones de contener a favor de la empresa obligaciones claras, expresas y exigibles, de conformidad con los requisitos de los títulos ejecutivos.
2. Recepcionar la cartera morosa remitida por el área Comercial Mayor o igual a 91 días con toda la información completa y actualizada de las obligaciones a cargo de los usuarios (expedientes) e implementar técnicas de negociación que faciliten el cobro conforme a la ley para su debida recuperación.
3. Apoyar al área comercial los procesos de cobro persuasivo.
4. Ejecutar los procesos y procedimientos de cobro coactivo y demás procedimientos establecidos en la ley y en los reglamentos para el cobro efectivo de las obligaciones

"FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD"

37

Misión: **ESPUFLAN E.S.P.** Aporta bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en condiciones de eficiencia, eficacia, equidad y preservación de los ecosistemas; así mismo promocionando el desarrollo socioeconómico sostenible en su área de influencia y la calificación del talento humano, con criterio de compromiso social y calidez en el servicio."

Carrera 8 No 12 Esquina 2° piso, Teléfonos (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800.190.921-4

En el año 2021 **ESPUFLAN E.S.P.**, ser una empresa reconocida en la región como líder en la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por la cobertura, calidad y eficiencia de nuestros procesos, soportada en una infraestructura confiable, consolidada financieramente y con un equipo humano competente y comprometido.

constituidas a favor de la Empresa de Servicios Públicos de Flandes.

5. Adelantar de conformidad con la ley y los reglamentos, las actuaciones necesarias para lograr el oportuno recaudo del valor de las obligaciones a favor de le Empresa de Servicios Públicos de Flandes.
6. Efectuar el control y seguimiento para asegurar el cumplimiento de los acuerdos y/o convenios por parte de los suscriptores y/o usuarios.
7. Llevar el libro de radicaciones, y el archivo de los suscriptores y/o usuarios individualizados identificado el número del expediente y el estado de cada proceso.
8. Proferir resolución de mandamiento de pago contra los deudores y a favor de la empresa de Servicios Públicos de Flandes y notificar las respectivas providencias, expidiendo los actos administrativos necesarios dentro del proceso de cobro coactivo de conformidad con las leyes vigentes.
9. Resolver los recursos de reposición que se le presenten y resolver las excepciones que se propongan dentro de los procesos.
10. Llevar un orden general de los expedientes a su cargo y dar informes Mensuales al Gerente de la Empresa de Servicios Públicos de Flandes.
11. Ejercer el autocontrol en todas las actividades que desarrolla, cumpliendo con el MECI (Modelo de Control Interno) de la Empresa.
12. Realizar el cargue de los compromisos o acuerdos de pago suscrito por los usuarios.
13. Solicitar los Planes de Mantenimiento preventivo y correctivo de todos los elementos o equipos necesarios para el desarrollo del área.
14. Preparar, presentar, registrar y validar la información Coactiva por tipos de servicio requerida por los entes de control: Contaduría General de la Nación, Contraloría General de la Nación, Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SUI) y demás entes de control del estado.
15. Velar diariamente por el cumplimiento de las normas de seguridad industrial por parte de la empresa y su personal a cargo con el fin de mitigar los niveles de riesgo y de accidentalidad del recurso humano interno y de particulares que de una u otra forma puedan ser afectados.
16. Velar por la Organización, Control y actualización el sistema de archivo y la correspondencia de la Dirección Jurisdicción Coactiva de la Empresa en general, utilizando técnicas y procedimientos acordes con las necesidades de la misma.
17. Las demás funciones que por necesidad del servicio le sean asignadas por la autoridad competente de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES

1. Los cobros por jurisdicción coactiva, son ejecutados bajo las normas establecidas por la ley y en los reglamentos para el cobro efectivo de las obligaciones constituidas a favor de la Empresa.
2. Iniciar y llevar hasta su culminación el proceso de Cobro Administrativo Coactivo.
3. Impulso oficioso de los procesos administrativos-coactivos y ejecutivos ajustados a derecho.
4. Acciones interpuestas atendidas oportunamente.
5. Actos administrativos elaborados de acuerdo a los requerimientos legales.

V. CAMPO DE APLICACION

-  Clientes Internos y externos.
-  Entidades Públicas.

VI. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

“FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD”

38

Misión: **“ESPUFLAN E.S.P.** Aporta bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en condiciones de eficiencia, eficacia, equidad y preservación de los ecosistemas; así mismo promocionando el desarrollo socioeconómico sostenible en su área de influencia y la calificación del talento humano. con criterio de compromiso social y calidez en el servicio.”

Carrera 8 No 12 Esquina 2° piso, Teléfonos (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800.190.921-4

En el año 2021 **ESPUFLAN E.S.P.**, ser una empresa reconocida en la región como líder en la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por la cobertura, calidad y eficiencia de nuestros procesos, soportada en una infraestructura confiable, consolidada financieramente y con un equipo humano competente y comprometido.

<ol style="list-style-type: none"> 1. Constitución política de Colombia 2. Código contencioso administrativo. 3. Ley 1066 de 2006.(Normalización de la cartera publica) 4. Ley de servicios públicos domiciliarios(Ley 142 de 1994) 5. Sistemas Informáticos (Programas Office) 6. Código del buen gobierno y estatuto anticorrupción. 	
VII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
ESTUDIO	EXPERIENCIA
Título Profesional en Derecho.	Experiencia profesional igual o superior a Veinticuatro (24) meses.

NIVEL PROFESIONAL

NRO	DENOMINACION DEL CARGO	CODIGO	GRADO
1	JEFE DE RECURSOS FISICOS	219	5
1	TESORERIA	219	5
1	JEFE PRESUPUESTOS Y COSTOS	219	5
1	INGENIERO DE SISTEMAS	219	5
1	JEFE DE PLANTA	219	5

“FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD”

39

Misión: *“ESPUFLAN E.S.P. Aporta bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en condiciones de eficiencia, eficacia, equidad y preservación de los ecosistemas; así mismo promocionando el desarrollo socioeconómico sostenible en su área de influencia y la calificación del talento humano. con criterio de compromiso social y calidez en el servicio.”*

Carrera 8 No 12 Esquina 2° piso, Teléfonos (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800.190.921-4

En el año 2021 **ESPUFLAN E.S.P.**, ser una empresa reconocida en la región como líder en la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por la cobertura, calidad y eficiencia de nuestros procesos, soportada en una infraestructura confiable, consolidada financieramente y con un equipo humano competente y comprometido.

JEFE DE RECURSOS FÍSICOS

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES TOLIMA "ESPUFLAN ESP"		
	MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES		
	FECHA: OCTUBRE 2014	CODIGO:MFCL001	VERSION:003

I. IDENTIFICACION

Nivel Jerárquico:	Profesional
Denominación del Empleo:	Jefe de recursos Físicos
Código:	219
Grado:	05
No. de cargos:	Uno (1)
Dependencia:	Dirección Administrativa y Financiera
Cargo del Jefe Inmediato:	Director Administrativo y Financiero
Personas a Cargo:	0
Naturaleza del Empleo:	Libre Nombramiento y Remoción.

II. PROPOSITO PRINCIPAL

Servir de apoyo en las actividades correspondientes al proceso de la Gestión Administrativa, con énfasis en la administración de recursos físicos, relacionadas dentro del proceso de almacenamiento de los bienes inmuebles y muebles requeridos en la entidad y demás funciones asignadas a su cargo. El mantenimiento de un stock de elementos, materiales y mercancías necesarios para la adecuada y oportuna prestación de los servicios públicos domiciliarios, así como velar por su seguridad y conservación.

III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES

1. Realizar labores de coordinación y apoyo a los procesos administrativos que ejecute la dependencia de conformidad con los planes, programas y proyectos a ésta asignados.
2. Elaborar conjuntamente con el Director administrativo y financiero el plan anual de compras de acuerdo a los parámetros establecidos para su aplicación y cumplimiento.
3. Velar por la realización de las actividades tendientes a dar cabal cumplimiento al plan de acción de la empresa.
4. Suministrar los bienes muebles, equipos y papelería que requieran las diferentes dependencias para su normal funcionamiento.
5. Apoyar al Director Administrativo y financiero en el mantenimiento y custodia de los títulos que acrediten la propiedad de los bienes que constituyen patrimonio de la empresa.
6. Coordinar y ejecutar los procesos y procedimientos relacionados con el registro (entradas y salidas de artículos), las bajas de almacén y coordinar los remates de los bienes dados de baja, de acuerdo con las normas que regulan la materia.

"FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD"

40

Misión: "ESPUFLAN E.S.P. Aporta bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en condiciones de eficiencia, eficacia, equidad y preservación de los ecosistemas; así mismo promocionando el desarrollo socioeconómico sostenible en su área de influencia y la calificación del talento humano, con criterio de compromiso social y calidez en el servicio."

Carrera 8 No 12 Esquina 2° piso, Teléfonos (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800.190.921-4

En el año 2021 **ESPUFLAN E.S.P.**, ser una empresa reconocida en la región como líder en la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por la cobertura, calidad y eficiencia de nuestros procesos, soportada en una infraestructura confiable, consolidada financieramente y con un equipo humano competente y comprometido.

7. Apoyar al Director administrativo y financiero en la formulación e implementación de programas para garantizar el cuidado y seguridad de los bienes que posee la empresa.
8. Coordinar el Comité de Compras y cumplir con sus funciones.
9. Responder por la actualización permanente de los inventarios de materiales, suministros y demás elementos que tiene la empresa, para presentar los informes pertinentes al Director administrativo y financiero.
10. Adelantar labores relacionadas con el mantenimiento y actualización del manejo de Kardex, sistematización y demás soportes, de acuerdo con las normas vigentes al respecto.
11. Mantener adecuados stocks o inventarios físicos de cada tipo de elementos y mercancías, con el fin de que la prestación de los servicios públicos domiciliarios no se afecte por carencia de materiales, equipos o enseres indispensables.
12. Supervisar las actividades requeridas para la recepción, codificación, clasificación, organización y distribución del mantenimiento de los bienes siguiendo las normas, instrucciones y procedimientos establecidos.
13. Recibir la mercancía adquirida, verificando la calidad, el correcto estado, el funcionamiento de los mismos, así como las características establecidas en el contrato.
14. Elaborar informes mensuales de ingresos y egresos de mercancías de acuerdo con la tarjeta de Kardex con destino al superior inmediato.
15. Elaborar en forma permanente los informes requeridos en lo relacionado con el manejo de inventarios.
16. Elaborar informes, cuadros estadísticos y documentos de soporte que permitan la toma de decisiones para el manejo o ajuste de los programas adelantados por la dependencia asignada.
17. Orientar a su equipo de trabajo en las actividades requeridas para el suministro de la información y documentación a los clientes internos y externos, de acuerdo con las normas, instrucciones y procedimientos establecidos.
18. Responder por todos los elementos, documentos y demás información que este bajo su custodia, adoptando mecanismos para su uso y conservación.
19. Elaborar los estudios tendientes a modernizar el manejo de la información a su cargo.
20. Propiciar la actualización permanente en el área de su competencia.
21. Proyectar respuesta a comunicaciones de rutina y preparar las informaciones, documentos e informes que le sea solicitado al área a su cargo.
22. Organizar y responder por el proceso de suministro de los bienes muebles e inmuebles necesarios para el normal funcionamiento de las áreas de la empresa.
23. Responder de manera oportuna por el envío de informes a los organismos de control y seguimiento en las fechas estipuladas por ellos.
24. Garantizar la actualización y valoración permanente de los inventarios de los bienes muebles e inmuebles al servicio de la empresa en la forma que indiquen las normas legales.
25. Coadyuvar en la definición de políticas sobre destinación de los elementos inservibles y reintegros de acuerdo en lo establecido en el código fiscal y normatividad vigente de la empresa.
26. Aplicar prácticas de autocontrol en su gestión, promoviendo el mejoramiento continuo de sus actividades en la búsqueda del cumplimiento de la misión institucional y el MECI (Modelo de Control Interno) de la Empresa.
27. Velar diariamente por el cumplimiento de las normas de seguridad industrial con el fin de mitigar los niveles de riesgo y de accidentalidad del recurso humano interno y de particulares que de una u otra forma puedan ser afectados.
28. Velar por la Organización, Control y actualización el sistema de archivo y la correspondencia

“FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD”

41

Misión: “ESPUFLAN E.S.P. Aporta bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en condiciones de eficiencia, eficacia, equidad y preservación de los ecosistemas; así mismo promocionando el desarrollo socioeconómico sostenible en su área de influencia y la calificación del talento humano, con criterio de compromiso social y calidez en el servicio.”

Carrera 8 No 12 Esquina 2° piso, Teléfonos (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800.190.921-4

En el año 2021 **ESPUFLAN E.S.P.**, ser una empresa reconocida en la región como líder en la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por la cobertura, calidad y eficiencia de nuestros procesos, soportada en una infraestructura confiable, consolidada financieramente y con un equipo humano competente y comprometido.

<p>en general, utilizando técnicas y procedimientos acordes con las necesidades de la misma.</p> <p>29. Las demás funciones que por necesidad del servicio le sean asignadas por la autoridad competente de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo.</p>	
IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Actividades para la administración de los recursos físicos y materiales, coordinadas y controladas, contribuyendo al buen funcionamiento de la entidad. 2. Servicios generales y mantenimiento de la empresa, planificados y controlados, contribuyendo a una eficiente prestación de los mismos. 3. Actividades para la regulación control de la entrega de los elementos, para una correcta prestación de los servicios públicos. 4. Contribución a la agilidad y eficaz adquisición de recursos físicos y materiales. 	
V. CAMPO DE APLICACION	
<ul style="list-style-type: none">  Clientes Internos y externos.  Entidades Públicas. 	
VI. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Normas sobre el manejo y control de inventarios. 2. Plan de Compras y requerimientos. 3. Administración de Recursos Físicos 4. Sistemas Informáticos (Programas Office) 5. Normas de contratación estatal y Control Interno. 6. Técnicas de Archivo. 7. Servicio al Cliente. 8. Gestión de Calidad. 9. Código del buen gobierno y estatuto anticorrupción. 	
VII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
ESTUDIO	EXPERIENCIA
Título Profesional en ciencias económicas, administrativas, contables y financieras.	Experiencia profesional igual o superior a doce (12) meses.

“FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD”

42

Misión: “**ESPUFLAN E.S.P.** Aporta bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en condiciones de eficiencia, eficacia, equidad y preservación de los ecosistemas; así mismo promocionando el desarrollo socioeconómico sostenible en su área de influencia y la calificación del talento humano. con criterio de compromiso social y calidez en el servicio.”

Carrera 8 No 12 Esquina 2° piso, Teléfonos (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800.190.921-4

En el año 2021 **ESPUFLAN E.S.P.**, ser una empresa reconocida en la región como líder en la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por la cobertura, calidad y eficiencia de nuestros procesos, soportada en una infraestructura confiable, consolidada financieramente y con un equipo humano competente y comprometido.

TESORERIA

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES TOLIMA "ESPUFLAN ESP"		
	MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES		
	FECHA: OCTUBRE 2014	CODIGO:MFCL001	VERSION:003

I. IDENTIFICACION	
Nivel Jerárquico:	Profesional
Denominación del Empleo:	Tesorero General
Código:	219
Grado:	05
No. de cargos:	Uno (1)
Dependencia:	Dirección Administrativa y Financiera
Cargo del Jefe Inmediato:	Director Administrativo y Financiero
Personas a cargo:	0
Naturaleza del Empleo:	Libre Nombramiento y Remoción.
II. PROPOSITO PRINCIPAL	
Servir de apoyo en las actividades correspondientes al proceso de la Gestión Financiera, que conlleven al logro de los objetivos propuestos por la Tesorería, asimismo velar por la obtención de un eficiente recaudo y distribución optima de los ingresos de la empresa, pagando cumplidamente las obligaciones que se originen en el funcionamiento de la misma.	
III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Tramitar la apertura de cuentas bancarias en corporaciones de ahorro, corrientes y otros títulos valores, procurando salvaguardar los intereses de la empresa, en coordinación con la Gerencia. 2. Revisión de las cuentas por pagar de tesorería (verificación de los documentos necesarios para el pago). 3. Elaborar la programación de pagos de acuerdo a la fecha de ingreso de las obligaciones con celeridad, respetando los vencimientos para presentar a la Gerencia, la cual autoriza el proceso de elaboración de cheques y/o Transferencia electrónica para dar cumplimiento con las obligaciones. 4. Disponer lo necesario para el pago oportuno de las obligaciones de la empresa con fundamento en el plan anual de caja. 5. Tramitar los pagos en forma efectiva, oportuna y transparente de acuerdo con programación de pagos y PAC. 6. Realizar labores de coordinación y apoyo a los procesos administrativos que ejecute la dependencia de conformidad con los planes, programas y proyectos a ésta asignados. 	

"FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD"

43

Misión: "ESPUFLAN E.S.P. Aporta bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en condiciones de eficiencia, eficacia, equidad y preservación de los ecosistemas; así mismo promocionando el desarrollo socioeconómico sostenible en su área de influencia y la calificación del talento humano, con criterio de compromiso social y calidez en el servicio."

Carrera 8 No 12 Esquina 2° piso, Teléfonos (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800.190.921-4

En el año 2021 **ESPUFLAN E.S.P.**, ser una empresa reconocida en la región como líder en la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por la cobertura, calidad y eficiencia de nuestros procesos, soportada en una infraestructura confiable, consolidada financieramente y con un equipo humano competente y comprometido.

7. Responder por la calidad, oportunidad y almacenamiento de la información producida.
8. Elaborar informes periódicos sobre las operaciones efectivas de tesorería.
9. Velar por la ejecución oportuna de conciliaciones bancarias, a fin de determinar el equilibrio entre lo recaudado en las cajas de la empresa, lo recaudado en entidades bancarias, lo consignado diariamente y lo reportado por la red bancaria.
10. Verificar que los Comprobantes de egresos, ingresos, soportes de la contabilidad, sean técnica y claramente diligenciados.
11. Velar por el adecuado manejo del recaudo en caja, del pago de servicios públicos y llevar estricto control en el desarrollo de las actividades de manejo de efectivo por parte del personal asignado a la función de caja.
12. Responsable del manejo y custodia del efectivo que ingrese a la entidad.
13. Velar porque el efectivo este amparado por las pólizas correspondientes.
14. Llevar a cabo procesos permanentes de análisis del comportamiento de caja y bancos, así como de los compromisos adquiridos por la empresa.
15. Orientar a su equipo de trabajo en las actividades requeridas para el suministro de la información y documentación a los clientes internos y externos, de acuerdo con las normas, instrucciones y procedimientos establecidos.
16. Supervisar que los archivos de la tesorería sean llevados en forma adecuada y permita su consulta fácil e inmediata, controlando su seguridad y conservación.
17. Responder por la custodia de los títulos valores y demás valores que reposan en la tesorería a su cargo.
18. Efectuar y registrar en el sistema las transferencias que correspondan a traslados internos (impuestos convenios, entre cuentas de la entidad), entidades oficiales o proveedores.
19. Responder por la oportuna presentación de informes ante los diferentes organismos de control y seguimiento en las fechas establecidas por ellos, así mismo suministrar a tiempo la información requerida por otras entidades.
20. Realizar los registros presupuestales de los pagos que hace la tesorería de las cuentas que se cancelan a los proveedores.
21. Programar y realizar el arqueo de fondos y valores de las cajas de recaudo de la empresa.
22. Mantener actualizado los registros de firmas autorizadas para realizar las operaciones financieras pertinentes.
23. Disponer las operaciones bancarias de acuerdo con las directrices vigentes y en armonía con la política definida por el Gerente.
24. Supervisar la revisión y firmas de cheques, comprobantes de pago y otros documentos valorados.
25. Comprobar el ingreso por todo concepto y control del manejo de fondos para pagos en efectivo.
26. Recibir, registrar y controlar a través de las cuentas bancarias los recursos directamente recaudados y de las donaciones y transferencias.
27. Elaborar, revisar y presentar el PAC (Plan anualizado de caja).
28. Llevar estricto control en el manejo de los recursos provenientes de transferencias de los entes municipales, departamentales y nacionales.
29. Revisión en coordinación con las áreas de contabilidad y presupuesto del estado de los convenios.
30. Liquidación financiera del interés generado por las transferencias recibidas de los entes territoriales por concepto de convenios para su posterior liquidación.
31. Revisión de las cuentas por pagar (Presupuestales y contables) en coordinación con presupuesto y contabilidad.

“FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD”

44

Misión: “ESPUFLAN E.S.P. Aporta bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en condiciones de eficiencia, eficacia, equidad y preservación de los ecosistemas; así mismo promocionando el desarrollo socioeconómico sostenible en su área de influencia y la calificación del talento humano. con criterio de compromiso social y calidez en el servicio.”

Carrera 8 No 12 Esquina 2° piso, Teléfonos (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800.190.921-4

En el año 2021 **ESPUFLAN E.S.P.**, ser una empresa reconocida en la región como líder en la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por la cobertura, calidad y eficiencia de nuestros procesos, soportada en una infraestructura confiable, consolidada financieramente y con un equipo humano competente y comprometido.

<ol style="list-style-type: none"> 32. Revisión de las cuentas por cobrar en coordinación con contabilidad y Presupuesto. 33. Elaboración y gestión de cobro de los recursos provenientes de la celebración de convenios y contratos institucionales. 34. Elaboración y revisión de informe de recaudos mensuales de la empresa. 35. Presentación de la Cuenta de Cobro por concepto de Subsidios a la Alcaldía Municipal de Flandes de forma mensual. 36. Aplicar la nómina y las vacaciones de los funcionarios según informe del área de Talento Humano. 37. Realizar seguimiento a los cumplimientos de los convenios de recaudo realizados con las entidades recaudadoras de nuestros servicios públicos. 38. Ejercer el autocontrol en todas las actividades que desarrolla, cumpliendo con el MECI (Modelo de Control Interno) de la Entidad. 39. Velar diariamente por el cumplimiento de las normas de seguridad industrial con el fin de mitigar los niveles de riesgo y de accidentalidad del recurso humano interno y de particulares que de una u otra forma puedan ser afectados. 40. Velar por la Organización, Control y actualización el sistema de archivo y la correspondencia en general, utilizando técnicas y procedimientos acordes con las necesidades de la misma. 41. Las demás funciones que por necesidad del servicio le sean asignadas por la autoridad competente de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo. 	
IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Cumplimiento de parámetros y términos legales, correspondientes a las diferentes actividades relacionadas con los ingresos y gastos de la entidad. 2. Cumplimiento de términos y obligaciones legales en la presentación de informes requeridos por los entes de control. 3. Validez, confiabilidad y oportunidad en la información relacionada con Tesorería. 4. Coherente programación del PAC. 5. Disponibilidad de Recursos para el cumplimiento de los Planes y Programas de la Entidad. 	
V. CAMPO DE APLICACIÓN	
<ul style="list-style-type: none">  Clientes Internos y externos.  Entidades Públicas. 	
VI. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Normatividad en materia de finanzas, presupuesto, tesorería y contabilidad. 2. Elaboración de Plan Anualizado de Caja (PAC) 3. Normas de racionalización del gasto público 4. Conceptos sobre inversiones y manejo de Recursos. 5. Políticas públicas en rendición de informes de gestión 6. Sistemas Informáticos (Programas Office) 7. Normas de contratación estatal y Control Interno. 8. Gestión de Calidad. 9. Código del buen gobierno y estatuto anticorrupción. 	
VII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
ESTUDIO	EXPERIENCIA
Título Profesional en ciencias económicas, administrativas, contables y financieras.	Experiencia profesional igual o superior a doce (12) meses.

“FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD”

45

Misión: *“ESPUFLAN E.S.P. Aporta bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en condiciones de eficiencia, eficacia, equidad y preservación de los ecosistemas; así mismo promocionando el desarrollo socioeconómico sostenible en su área de influencia y la calificación del talento humano, con criterio de compromiso social y calidez en el servicio.”*

Carrera 8 No 12 Esquina 2° piso, Teléfonos (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800.190.921-4

En el año 2021 **ESPUFLAN E.S.P.**, ser una empresa reconocida en la región como líder en la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por la cobertura, calidad y eficiencia de nuestros procesos, soportada en una infraestructura confiable, consolidada financieramente y con un equipo humano competente y comprometido.

JEFE DE PRESUPUESTOS Y COSTOS

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES TOLIMA "ESPUFLAN ESP"		
	MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES		
	FECHA: OCTUBRE 2014	CODIGO:MFCL001	VERSION:003

I. IDENTIFICACION

Nivel Jerárquico:	Profesional
Denominación del Empleo:	Jefe Presupuesto y Costos
Código:	219
Grado:	05
No. de cargos:	Uno (1)
Dependencia:	Dirección Administrativa y Financiera
Cargo del Jefe Inmediato:	Director Administrativo y Financiero.
Personas a Cargo:	0
Naturaleza del Empleo:	Contrato de Trabajador Oficial.

II. PROPOSITO PRINCIPAL

Servir de apoyo en las actividades correspondientes al proceso de la Gestión Financiera, con énfasis en presupuesto, Dirigir y responder por la ejecución de las funciones Presupuestales y Contables, así como la adopción de planes, políticas, y programas establecidos en pro de alcanzar el más alto nivel de resultados, eficiencia y economía, asimismo aplicar la normatividad vigente en materia presupuestal. Adelantar labores de asistencia operativa en las actividades propias de la Gestión Financiera con énfasis en costos ABC, llevando a cabo la ejecución de los procedimientos administrativos que se emanen directamente de esta área, así mismo cumplir con las actividades de manejo y archivo de la información que se procesa mediante el sistema de costos por actividades ABC.

III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES

1. Planear, determinar y gestionar en coordinación con la Subgerencia, todo lo referente a la elaboración del presupuesto de la empresa, integrando los análisis, proyecciones y resultados de ejecuciones anteriores, tanto de ingresos como egresos.
2. Efectuar los análisis presupuestales y demás proyecciones financieras, a fin optimizar los recursos con que cuenta la empresa.
3. Presentar en forma periódica a la Dirección administrativa y financiera en coordinación con la Subgerencia, todo lo relacionado con la formulación y ejecución de las políticas financieras y presupuestales de la empresa.
4. Apoyar la elaboración del plan operativo anual de inversiones para cada vigencia.
5. Supervisar el seguimiento a las liquidaciones, informes de interventoría y actas parciales y

"FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD"

46

Misión: "ESPUFLAN E.S.P. Aporta bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en condiciones de eficiencia, eficacia, equidad y preservación de los ecosistemas; así mismo promocionando el desarrollo socioeconómico sostenible en su área de influencia y la calificación del talento humano, con criterio de compromiso social y calidez en el servicio."

Carrera 8 No 12 Esquina 2° piso, Teléfonos (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800.190.921-4

En el año 2021 **ESPUFLAN E.S.P.**, ser una empresa reconocida en la región como líder en la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por la cobertura, calidad y eficiencia de nuestros procesos, soportada en una infraestructura confiable, consolidada financieramente y con un equipo humano competente y comprometido.

- finales de los contratos ejecutados por la empresa para su posterior remisión a la oficina Asesora Jurídica.
6. Verificar la proyección al cierre de la vigencia, las reservas de apropiación para el siguiente año.
 7. Unificar políticas y criterios en todo lo relacionado con el manejo presupuestal de la empresa.
 8. Preparar anualmente con celeridad, oportunidad y economía la liquidación anual del presupuesto.
 9. Llevar a cabo la elaboración de procedimientos, formatos, indicadores y demás instrumentos y técnicas que permitan tener un mayor control sobre el presupuesto.
 10. Preparar en coordinación con las diferentes dependencias de la empresa, el suministro de la información que requiera el sistema presupuestal.
 11. Presentar en forma permanente a la Dirección administrativa y financiera, los informes relacionados con la ejecución presupuestal, presupuesto definitivo y demás solicitados para el normal funcionamiento de la empresa.
 12. Apoyar en coordinación con la Dirección administrativa y financiera, la elaboración del informe financiero de la empresa.
 13. Refrendar y asentar los registros presupuestales teniendo en cuenta los procedimientos vigentes.
 14. Elaborar traslados, adiciones o reducciones presupuestales, mediante acto administrativo correspondiente.
 15. Preparar en coordinación con sistemas, el suministro de la información que requiera el sistema presupuestal: formatos y demás que permitan tener un mayor control sobre el presupuesto.
 16. Permanecer actualizado acerca de la normatividad legal vigente que en materia de presupuesto deba aplicarse en la empresa.
 17. Efectuar los registros presupuestales, previa evaluación de los documentos correspondientes.
 18. Expedir y firmar los certificados de disponibilidad presupuestal y registros presupuestales que le fueren solicitados y que constituyan la reserva para futuras obligaciones del presupuesto por adquirir y los que se expidan previamente a su legalización.
 19. Revisar y registrar las órdenes de pago y después entregarlas a la tesorería para la cancelación de la misma.
 20. Estudiar y proveer con la suficiente antelación las posibles modificaciones al presupuesto en cada vigencia y elaborar los proyectos de los actos administrativos requeridos para su aprobación y legalización por parte de las autoridades competentes.
 21. Elaborar en forma periódica informes ejecutivos acerca de las ejecuciones presupuestales Activas y Pasivas de la empresa y entregarlo a la Dirección Administrativa y Financiera para apoyar la toma de decisiones gerenciales.
 22. Elaborar informes ejecutivos periódicos para cada dependencia analizando e informando sobre las ejecuciones de los presupuestos correspondientes.
 23. Definir y proyectar periódicamente las metas de gestión y resultados de su área a cargo a corto plazo, mediano o largo plazo, presentando indicadores de gestión que permitan evaluar las operaciones en función de su calidad, tiempo y costo.
 24. Crear condiciones favorables para la asimilación de la cultura del auto control en su área a cargo.
 25. Dirigir los procesos de elaboración y presentación de informes presupuestales a las entidades de vigilancia y control, a las autoridades y organismos que lo soliciten, a la junta Directiva, Gerencia y a las demás dependencias de la empresa y a quienes lo soliciten haciendo uso del derecho de petición consagrado en la norma constitucional.
 26. Dar asistencia a todas las dependencias de la empresa en cuanto a la elaboración, ejecución y control de sus respectivos presupuestos.

“FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD”

47

Misión: “ESPUFLAN E.S.P. Aporta bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en condiciones de eficiencia, eficacia, equidad y preservación de los ecosistemas; así mismo promocionando el desarrollo socioeconómico sostenible en su área de influencia y la calificación del talento humano, con criterio de compromiso social y calidez en el servicio.”

Carrera 8 No 12 Esquina 2° piso, Teléfonos (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800.190.921-4

En el año 2021 **ESPUFLAN E.S.P.**, ser una empresa reconocida en la región como líder en la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por la cobertura, calidad y eficiencia de nuestros procesos, soportada en una infraestructura confiable, consolidada financieramente y con un equipo humano competente y comprometido.

<ol style="list-style-type: none"> 27. Proyectar los ingresos y costos de operación para periodos mayores a un año a fin de proveer con antelación los resultados de la aplicación de recursos futuros. 28. Colaborar en Implementación y desarrollo del sistema de costeo basado en actividades mediante el método ABC. 29. Identificar las actividades, procesos y procedimientos de la empresa. 30. Verificar en forma permanente en el sistema, los datos reportados por los funcionarios en lo referente a las actividades requeridas para establecer el sistema de costos. 31. Elaborar informes de manera periódica sobre el comportamiento de los costos y gastos asociados a operación y prestación de los servicios públicos comercializados por la empresa. 32. Mantener actualizado el sistema de costo ABC. 33. Realizar labores de apoyo al área Contable: (Contabilizar órdenes de pago, Expedir certificados solicitados por los diferentes proveedores de la empresa). 34. Generar estadísticas que sirvan de base para la toma de decisiones. Cuando se requieran. 35. Ejercer el autocontrol en todas las actividades que desarrolla, cumpliendo con el MECI (Modelo de Control Interno) de la Entidad. 36. Velar diariamente por el cumplimiento de las normas de seguridad industrial con el fin de mitigar los niveles de riesgo y de accidentalidad del recurso humano interno y de particulares que de una u otra forma puedan ser afectados. 37. Velar por la Organización, Control y actualización el sistema de archivo y la correspondencia en general, utilizando técnicas y procedimientos acordes con las necesidades de la misma. 38. Las demás funciones que por necesidad del servicio le sean asignadas por la autoridad competente de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo. 	
IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Cumplimiento de parámetros y términos legales, correspondientes a los ingresos y gastos de la entidad. 2. Cumplimiento de términos y obligaciones legales en la presentación de informes requeridos por los entes de control. 3. Validez, confiabilidad y oportunidad en la información relacionada con el presupuesto de ingresos y gastos. 4. Eficiencia en el presupuesto de ingresos y gastos de la entidad. 5. Suministrar asistencia operativa en las actividades de relacionadas con costos ABC. 6. Suministrar asistencia operativa en el reporte de informes. 	
V. CAMPO DE APLICACIÓN	
<ul style="list-style-type: none">  Clientes Internos y externos.  Entidades Públicas. 	
VI. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Sistemas Operativos. 2. Bases de Datos. 3. Técnicas de archivo. 4. Presupuesto. 5. Otros conocimientos relacionados con la función que desempeña. 	
VII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
ESTUDIO	EXPERIENCIA
Título en formación Profesional en áreas administrativas, contables o financieras.	Experiencia profesional igual o superior a doce (12) meses.

“FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD”

48

Misión: “ESPUFLAN E.S.P. Aporta bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en condiciones de eficiencia, eficacia, equidad y preservación de los ecosistemas; así mismo promocionando el desarrollo socioeconómico sostenible en su área de influencia y la calificación del talento humano, con criterio de compromiso social y calidez en el servicio.”

Carrera 8 No 12 Esquina 2° piso, Teléfonos (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800.190.921-4

En el año 2021 **ESPUFLAN E.S.P.**, ser una empresa reconocida en la región como líder en la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por la cobertura, calidad y eficiencia de nuestros procesos, soportada en una infraestructura confiable, consolidada financieramente y con un equipo humano competente y comprometido.

INGENIERO DE SISTEMAS

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES TOLIMA "ESPUFLAN ESP"		
	MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES		
	FECHA: OCTUBRE 2014	CODIGO:MFCL001	VERSION:003
I. IDENTIFICACION			
Nivel Jerárquico:	Profesional		
Denominación del Empleo:	Ingeniero de Sistemas.		
Código:	219		
Grado:	05		
No. de cargos:	Uno (1)		
Dependencia:	Dirección Administrativa y Financiera		
Cargo del Jefe Inmediato:	Director Administrativo y Financiero.		
Personas a Cargo:	0		
Naturaleza del Empleo:	Libre Nombramiento y Remoción.		
II. PROPOSITO PRINCIPAL			
<p>Responsable de suministrar el apoyo técnico en la ejecución de las actividades correspondientes al proceso de Gestión Administrativa con énfasis en sistemas, planificando, organizando y controlando la Sistematización de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, asimismo velar por se lleve a cabo la aplicación de los procesos y procedimientos en el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de cómputo existentes en forma eficiente y tener en la entidad una adecuada plataforma de sistemas que le permita a la empresa alcanzar los objetivos propuestos.</p>			
III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar labores de coordinación y apoyo a los procesos administrativos que ejecute la dependencia de conformidad con los planes, programas y proyectos a ésta asignados. 2. Dar soporte al software que se utiliza en la empresa HAS (Comercial, Financiero, Costos, Talento Humano, almacén, presupuesto, web, mail) el cual incluye, administración de usuarios, administración de funcionarios. 3. Realizar mantenimiento de la base de datos HAS, de manera que se optimice su operatividad y eficacia. 4. Coordinar, diseñar, estructurar e implementar la página web de ESPUFLAN ESP, al igual que la intranet de nuestra empresa, para que cuente con las condiciones idóneas para su buen funcionamiento según los lineamientos y directrices. 5. Planificar, organizar y controlar el proceso de sistematización de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, a fin de lograr la eficiencia y efectividad en los procedimientos que se ejecuten. 6. Garantizar que se mantengan canales adecuados de acceso al sistema de información. 			

"FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD"

49

Misión: "ESPUFLAN E.S.P. Aporta bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en condiciones de eficiencia, eficacia, equidad y preservación de los ecosistemas; así mismo promocionando el desarrollo socioeconómico sostenible en su área de influencia y la calificación del talento humano, con criterio de compromiso social y calidez en el servicio."

Carrera 8 No 12 Esquina 2° piso, Teléfonos (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800.190.921-4

En el año 2021 **ESPUFLAN E.S.P.**, ser una empresa reconocida en la región como líder en la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por la cobertura, calidad y eficiencia de nuestros procesos, soportada en una infraestructura confiable, consolidada financieramente y con un equipo humano competente y comprometido.

7. Procesar y generar la información necesaria para apoyar la investigación, el diseño, la evaluación y el control de planes, programas y proyectos que faciliten la toma de decisiones.
8. Diseñar y divulgar mecanismos que propendan por el buen uso y mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de informática de la empresa.
9. Determinar mediante análisis permanente las necesidades en materia de consecución de equipos de cómputo y software para el normal funcionamiento de la empresa.
10. Apoyar a las distintas dependencias en el montaje de sus bases de datos.
11. Generar las copias de seguridad a las bases de datos del sistema comercial y del sistema financiero, mediante la optimización del recurso existente, al igual Responder por la calidad, oportunidad y almacenamiento de la información producida en las diferentes áreas, propiciando los canales y medios disponibles mediante asesorías y sensibilización a los usuarios.
12. Analizar los procesos existentes y las necesidades en materia de programación y sistematización, para elaborar el plan de sistemas de la empresa, de acuerdo con los requerimientos de información de los usuarios y las prioridades del plan.
13. Responder por la debida actualización de las licencias del software y en general la legalidad de los programas y equipos adquiridos por la empresa.
14. Estudiar y proponer los proyectos y la forma de financiar la actualización en materia informática y el establecimiento de programas que requiere la empresa y la comunicación en red de toda la empresa.
15. Elaborar, coordinar e implementar la ejecución del plan de mantenimiento del software y hardware de la empresa (lectores portátiles, impresoras, teclados, monitores, CPU, scanner).
16. Gestionar la integración de nuevos procesos de desarrollo para llevar a cabo la implementación de la estrategia de GOBIERNO EN LINEA y así acercar a los usuarios a las ayudas tecnológicas que ofrece la empresa.
17. Servir de apoyo para la implementación de nuevos procedimientos cuya ejecución requiera de la aplicación de una plataforma sistemática como soporte de los procedimientos a realizar.
18. Responder por la correspondencia, documentos y demás información que esté bajo su custodia, adoptando mecanismos para su uso y conservación.
19. Propiciar la actualización permanente en el área de su competencia.
20. Proyectar respuesta a comunicaciones de rutina y preparar las informaciones, documentos e informes que le indique el Subgerente de planeación.
21. Ejercer el autocontrol en todas las actividades que desarrolla, cumpliendo con el MECI (Modelo de Control Interno) de la Entidad.
22. Velar diariamente por el cumplimiento de las normas de seguridad industrial con el fin de mitigar los niveles de riesgo y de accidentalidad del recurso humano interno y de particulares que de una u otra forma puedan ser afectados.
23. Velar por la Organización, Control y actualización el sistema de archivo y la correspondencia en general, utilizando técnicas y procedimientos acordes con las necesidades de la misma.
24. Las demás funciones que por necesidad del servicio le sean asignadas por la autoridad competente de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES

1. Asegurar apoyo requerido por la entidad en materia de sistemas e informática, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos institucionales.
2. Métodos y procedimientos de la Entidad asesorados, contribuyendo a la unidad institucional y a la mejora continua de los procesos.
3. Suministrar apoyo técnico en materia de sistemas.
4. Capacitar a todo el personal en manejo de sistemas.

“FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD”

50

Misión: “ESPUFLAN E.S.P. Aporta bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en condiciones de eficiencia, eficacia, equidad y preservación de los ecosistemas; así mismo promocionando el desarrollo socioeconómico sostenible en su área de influencia y la calificación del talento humano, con criterio de compromiso social y calidez en el servicio.”

Carrera 8 No 12 Esquina 2° piso, Teléfonos (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800.190.921-4

En el año 2021 **ESPUFLAN E.S.P.**, ser una empresa reconocida en la región como líder en la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por la cobertura, calidad y eficiencia de nuestros procesos, soportada en una infraestructura confiable, consolidada financieramente y con un equipo humano competente y comprometido.

V. CAMPO DE APLICACIÓN	
 Clientes Internos y externos.  Entidades Públicas.	
VI. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES	
1. Sistemas Operativos. 2. Bases de Datos. 3. Técnicas de archivo. 4. Páginas Web. 5. Otros conocimientos relacionados con la función que desempeña.	
VII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
ESTUDIO	EXPERIENCIA
Título en formación Profesional en Ingeniería de Sistemas.	Experiencia profesional igual o superior a doce (12) meses.

“FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD”

51

Misión: “ESPUFLAN E.S.P. Aporta bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en condiciones de eficiencia, eficacia, equidad y preservación de los ecosistemas; así mismo promocionando el desarrollo socioeconómico sostenible en su área de influencia y la calificación del talento humano. con criterio de compromiso social y calidez en el servicio.”

Carrera 8 No 12 Esquina 2° piso, Teléfonos (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800.190.921-4

En el año 2021 **ESPUFLAN E.S.P.**, ser una empresa reconocida en la región como líder en la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por la cobertura, calidad y eficiencia de nuestros procesos, soportada en una infraestructura confiable, consolidada financieramente y con un equipo humano competente y comprometido.

JEFE DE PLANTA

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES TOLIMA "ESPUFLAN ESP"		
	MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES		
	FECHA: OCTUBRE 2014	CODIGO:MFCL001	VERSION:003
I. IDENTIFICACION			
Nivel Jerárquico:	Profesional		
Denominación del Empleo:	Jefe de Planta		
Código:	219		
Grado:	05		
No. de cargos:	Uno (1)		
Dependencia:	Dirección Técnica Operativa		
Cargo del Jefe Inmediato:	Director Técnico Operativo.		
Personas a Cargo:	10		
Naturaleza del Empleo:	Libre Nombramiento y Remoción.		
II. PROPOSITO PRINCIPAL			
Planear, coordinar y ejercer el control sanitario del agua suministrada a los suscriptores y/o usuarios del servicio realizando los análisis bacteriológicos y físico-químicos y seleccionar e implantar los análisis complementarios que puedan efectuarse de acuerdo a las necesidades de la dirección Técnica Operativa.			
III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Coordinar y seleccionar las muestras a analizar de las diferentes etapas del proceso de potabilización (cruda, clarificada, filtrada y tratada) requeridas para un eficiente control de calidad del agua que se suministra a los usuarios. 2. Realizar los análisis bacteriológicos, físicos y otras investigaciones del laboratorio, tendientes a mejorar la calidad del agua que se suministra. 3. Seleccionar e implantar análisis físico - químico y complementarios de acuerdo a las necesidades y dotación de la dirección Técnica Operativa. 4. Preparar los reactivos que sean utilizados en la realización de los análisis efectuados en la Dirección Operativa 5. Determinar los stocks de reactivos puros. 6. Verificar el cumplimiento de las normas técnicas de calidad de agua potable Resolución 2115/2007 - Decreto 1575/2007 del agua que sale de las plantas de tratamiento y la que posteriormente llega a los usuarios por la red de distribución. Al igual que realizar los análisis de agua cruda y fuentes de abastecimiento. 7. Adiestrar al personal a su cargo en el correcto y adecuado manejo, utilización y conservación de los equipos que operan. 8. Coordinar los trabajos que realizan los funcionarios a su cargo. 9. Coordinar para que todas aquellas actividades de la dirección técnica operativa a su cargo 			

"FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD"

52

Misión: "ESPUFLAN E.S.P. Aporta bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en condiciones de eficiencia, eficacia, equidad y preservación de los ecosistemas; así mismo promocionando el desarrollo socioeconómico sostenible en su área de influencia y la calificación del talento humano, con criterio de compromiso social y calidez en el servicio."

Carrera 8 No 12 Esquina 2° piso, Teléfonos (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800.190.921-4

En el año 2021 **ESPUFLAN E.S.P.**, ser una empresa reconocida en la región como líder en la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por la cobertura, calidad y eficiencia de nuestros procesos, soportada en una infraestructura confiable, consolidada financieramente y con un equipo humano competente y comprometido.

susceptibles de ser sistematizadas sean debidamente procesadas y actualizadas para que se produzcan los informes de resultados con la periodicidad requerida.

10. Informar Mensualmente al Director de la Dirección Técnico – Operativa sobre el cumplimiento de las normas relacionadas con el control de calidad del agua, mediante informe de los resultados de los análisis efectuados a las muestras y observaciones al respeto.
11. Realizar el reporte de resultados al Instituto Nacional de Salud correspondiente al programa PICCAP.
12. Informar oportunamente a su Jefe Inmediato sobre el desarrollo de las funciones, así como de los inconvenientes o dificultades presentados en el cumplimiento de las mismas.
13. Responder por el adecuado manejo y conservación del equipo de trabajo que se utiliza.
14. Llevar diariamente registros estadísticos de caudales de aguas crudas y tratadas; de consumo de insumos químicos y consumo de energía.
15. Ejercer el autocontrol en todas las actividades que desarrolla, cumpliendo con el MECI (Modelo de Control Interno) de la Entidad.
16. Velar diariamente por el cumplimiento de las normas de seguridad industrial por parte de la empresa y de su personal a cargo con el fin de mitigar los niveles de riesgo y de accidentalidad del recurso humano interno y de particulares que de una u otra forma puedan ser afectados.
17. Velar por la Organización, Control y actualización el sistema de archivo y la correspondencia en general, utilizando técnicas y procedimientos acordes con las necesidades de la misma.
18. 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

1. Sistema de gestión para el aseguramiento de la calidad de los resultados físicos, químicos y microbiológicos es eficiente y suministra agua de calidad a los usuarios.
2. Los análisis bacteriológicos y físicos del agua tratada que se realizan de acuerdo a las normas técnicas de calidad del agua potable.
3. Se cumple las normas técnicas de calidad de agua potable Resolución 2115/2007 - Decreto 1575/2007.
4. La coordinación de los trabajos realizados por los funcionarios a su cargo es efectiva y se cumple con el adecuado manejo, utilización y conservación de los equipos que operan.
5. Informes permanentes sobre los resultados de los análisis efectuados a las muestras y observaciones al respeto sobre el control de la calidad del agua.
6. Se vela por el uso adecuado y conservación del equipo de trabajo que utiliza para el desarrollo de sus funciones.

V. CAMPO DE ACCION

-  Clientes Internos y externos.
-  Entidades Públicas.

VI. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

1. Metodología para el análisis físico, químico y bacteriológico del agua para el consumo humano.
2. Normas Técnicas de la calidad del agua potable.
3. Normas y procedimientos referidos a la seguridad, higiene y prevención de la contaminación ambiental.
4. Metodología para el almacenamiento y manipulación de reactivos en análisis físico-químico de laboratorio.

“FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD”

53

Misión: **“ESPUFLAN E.S.P.** Aporta bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en condiciones de eficiencia, eficacia, equidad y preservación de los ecosistemas; así mismo promocionando el desarrollo socioeconómico sostenible en su área de influencia y la calificación del talento humano. con criterio de compromiso social y calidez en el servicio.”

Carrera 8 No 12 Esquina 2° piso, Teléfonos (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800.190.921-4

En el año 2021 **ESPUFLAN E.S.P.**, ser una empresa reconocida en la región como líder en la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por la cobertura, calidad y eficiencia de nuestros procesos, soportada en una infraestructura confiable, consolidada financieramente y con un equipo humano competente y comprometido.

5. Metodología para el almacenamiento y manipulación de insumos químicos orientados para el tratamiento de agua potable. 6. Manejo de recurso humano. 7. Sistemas Informáticos (Programas Office). 8. Gestión de Calidad.	
VII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
ESTUDIO	EXPERIENCIA
Título Profesional en Ingeniería Química o Carreras Afines; Ingeniero Industrial, Civil o Afines.	Experiencia profesional igual o superior a doce (12) meses.

NIVEL TECNICO

NRO	DENOMINACION DEL CARGO	CODIGO	GRADO
1	TECNICO CARTERA Y RECAUDOS	367	8
1	TECNICO SUPERVISOR OPERATIVO	367	8
1	TECNICO FACTURACION	367	8
1	TECNICO ELECTRICISTA	367	8
1	TECNICO CONTABLE	367	13

“FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD”

54

Misión: *“ESPUFLAN E.S.P. Aporta bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en condiciones de eficiencia, eficacia, equidad y preservación de los ecosistemas; así mismo promocionando el desarrollo socioeconómico sostenible en su área de influencia y la calificación del talento humano. con criterio de compromiso social y calidez en el servicio.”*

Carrera 8 No 12 Esquina 2° piso, Teléfonos (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800.190.921-4

En el año 2021 **ESPUFLAN E.S.P.**, ser una empresa reconocida en la región como líder en la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por la cobertura, calidad y eficiencia de nuestros procesos, soportada en una infraestructura confiable, consolidada financieramente y con un equipo humano competente y comprometido.

TECNICO CARTERA Y RECAUDOS

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES TOLIMA "ESPUFLAN ESP"		
	MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES		
	FECHA: OCTUBRE 2014	CODIGO:MFCL001	VERSION:003

I. IDENTIFICACION	
Nivel Jerárquico:	Técnico
Denominación del Empleo:	Técnico Cartera y Recaudos
Código:	367
Grado:	08
No. de cargos:	Uno (1)
Dependencia:	Dirección Comercial
Cargo del Jefe Inmediato:	Director Comercial
Personas a Cargo:	0
Naturaleza del Empleo:	Contrato de Trabajador Oficial
II. PROPÓSITO PRINCIPAL	
Servir de apoyo en los procesos de la Gestión Comercial, con énfasis en la Unidad de Recaudos, Suspensiones y Cartera desarrollando las actividades de suspensiones, reinstalaciones, cortes, reconexiones y actividades de gestión y recuperación de cartera de los suscriptores en mora en el pago de los servicios públicos.	
III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar la programación de suspensión del servicio de acueducto domiciliario cuando el usuario se encuentre en mora de cancelar la factura, de conformidad con las normas legales vigentes. 2. Realizar diariamente las labores pertinentes al descargue en la base de datos los pagos efectuados por los usuarios de los servicios de Acueducto, alcantarillado y Aseo. 3. Realizar la distribución y asignación del personal de apoyo que ejecuta la labor de corte y reconexión en las zonas que se han programado previamente. 4. Llevar a cabo en forma permanente la actualización de la base de datos de suscriptores a los cuales se les ha programado corte y reconexión del servicio de acueducto. 5. Verificar que se realice en forma oportuna las labores de corte del servicio al usuario. 6. Verificar que se realice de manera efectiva la tarea de reconexión del servicio de acueducto que haya sido suspendido al usuario; previa revisión en la base de datos de la empresa donde se registre el pago o cese de los motivos de dicha suspensión. 7. Informar a la Dirección Técnica, los cortes y reconexiones programados, solicitando a su vez 	

“FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD”

55

Misión: “ESPUFLAN E.S.P. Aporta bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en condiciones de eficiencia, eficacia, equidad y preservación de los ecosistemas; así mismo promocionando el desarrollo socioeconómico sostenible en su área de influencia y la calificación del talento humano, con criterio de compromiso social y calidez en el servicio.”

Carrera 8 No 12 Esquina 2° piso, Teléfonos (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800.190.921-4

En el año 2021 **ESPUFLAN E.S.P.**, ser una empresa reconocida en la región como líder en la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por la cobertura, calidad y eficiencia de nuestros procesos, soportada en una infraestructura confiable, consolidada financieramente y con un equipo humano competente y comprometido.

apoyo logístico y humano para ejecutar dicha labor.

8. Informar oportunamente al técnico supervisor operativo sobre las conexiones ilícitas detectadas por el personal que realiza suspensiones del servicio de acueducto, con el fin de que se apliquen las medidas y se realicen los procedimientos correspondientes.
9. Realizar procesos de socialización y acercamiento con suscriptores afectados por la suspensión del servicio de acueducto, esto con el fin de establecer un contacto directo entre la empresa y el cliente, a su vez tomar información de los suscriptores y en lo referente a la identificación de las causas de no pago con el fin de persuadirlos a acogerse a los planes de financiación que la empresa les ofrece.
10. Llevar a cabo el seguimiento adecuado a los suscriptores que presenten de manera continua suspensiones del servicio.
11. Generar estadísticas de reconexiones, causas frecuentes de cortes, suspensiones y demás que sirvan de base para la toma de decisiones y presentarlos al superior inmediato.
12. Realizar en forma selectiva, visitas al terreno, a fin de verificar la efectividad de las labores de corte y reconexión del personal responsable de la ejecución de ésta tarea.
13. Consolidar mes a mes el comportamiento de las novedades surgidas en el ejercicio de las labores de corte y reconexión del servicio.
14. Programar y Coordinar actividades de recuperación de cartera.
15. Coordinar la elaboración de informes de suscriptores en mora, clasificados por rangos de edad, estado de los predios.
16. Sustanciar los informes dirigidos al Comité de saneamiento Contable para dar de baja a cartera de predios inexistentes, demolidos y otros estados que jurídicamente lo ameriten.
17. Elaborar informes, cuadros estadísticos y documentos de soporte, que permitan la toma de decisiones para el mejoramiento o ajuste de los programas adelantados por la Dirección comercial.
18. Obtener la información de todos los deudores e investigar si poseen bienes que garanticen la obligación; en caso de persistir la omisión al pago deberá enviar la información al funcionario ejecutor (jurisdicción coactiva) quien decretará el embargo de los bienes en propiedad y posesión del deudor.
19. Ejercer el autocontrol en todas las actividades que desarrolla, cumpliendo con el MECI (Modelo de Control Interno) de la Empresa.
20. Velar diariamente por el cumplimiento de las normas de seguridad industrial con el fin de mitigar los niveles de riesgo y de accidentalidad del recurso humano interno y de particulares que de una u otra forma puedan ser afectados.
21. Velar por la Organización, Control y actualización el sistema de archivo y la correspondencia en general, utilizando técnicas y procedimientos acordes con las necesidades de la misma.
22. Las demás funciones que por necesidad del servicio le sean asignadas por la autoridad competente de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES

1. Recuperar en forma oportuna y confiable la cartera morosa a favor de la empresa.
2. Contribución al cumplimiento de la normatividad y rendimiento de informes.
3. Contribución a mayor eficiencia en la gestión comercial.
4. Registro de usuarios y estadísticas relacionadas con pagos, las suspensiones, morosidad y

“FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD”

56

Misión: “ESPUFLAN E.S.P. Aporta bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en condiciones de eficiencia, eficacia, equidad y preservación de los ecosistemas; así mismo promocionando el desarrollo socioeconómico sostenible en su área de influencia y la calificación del talento humano, con criterio de compromiso social y calidez en el servicio.”

Carrera 8 No 12 Esquina 2° piso, Teléfonos (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800.190.921-4

En el año 2021 **ESPUFLAN E.S.P.**, ser una empresa reconocida en la región como líder en la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por la cobertura, calidad y eficiencia de nuestros procesos, soportada en una infraestructura confiable, consolidada financieramente y con un equipo humano competente y comprometido.

recuperación de cartera.	
V. CAMPO DE ACCION	
 Clientes Internos y externos.  Entidades Públicas.	
VI. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES	
1. Sistemas Operativos 2. Técnicas de Archivo 3. Bases de datos. 4. Servicio al Cliente. 5. Otros Conocimientos relacionados con la función que desempeña.	
VII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
ESTUDIO	EXPERIENCIA
Título en Formación técnica, tecnológica o Profesional en áreas administrativas, contables o financieras.	Experiencia con el cargo igual o superior a doce (12) meses.

“FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD”

57

Misión: “ESPUFLAN E.S.P. Aporta bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en condiciones de eficiencia, eficacia, equidad y preservación de los ecosistemas; así mismo promocionando el desarrollo socioeconómico sostenible en su área de influencia y la calificación del talento humano. con criterio de compromiso social y calidez en el servicio.”

Carrera 8 No 12 Esquina 2° piso, Teléfonos (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800.190.921-4

En el año 2021 **ESPUFLAN E.S.P.**, ser una empresa reconocida en la región como líder en la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por la cobertura, calidad y eficiencia de nuestros procesos, soportada en una infraestructura confiable, consolidada financieramente y con un equipo humano competente y comprometido.

TECNICO SUPERVISOR OPERATIVO

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES TOLIMA "ESPUFLAN ESP"		
	MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES		
	FECHA: OCTUBRE 2014	CODIGO:MFCL001	VERSION:003

I. IDENTIFICACION	
Nivel Jerárquico:	Técnico
Denominación del Empleo:	Técnico Supervisor Operativo
Código:	367
Grado:	08
No. de cargos:	Uno (1)
Dependencia:	Dirección Técnica Operativa
Cargo del Jefe Inmediato:	Director Técnico Operativo
Personas a Cargo:	20
Naturaleza del Empleo:	Contrato de Trabajador Oficial
II. PROPOSITO PRINCIPAL	
<p>Adelantar labores de asistencia operativa en las actividades propias de la Gestión Técnica, con énfasis en acueducto, alcantarillado y aseo, Servir de apoyo en la ejecución de procesos de construcción, mantenimiento y reparación de las redes de acueducto y alcantarillado que integran la infraestructura del servicio de distribución y almacenamiento de agua potable; y vertimientos de Aguas Residuales o saneamiento básico. Apoyo en la ejecución de los procesos y rutas de Recolección de Residuos Sólidos, barrido y limpieza de las calles del Municipio y la infraestructura o sitios públicos del Municipio.</p>	
III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Ejecutar toda la programación que el superior inmediato le entregue en el ejercicio de sus actividades en pro de una prestación oportuna y eficaz del servicio de acueducto. 2. Llevar a cabo la ejecución de las obras para el fortalecimiento del sistema de acueducto, así como aquellas obras complementarias que desarrolla la empresa y que le apuntan al cumplimiento de la misión institucional. 3. Ejercer el control y cumplimiento en la ejecución de las diferentes obras de restitución y expansión en redes del sistema de acueducto y velar por que se efectúen con celeridad, oportunidad, economía y eficiencia en la utilización de recursos humanos, logísticos y de infraestructura. 4. Ejecutar y evaluar permanentemente el mantenimiento preventivo y correctivo de todas las instalaciones, redes, cámaras de quiebre, tanques de almacenamiento, estaciones de bombeo y demás infraestructura y equipos utilizados para la prestación del servicio. 5. Verificar en forma permanente las labores de mantenimiento y reparación de las redes de distribución primaria y secundaria de acueducto, tanques de almacenamiento del agua 	

“FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD”

58

Misión: “ESPUFLAN E.S.P. Aporta bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en condiciones de eficiencia, eficacia, equidad y preservación de los ecosistemas; así mismo promocionando el desarrollo socioeconómico sostenible en su área de influencia y la calificación del talento humano, con criterio de compromiso social y calidez en el servicio.”

Carrera 8 No 12 Esquina 2° piso, Teléfonos (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800.190.921-4

En el año 2021 **ESPUFLAN E.S.P.**, ser una empresa reconocida en la región como líder en la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por la cobertura, calidad y eficiencia de nuestros procesos, soportada en una infraestructura confiable, consolidada financieramente y con un equipo humano competente y comprometido.

<p>potable.</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. Ejercer controles preventivos y correctivos en todo el sistema de redes que proporcionan el medio para trasladar agua potable en las zonas en las que la empresa preste sus servicios. 7. Elaborar y entregar reportes en forma permanente al superior inmediato, datos estadísticos del funcionamiento del sistema hidráulico y de las actividades de mantenimiento, restitución y expansión de la red de acueducto en el municipio. 8. Aportar información para la elaboración del diseño, organización, ejecución y control de planes, proyectos o acciones que deba emprender la Subgerencia técnica y operativa para el fortalecimiento y mejoramiento de la prestación de los servicios. 9. Aplicar en forma eficiente la programación diaria de labores a ejecutar para la prestación oportuna y eficaz del servicio de acueducto. 10. Llevar a cabo la distribución del equipo y de la maquinaria en los diferentes frentes de trabajo de acuerdo con la prioridad de las obras indicadas por el Director técnico y operativo. 11. Verificar que los materiales utilizados en las obras, cumplan las especificaciones de calidad requeridas. 12. Verificar el cumplimiento de los requisitos definidos en los permisos de rotura de vías. 13. Informar de las condiciones estructurales y topográficas que encuentre en el terreno donde se realizan las obras, a fin de que la empresa pueda tomar las medidas pertinentes para la solidez y conservación de las redes de acueducto. 14. Coordinar, supervisar y evaluar las actividades y las labores del personal bajo su responsabilidad. 15. Ejercer el autocontrol en todas las actividades que desarrolla, cumpliendo con el MECI (Modelo de Control Interno) de la Empresa. 16. Velar diariamente por el cumplimiento de las normas de seguridad industrial y su personal a cargo con el fin de mitigar los niveles de riesgo y de accidentalidad del recurso humano interno y de particulares que de una u otra forma puedan ser afectados. 17. Velar por la Organización, Control y actualización el sistema de archivo y la correspondencia en general, utilizando técnicas y procedimientos acordes con las necesidades de la misma. 18. Las demás funciones que por necesidad del servicio le sean asignadas por la autoridad competente de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo. 	
IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Suministrar asistencia operativa en las actividades relacionadas con la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, para garantizar la eficiente prestación de servicios de los servicios públicos, contribuyendo a lograr la satisfacción del usuario. 	
V. CAMPO DE ACCION	
<ul style="list-style-type: none">  Clientes Internos y externos.  Entidades Públicas. 	
VI. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Sistemas Operativos. 2. Técnicas de Archivo 3. Bases de datos. 4. Servicio al Cliente. 5. Otros Conocimientos relacionados con la función que desempeña. 	
VII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
ESTUDIO	EXPERIENCIA
Título en Formación Técnica o tecnológica en áreas relacionadas con el cargo.	Experiencia con el cargo igual o superior a doce (12) meses.

“FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD”

59

Misión: “ESPUFLAN E.S.P. Aporta bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en condiciones de eficiencia, eficacia, equidad y preservación de los ecosistemas; así mismo promocionando el desarrollo socioeconómico sostenible en su área de influencia y la calificación del talento humano, con criterio de compromiso social y calidez en el servicio.”

Carrera 8 No 12 Esquina 2° piso, Teléfonos (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800.190.921-4

En el año 2021 **ESPUFLAN E.S.P.**, ser una empresa reconocida en la región como líder en la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por la cobertura, calidad y eficiencia de nuestros procesos, soportada en una infraestructura confiable, consolidada financieramente y con un equipo humano competente y comprometido.

TECNICO FACTURACION

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES TOLIMA "ESPUFLAN ESP"		
	MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES		
	FECHA: OCTUBRE 2014	CODIGO:MFCL001	VERSION:003

I. IDENTIFICACION	
Nivel Jerárquico:	Técnico
Denominación del Empleo:	Técnico Facturación
Código:	367
Grado:	08
No. de cargos:	Uno (1)
Dependencia:	Dirección Comercial
Cargo del Jefe Inmediato:	Director Comercial
Personas a Cargo:	0
Naturaleza del Empleo:	Contrato de Trabajador Oficial
II. PROPOSITO PRINCIPAL	
<p>Ejecutar y controlar labores técnicas en el proceso de facturación, encaminado al cobro de los servicios prestados de una manera idónea y responsable que facilite la consulta y veracidad del proceso frente a los usuarios. Adicionalmente la actualización de la información en la base de datos de los registros de los suscriptores, solución de todos aquellos requerimientos internos o externos solicitados en esta área siguiendo los procedimientos establecidos para dicha finalidad en materia normativa e interna de la empresa.</p>	
III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Diseñar y analizar la adopción de sistemas y procedimientos para optimizar y agilizar el proceso de facturación por los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo. 2. Digitar oportunamente todos los datos requeridos por el sistema de facturación para garantizar una información maestra actualizada y veraz. 3. Recopilar y preparar la información para el proceso final de facturación y efectuar la digitación correspondiente en el sistema de información oportunamente teniendo en cuenta el ciclo mensual de facturación y emisión de las facturas de cobro. 4. Realizar el proceso de pre crítica o revisión previa a las lecturas, acuerdos de pago, PQR y a la facturación en general con el fin de depurar y optimizar la calidad y veracidad de los datos de manera oportuna y permanente. 5. Coordinar el cargue por concepto de refinanciación o créditos de materiales otorgados por la empresa cuando haya lugar. 6. Salvaguardar las claves y el acceso al módulo de pagos y modificación de datos de lecturas y códigos, además de los datos maestros de tipo confidencial contenidos en el sistema de facturación. 	

“FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD”

60

Misión: “ESPUFLAN E.S.P. Aporta bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en condiciones de eficiencia, eficacia, equidad y preservación de los ecosistemas; así mismo promocionando el desarrollo socioeconómico sostenible en su área de influencia y la calificación del talento humano, con criterio de compromiso social y calidez en el servicio.”

Carrera 8 No 12 Esquina 2° piso, Teléfonos (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800.190.921-4

En el año 2021 **ESPUFLAN E.S.P.**, ser una empresa reconocida en la región como líder en la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por la cobertura, calidad y eficiencia de nuestros procesos, soportada en una infraestructura confiable, consolidada financieramente y con un equipo humano competente y comprometido.

7. Llevar un registro de control diario sobre los reclamos que ameriten afectación del sistema de facturación, además de establecer un plan de trabajo diario en la oficina de sistemas de información.
8. Colaborar con la organización y distribución de las facturas de cobro de los servicios, con el fin de facilitar el reparto de las mismas por parte de los lectores y demás personal de apoyo.
9. Consolidar un registro estadístico mes a mes sobre las novedades en los reportes de lecturas, tales como, medidores pegados, ilegibles dañados, lotes, conexiones directas y suspendidas, fraudes, etc. y demás reportadas por los lectores en el registro de las lecturas.
10. Emitir oportunamente los reportes contenidos en el sistema de facturación, necesarios para efectuar el control presupuestal y financiero que requiera la empresa en un momento dado, además de los reportes de lecturas, corte a usuarios morosos, consumos reducidos y excedidos y demás que se requieran para realizar actividades de campo.
11. Elaborar los duplicados de facturas extraviadas por parte de los usuarios, al igual que las facturas re liquidadas por efecto de reclamos en la facturación de servicios.
12. Establecer estadística de entrega de recibos a la Sección de Atención al Cliente y asegurar su utilización o anulación cada mes.
13. Preparar y ordenar adecuadamente la información referente al área de facturación. Para efectos de presentación de informes mes a mes y consolidación, a lo diferentes entes de control del Estado y a la diferentes páginas WEB de los Entes Reguladores, tales como el sistema único de información SUI.
14. Ejercer el autocontrol en todas las actividades que desarrolla, cumpliendo con el MECI (Modelo de Control Interno) de la Empresa.
15. Velar diariamente por el cumplimiento de las normas de seguridad industrial de la empresa con el fin de mitigar los niveles de riesgo y de accidentalidad del recurso humano interno y de particulares que de una u otra forma puedan ser afectados.
16. Velar por la Organización, Control y actualización el sistema de archivo y la correspondencia en general, utilizando técnicas y procedimientos acordes con las necesidades de la misma.
17. Las demás funciones que por necesidad del servicio le sean asignadas por la autoridad competente de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES

1. Los sistemas de información, clasificación, actualización y manejo del proceso de facturación de los servicios públicos son diseñados, desarrollados y aplicados teniendo en cuenta las necesidades, las políticas institucionales y las normas técnicas y legales vigentes.
2. Los conocimientos técnicos son aplicados y adecuados sirviendo de apoyo al desarrollo de las actividades propias y el cumplimiento de las metas propuestas.
3. El flujo de información se encuentra debidamente coordinado, logrando un manejo y procesamiento de datos correctos y seguros.
4. Los datos procesados y generados garantizan una facturación oportuna y flujo monetario estable.
5. Los informes presentados son detallados, actualizados y acordes con las políticas y tiempos establecidos de acuerdo al órgano solicitante.
6. Los equipos y programas son manejados con cuidado adecuada y oportunamente.
7. La agilidad en tiempos de respuesta a los requerimientos, consultas, solicitudes y peticiones, permite la aplicabilidad del sistema en las necesidades de los usuarios.
8. Los ajustes, correctivos, seguimientos y acciones propuestas contribuyen al mejoramiento constante del proceso integral de la facturación.

V. CAMPO DE APLICACION

“FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD”

61

Misión: “ESPUFLAN E.S.P. Aporta bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en condiciones de eficiencia, eficacia, equidad y preservación de los ecosistemas; así mismo promocionando el desarrollo socioeconómico sostenible en su área de influencia y la calificación del talento humano. con criterio de compromiso social y calidez en el servicio.”

Carrera 8 No 12 Esquina 2° piso, Teléfonos (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800.190.921-4

En el año 2021 **ESPUFLAN E.S.P.**, ser una empresa reconocida en la región como líder en la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por la cobertura, calidad y eficiencia de nuestros procesos, soportada en una infraestructura confiable, consolidada financieramente y con un equipo humano competente y comprometido.

 Clientes Internos y externos.  Entidades Públicas.	
VI. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Régimen tarifario aplicativo. 2. Ley de servicios públicos domiciliarios (Ley142 de 1994). 3. Técnicas Administrativas. 4. Sistema de gestión documental institucional. 5. Sistemas Informáticos (Programas Office). 6. Manejo de sistemas de Facturación 7. Servicio al Cliente. 8. Gestión de Calidad. 	
VII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
ESTUDIO	EXPERIENCIA
Título en Formación técnica profesional o tecnológica en áreas administrativas, contables y financieras.	Experiencia con el cargo igual o superior a doce (12) meses.

“FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD”

62

Misión: “ESPUFLAN E.S.P. Aporta bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en condiciones de eficiencia, eficacia, equidad y preservación de los ecosistemas; así mismo promocionando el desarrollo socioeconómico sostenible en su área de influencia y la calificación del talento humano. con criterio de compromiso social y calidez en el servicio.”

Carrera 8 No 12 Esquina 2° piso, Teléfonos (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800.190.921-4

En el año 2021 **ESPUFLAN E.S.P.**, ser una empresa reconocida en la región como líder en la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por la cobertura, calidad y eficiencia de nuestros procesos, soportada en una infraestructura confiable, consolidada financieramente y con un equipo humano competente y comprometido.

TECNICO ELECTRICISTA

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES TOLIMA "ESPUFLAN ESP"		
	MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES		
	FECHA: OCTUBRE 2014	CODIGO:MFCL001	VERSION:003
I. IDENTIFICACION			
Nivel Jerárquico:	Técnico		
Denominación del Empleo:	Técnico Electricista		
Código:	367		
Grado:	08		
No. de cargos:	Uno (1)		
Dependencia:	Dirección Técnica Operativa		
Cargo del Jefe Inmediato:	Director Técnico Operativo		
Personas a Cargo:	0		
Naturaleza del Empleo:	Contrato de Trabajador Oficial		
II. PROPOSITO PRINCIPAL			
Realizar con calidad los trabajos de operación y mantenimiento para garantizar el suministro de agua, así como las inspecciones técnicas e instalaciones, que permitan asegurar buena calidad y continuidad en el servicio eléctrico, asignado. Ejecutar y controlar labores técnicas en las tareas concernientes al mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones electromecánicas de los equipos mecánicos y de bombeo de aguas residuales y blancas con el fin de cumplir los oportunamente con los requerimientos de servicio de la entidad.			
III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES			
<ol style="list-style-type: none">1. Participar activamente en la ejecución de los programas de mantenimiento preventivo y/o mantenimiento correctivo de tal forma que asegure, un servicio Continuo y de óptima calidad.2. Realizar el mantenimiento preventivo de los equipos de bombeo, tablero de control y niveles de agua (diario); chequeo ruidos y vibración; limpieza de equipos, verificación de calidad aceites de los motores y de las instalaciones eléctricas (mensual); alineación motores de las bombas (anualmente); verificación y operación de válvulas de cheque (cada 6 meses) para mantenerlos en buenas condiciones y prevenir así paradas que alteren el normal funcionamiento de los servicios prestados.3. Vigilar y controlar el estado general y la correcta operación de los equipos mecánicos y de bombeo con el propósito de garantizar su eficiente funcionamiento.4. Realizar informes especificando las reparaciones, cambios de piezas, mantenimiento y demás operaciones realizadas, de acuerdo con los formatos y procedimientos establecidos, para actualizar las hojas de vida.5. Establecer y solicitar los repuestos, elementos, accesorios y demás componentes que se requieran para el normal funcionamiento de los equipos mecánicos y de bombeo de aguas residuales y blancas.6. Interpretar los esquemas, planos de taller, despiece, ensamblaje y montaje de equipos			

"FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD"

63

Misión: "ESPUFLAN E.S.P. Aporta bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en condiciones de eficiencia, eficacia, equidad y preservación de los ecosistemas; así mismo promocionando el desarrollo socioeconómico sostenible en su área de influencia y la calificación del talento humano, con criterio de compromiso social y calidez en el servicio."

Carrera 8 No 12 Esquina 2° piso, Teléfonos (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800.190.921-4

En el año 2021 **ESPUFLAN E.S.P.**, ser una empresa reconocida en la región como líder en la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por la cobertura, calidad y eficiencia de nuestros procesos, soportada en una infraestructura confiable, consolidada financieramente y con un equipo humano competente y comprometido.

<p>mecánicos y de bombeo, para la correcta ejecución de los trabajos encomendados.</p> <ol style="list-style-type: none"> 7. Efectuar un registro mensual en los formatos establecidos de las horas de servicio acumuladas para cada motor y para cada bomba (independientemente), con individualización de cada componente mecánico de las bombas en las estaciones de bombeo para control en el funcionamiento adecuado de estos equipos. 8. Instala y mantiene máquinas y motores eléctricos. Determina el amperaje eléctrico que ameritan los motores. Instala lámparas de todos los tipos requeridos. Conecta los cables a las redes respectivas. Realiza acometidas eléctricas. Ubica el cableado adecuado para la instalación de equipos y/o aparatos eléctricos. 9. Informar a su jefe la relación de las herramientas e instrumentos que le son necesarios para la mejor culminación de las tareas programadas. 10. Apoyar a su jefatura en la supervisión de la labor del personal contratado para la ejecución de obras eléctricas. 11. Informar al superior inmediato sobre los desperfectos o posibles fallas que puedan presentarse en los equipos mecánicos y de bombeo, con el propósito que se tomen las medidas correctivas del caso. 12. Mantener en buen estado los equipos, herramientas e instrumentos de trabajo que se le asigne o que se le entregue para cada labor específica. En Cualquier caso, proceder a la total revisión de dichos equipos en almacén. 13. Ubica el cableado adecuado para la instalación de equipos y/o aparatos eléctricos. Instala controles para motores eléctricos. 14. Ejercer el autocontrol en todas las actividades que desarrolla, cumpliendo con el MECI (Modelo de Control Interno) de la Empresa. 15. Velar diariamente por el cumplimiento de las normas de seguridad industrial con el fin de mitigar los niveles de riesgo y de accidentalidad del recurso humano interno y de particulares que de una u otra forma puedan ser afectados. 16. Velar por la Organización, Control y actualización el sistema de archivo y la correspondencia en general, utilizando técnicas y procedimientos acordes con las necesidades de la misma. 17. Las demás funciones que por necesidad del servicio le sean asignadas por la autoridad competente de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo. 	
IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Mantener en condiciones operativas los equipos y artefactos eléctricos de la unidad y de otras dependencias que lo requieran, ejecutando actividades de reparación y mantenimiento de equipos y artefactos eléctricos, a fin de garantizar el buen funcionamiento de los mismos. 	
V. CAMPO DE APLICACION	
<ul style="list-style-type: none">  Clientes Internos y externos.  Entidades Públicas. 	
VI. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Normatividad Electricidad, cálculo de amperajes. Realización de informes de carácter técnico y estadístico. Gestión de Calidad. 2. Conocimientos en mantenimiento y reparación de equipos de bombeo, válvulas y registros de todo tipo de material y diámetros. De sistemas mecánicos y eléctricos y su mantenimiento preventivo y correctivo. 	
VII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
ESTUDIO	EXPERIENCIA
Título en Formación técnica o tecnológica en área eléctricas.	Experiencia con el cargo igual o superior a doce (12) meses.

“FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD”

64

Misión: **“ESPUFLAN E.S.P.** Aporta bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en condiciones de eficiencia, eficacia, equidad y preservación de los ecosistemas; así mismo promocionando el desarrollo socioeconómico sostenible en su área de influencia y la calificación del talento humano. con criterio de compromiso social y calidez en el servicio.”

Carrera 8 No 12 Esquina 2° piso, Teléfonos (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800.190.921-4

En el año 2021 **ESPUFLAN E.S.P.**, ser una empresa reconocida en la región como líder en la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por la cobertura, calidad y eficiencia de nuestros procesos, soportada en una infraestructura confiable, consolidada financieramente y con un equipo humano competente y comprometido.

TECNICO CONTABLE

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES TOLIMA "ESPUFLAN ESP"		
	MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES		
	FECHA: OCTUBRE 2014	CODIGO:MFCL001	VERSION:003

I. IDENTIFICACION	
Nivel Jerárquico:	Técnico
Denominación del Empleo:	Técnico Contable
Código:	367
Grado:	13
No. de cargos:	Uno (1)
Dependencia:	Dirección Administrativo y Financiero
Cargo del Jefe Inmediato:	Director Administrativo y Financiero
Personas a Cargo:	0
Naturaleza del Empleo:	Contrato de Trabajador Oficial
II. PROPOSITO PRINCIPAL	
Servir de apoyo en los procesos de Gestión Financiera con énfasis en contabilidad, ejecutando los procedimientos administrativos que se emanen directamente de esta área, así mismo cumplir con las actividades de registro de los asientos contables, secretariado y manejo y archivo de la información contable.	
III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Suministrar apoyo técnico y operativo para la aplicación normas y procedimientos contables y tributarios, a fin de contribuir a la generales de los estados financieros de la empresa. 2. Suministrar apoyo técnico y operativo para las actividades relacionadas con la generación de estados financieros y facilitar la presentación de informes, medios magnéticos y declaraciones para contribuir al cumplimiento de las normas contables y a la presentación de reportes requeridos por los entes de control. 3. Suministrar apoyo técnico y operativo en la expedición de certificados solicitados por los diferentes proveedores de la empresa. 4. Suministrar apoyo técnico y operativo en las actividades relacionadas con las diferentes Interfaces y revisar los boletines de Ingresos, nóminas, provisiones, seguridad social parafiscales, así como la conciliación de almacén en cuanto a las entregas, salidas y materiales de convenios. 5. Suministrar apoyo técnico y operativo en el registro de las órdenes de pago y revisar los documentos soporte. 6. Suministrar apoyo técnico y operativo en las actividades relacionadas con las conciliaciones bancarias. 7. Suministrar apoyo técnico y operativo en las actividades relacionadas con el registro de las facturas de venta de contado por otros conceptos que maneje la empresa. 	

“FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD”

65

Misión: “ESPUFLAN E.S.P. Aporta bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en condiciones de eficiencia, eficacia, equidad y preservación de los ecosistemas; así mismo promocionando el desarrollo socioeconómico sostenible en su área de influencia y la calificación del talento humano, con criterio de compromiso social y calidez en el servicio.”

Carrera 8 No 12 Esquina 2° piso, Teléfonos (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800.190.921-4

En el año 2021 **ESPUFLAN E.S.P.**, ser una empresa reconocida en la región como líder en la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por la cobertura, calidad y eficiencia de nuestros procesos, soportada en una infraestructura confiable, consolidada financieramente y con un equipo humano competente y comprometido.

<ol style="list-style-type: none"> 8. Suministrar apoyo técnico y operativo en las actividades relacionadas con el registro de los libros principales y auxiliares que exige la Contaduría General de la Nación y mantenerlos debidamente actualizados. 9. Suministrar apoyo técnico y operativo en el proceso de registro de los contratos que suscriba la empresa y revisar los documentos soporte. 10. Suministrar apoyo técnico y operativo en el proceso de conciliación de ingresos y gastos efectuados por la entidad, en coordinación con las áreas de presupuesto y tesorería. 11. Suministrar apoyo técnico y operativo en el proceso de en las actividades relacionadas con activos fijos y actualizaciones. 12. Suministrar apoyo técnico y operativo en el proceso de en las actividades relacionadas con la Toma física de Inventarios. 13. Suministrar apoyo técnico y operativo en el proceso de en las actividades relacionadas con la Implementación de Costos ABC. 14. Ejercer el autocontrol en todas las actividades que desarrolla, cumpliendo con el MECI (Modelo de Control Interno) de la Empresa. 15. Velar diariamente por el cumplimiento de las normas de seguridad industrial con el fin de mitigar los niveles de riesgo y de accidentalidad del recurso humano interno y de particulares que de una u otra forma puedan ser afectados. 16. Velar por la Organización, Control y actualización el sistema de archivo y la correspondencia en general, utilizando técnicas y procedimientos acordes con las necesidades de la misma. 17. Las demás funciones que por necesidad del servicio le sean asignadas por la autoridad competente de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo. 	
IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Contribución a la generación de estados financieros de la entidad. 2. Contribución a mayor eficiencia en la generación de informes y reportes contables. 3. Contribución en el cumplimiento de las normas contables. 	
V. CAMPO DE APLICACION	
<ul style="list-style-type: none">  Clientes Internos y externos.  Entidades Públicas. 	
VI. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Sistemas operativos. 2. Bases de datos. 3. Técnicas de Archivo. 3. Contabilidad. 4. Servicio al Cliente. 	
VII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
ESTUDIO	EXPERIENCIA
Título en Formación técnica, tecnológica o Profesional en áreas contables o financieras.	Experiencia con el cargo igual o superior a doce (12) meses.

“FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD”

66

Misión: *“ESPUFLAN E.S.P. Aporta bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en condiciones de eficiencia, eficacia, equidad y preservación de los ecosistemas; así mismo promocionando el desarrollo socioeconómico sostenible en su área de influencia y la calificación del talento humano. con criterio de compromiso social y calidez en el servicio.”*

Carrera 8 No 12 Esquina 2° piso, Teléfonos (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800.190.921-4

En el año 2021 **ESPUFLAN E.S.P.**, ser una empresa reconocida en la región como líder en la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por la cobertura, calidad y eficiencia de nuestros procesos, soportada en una infraestructura confiable, consolidada financieramente y con un equipo humano competente y comprometido.

NIVEL ASISTENCIAL

NRO	DENOMINACION DEL CARGO	CODIGO	GRADO
1	SERVICIOS GENERALES	470	5
14	AUXILIAR OPERATIVO	565	7
4	OPERARIO DE PLANTA	490	18
4	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	407	11
1	MECANICO DE PLANTA	314	23
2	OPERARIO DE FONTANERIA	487	13
3	OPERARIO DE FONTANERIA	565	7
2	CONDUCTOR ESPECIALIZADO	480	16
2	OPERARIO DE ASEO	480	16
4	CELADORES	480	16

“FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD”

67

Misión: “ESPUFLAN E.S.P. Aporta bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en condiciones de eficiencia, eficacia, equidad y preservación de los ecosistemas; así mismo promocionando el desarrollo socioeconómico sostenible en su área de influencia y la calificación del talento humano. con criterio de compromiso social y calidez en el servicio.”

Carrera 8 No 12 Esquina 2° piso, Teléfonos (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800.190.921-4

En el año 2021 **ESPUFLAN E.S.P.**, ser una empresa reconocida en la región como líder en la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por la cobertura, calidad y eficiencia de nuestros procesos, soportada en una infraestructura confiable, consolidada financieramente y con un equipo humano competente y comprometido.

SERVICIOS GENERALES

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES TOLIMA "ESPUFLAN ESP"		
	MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES		
	FECHA: OCTUBRE 2014	CODIGO:MFCL001	VERSION:003

I. IDENTIFICACION	
Nivel Jerárquico:	Asistencial
Denominación del Empleo:	Servicios Generales
Código:	470
Grado:	05
No. de cargos:	Uno (1)
Dependencia:	Dirección Administrativo y Financiero
Cargo del Jefe Inmediato:	Director Administrativo y Financiero
Personas a Cargo:	0
Naturaleza del Empleo:	Contrato de Trabajador Oficial
II. PROPÓSITO PRINCIPAL	
Adelantar labores de asistencia operativa en las actividades propias de la Gestión Administrativa, relacionadas con el Aseo general de todas las instalaciones de la empresa y el servicio de cafetería.	
III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none">1. Adelantar las labores relacionadas con la prestación de servicios generales, en especial con lo relacionado con el orden y el aseo, de las instalaciones con el fin de mantenerlas en condiciones idóneas para facilitar el bienestar y el adecuado desempeño de las actividades institucionales.2. Suministrar la atención relacionada con los servicios de cafetería que le sean solicitados, con el propósito de contribuir al bienestar de los usuarios internos y externos de la entidad.3. Apoyar las labores de mantenimiento en las instalaciones de la entidad.4. Ejercer el autocontrol en todas las actividades que desarrolla, cumpliendo con el MECI (Modelo de Control Interno) de la Empresa.5. Velar diariamente por el cumplimiento de las normas de seguridad industrial de la empresa con el fin de mitigar los niveles de riesgo y de accidentalidad del recurso humano interno y de particulares que de una u otra forma puedan ser afectados.6. Velar por la Organización, Control y actualización el sistema de archivo y la correspondencia en general, utilizando técnicas y procedimientos acordes con las necesidades de la misma.7. Las demás funciones que por necesidad del servicio le sean asignadas por la autoridad competente de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo.	
IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES	
<ol style="list-style-type: none">1. Contribución al bienestar y mejor desempeño de las actividades institucionales, adelantando labores relacionadas con el orden y el aseo de las instalaciones de la empresa.2. Contribución al bienestar de los usuarios internos y externos de la entidad, mediante un	

"FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD"

68

Misión: "ESPUFLAN E.S.P. Aporta bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en condiciones de eficiencia, eficacia, equidad y preservación de los ecosistemas; así mismo promocionando el desarrollo socioeconómico sostenible en su área de influencia y la calificación del talento humano, con criterio de compromiso social y calidez en el servicio."

Carrera 8 No 12 Esquina 2° piso, Teléfonos (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800.190.921-4

En el año 2021 **ESPUFLAN E.S.P.**, ser una empresa reconocida en la región como líder en la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por la cobertura, calidad y eficiencia de nuestros procesos, soportada en una infraestructura confiable, consolidada financieramente y con un equipo humano competente y comprometido.

adecuado, eficiente y oportuno servicio de cafetería.	
V. CAMPO DE APLICACION	
<ul style="list-style-type: none">  Clientes Internos y externos.  Entidades Públicas. 	
VI. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Servicio al Cliente. 2. Excelentes Relaciones Interpersonales. 3. Otros Conocimientos relacionados con la función que desempeña. 	
VII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
ESTUDIO	EXPERIENCIA
Formación Bachiller o técnica.	Experiencia con el cargo igual o superior a doce (12) meses.

“FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD”

69

Misión: “ESPUFLAN E.S.P. Aporta bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en condiciones de eficiencia, eficacia, equidad y preservación de los ecosistemas; así mismo promocionando el desarrollo socioeconómico sostenible en su área de influencia y la calificación del talento humano. con criterio de compromiso social y calidez en el servicio.”

Carrera 8 No 12 Esquina 2° piso, Teléfonos (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800.190.921-4

En el año 2021 **ESPUFLAN E.S.P.**, ser una empresa reconocida en la región como líder en la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por la cobertura, calidad y eficiencia de nuestros procesos, soportada en una infraestructura confiable, consolidada financieramente y con un equipo humano competente y comprometido.

AUXILIAR OPERATIVO

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES TOLIMA "ESPUFLAN ESP"		
	MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES		
	FECHA: OCTUBRE 2014	CODIGO:MFCL001	VERSION:003

I. IDENTIFICACION	
Nivel Jerárquico:	Asistencial
Denominación del Empleo:	Auxiliar Operativo – Cortes – Reconexiones – Instalación y Retiro Medidores.
Código:	565
Grado:	07
No. de cargos:	Tres (03)
Dependencia:	Dirección Comercial
Cargo del Jefe Inmediato:	Director Comercial
Personas a Cargo:	0
Naturaleza del Empleo:	Contrato de Trabajador Oficial
II. PROPOSITO PRINCIPAL	
Adelantar labores de asistencia operativa en las actividades propias de la Gestión Comercial con énfasis en: 1. las actividades del debido proceso para retiro e instalación de medidores a usuarios y/o suscriptores nuevos o activos, 2. Servir de apoyo en los procesos de órdenes de suspensiones, reinstalaciones, cortes, o reconexiones.	
III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none">1. Apoyar la gestión comercial con el retiro e instalación de Micro medidores a los usuarios del servicio de Acueducto.2. Ejecutar y llevar un control de todos los pasos inherentes al desarrollo del debido proceso para retiro e instalación o cambio de Micro medidores del servicio de Acueducto.3. Apoyar las actividades administrativas del proceso de normalización de ilícitos.4. Revisar el estado de los micros medidores y acometidas domiciliarias con el fin de informar y recomendar las medidas correctivas para mantener siempre un óptimo servicio de acueducto.5. Apoyar la gestión comercial de Cartera y recaudos en la programación de los cortes, las suspensiones, reconexiones del servicio de Acueducto.6. Entregar una vez ejecutadas para actualizar e incorporar al sistema comercial los documentos necesarios (las órdenes) de corte, suspensión y de reinstalación del servicio de Acueducto.7. Colaborar en el levantamiento, revisión, actualización de información y los procedimientos que se utilicen en el área asignada, para garantizar su efectividad y pertinencia.8. Comunicar oportunamente al Director Comercial las inquietudes, solicitudes y reclamos con motivo del ejercicio de sus actividades.9. Ejercer el autocontrol en todas las actividades que desarrolla, cumpliendo con el MECI	

“FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD”

70

Misión: **“ESPUFLAN E.S.P.** Aporta bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en condiciones de eficiencia, eficacia, equidad y preservación de los ecosistemas; así mismo promocionando el desarrollo socioeconómico sostenible en su área de influencia y la calificación del talento humano, con criterio de compromiso social y calidez en el servicio.”

Carrera 8 No 12 Esquina 2° piso, Teléfonos (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800.190.921-4

En el año 2021 **ESPUFLAN E.S.P.**, ser una empresa reconocida en la región como líder en la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por la cobertura, calidad y eficiencia de nuestros procesos, soportada en una infraestructura confiable, consolidada financieramente y con un equipo humano competente y comprometido.

(Modelo de Control Interno) de la Empresa.	
<ol style="list-style-type: none"> 10. Velar diariamente por el cumplimiento de las normas de seguridad industrial con el fin de mitigar los niveles de riesgo y de accidentalidad del recurso humano interno y de particulares que de una u otra forma puedan ser afectados. 11. Velar por la Organización, Control y actualización el sistema de archivo y la correspondencia en general, utilizando técnicas y procedimientos acordes con las necesidades de la misma. 12. Las demás funciones que por necesidad del servicio le sean asignadas por la autoridad competente de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo. 	
IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Suministrada asistencia comercial y operativa en las actividades relacionadas con los cortes, las suspensiones y reinstalaciones del servicio de Acueducto. 2. Las diferentes actividades realizadas mejoran la presentación e imagen del municipio. 3. La recolección de basuras se hace con la regularidad ofrecida en el servicio público domiciliario de aseo. 4. Contribución al bienestar de los usuarios externos de la entidad. 5. Contribución al buen estado de los vehículos, mediante el adecuado mantenimiento. 6. Contribución al desplazamiento oportuno del personal. 7. Acciones conducentes a realizar su trabajo de manera oportuna y eficaz están de acuerdo con las políticas y las expectativas de la Empresa. 	
V. CAMPO DE APLICACION	
<ul style="list-style-type: none">  Clientes Internos y externos.  Entidades Públicas. 	
VI. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Servicio al Cliente. 2. Excelentes Relaciones Interpersonales. 3. Otros Conocimientos relacionados con la función que desempeña. 4. Manejo Manual de Herramientas. 	
VII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
ESTUDIO	EXPERIENCIA
Título en Formación Bachiller o técnica.	Experiencia con el cargo igual o superior a doce (12) meses.

“FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD”

71

Misión: “ESPUFLAN E.S.P. Aporta bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en condiciones de eficiencia, eficacia, equidad y preservación de los ecosistemas; así mismo promocionando el desarrollo socioeconómico sostenible en su área de influencia y la calificación del talento humano. con criterio de compromiso social y calidez en el servicio.”

Carrera 8 No 12 Esquina 2° piso, Teléfonos (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800.190.921-4

En el año 2021 **ESPUFLAN E.S.P.**, ser una empresa reconocida en la región como líder en la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por la cobertura, calidad y eficiencia de nuestros procesos, soportada en una infraestructura confiable, consolidada financieramente y con un equipo humano competente y comprometido.

AUXILIAR OPERATIVO

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES TOLIMA "ESPUFLAN ESP"		
	MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES		
	FECHA: OCTUBRE 2014	CODIGO:MFCL001	VERSION:003

I. IDENTIFICACION	
Nivel Jerárquico:	Asistencial
Denominación del Empleo:	Auxiliar Operativo – Lecturas.
Código:	565
Grado:	07
No. de cargos:	Tres (03)
Dependencia:	Dirección Comercial
Cargo del Jefe Inmediato:	Director Comercial
Personas a Cargo:	0
Naturaleza del Empleo:	Contrato de Trabajador Oficial
II. PROPOSITO PRINCIPAL	
Adelantar labores de asistencia operativa en las actividades propias de la Gestión Comercial con énfasis en: 1. Servir de apoyo en los procesos de toma de lecturas, critica, revisiones previas o verificaciones de lecturas, distribución de facturas a cada uno de los suscriptores de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo que la empresa ESPUFLAN ESP les presta.	
III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none">1. Apoyar la gestión comercial con la toma de lecturas de todos los Micro medidores ubicados en el Municipio de acuerdo con la programación y rutas establecidas por la empresa.2. Diligenciar los formatos destinados para la lectura de medidores con letra legible, entendible y sin tachones o enmendaduras, esto con el fin de que los datos consignados, sirvan de base para la toma de las decisiones.3. Apoyar el proceso de verificaciones de lecturas por reclamaciones del usuario antes de iniciar el proceso de Facturación.4. Entregar una vez ejecutadas para actualizar e incorporar al sistema comercial los documentos necesarios (los formatos de Lectura) del servicio de Acueducto.5. Apoyar la gestión comercial realizando la entrega de la facturación de los servicios prestados a los usuarios por ciclos o rutas establecidos previamente en la empresa.6. Colaborar en el levantamiento, revisión, actualización de información y los procedimientos que se utilicen en el área asignada, para garantizar su efectividad y pertinencia.7. Comunicar oportunamente al Director Comercial las inquietudes, solicitudes y reclamos con motivo del ejercicio de sus actividades, tomando información en el terreno con relación a medidores parados, mala dirección, medidores trocados, fraudes y medidores que no estén facturando.8. Ejercer el autocontrol en todas las actividades que desarrolla, cumpliendo con el MECI (Modelo de Control Interno) de la Empresa.	

“FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD”

72

Misión: **“ESPUFLAN E.S.P.** Aporta bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en condiciones de eficiencia, eficacia, equidad y preservación de los ecosistemas; así mismo promocionando el desarrollo socioeconómico sostenible en su área de influencia y la calificación del talento humano. con criterio de compromiso social y calidez en el servicio.”

Carrera 8 No 12 Esquina 2° piso, Teléfonos (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800.190.921-4

En el año 2021 **ESPUFLAN E.S.P.**, ser una empresa reconocida en la región como líder en la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por la cobertura, calidad y eficiencia de nuestros procesos, soportada en una infraestructura confiable, consolidada financieramente y con un equipo humano competente y comprometido.

<ol style="list-style-type: none"> 9. Velar diariamente por el cumplimiento de las normas de seguridad industrial con el fin de mitigar los niveles de riesgo y de accidentalidad del recurso humano interno y de particulares que de una u otra forma puedan ser afectados. 10. Velar por la Organización, Control y actualización el sistema de archivo y la correspondencia en general, utilizando técnicas y procedimientos acordes con las necesidades de la misma. 11. Las demás funciones que por necesidad del servicio le sean asignadas por la autoridad competente de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo. 	
IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Suministrar asistencia comercial y operativa en las actividades relacionadas con las lecturas y entrega de facturación del servicio de Acueducto. 2. Las diferentes actividades realizadas mejoran la presentación e imagen del municipio. 3. Contribución al bienestar de los usuarios externos de la entidad. 4. Acciones conducentes a realizar su trabajo de manera oportuna y eficaz están de acuerdo con las políticas y las expectativas de la Empresa. 	
V. CAMPO DE APLICACION	
<ul style="list-style-type: none">  Clientes Internos y externos.  Entidades Públicas. 	
VI. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Servicio al Cliente. 2. Excelentes Relaciones Interpersonales. 3. Otros Conocimientos relacionados con la función que desempeña. 4. Manejo Manual de Herramientas. 	
VII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
ESTUDIO	EXPERIENCIA
Título en Formación Bachiller o técnica.	Experiencia con el cargo igual o superior a doce (12) meses.

“FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD”

73

Misión: *“ESPUFLAN E.S.P. Aporta bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en condiciones de eficiencia, eficacia, equidad y preservación de los ecosistemas; así mismo promocionando el desarrollo socioeconómico sostenible en su área de influencia y la calificación del talento humano, con criterio de compromiso social y calidez en el servicio.”*

Carrera 8 No 12 Esquina 2° piso, Teléfonos (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800.190.921-4

En el año 2021 **ESPUFLAN E.S.P.**, ser una empresa reconocida en la región como líder en la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por la cobertura, calidad y eficiencia de nuestros procesos, soportada en una infraestructura confiable, consolidada financieramente y con un equipo humano competente y comprometido.

AUXILIAR OPERATIVO

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES TOLIMA "ESPUFLAN ESP"		
	MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES		
	FECHA: OCTUBRE 2014	CODIGO:MFCL001	VERSION:003

I. IDENTIFICACION	
Nivel Jerárquico:	Asistencial
Denominación del Empleo:	Auxiliar Operativo – Conductor.
Código:	565
Grado:	07
No. de cargos:	Uno (01)
Dependencia:	Dirección Técnica Operativa
Cargo del Jefe Inmediato:	Director Técnica Operativa
Personas a Cargo:	0
Naturaleza del Empleo:	Contrato de Trabajador Oficial
II. PROPOSITO PRINCIPAL	
Adelantar labores de asistencia operativa en las actividades propias de la Gestión Técnica Operativa con énfasis en: 1. Atender las actividades relacionadas con las labores de Conducción y traslado del personal operativo de la empresa y demás labores asignadas al cubrimiento de los diferentes sitios del Municipio.	
III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none">1. Conducir los vehículos automotores asignados y responder por el inventario de los elementos de los mismos.2. Velar por el buen funcionamiento, presentación y mantenimiento del vehículo.3. Realizar las operaciones menores y el mantenimiento preventivo que el vehículo a su cargo requiera para su normal funcionamiento.4. Transportar en el vehículo asignado a los funcionarios, personas, materiales, suministros y equipos que se le indique a los sitios y en los horarios encomendados, según lo ordenado por la Gerencia.5. Participar cuando sea necesario en el cargue y descargue del vehículo y traslado de elementos a sitios asignados.6. Llevar registro de consumo de combustible, lubricantes, accesorios y kilometraje, para un mejor servicio del vehículo.7. Por ningún motivo el vehículo entregado a su cuidado puede ser conducido por persona distinta a menos que por orden escrita del gerente o solicitud de la Junta Directiva.8. Guardar el vehículo en el lugar y hora asignada.9. Comunicar oportunamente al Gerente las inquietudes, solicitudes y reclamos con motivo del ejercicio de sus actividades.10. En general apoyar y ejecutar labores relacionadas con los Servicios de acueducto, alcantarillado y aseo y oficios varios del parque automotor.	

“FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD”

74

Misión: **“ESPUFLAN E.S.P.** Aporta bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en condiciones de eficiencia, eficacia, equidad y preservación de los ecosistemas; así mismo promocionando el desarrollo socioeconómico sostenible en su área de influencia y la calificación del talento humano, con criterio de compromiso social y calidez en el servicio.”

Carrera 8 No 12 Esquina 2° piso, Teléfonos (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800.190.921-4

En el año 2021 **ESPUFLAN E.S.P.**, ser una empresa reconocida en la región como líder en la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por la cobertura, calidad y eficiencia de nuestros procesos, soportada en una infraestructura confiable, consolidada financieramente y con un equipo humano competente y comprometido.

<ol style="list-style-type: none"> 11. Mantener al día toda la documentación de los vehículos en lo concerniente a impuestos, seguros, primas que sean de ley u otros amparos que la Empresa resuelva adquirir. 12. Realizar la supervisión a los mantenimientos del vehículo a cargo que se realicen a través de contratación específica con terceros 13. Ejercer el autocontrol en todas las actividades que desarrolla, cumpliendo con el MECI (Modelo de Control Interno) de la Empresa. 14. Velar diariamente por el cumplimiento de las normas de seguridad industrial de la empresa con el fin de mitigar los niveles de riesgo y de accidentalidad del recurso humano interno y de particulares que de una u otra forma puedan ser afectados. 15. Velar por la Organización, Control y actualización el sistema de archivo y la correspondencia en general, utilizando técnicas y procedimientos acordes con las necesidades de la misma. 16. Las demás funciones que por necesidad del servicio le sean asignadas por la autoridad competente de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo. 	
IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Suministrada asistencia comercial y operativa en las actividades relacionadas con los cortes, las suspensiones y reinstalaciones del servicio de Acueducto. 2. Las diferentes actividades realizadas mejoran la presentación e imagen del municipio. 3. La recolección de basuras se hace con la regularidad ofrecida en el servicio público domiciliario de aseo. 4. Contribución al bienestar de los usuarios externos de la entidad. 5. Contribución al buen estado de los vehículos, mediante el adecuado mantenimiento. 6. Contribución al desplazamiento oportuno del personal. 7. Acciones conducentes a realizar su trabajo de manera oportuna y eficaz están de acuerdo con las políticas y las expectativas de la Empresa. 	
V. CAMPO DE APLICACION	
<ul style="list-style-type: none">  Clientes Internos y externos.  Entidades Públicas. 	
VI. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Servicio al Cliente. 2. Excelentes Relaciones Interpersonales. 3. Otros Conocimientos relacionados con la función que desempeña. 4. Manejo Manual de Herramientas. 	
VII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
ESTUDIO	EXPERIENCIA
Título en Formación Bachiller o técnica. Licencia de Conducción de Quinta Categoría.	Experiencia con el cargo igual o superior a doce (12) meses.

“FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD”

75

Misión: *“ESPUFLAN E.S.P. Aporta bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en condiciones de eficiencia, eficacia, equidad y preservación de los ecosistemas; así mismo promocionando el desarrollo socioeconómico sostenible en su área de influencia y la calificación del talento humano. con criterio de compromiso social y calidez en el servicio.”*

Carrera 8 No 12 Esquina 2° piso, Teléfonos (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800.190.921-4

En el año 2021 **ESPUFLAN E.S.P.**, ser una empresa reconocida en la región como líder en la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por la cobertura, calidad y eficiencia de nuestros procesos, soportada en una infraestructura confiable, consolidada financieramente y con un equipo humano competente y comprometido.

AUXILIAR OPERATIVO

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES TOLIMA "ESPUFLAN ESP"		
	MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES		
	FECHA: OCTUBRE 2014	CODIGO:MFCL001	VERSION:003

I. IDENTIFICACION	
Nivel Jerárquico:	Asistencial
Denominación del Empleo:	Auxiliar Operativo – Aseo.
Código:	565
Grado:	07
No. de cargos:	Tres (03)
Dependencia:	Dirección Técnica Operativa
Cargo del Jefe Inmediato:	Director Técnica Operativa
Personas a Cargo:	0
Naturaleza del Empleo:	Contrato de Trabajador Oficial
II. PROPOSITO PRINCIPAL	
Adelantar las actividades necesarias en la recolección domiciliaria de residuos sólidos y disposición final de los mismos.	
III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none">1. Recolectar basuras en el casco urbano, y donde la empresa preste su servicio en el horario y los días establecidos por el Jefe Inmediato.2. Cumplir con las rutas de recolección domiciliaria de residuos sólidos que le hayan sido asignadas.3. Brindar un servicio adecuado en el proceso de recolección manual de basuras dando un buen trato a los recipientes no desechables, donde los usuarios la depositan y evitando al máximo el derramamiento de las mismas.4. No aceptar cambios en las rutas de recolección mientras no hayan sido autorizadas por su jefe inmediato.5. Recoger periódicamente las basuras y residuos que la ciudadanía deposite en los recipientes que están colocados en algunos lugares del Municipio para el aseo público.6. No realizar actividades de reciclaje en el momento de la recolección ni en el momento de la disposición final.7. Tomar las medidas necesarias para que en el proceso de descargue de la basura del vehículo recolector al sitio de disposición final no queden residuos en la superficie que alteren el aseo ya realizado y evitar malos olores. Debe realizar los trabajos correspondientes a la disposición final de las basuras, de acuerdo al sistema que utilice en cada localidad.8. Debe realizar los trabajos correspondientes a la disposición final de las basuras, Solicitar con la debida anticipación los elementos que requiera para cumplir con las labores asignadas y velar por su buen uso y conservación acuerdo al sistema que utilice en cada localidad. Informar a su superior inmediato sobre cualquier anomalía presentada para el cumplimiento	

"FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD"

76

Misión: "ESPUFLAN E.S.P. Aporta bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en condiciones de eficiencia, eficacia, equidad y preservación de los ecosistemas; así mismo promocionando el desarrollo socioeconómico sostenible en su área de influencia y la calificación del talento humano, con criterio de compromiso social y calidez en el servicio."

Carrera 8 No 12 Esquina 2° piso, Teléfonos (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800.190.921-4

En el año 2021 **ESPUFLAN E.S.P.**, ser una empresa reconocida en la región como líder en la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por la cobertura, calidad y eficiencia de nuestros procesos, soportada en una infraestructura confiable, consolidada financieramente y con un equipo humano competente y comprometido.

<p>de sus funciones. Informar al usuario en el caso de presentarse interrupción del servicio por cualquier causa.</p> <ol style="list-style-type: none"> 9. Ejercer el autocontrol en todas las actividades que desarrolla, cumpliendo con el MECI (Modelo de Control Interno) de la Empresa. 10. Velar diariamente por el cumplimiento de las normas de seguridad industrial de la empresa con el fin de mitigar los niveles de riesgo y de accidentalidad del recurso humano interno y de particulares que de una u otra forma puedan ser afectados. 11. Velar por la Organización, Control y actualización el sistema de archivo y la correspondencia en general, utilizando técnicas y procedimientos acordes con las necesidades de la misma. 12. Las demás funciones que por necesidad del servicio le sean asignadas por la autoridad competente de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo. 	
IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Las diferentes actividades realizadas mejoran la presentación e imagen del Municipio. 2. La recolección de basuras se hace con la regularidad ofrecida en el servicio público domiciliario de aseo 3. Los elementos son conservados para ejecutar de manera pertinente sus labores. 4. Acciones conducentes a realizar su trabajo de manera oportuna y eficaz están de acuerdo con las políticas y las expectativas de la Empresa. 	
V. CAMPO DE APLICACION	
<ul style="list-style-type: none">  Clientes Internos y externos.  Entidades Públicas. 	
VI. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Servicio al Cliente. 2. Excelentes Relaciones Interpersonales. 3. Otros Conocimientos relacionados con la función que desempeña. 4. Manejo Manual de herramientas. 	
VII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
ESTUDIO	EXPERIENCIA
Diploma en Formación Bachiller o técnica.	Experiencia con el cargo igual o superior a doce (12) meses.

“FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD”

77

Misión: “**ESPUFLAN E.S.P.** Aporta bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en condiciones de eficiencia, eficacia, equidad y preservación de los ecosistemas; así mismo promocionando el desarrollo socioeconómico sostenible en su área de influencia y la calificación del talento humano. con criterio de compromiso social y calidez en el servicio.”

Carrera 8 No 12 Esquina 2° piso, Teléfonos (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800.190.921-4

En el año 2021 **ESPUFLAN E.S.P.**, ser una empresa reconocida en la región como líder en la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por la cobertura, calidad y eficiencia de nuestros procesos, soportada en una infraestructura confiable, consolidada financieramente y con un equipo humano competente y comprometido.

AUXILIAR OPERATIVO

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES TOLIMA "ESPUFLAN ESP"		
	MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES		
	FECHA: OCTUBRE 2014	CODIGO:MFCL001	VERSION:003

I. IDENTIFICACION

Nivel Jerárquico:	Asistencial
Denominación del Empleo:	Auxiliar Operativo – Barrido y Limpieza.
Código:	565
Grado:	07
No. de cargos:	Cuatro (04)
Dependencia:	Dirección Técnica Operativa
Cargo del Jefe Inmediato:	Director Técnica Operativa
Personas a Cargo:	0
Naturaleza del Empleo:	Contrato de Trabajador Oficial

II. PROPOSITO PRINCIPAL

Adelantar las actividades necesarias en la recolección domiciliar de residuos sólidos y disposición final de los mismos.

III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES

1. Recolectar basuras en el casco urbano, y donde la empresa preste su servicio en el horario y los días establecidos por el Jefe Inmediato.
2. Cumplir con las rutas de recolección domiciliar de residuos sólidos que le hayan sido asignadas.
3. Brindar un servicio adecuado en el proceso de recolección manual de basuras dando un buen trato a los recipientes no desechables, donde los usuarios la depositan y evitando al máximo el derramamiento de las mismas.
4. No aceptar cambios en las rutas de recolección mientras no hayan sido autorizadas por su jefe inmediato.
5. Recoger periódicamente las basuras y residuos que la ciudadanía deposite en los recipientes que están colocados en algunos lugares del Municipio para el aseo público.
6. No realizar actividades de reciclaje en el momento de la recolección ni en el momento de la disposición final.
7. Tomar las medidas necesarias para que en el proceso de descargue de la basura del vehículo recolector al sitio de disposición final no queden residuos en la superficie que alteren el aseo ya realizado y evitar malos olores. Debe realizar los trabajos correspondientes a la disposición final de las basuras, de acuerdo al sistema que utilice en cada localidad.
8. Debe realizar los trabajos correspondientes a la disposición final de las basuras, de acuerdo al sistema que utilice en cada localidad.

"FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD"

78

Misión: "ESPUFLAN E.S.P. Aporta bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en condiciones de eficiencia, eficacia, equidad y preservación de los ecosistemas; así mismo promocionando el desarrollo socioeconómico sostenible en su área de influencia y la calificación del talento humano, con criterio de compromiso social y calidez en el servicio."

Carrera 8 No 12 Esquina 2° piso, Teléfonos (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800.190.921-4

En el año 2021 **ESPUFLAN E.S.P.**, ser una empresa reconocida en la región como líder en la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por la cobertura, calidad y eficiencia de nuestros procesos, soportada en una infraestructura confiable, consolidada financieramente y con un equipo humano competente y comprometido.

<ol style="list-style-type: none"> 9. Solicitar con la debida anticipación los elementos que requiera para cumplir con las labores asignadas y velar por su buen uso y conservación. 10. Informar a su superior inmediato sobre cualquier anomalía presentada para el cumplimiento de sus funciones. 11. Informar al usuario en el caso de presentarse interrupción del servicio por cualquier causa. 12. Ejercer el autocontrol en todas las actividades que desarrolla, cumpliendo con el MECI (Modelo de Control Interno) de la Empresa. 13. Velar diariamente por el cumplimiento de las normas de seguridad industrial de la empresa con el fin de mitigar los niveles de riesgo y de accidentalidad del recurso humano interno y de particulares que de una u otra forma puedan ser afectados. 14. Velar por la Organización, Control y actualización el sistema de archivo y la correspondencia en general, utilizando técnicas y procedimientos acordes con las necesidades de la misma. 15. Las demás funciones que por necesidad del servicio le sean asignadas por la autoridad competente de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo. 	
IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Las diferentes actividades realizadas mejoran la presentación e imagen del municipio. 2. La recolección de basuras se hace con la regularidad ofrecida en el servicio público domiciliario de aseo 3. Los elementos son conservados para ejecutar de manera pertinente sus labores. 4. Acciones conducentes a realizar su trabajo de manera oportuna y eficaz están de acuerdo con las políticas y las expectativas de la Empresa. 	
V. CAMPO DE APLICACION	
<ul style="list-style-type: none">  Clientes Internos y externos.  Entidades Públicas. 	
VI. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Servicio al Cliente. 2. Excelentes Relaciones Interpersonales. 3. Otros Conocimientos relacionados con la función que desempeña. 4. Manejo Manual de Herramientas. 	
VII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
ESTUDIO	EXPERIENCIA
Diploma en Formación Bachiller o técnica.	Experiencia con el cargo igual o superior a doce (12) meses.

“FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD”

79

Misión: **“ESPUFLAN E.S.P.** Aporta bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en condiciones de eficiencia, eficacia, equidad y preservación de los ecosistemas; así mismo promocionando el desarrollo socioeconómico sostenible en su área de influencia y la calificación del talento humano. con criterio de compromiso social y calidez en el servicio.”

Carrera 8 No 12 Esquina 2° piso, Teléfonos (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800.190.921-4

En el año 2021 **ESPUFLAN E.S.P.**, ser una empresa reconocida en la región como líder en la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por la cobertura, calidad y eficiencia de nuestros procesos, soportada en una infraestructura confiable, consolidada financieramente y con un equipo humano competente y comprometido.

OPERADOR DE PLANTA

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES TOLIMA "ESPUFLAN ESP"		
	MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES		
	FECHA: OCTUBRE 2014	CODIGO:MFCL001	VERSION:003

I. IDENTIFICACION	
Nivel Jerárquico:	Asistencial
Denominación del Empleo:	Operario de Planta de Tratamiento - PTAP
Código:	490
Grado:	18
No. de cargos:	Cuatro (04)
Dependencia:	Dirección Técnica Operativa
Cargo del Jefe Inmediato:	Director Técnico Operativo
Personas a Cargo:	0
Naturaleza del Empleo:	Contrato de Trabajador Oficial
II. PROPÓSITO PRINCIPAL	
Desarrollar procesos y actividades propias en los sistemas de Aducción, Tratamiento, Producción Y Conducción de aguas crudas, tratadas y residuales que administra la Empresa como objetivo principal de la misma, cumpliendo con los programas trazados en procura, de ofrecer un servicio público óptimo y confiable para los usuarios.	
III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Operar y manejar los equipos de la planta de tratamiento de aguas. 2. Efectuar el lavado de los floculadores, sedimentadores, dosificadores y filtros. 3. Velar porque los tanques de lavado de filtros mantengan su reserva normal. 4. Tomar muestras y efectuar ensayos de floculación y de acuerdo a sus resultados graduar los dosificadores. 5. Revisar, registrar e informar sobre el estado de los caudales. 6. Solicitar a su jefe inmediato los productos químicos, herramientas y materiales requeridos en la planta de tratamiento, efectuando el pedido oportunamente, a fin de tenerlos disponibles durante el proceso de tratamiento de agua. 7. Llevar un registro de control del consumo de productos químicos y materiales utilizados en el tratamiento de agua potable. 8. Manejar, dosificar y aplicar las sustancias químicas requeridas para la potabilización del agua, adicionando los productos químicos necesarios para iniciar el proceso de potabilidad, efectuando los muestreos y mediciones para determinar las cantidades de coagulantes necesarias para su tratamiento, con el fin de controlar la calidad del agua. 9. Verificar la presión de bombeo, tomando lectura directa de los manómetros para asegurar que se encuentre dentro los parámetros establecidos y garantizar el suministro eficiente a la 	

“FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD”

80

Misión: “ESPUFLAN E.S.P. Aporta bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en condiciones de eficiencia, eficacia, equidad y preservación de los ecosistemas; así mismo promocionando el desarrollo socioeconómico sostenible en su área de influencia y la calificación del talento humano, con criterio de compromiso social y calidez en el servicio.”

Carrera 8 No 12 Esquina 2° piso, Teléfonos (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800.190.921-4

En el año 2021 **ESPUFLAN E.S.P.**, ser una empresa reconocida en la región como líder en la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por la cobertura, calidad y eficiencia de nuestros procesos, soportada en una infraestructura confiable, consolidada financieramente y con un equipo humano competente y comprometido.

comunidad.

10. Responder por las herramientas y elementos de trabajo.
11. Responder por el buen funcionamiento y estado de los motores ubicados en las casetas de Captación y distribución de la planta de tratamiento de Agua Potable.
12. Reportar y registrar el estado del sistema de la planta de tratamiento.
13. Llevar correctamente los cuadros sobre el tiempo de operación de cada una de las partes de la planta.
14. Velar porque los tanques de lavado de filtros o de almacenamiento ubicados en la planta mantengan su reserva normal.
15. Efectuar los análisis necesarios para garantizar la calidad del agua desde su tratamiento, en las diferentes fases, desde la cruda hasta la producida. Haciendo el seguimiento correspondiente a los niveles de turbiedad, pH, caudal y color.
16. Revisar e informar de inmediato sobre el estado de las fuentes y cuencas hidrográficas.
17. Diligenciar correctamente los formatos y planillas que se dispongan para control y registro operativo e inventarios.
18. Ejercer el autocontrol en todas las actividades que desarrolla, cumpliendo con el MECI (Modelo de Control Interno) de la Empresa.
19. Velar diariamente por el cumplimiento de las normas de seguridad industrial de la empresa con el fin de mitigar los niveles de riesgo y de accidentalidad del recurso humano interno y de particulares que de una u otra forma puedan ser afectados.
20. Velar por la Organización, Control y actualización el sistema de archivo y la correspondencia en general, utilizando técnicas y procedimientos acordes con las necesidades de la misma.
21. Las demás funciones que por necesidad del servicio le sean asignadas por la autoridad competente de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES

1. La revisión técnico mecánica y el estado de los equipos corresponde al uso normal.
2. Las comunicaciones del área técnica en cuanto a funcionamiento y abastecimiento de insumos son oportunas.
3. La operación y mantenimiento de los sistemas es oportuna.
4. El aspecto general de la planta de tratamiento es agradable y permanece en óptimas condiciones.
5. Se aplica conocimientos y destrezas en la realización de procesos técnicos altamente confiables y oportunos.
6. El suministro y producción de agua potable es acorde a lo proyectado y no genera emergencias predecibles.
7. El estado aseo y mantenimiento de los equipos es el exigido por las normas técnicas existentes.
8. El agua potable brindada a la comunidad cumple con los requisitos establecidos (apta para el consumo humano según la normatividad vigente).

V. CAMPO DE APLICACION

-  Clientes Internos y externos.
-  Entidades Públicas.

“FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD”

81

Misión: “ESPUFLAN E.S.P. Aporta bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en condiciones de eficiencia, eficacia, equidad y preservación de los ecosistemas; así mismo promocionando el desarrollo socioeconómico sostenible en su área de influencia y la calificación del talento humano, con criterio de compromiso social y calidez en el servicio.”

Carrera 8 No 12 Esquina 2° piso, Teléfonos (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800.190.921-4

En el año 2021 **ESPUFLAN E.S.P.**, ser una empresa reconocida en la región como líder en la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por la cobertura, calidad y eficiencia de nuestros procesos, soportada en una infraestructura confiable, consolidada financieramente y con un equipo humano competente y comprometido.

VI. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

1. Plantas de tratamiento de agua para el consumo humano y residuales
2. Conocimientos básicos de los Instrumentos y equipos de medición.
3. Manejo seguro de máquinas y herramientas manuales y de potencia.
4. Conceptos básicos sobre equipos de macro medición
5. Normas técnicas vigentes de aguas potables y residuales.

VII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

ESTUDIO	EXPERIENCIA
Diploma de Bachiller en cualquier modalidad.	Experiencia relacionada con el cargo igual o superior a doce (12) meses.

“FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD”

82

Misión: “ESPUFLAN E.S.P. Aporta bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en condiciones de eficiencia, eficacia, equidad y preservación de los ecosistemas; así mismo promocionando el desarrollo socioeconómico sostenible en su área de influencia y la calificación del talento humano. con criterio de compromiso social y calidez en el servicio.”

Carrera 8 No 12 Esquina 2° piso, Teléfonos (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800.190.921-4

En el año 2021 **ESPUFLAN E.S.P.**, ser una empresa reconocida en la región como líder en la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por la cobertura, calidad y eficiencia de nuestros procesos, soportada en una infraestructura confiable, consolidada financieramente y con un equipo humano competente y comprometido.

AUXILIAR ADMINISTRATIVO

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES TOLIMA "ESPUFLAN ESP"		
	MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES		
	FECHA: OCTUBRE 2014	CODIGO:MFCL001	VERSION:003

I. IDENTIFICACION	
Nivel Jerárquico:	Asistencial
Denominación del Empleo:	Auxiliar Administrativo (P.Q.R.)
Código:	407
Grado:	11
No. de cargos:	Dos (02)
Dependencia:	Dirección Comercial
Cargo del Jefe Inmediato:	Director Comercial
Personas a Cargo:	0
Naturaleza del Empleo:	Contrato de Trabajador Oficial
II. PROPÓSITO PRINCIPAL	
Atender los reclamos, peticiones, quejas e inquietudes de los Usuarios (PQR), propendiendo por una solución eficaz, eficiente y oportuna, de acuerdo a la Normatividad vigente, procedimientos y costumbre de la empresa.	
III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Recibir y tramitar las quejas, peticiones y reclamos presentados por los usuarios. 2. Remitir las quejas, peticiones y reclamos a las instancias involucradas y realizar el proceso de seguimiento eficaz correspondiente. 3. Coordinar e informar con el funcionario respectivo, las visitas técnicas necesarias, a fin de solucionar las peticiones, quejas y reclamos de los clientes. 4. Servir de enlace entre la empresa y los Usuarios y sostener unas relaciones adecuadas con los usuarios y particulares. 5. Recibir, revisar, clasificar, radicar, informar, notificar y despachar los documentos, datos, elementos y correspondencia, relacionados con los asuntos de competencia del área de reclamos y atención al cliente y la empresa en sí, de acuerdo con instrucciones recibidas de su jefe inmediato. 6. Orientar a los usuarios y suministrar la información que les sea solicitada, de conformidad con los procedimientos establecidos, frente a los servicios que presta la empresa. 7. Preparar los informes que le encomienden la Gerencia o el área comercial. 8. Organizar, mantener y responder por el adecuado manejo, registro y control de documentos, archivo. 9. Atender con prontitud y agrado la llamadas telefónicas, tanto internas como externas, tomar nota de los mensajes y transmitirlos a las personas interesadas. 10. Llevar una relación detallada de las llamadas a la línea de atención al cliente. 11. Desempeñar funciones de oficina y de asistencia administrativa encaminadas a facilitar el 	

“FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD”

83

Misión: “ESPUFLAN E.S.P. Aporta bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en condiciones de eficiencia, eficacia, equidad y preservación de los ecosistemas; así mismo promocionando el desarrollo socioeconómico sostenible en su área de influencia y la calificación del talento humano, con criterio de compromiso social y calidez en el servicio.”

Carrera 8 No 12 Esquina 2° piso, Teléfonos (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800.190.921-4

En el año 2021 **ESPUFLAN E.S.P.**, ser una empresa reconocida en la región como líder en la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por la cobertura, calidad y eficiencia de nuestros procesos, soportada en una infraestructura confiable, consolidada financieramente y con un equipo humano competente y comprometido.

desarrollo y ejecución de las actividades del área de desempeño.

12. Realizar seguimiento a la aplicación de las acciones, medidas y correctivos sugeridos para superar las inconsistencias objeto de quejas o reclamos y proponer al superior inmediato los ajustes preventivos que considere necesarios; conducentes a la óptima gestión organizacional y a la superación de las anomalías presentadas en la prestación de los servicios.
13. Organizar y mantener actualizado un sistema de información detallada de las quejas, peticiones y reclamos recibidos y de las soluciones o respuestas dadas a los mismos; libros de informes y reportes de reclamación de la empresa, al igual que de los recursos presentados.
14. Coordinar la actualización permanentemente del Catastro maestro de suscriptores, teniendo en cuenta los cambios requeridos a través de la oficina de Atención al Cliente y archivar adecuadamente el soporte físico que sustenta dichos cambios.
15. Responder por la seguridad y reserva de los libros y documentos bajo su cargo.
16. Hacer las llamadas telefónicas que le sean solicitadas y transmitir por Internet los documentos que le sean requeridos.
17. Manejar con discreción la información y la correspondencia.
18. Recopilar las normas relacionadas con la Empresa y en lo referente a la prestación de los servicios mantener al día los archivos de dicha recopilación.
19. Elaborar oportunamente los pedidos de elementos requeridos, y las demás funciones relacionadas con la naturaleza del cargo y área de desempeño.
20. Efectuar diligencias externas cuando las necesidades del servicio lo requieran.
21. Ejercer el autocontrol en todas las actividades que desarrolla, cumpliendo con el MECI (Modelo de Control Interno) de la Empresa.
22. Velar diariamente por el cumplimiento de las normas de seguridad industrial de la empresa con el fin de mitigar los niveles de riesgo y de accidentalidad del recurso humano interno y de particulares que de una u otra forma puedan ser afectados.
23. Velar por la Organización, Control y actualización el sistema de archivo y la correspondencia en general, utilizando técnicas y procedimientos acordes con las necesidades de la misma.
24. Las demás funciones que por necesidad del servicio le sean asignadas por la autoridad competente de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES

1. El trámite dado a Las quejas peticiones y reclamos presentados es oportuno, eficaz y acorde a las normas técnicas vigentes.
2. La coordinación con las otras áreas de la empresa frente a la atención al cliente es inmediata y oportuna.
3. La atención ofrecida a los clientes internos y externos con que se relaciona es de buena calidad y corresponde a una buena gestión de atención al cliente.
4. Los documentos se clasifican, radican y archivan con base en el sistema de gestión documental, y se les da el trámite requerido.
5. Pone en práctica sus conocimientos y experiencia para proponer y desarrollar acciones de optimización del área de desempeño.
6. Los informes presentados son detallados, actualizados y acordes con las políticas y tiempos establecidos de acuerdo al órgano solicitante.
7. Las llamadas telefónicas son relacionadas y atendidas oportunamente y se les da el trámite necesario.
8. Los ajustes, correctivos, seguimientos y acciones propuestas contribuyen al mejoramiento constante de la oficina de atención al cliente.
9. El sistema de información de la Oficina de atención al cliente mantiene organizado y actualizado de acuerdo a los requerimientos y normatividad vigente.

“FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD”

84

Misión: “ESPUFLAN E.S.P. Aporta bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en condiciones de eficiencia, eficacia, equidad y preservación de los ecosistemas; así mismo promocionando el desarrollo socioeconómico sostenible en su área de influencia y la calificación del talento humano, con criterio de compromiso social y calidez en el servicio.”

Carrera 8 No 12 Esquina 2° piso, Teléfonos (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800.190.921-4

En el año 2021 **ESPUFLAN E.S.P.**, ser una empresa reconocida en la región como líder en la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por la cobertura, calidad y eficiencia de nuestros procesos, soportada en una infraestructura confiable, consolidada financieramente y con un equipo humano competente y comprometido.

V. CAMPO DE APLICACION	
<p> Clientes Internos y externos.</p> <p> Entidades Públicas.</p>	
VI. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Manejo de programas informáticos básicos (Word y Excel) 2. Normatividad Derecho de petición, quejas y reclamos. 3. Gestión de atención al cliente. 4. Manejo de documentos y archivo. 5. Normatividad de servicios públicos domiciliarios (Ley 142 de 1994). 	
VII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
ESTUDIO	EXPERIENCIA
Diploma de Bachiller o Técnico en cualquier modalidad.	Experiencia con el cargo igual o superior a doce (12) meses.

“FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD”

85

Misión: “ESPUFLAN E.S.P. Aporta bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en condiciones de eficiencia, eficacia, equidad y preservación de los ecosistemas; así mismo promocionando el desarrollo socioeconómico sostenible en su área de influencia y la calificación del talento humano. con criterio de compromiso social y calidez en el servicio.”

Carrera 8 No 12 Esquina 2° piso, Teléfonos (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800.190.921-4

En el año 2021 **ESPUFLAN E.S.P.**, ser una empresa reconocida en la región como líder en la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por la cobertura, calidad y eficiencia de nuestros procesos, soportada en una infraestructura confiable, consolidada financieramente y con un equipo humano competente y comprometido.

AUXILIAR ADMINISTRATIVO

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES TOLIMA "ESPUFLAN ESP"		
	MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES		
	FECHA: OCTUBRE 2014	CODIGO:MFCL001	VERSION:003

I. IDENTIFICACION	
Nivel Jerárquico:	Asistencial
Denominación del Empleo:	Auxiliar Administrativo - Gestión Documental
Código:	407
Grado:	11
No. de cargos:	Uno (1)
Dependencia:	Dirección Administrativa y Financiera
Cargo del Jefe Inmediato:	Director Administrativo y Financiero
Personas a Cargo:	0
Naturaleza del Empleo:	Contrato de Trabajador Oficial
II. PROPOSITO PRINCIPAL	
Servir de apoyo en los procesos de la dirección administrativa y financiera, ejecutando las funciones de archivo y manejo de la correspondencia interna y externa, adoptando los planes, políticas, y programas establecidos en pro de alcanzar el más alto nivel de resultados, eficiencia y economía procesal, de igual forma ejercer el control y seguimiento a la información que generan todas las áreas y las que solicitan los usuarios de los servicios que presta la empresa.	
III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none">1. Responder por la organización, preservación y control de los archivos, teniendo en cuenta los principios de procedencia y orden original, el ciclo vital de los documentos y la normatividad archivística vigente.2. Apoyar y asesorar el manejo de la ventanilla única, garantizando la aplicación del acuerdo No. 060 de 2001 emanado por el Archivo General de la Nación.3. Apoyar y asesorar la ejecución de las funciones de archivo en manejo de correspondencia interna y externa.4. Apoyar y asesorar a todas las dependencias en la ejecución de los procesos de archivo de gestión, manejo del archivo central e histórico y ejercer control y seguimiento a la información en general.5. Apoyar y asesorar a todas las dependencias en la ejecución de los procesos de archivo de gestión, manejo del archivo central e histórico y ejercer control y seguimiento a la información en general.6. Manejar y controlar los derechos de petición, que radican los usuarios por la ventanilla única, así como los que envían por correo electrónico. (Garantizando su revisión radicación, registro y archivado de las mismas, y realizar seguimientos, así como toda clase de documentación.7. Coordinar con la persona encargada de la mensajería la entrega y despacho de documentos,	

"FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD"

86

Misión: "ESPUFLAN E.S.P. Aporta bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en condiciones de eficiencia, eficacia, equidad y preservación de los ecosistemas; así mismo promocionando el desarrollo socioeconómico sostenible en su área de influencia y la calificación del talento humano, con criterio de compromiso social y calidez en el servicio."

Carrera 8 No 12 Esquina 2° piso, Teléfonos (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800.190.921-4

En el año 2021 **ESPUFLAN E.S.P.**, ser una empresa reconocida en la región como líder en la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por la cobertura, calidad y eficiencia de nuestros procesos, soportada en una infraestructura confiable, consolidada financieramente y con un equipo humano competente y comprometido.

<p>exigiendo un formato de reporte diario de actividades.</p> <ol style="list-style-type: none"> 8. Mantener actualizado en la normatividad de archivística. 9. Garantizar y controlar la entrega de informes, elaboración, revisión y actualización de tablas de retención documental. (T.D.R.) y que éstas sean aplicadas a todos procesos de producción documental. 10. Citar por lo menos una vez al año el comité de archivo. Elaborar las actas y llevar un archivo de ellas. 11. Elaborar y presentar estrategias inherentes a la seguridad y salvaguardia de los documentos a su cargo. 12. Ejercer el autocontrol en todas las actividades que desarrolla, cumpliendo con el MECI (Modelo de Control Interno) de la Empresa. 13. Velar diariamente por el cumplimiento de las normas de seguridad industrial con el fin de mitigar los niveles de riesgo y de accidentalidad del recurso humano interno y de particulares que de una u otra forma puedan ser afectados. 14. Velar por la Organización, Control y actualización el sistema de archivo y la correspondencia en general, utilizando técnicas y procedimientos acordes con las necesidades de la misma. 15. Las demás funciones que por necesidad del servicio le sean asignadas por la autoridad competente de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo. 	
IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Contribución al cumplimiento de la normatividad archivística. 2. Contribución a una mayor eficiencia en la gestión documental. 3. Contribución a la eficacia en la búsqueda de documentos, requeridos por las diferentes dependencias. 	
V. CAMPO DE ACCION	
<ul style="list-style-type: none">  Clientes Internos y externos.  Entidades Públicas. 	
VI. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Sistemas Operativos 2. Técnicas de Archivo 3. Bases de datos. 4. Servicio al Cliente. 5. Otros Conocimientos relacionados con la función que desempeña. 	
VII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
ESTUDIO	EXPERIENCIA
Formación en áreas administrativas o archivísticas.	Experiencia con el cargo igual o superior a doce (12) meses.

“FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD”

87

Misión: *“ESPUFLAN E.S.P. Aporta bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en condiciones de eficiencia, eficacia, equidad y preservación de los ecosistemas; así mismo promocionando el desarrollo socioeconómico sostenible en su área de influencia y la calificación del talento humano. con criterio de compromiso social y calidez en el servicio.”*

Carrera 8 No 12 Esquina 2° piso, Teléfonos (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800.190.921-4

En el año 2021 **ESPUFLAN E.S.P.**, ser una empresa reconocida en la región como líder en la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por la cobertura, calidad y eficiencia de nuestros procesos, soportada en una infraestructura confiable, consolidada financieramente y con un equipo humano competente y comprometido.

AUXILIAR ADMINISTRATIVO

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES TOLIMA "ESPUFLAN ESP"		
	MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES		
	FECHA: OCTUBRE 2014	CODIGO:MFCL001	VERSION:003

I. IDENTIFICACION	
Nivel Jerárquico:	Asistencial
Denominación del Empleo:	Auxiliar Administrativo – Secretaria Gerencia y Talento Humano.
Código:	407
Grado:	11
No. de cargos:	Uno (1)
Dependencia:	Gerencia.
Cargo del Jefe Inmediato:	Gerencia.
Personas a Cargo:	0
Naturaleza del Empleo:	Contrato de Trabajador Oficial
II. PROPOSITO PRINCIPAL	
Es un cargo del nivel Asistencial, al que le compete la realización de labores de tipo administrativo, como recepción radicación de documentos y envío de correspondencia, al igual que de apoyo a la gerencia y la Subgerencia.	
III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Recibir los mensajes telefónicos, tomar nota de ellos y transmitirlos a las personas interesadas. 2. Hacer las llamadas telefónicas que le sean solicitadas y transmitir por fax o Internet los documentos que le sean requeridos. 3. Suministrar la información y orientación personal o telefónicamente, según lo requieran los funcionarios y público que se presenten en las Empresas de Servicios Públicos de Flandes. 4. Mantener organizado y actualizado el archivo de la gerencia y la subgerencia de la empresa, siguiendo las normas adoptadas para tal efecto. 5. Recibir, radicar y tramitar ante quien corresponda, la correspondencia y demás documentos que le sean entregados. 6. Contestar la correspondencia que le sea encomendada, siguiendo las instrucciones del gerente. 7. Enviar a las dependencias, oficinas o instituciones respectivas los documentos remitidos por el gerente, y velar por la entrega oportuna de éstos y responder por los documentos y elementos a su cargo. 8. Elaborar los pedidos de útiles y elementos de oficina indispensable para el funcionamiento de su dependencia. 9. Prestar asistencia a la Gerencia en todo lo que se necesite. 10. Prestar apoyo a la Subgerencia en lo que se requiera. 	

“FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD”

88

Misión: “ESPUFLAN E.S.P. Aporta bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en condiciones de eficiencia, eficacia, equidad y preservación de los ecosistemas; así mismo promocionando el desarrollo socioeconómico sostenible en su área de influencia y la calificación del talento humano, con criterio de compromiso social y calidez en el servicio.”

Carrera 8 No 12 Esquina 2° piso, Teléfonos (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800.190.921-4

En el año 2021 **ESPUFLAN E.S.P.**, ser una empresa reconocida en la región como líder en la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por la cobertura, calidad y eficiencia de nuestros procesos, soportada en una infraestructura confiable, consolidada financieramente y con un equipo humano competente y comprometido.

<ol style="list-style-type: none"> 11. Tramitar la correspondencia dirigida a la gerencia que no requiera actuación directa del Gerente. 12. Preparar, tramitar, y controlar la documentación generada en la gerencia general. Confección de cartas, escritos, informes, contratos, acuerdos, actas, informes, facturas, y documentos en general. Convocar a sesiones o reuniones. Llevar el control de la agenda del gerente. Velar por el ornato de las oficinas de los directivos y gerencia general. Coordinar las labores, tales como: entrega y distribución documentos. Atender a la comunidad en General. Mantener discreción sobre los asuntos confidenciales de la empresa. 13. Ejercer el autocontrol en todas las actividades que desarrolla, cumpliendo con el MECI (Modelo de Control Interno) de la Empresa. 14. Velar diariamente por el cumplimiento de las normas de seguridad industrial con el fin de mitigar los niveles de riesgo y de accidentalidad del recurso humano interno y de particulares que de una u otra forma puedan ser afectados. 15. Velar por la Organización, Control y actualización el sistema de archivo y la correspondencia en general, utilizando técnicas y procedimientos acordes con las necesidades de la misma. 16. Las demás funciones que por necesidad del servicio le sean asignadas por la autoridad competente de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo. 	
IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Contribución al cumplimiento de la normatividad archivística. 2. Contribución a una mayor eficiencia en la gestión documental. 3. Contribución a la eficacia en la búsqueda de documentos, requeridos por las diferentes dependencias. 	
V. CAMPO DE ACCION	
<ul style="list-style-type: none">  Clientes Internos y externos.  Entidades Públicas. 	
VI. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Sistemas Operativos 2. Técnicas de Secretariado y Archivo 3. Bases de datos. 4. Servicio al Cliente. 5. Otros Conocimientos relacionados con la función que desempeña. 	
VII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
ESTUDIO	EXPERIENCIA
Título en Formación técnica, tecnológica o Profesional en áreas administrativas o archivísticas.	Experiencia con el cargo igual o superior a doce (12) meses.

“FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD”

89

Misión: “**ESPUFLAN E.S.P.** Aporta bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en condiciones de eficiencia, eficacia, equidad y preservación de los ecosistemas; así mismo promocionando el desarrollo socioeconómico sostenible en su área de influencia y la calificación del talento humano. con criterio de compromiso social y calidez en el servicio.”

Carrera 8 No 12 Esquina 2° piso, Teléfonos (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800.190.921-4

En el año 2021 **ESPUFLAN E.S.P.**, ser una empresa reconocida en la región como líder en la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por la cobertura, calidad y eficiencia de nuestros procesos, soportada en una infraestructura confiable, consolidada financieramente y con un equipo humano competente y comprometido.

MECANICO DE PLANTA

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES TOLIMA "ESPUFLAN ESP"		
	MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES		
	FECHA: OCTUBRE 2014	CODIGO:MFCL001	VERSION:003
I. IDENTIFICACION			
Nivel Jerárquico:	Asistencial		
Denominación del Empleo:	Mecánico Planta Tratamiento		
Código:	314		
Grado:	23		
No. de cargos:	Uno (1)		
Dependencia:	Dirección Técnica operativa		
Cargo del Jefe Inmediato:	Director Técnico operativo		
Personas a Cargo:	01		
Naturaleza del Empleo:	Contrato de Trabajador Oficial		
II. PROPOSITO PRINCIPAL			
Ejecutar y controlar labores técnicas en las tareas concernientes al mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones electromecánicas de los equipos mecánicos y de bombeo de aguas residuales y blancas con el fin de cumplir los oportunamente con los requerimientos de servicio de la entidad.			
III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar el mantenimiento preventivo de los equipos de bombeo, tablero de control y niveles de agua (diario); chequeo ruidos y vibración; limpieza de equipos, verificación de calidad aceites de los motores y de las instalaciones eléctricas (mensual); alineación motores de las bombas (anualmente); verificación, funcionamiento y operación de válvulas de cheque (cada 6 meses.) para mantenerlos en buenas condiciones y prevenir así paradas que alteren el normal funcionamiento de los servicios prestados. 2. Vigilar y controlar el estado general y la correcta operación de los equipos mecánicos y de bombeo con el propósito de garantizar su eficiente funcionamiento. 3. Realizar informes especificando las reparaciones, cambios de piezas, mantenimiento y demás operaciones realizadas, de acuerdo con los formatos y procedimientos establecidos, para actualizar las hojas de vida. 4. Establecer y solicitar los repuestos, elementos, accesorios y demás componentes que se requieran para el normal funcionamiento de los equipos mecánicos y de bombeo de aguas residuales y blancas. 5. Interpretar los esquemas, planos de taller, despiece, ensamblaje y montaje de equipos mecánicos y de bombeo, para la correcta ejecución de los trabajos encomendados. 6. Efectuar un registro mensual en los formatos establecidos de las horas de servicio acumuladas para cada motor y para cada bomba (independientemente), con individualización de cada componente mecánico de las bombas en las estaciones de bombeo para control en 			

“FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD”

90

Misión: “ESPUFLAN E.S.P. Aporta bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en condiciones de eficiencia, eficacia, equidad y preservación de los ecosistemas; así mismo promocionando el desarrollo socioeconómico sostenible en su área de influencia y la calificación del talento humano, con criterio de compromiso social y calidez en el servicio.”

Carrera 8 No 12 Esquina 2° piso, Teléfonos (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800.190.921-4

En el año 2021 **ESPUFLAN E.S.P.**, ser una empresa reconocida en la región como líder en la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por la cobertura, calidad y eficiencia de nuestros procesos, soportada en una infraestructura confiable, consolidada financieramente y con un equipo humano competente y comprometido.

<p>el funcionamiento adecuado de estos equipos.</p> <ol style="list-style-type: none"> 7. Cumplir los procedimientos, instructivos y demás disposiciones normativas para la seguridad y el buen funcionamiento de la planta y con las normas de Higiene y Seguridad Industrial. 8. Solicitar con la debida anticipación las herramientas que requiera para cumplir con las labores asignadas y velar por su buen uso y conservación. 9. Preparar y presentar los informes de carácter técnico y estadístico, sobre las actividades desarrolladas, de acuerdo con las instrucciones recibidas. 10. Informar al superior inmediato sobre los desperfectos o posibles fallas que puedan presentarse en los equipos mecánicos y de bombeo, con el propósito que se tomen las medidas correctivas del caso. 11. Ejercer el autocontrol en todas las actividades que desarrolla, cumpliendo con el MECI (Modelo de Control Interno) de la Empresa. 12. Velar diariamente por el cumplimiento de las normas de seguridad industrial y del personal a su cargo con el fin de mitigar los niveles de riesgo y de accidentalidad del recurso humano interno y de particulares que de una u otra forma puedan ser afectados. 13. Velar por la Organización, Control y actualización el sistema de archivo y la correspondencia en general, utilizando técnicas y procedimientos acordes con las necesidades de la misma. 14. Las demás funciones que por necesidad del servicio le sean asignadas por la autoridad competente de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo. 	
IV. CAMPO DE APLICACION	
<ul style="list-style-type: none">  Clientes Internos y externos.  Entidades Públicas. 	
V. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. La revisión técnico mecánica y mantenimiento preventivo a los equipos de bombeo es oportuna y proporciona continuidad en la prestación del servicio de agua potable. 2. Los informes realizados de las reparaciones, cambios de piezas, mantenimiento y demás operaciones realizadas, garantizan la actualización de las hojas de vida de los equipos. 3. El normal funcionamiento de los equipos mecánicos y de bombeo de aguas residuales y blancas responde a la solicitud de los repuestos, elementos, accesorios y demás componentes que sean requeridos. 4. La ejecución de los trabajos realizados responden a la interpretación de los esquemas, planos de taller, despiece, ensamblaje y montaje de equipos mecánicos y de bombeo de la entidad. 5. Conservación y buen uso de las herramientas que requiera para cumplir con las labores asignadas. Presentación de informes para seguimiento de las labores realizadas. 	
VI. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Conocimientos en mantenimiento y reparación de equipos de bombeo, válvulas y registros de todo tipo de material y diámetros. 2. Conocimiento de sistemas mecánicos y eléctricos y su mantenimiento preventivo y correctivo. 3. Realización de informes de carácter técnico y estadístico. 4. Gestión de Calidad. 	
VII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
ESTUDIO	EXPERIENCIA
Formación técnica o tecnológica en el área relacionada con las funciones.	Experiencia relacionada con el cargo igual o superior a doce (12) meses.

“FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD”

91

Misión: **“ESPUFLAN E.S.P.** Aporta bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en condiciones de eficiencia, eficacia, equidad y preservación de los ecosistemas; así mismo promocionando el desarrollo socioeconómico sostenible en su área de influencia y la calificación del talento humano, con criterio de compromiso social y calidez en el servicio.”

Carrera 8 No 12 Esquina 2° piso, Teléfonos (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800.190.921-4

En el año 2021 **ESPUFLAN E.S.P.**, ser una empresa reconocida en la región como líder en la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por la cobertura, calidad y eficiencia de nuestros procesos, soportada en una infraestructura confiable, consolidada financieramente y con un equipo humano competente y comprometido.

OPERARIO DE FONTANERIA

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES TOLIMA "ESPUFLAN ESP"		
	MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES		
	FECHA: OCTUBRE 2014	CODIGO:MFCL001	VERSION:003
I. IDENTIFICACION			
Nivel Jerárquico:	Asistencial		
Denominación del Empleo:	Operario Calificado(Fontanería)		
Código:	487		
Grado:	13		
No. de cargos:	Dos (2)		
Dependencia:	Dirección Técnica Operativa		
Cargo del Jefe Inmediato:	Director Técnico Operativo		
Personas a Cargo:	0		
Naturaleza del Empleo:	Contrato de Trabajador Oficial		
II. PROPOSITO PRINCIPAL			
Adelantar las actividades necesarias para la operación, mantenimiento y correcto funcionamiento de las redes de acueducto y alcantarillado con el fin de ofrecer un servicio público óptimo y confiable para los usuarios.			
III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar las reparaciones en las redes de agua potable, aguas negras y aguas lluvias. 2. Revisar y probar todo tipo de tubería, accesorios, válvulas instaladas en las redes e informar sobre los daños que encuentre. 3. Retirar, instalar y reparar válvulas de todos los tipos y todos los diámetros, en la planta de tratamiento y en todo el sistema de acueducto del municipio. 4. Efectuar limpieza de colectores, pozos de inspección, cámaras sumideros, canales, interceptores, emisarios y en general la red de alcantarillado. 5. Revisar periódicamente el estado de las redes de distribución (conocida como revisión previa) y de los elementos que hacen parte de las acometidas domiciliarias realizando un recorrido por la localidad para detectar posibles fugas visibles e invisibles, conexiones clandestinas o fraudulentas; y efectuar los correctivos necesarios, garantizando su correcto funcionamiento, informando al usuario y a la empresa de las actividades realizadas. 6. Informar oportunamente a su jefe inmediato sobre conexiones fraudulentas que haya detectado en la revisión de las redes (la revisión previa), para que tomen las medidas necesarias según las políticas de la empresa. 7. Efectuar la reparación de las fugas o daños que se presenten en las redes de distribución, de acuerdo con la información suministrada por el jefe inmediato o lo que se encuentre en la revisión previa. 8. Efectuar las pruebas técnicas de rigor para constatar el buen funcionamiento de los medidores que sean solicitadas por los usuarios y por la empresa en desarrollo de las actividades propias de 			

“FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD”

92

Misión: “ESPUFLAN E.S.P. Aporta bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en condiciones de eficiencia, eficacia, equidad y preservación de los ecosistemas; así mismo promocionando el desarrollo socioeconómico sostenible en su área de influencia y la calificación del talento humano, con criterio de compromiso social y calidez en el servicio.”

Carrera 8 No 12 Esquina 2° piso, Teléfonos (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800.190.921-4

En el año 2021 **ESPUFLAN E.S.P.**, ser una empresa reconocida en la región como líder en la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por la cobertura, calidad y eficiencia de nuestros procesos, soportada en una infraestructura confiable, consolidada financieramente y con un equipo humano competente y comprometido.

<p>atención de Peticiones, Quejas y Reclamos</p> <p>9. Efectuar los cortes, reconexión del servicio e instalación y/o cambio medidores y acometidas a los usuarios, según la información dada por el jefe inmediato, a fin de que la prestación del servicio sea coherente con el estado del usuario.</p> <p>10. Realizar cuando se requiera, trabajos de excavación de terrenos, replanteo, limpieza, retiro de escombros, colocación de tuberías y demás actividades complementarias y de apoyo de las labores de mantenimiento, reparación, sustitución y tendido de las redes de acueducto y alcantarillado; así como, la reposición del pavimento de vías y andenes que resulten afectados.</p> <p>11. Diligenciar correctamente los formatos y planillas que se dispongan para control y registro de las actividades técnicas operativas realizadas.</p> <p>12. Velar por el buen uso y mantenimiento de las herramientas, elementos, equipos y materiales asignados para sus labores diarias.</p> <p>13. Ejercer el autocontrol en todas las actividades que desarrolla, cumpliendo con el MECI (Modelo de Control Interno) de la Empresa.</p> <p>14. Velar diariamente por el cumplimiento de las normas de seguridad industrial y del personal a su cargo con el fin de mitigar los niveles de riesgo y de accidentalidad del recurso humano interno y de particulares que de una u otra forma puedan ser afectados.</p> <p>15. Velar por la Organización, Control y actualización el sistema de archivo y la correspondencia en general, utilizando técnicas y procedimientos acordes con las necesidades de la misma.</p> <p>16. Las demás funciones que por necesidad del servicio le sean asignadas por la autoridad competente de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo.</p>	
IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES	
<p>1. Redes de acueducto y alcantarillado en buen estado para garantizar la calidad de los servicios prestados.</p> <p>2. Tanques, colectores, pozos, redes de distribución y de recolección limpios para prestar un servicio de acueducto y alcantarillado con calidad.</p> <p>3. Se realizan revisiones previas a las acometidas domiciliarias para detectar las fugas y conexiones ilegales en las redes de los servicios públicos y tomar los correctivos necesarios.</p> <p>4. Las instalaciones y reparaciones necesarias en la red de distribución se efectúan oportunamente y con eficiencia.</p> <p>5. Materiales, herramientas y demás elementos conservados para prolongar su vida útil. Se aplica conocimientos y destrezas en la realización de procesos técnicos altamente confiables y oportunos.</p>	
V. CAMPO DE APLICACION	
<p> Clientes Internos y externos.</p> <p> Entidades Públicas.</p>	
VI. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES	
<p>1. Conocimiento en plomería y fontanería. Código Colombiano de la fontanería.</p> <p>2. Conocimientos técnicos y mecánicos en redes de acueducto y alcantarillado.</p> <p>3. Manejo de herramientas y equipos. Nociones de Albañilería.</p>	
VII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
ESTUDIO	EXPERIENCIA
Diploma de Bachiller en cualquier modalidad.	Experiencia relacionada con el cargo igual o superior a doce (12) meses.

“FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD”

93

Misión: **“ESPUFLAN E.S.P.** Aporta bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en condiciones de eficiencia, eficacia, equidad y preservación de los ecosistemas; así mismo promocionando el desarrollo socioeconómico sostenible en su área de influencia y la calificación del talento humano, con criterio de compromiso social y calidez en el servicio.”

Carrera 8 No 12 Esquina 2° piso, Teléfonos (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800.190.921-4

En el año 2021 **ESPUFLAN E.S.P.**, ser una empresa reconocida en la región como líder en la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por la cobertura, calidad y eficiencia de nuestros procesos, soportada en una infraestructura confiable, consolidada financieramente y con un equipo humano competente y comprometido.

OPERARIO DE FONTANERIA

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES TOLIMA "ESPUFLAN ESP"		
	MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES		
	FECHA: OCTUBRE 2014	CODIGO:MFCL001	VERSION:003

I. IDENTIFICACION	
Nivel Jerárquico:	Asistencial
Denominación del Empleo:	Operario Fontanería
Código:	565
Grado:	07
No. de cargos:	Tres (03)
Dependencia:	Dirección Técnica Operativa
Cargo del Jefe Inmediato:	Director Técnico Operativo
Personas a Cargo:	0
Naturaleza del Empleo:	Contrato de Trabajador Oficial
II. PROPÓSITO PRINCIPAL	
Adelantar labores de asistencia y apoyo operativa en las actividades propias de la dirección técnica operativa, llevando a cabo la ejecución de los procesos de fontanería que conlleven al logro de los objetivos propuestos por la gerencia y la Subgerencia y la empresa en materia de Acueducto.	
III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Responsable de ejecutar toda la programación que el Supervisor de Acueducto y/o alcantarillado le entregue en el ejercicio de sus actividades en pro de una prestación oportuna y eficaz de los servicios. 2. Realizar la instalación de tuberías, válvulas y demás accesorios en el cumplimiento de las labores asignadas. 3. Ejercer las labores de reparación en tubería de todos los diámetros. 4. Llevar a cabo la reparación de acometidas e instalación de las nuevas y la instalación de los macro y micro medidores. 5. Llevar a cabo el cuidado y registro detallado de los materiales, herramientas y equipos entregados para la ejecución de labores operativas 6. Efectuar las revisiones de las conducciones, con el fin de detectar posibles fugas. 7. Efectuar cortes y reconexiones, previa presentación de órdenes por parte de las áreas de acueducto y alcantarillado. 8. Ejercer el autocontrol en todas las actividades que desarrolla, cumpliendo con el MECI (Modelo de Control Interno) de la Empresa. 9. Velar diariamente por el cumplimiento de las normas de seguridad industrial y del personal a su cargo con el fin de mitigar los niveles de riesgo y de accidentalidad del recurso humano interno y de particulares que de una u otra forma puedan ser afectados. 10. Velar por la Organización, Control y actualización el sistema de archivo y la correspondencia en general, utilizando técnicas y procedimientos acordes con las necesidades de la misma. 11. Las demás funciones que por necesidad del servicio le sean asignadas por la autoridad 	

“FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD”

94

Misión: “ESPUFLAN E.S.P. Aporta bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en condiciones de eficiencia, eficacia, equidad y preservación de los ecosistemas; así mismo promocionando el desarrollo socioeconómico sostenible en su área de influencia y la calificación del talento humano, con criterio de compromiso social y calidez en el servicio.”

Carrera 8 No 12 Esquina 2° piso, Teléfonos (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800.190.921-4

En el año 2021 **ESPUFLAN E.S.P.**, ser una empresa reconocida en la región como líder en la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por la cobertura, calidad y eficiencia de nuestros procesos, soportada en una infraestructura confiable, consolidada financieramente y con un equipo humano competente y comprometido.

competente de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo.	
IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Suministrada asistencia operativa en las actividades de relacionadas con la medición del consumo de los usuarios, contribuyendo a obtener datos reales. 2. Suministrada asistencia operativa en los procesos de instalación de medidores y posibles fugas, contribuyendo a la lograr la satisfacción del cliente. 	
V. CAMPO DE APLICACION	
<ul style="list-style-type: none">  Clientes Internos y externos.  Entidades Públicas. 	
VI. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Conocimiento en plomería y fontanería. 2. Código Colombiano de la fontanería. 3. Conocimientos técnicos y mecánicos en redes de acueducto y alcantarillado. 4. Manejo de herramientas y equipos. 5. Nociones de Albañilería. 	
VII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
ESTUDIO	EXPERIENCIA
Educación Básica Primaria.	Experiencia relacionada con el cargo igual o superior a doce (12) meses.

“FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD”

95

Misión: “ESPUFLAN E.S.P. Aporta bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en condiciones de eficiencia, eficacia, equidad y preservación de los ecosistemas; así mismo promocionando el desarrollo socioeconómico sostenible en su área de influencia y la calificación del talento humano. con criterio de compromiso social y calidez en el servicio.”

Carrera 8 No 12 Esquina 2° piso, Teléfonos (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800.190.921-4

En el año 2021 **ESPUFLAN E.S.P.**, ser una empresa reconocida en la región como líder en la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por la cobertura, calidad y eficiencia de nuestros procesos, soportada en una infraestructura confiable, consolidada financieramente y con un equipo humano competente y comprometido.

CONDUCTOR ESPECIALIZADO

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES TOLIMA "ESPUFLAN ESP"		
	MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES		
	FECHA: OCTUBRE 2014	CODIGO:MFCL001	VERSION:003

I. IDENTIFICACION	
Nivel Jerárquico:	Asistencial
Denominación del Empleo:	Conductor (Recolector de Basuras)
Código:	480
Grado:	16
No. de cargos:	Dos (02)
Dependencia:	Dirección Técnica Operativa
Cargo del Jefe Inmediato:	Director Técnico Operativo
Personas a Cargo:	0
Naturaleza del Empleo:	Contrato de Trabajador Oficial
II. PROPÓSITO PRINCIPAL	
Ejecución de labores de conducción del vehículo recolector de la empresa para transportar los desechos sólidos desde el sitio de origen al lugar de disposición final y participar en la recolección de los desechos y velar por el estado interno y externo del vehículo confiado a su cuidado, manteniéndolo en buenas condiciones, a fin de evitar el deterioro del equipo ya que este se encuentra bajo su responsabilidad.	
III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none">1. Recibir debidamente inventariado el vehículo asignado y directamente por su cuidado, velando por su seguridad e integridad, así como por su aseo y limpieza permanente.2. Cumplir oportunamente los horarios y rutas asignadas por su Jefe Inmediato, desarrollando activamente las labores de recolección que se requieran para el normal desarrollo de sus funciones.3. Conducir el vehículo recolector, de la manera más adecuada, evitando el sobrepeso excesivo de los desechos y así evitar que puedan esparcirse por el municipio o la ruta de conducción al destino final.4. Mantener al vehículo asignado con suficiente combustible y buenos niveles de aceite de motor, agua, líquido de frenos, aceite de la hidráulica, en los surtidores asignados para tal efecto.5. Llevar registro de consumo de combustible, lubricantes, accesorios y kilometraje, para un mejor servicio del vehículo.6. Realizar el mantenimiento preventivo del vehículo, de acuerdo con las fechas establecidas e informar al superior inmediato cuando se requieran reparaciones o cambio de llantas.7. Supervisar y recibir el trabajo que le realicen al vehículo a su cargo cuando sea sometido a reparaciones mayores de común acuerdo con su jefe inmediato y realizar las reparaciones menores cuando observe fallas en el funcionamiento del vehículo.	

"FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD"

96

Misión: "ESPUFLAN E.S.P. Aporta bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en condiciones de eficiencia, eficacia, equidad y preservación de los ecosistemas; así mismo promocionando el desarrollo socioeconómico sostenible en su área de influencia y la calificación del talento humano, con criterio de compromiso social y calidez en el servicio."

Carrera 8 No 12 Esquina 2° piso, Teléfonos (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800.190.921-4

En el año 2021 **ESPUFLAN E.S.P.**, ser una empresa reconocida en la región como líder en la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por la cobertura, calidad y eficiencia de nuestros procesos, soportada en una infraestructura confiable, consolidada financieramente y con un equipo humano competente y comprometido.

8. Informar oportunamente a su Jefe Inmediato, sobre cualquier clase accidente que sufra el vehículo, detallando por escrito todo lo relacionado con las circunstancias que rodearon los hechos, observando la máxima honestidad, así como las sanciones de tránsito o policiales que le sean aplicadas por la respectiva autoridad.
9. Responder por el equipo de herramientas y señales y mantener al día los documentos reglamentarios del vehículo y propios.
10. Por ningún motivo el vehículo entregado a su cuidado puede ser conducido por persona distinta a menos que por orden escrita del gerente o solicitud de la Junta Directiva.
11. En el proceso de recolección de las basuras se observarán las rutas y el orden predeterminado, prestando el servicio sin excepción a menos que por escrito y según listado se determine en que domicilios y oficinas no se presta el servicio por renuencia permanente al pago del mismo.
12. En los lugares que por dificultades de acceso no se pueda llegar hasta los domicilios el conductor pitará razonablemente y esperará a que los usuarios se acerquen con la bolsa o recipiente de la basura.
13. Llevar una marcha adecuada y coordinada entre el vehículo y operarios recolectores a fin de evitar que los recipientes de basura de los usuarios sean trasladados demasiado lejos de su domicilio y por ninguna razón los recipientes reutilizables de los usuarios serán tirados al suelo con violencia causándoles deterioro.
14. El conductor tendrá el cuidado necesario en el momento del descargue de la basura en el destino final a fin de que esta sea depositada de manera adecuada.
15. Tener disponibilidad permanente para prestar el servicio dentro del municipio o fuera de él cuando haga falta.
16. Cumplir estrictamente las normas de tránsito, seguridad y prevención de accidentes.
17. Guardar al vehículo en los lugares y horas indicadas.
18. Ejercer el autocontrol en todas las actividades que desarrolla, cumpliendo con el MECI (Modelo de Control Interno) de la Empresa.
19. Velar diariamente por el cumplimiento de las normas de seguridad industrial y del personal a su cargo con el fin de mitigar los niveles de riesgo y de accidentalidad del recurso humano interno y de particulares que de una u otra forma puedan ser afectados.
20. Velar por la Organización, Control y actualización el sistema de archivo y la correspondencia en general, utilizando técnicas y procedimientos acordes con las necesidades de la misma.
21. Las demás funciones que por necesidad del servicio le sean asignadas por la autoridad competente de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES

1. Las labores de conducción del vehículo recolector de residuos sólidos, se realizan de acuerdo a la programación, rutas y orientaciones del Jefe Inmediato.
2. El estado General del vehículo, se revisa constantemente, para asegurar su correcto funcionamiento.
3. Cuando el vehículo requiera reparaciones mayores, se informa oportunamente y se procede a realizar los trámites correspondientes para que sea autorizado su arreglo.
4. Cuando las reparaciones sean menores, son realizadas directamente por el conductor, con el mayor esmero y dedicación, para asegurar su correcto funcionamiento.
5. El aprovisionamiento de aceite, líquido de frenos, gasolina, grasa, se realiza en los lugares autorizados.
6. El equipo, herramientas y demás dispositivos del carro, son custodiadas y conservadas para ser utilizadas cuando así se requiera.
7. Las normas de seguridad y la prevención de accidentes, se cumplen rigurosamente con el

“FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD”

97

Misión: **“ESPUFLAN E.S.P.** Aporta bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en condiciones de eficiencia, eficacia, equidad y preservación de los ecosistemas; así mismo promocionando el desarrollo socioeconómico sostenible en su área de influencia y la calificación del talento humano, con criterio de compromiso social y calidez en el servicio.”

Carrera 8 No 12 Esquina 2° piso, Teléfonos (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800.190.921-4

En el año 2021 **ESPUFLAN E.S.P.**, ser una empresa reconocida en la región como líder en la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por la cobertura, calidad y eficiencia de nuestros procesos, soportada en una infraestructura confiable, consolidada financieramente y con un equipo humano competente y comprometido.

<p>propósito de evitar accidentes de tránsito y comparendos por las autoridades de tránsito.</p> <p>8. Coordinación en la marcha del vehículo y operarios recolectores con el fin de prestar un excelente servicio en la recolección de los residuos sólidos y evitar que los recipientes de basura de los usuarios sean trasladados demasiado lejos de su domicilio</p> <p>9. Los documentos para el normal tránsito del vehículo se encuentren al día y se informa oportunamente de las novedades para actualización de los mismos.</p> <p>10. El conductor permanece dispuesto a conducir el vehículo, cuando las necesidades del servicio, así lo requieran.</p>	
V. CAMPO DE APLICACION	
<p> Clientes Internos y externos.</p> <p> Entidades Públicas.</p>	
VI. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES	
<p>1. Código nacional de tránsito y transportes.</p> <p>2. Señales de tránsito y conducción.</p> <p>3. Conocimiento general de mecánica automotriz.</p> <p>4. Educación Vial.</p> <p>5. Relaciones humanas.</p>	
VII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
ESTUDIO	EXPERIENCIA
Diploma de Bachiller en cualquier modalidad. Licencia de Conducción de Quinta Categoría.	Experiencia relacionada con el cargo igual o superior a doce (12) meses.

“FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD”

98

Misión: “ESPUFLAN E.S.P. Aporta bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en condiciones de eficiencia, eficacia, equidad y preservación de los ecosistemas; así mismo promocionando el desarrollo socioeconómico sostenible en su área de influencia y la calificación del talento humano. con criterio de compromiso social y calidez en el servicio.”

Carrera 8 No 12 Esquina 2° piso, Teléfonos (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800.190.921-4

En el año 2021 **ESPUFLAN E.S.P.**, ser una empresa reconocida en la región como líder en la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por la cobertura, calidad y eficiencia de nuestros procesos, soportada en una infraestructura confiable, consolidada financieramente y con un equipo humano competente y comprometido.

OPERARIO DE ASEO

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES TOLIMA "ESPUFLAN ESP"		
	MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES		
	FECHA: OCTUBRE 2014	CODIGO:MFCL001	VERSION:003
I. IDENTIFICACION			
Nivel Jerárquico:	Asistencial		
Denominación del Empleo:	Operario(Recolector de Basuras)		
Código:	487		
Grado:	12		
No. de cargos:	Dos (02)		
Dependencia:	Dirección Técnica Operativa		
Cargo del Jefe Inmediato:	Director Técnico Operativo		
Personas a cargo:	0		
Naturaleza del Empleo:	Contrato de Trabajador Oficial		
II. PROPOSITO PRINCIPAL			
Adelantar las actividades necesarias en la recolección domiciliaria de residuos sólidos y disposición final de los mismos.			
III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Recolectar basuras en el casco urbano, y donde la empresa preste su servicio en el horario y los días establecidos por el Jefe Inmediato. 2. Cumplir con las rutas de recolección domiciliaria de residuos sólidos que le hayan sido asignadas. 3. Brindar un servicio adecuado en el proceso de recolección manual de basuras dando un buen trato a los recipientes no desechables, donde los usuarios la depositan y evitando al máximo el derramamiento de las mismas. 4. No aceptar cambios en las rutas de recolección mientras no hayan sido autorizadas por su jefe inmediato. 5. Recoger periódicamente las basuras y residuos que la ciudadanía deposite en los recipientes que están colocados en algunos lugares del Municipio para el aseo público. 6. No realizar actividades de reciclaje en el momento de la recolección ni en el momento de la disposición final. 7. Tomar las medidas necesarias para que en el proceso de descargue de la basura del vehículo recolector al sitio de disposición final no queden residuos en la superficie que alteren el aseo ya realizado y evitar malos olores. Debe realizar los trabajos correspondientes a la disposición final de las basuras, de acuerdo al sistema que utilice en cada localidad. 8. Debe realizar los trabajos correspondientes a la disposición final de las basuras, de acuerdo al sistema que utilice en cada localidad. 9. Solicitar con la debida anticipación los elementos que requiera para cumplir con las labores asignadas y velar por su buen uso y conservación. 10. Informar a su superior inmediato sobre cualquier anomalía presentada para el cumplimiento 			

"FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD"

99

Misión: "ESPUFLAN E.S.P. Aporta bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en condiciones de eficiencia, eficacia, equidad y preservación de los ecosistemas; así mismo promocionando el desarrollo socioeconómico sostenible en su área de influencia y la calificación del talento humano, con criterio de compromiso social y calidez en el servicio."

Carrera 8 No 12 Esquina 2° piso, Teléfonos (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800.190.921-4

En el año 2021 **ESPUFLAN E.S.P.**, ser una empresa reconocida en la región como líder en la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por la cobertura, calidad y eficiencia de nuestros procesos, soportada en una infraestructura confiable, consolidada financieramente y con un equipo humano competente y comprometido.

de sus funciones.	
<ol style="list-style-type: none"> 11. Informar al usuario en el caso de presentarse interrupción del servicio por cualquier causa. 12. Ejercer el autocontrol en todas las funciones que le sean asignadas. 13. 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	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Las diferentes actividades realizadas mejoran la presentación e imagen del municipio. 2. La recolección de basuras se hace con la regularidad ofrecida en el servicio público domiciliario de aseo 3. Los elementos son conservados para ejecutar de manera pertinente sus labores. 4. Acciones conducentes a realizar su trabajo de manera oportuna y eficaz están de acuerdo con las políticas y las expectativas de la Empresa. 	
V. CAMPO DE APLICACION	
<p> Clientes Internos y externos.</p> <p> Entidades Públicas.</p>	
VI. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Manejo manual de herramientas 2. Disposición de residuos sólidos 3. Relaciones humanas. 	
VII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
ESTUDIO	EXPERIENCIA
Diploma de Bachiller en cualquier modalidad.	Experiencia relacionada con el cargo igual o superior a doce (12) meses.

“FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD”

100

Misión: “ESPUFLAN E.S.P. Aporta bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en condiciones de eficiencia, eficacia, equidad y preservación de los ecosistemas; así mismo promocionando el desarrollo socioeconómico sostenible en su área de influencia y la calificación del talento humano, con criterio de compromiso social y calidez en el servicio.”

Carrera 8 No 12 Esquina 2° piso, Teléfonos (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800.190.921-4

En el año 2021 **ESPUFLAN E.S.P.**, ser una empresa reconocida en la región como líder en la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por la cobertura, calidad y eficiencia de nuestros procesos, soportada en una infraestructura confiable, consolidada financieramente y con un equipo humano competente y comprometido.

CELADOR

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES TOLIMA "ESPUFLAN ESP"		
	MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES		
	FECHA: OCTUBRE 2014	CODIGO:MFCL001	VERSION:003

I. IDENTIFICACION	
Nivel Jerárquico:	Asistencial
Denominación del Empleo:	Celador - Planta de Tratamiento PTAP
Código:	477
Grado:	13
No. de cargos:	Cuatro (04)
Dependencia:	Dirección Técnica Operativa
Cargo del Jefe Inmediato:	Director Técnico Operativo
Personas a Cargo:	0
Naturaleza del Empleo:	Contrato de Trabajador Oficial
II. PROPÓSITO PRINCIPAL	
Ejecutar en forma efectiva y oportuna las tareas de vigilancia interna, control de acceso y apoyo logístico, cuidado y protección tanto de los funcionarios como de las instalaciones de la planta de acueducto, planta de tratamiento de aguas residuales el palmar y las lagunas de oxidación todas de propiedad de la Empresa de servicios públicos de Flandes.	
III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Desempeñar funciones de vigilancia donde su jefe inmediato le asigne. 2. Recibir oportunamente el servicio, comunicando a su jefe inmediato de las novedades o anomalías encontradas y de aquellas que ocurran durante su turno para dar solución inmediata al problema. 3. Revisar cuidadosamente los bienes e instalaciones que le hayan sido confiados, al entregar y recibir el turno. 4. Controlar la entrada y salida de personas y elementos de acuerdo a las normas establecidas y detectar los materiales que atenten contra la seguridad de las instalaciones asignadas y de las personas que se encuentren en ellas. 5. Vigilar las instalaciones asignadas con el fin de impedir atentados contra la propiedad tanto en las horas diurnas como nocturnas. 6. Efectuar rondas en las áreas que le sean asignadas en el turno de la noche ya que en el día se hace función de portero. 7. Mantener la portería de la Planta de agua potable cerrada y aseada 8. Llevar un libro radicator actualizado en donde se registre el ingreso y retiro de objetos y personas bajo las autorizaciones del funcionario correspondiente. 9. Colaborar con las autoridades comunicando hechos que permitan la neutralización oportuna de los actos delictivos y prestarles el apoyo necesario cuando sea requerido. 	

“FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD”

101

Misión: “ESPUFLAN E.S.P. Aporta bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en condiciones de eficiencia, eficacia, equidad y preservación de los ecosistemas; así mismo promocionando el desarrollo socioeconómico sostenible en su área de influencia y la calificación del talento humano, con criterio de compromiso social y calidez en el servicio.”

Carrera 8 No 12 Esquina 2° piso, Teléfonos (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800.190.921-4

En el año 2021 **ESPUFLAN E.S.P.**, ser una empresa reconocida en la región como líder en la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por la cobertura, calidad y eficiencia de nuestros procesos, soportada en una infraestructura confiable, consolidada financieramente y con un equipo humano competente y comprometido.

<ol style="list-style-type: none"> 10. Tener conocimiento de las instalaciones dadas a su custodia. Conocer el sitio y manejo del equipo de prevención de incendios, contadores de corriente y swiches en general. 11. Conservar y restituir en buen estado, salvo el deterioro natural, los instrumentos que se le faciliten para el cumplimiento de su labor debiendo responder por los daños que por su culpa, negligencia o descuido, sean causados en tales instrumentos o elementos. 12. Hacer las recomendaciones que considere necesarias a su Jefe inmediato para el mejoramiento del servicio. 13. Ejercer el autocontrol en todas las funciones que le sean asignadas. 14. 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	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Se responde por la seguridad de las instalaciones, equipos y elementos encomendados previniendo eventos anómalos. 2. Se registra e informa de manera oportuna al jefe inmediato sobre cualquier anomalía observada. 3. Se revisan las personas y los elementos que ingresan o salen de las instalaciones bajo su vigilancia, con el fin de evitar pérdidas y riesgos relacionados con la seguridad de las personas y de los bienes de la empresa. 4. Se solicita al funcionario correspondiente, apoyo y ayuda para resolver situaciones irregulares que afecten la seguridad de los bienes bajo su responsabilidad. 5. Libro de control actualizado de acuerdo con las novedades encontradas en los recorridos realizados. 6. Aplicación de medidas y prevención de accidentes e incendios que puedan presentarse en las instalaciones asignadas para su vigilancia. 	
V. CAMPO DE APLICACION	
<ul style="list-style-type: none">  Clientes Internos y externos.  Entidades Públicas. 	
VI. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Procedimientos de seguridad y vigilancia 2. Mecanismo y sistemas de seguridad 3. Relaciones Humanas 4. Técnicas de prevención de eventualidades dañinas. 	
VII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
ESTUDIO	EXPERIENCIA
Diploma de Bachiller en cualquier modalidad.	Experiencia relacionada con el cargo igual o superior a doce (12) meses.

ARTICULO 15º: El responsable del manejo de personal, entregará a cada funcionario copia de las funciones determinadas para el respectivo empleo por el presente Acuerdo, en el momento de la posesión o firma del contrato, cuando sea ubicado en otra dependencia que implique cambio de funciones o cuando mediante la adopción o modificación del manual se afecten las establecidas para los empleos. Los jefes inmediatos responderán por la orientación del empleado en el cumplimiento de las mismas. De la misma manera, la empresa se encargara de iniciar el proceso de

“FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD”

102

Misión: “ESPUFLAN E.S.P. Aporta bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en condiciones de eficiencia, eficacia, equidad y preservación de los ecosistemas; así mismo promocionando el desarrollo socioeconómico sostenible en su área de influencia y la calificación del talento humano, con criterio de compromiso social y calidez en el servicio.”

Carrera 8 No 12 Esquina 2º piso, Teléfonos (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800.190.921-4

En el año 2021 ESPUFLAN E.S.P., ser una empresa reconocida en la región como líder en la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por la cobertura, calidad y eficiencia de nuestros procesos, soportada en una infraestructura confiable, consolidada financieramente y con un equipo humano competente y comprometido.

capacitación para la Certificación de Competencias laborales relacionada con las funciones que desempeña.

ARTICULO 16º: Cuando para el desempeño de un empleo se exija una profesión, arte u oficio debidamente reglamentado, la posesión de grados, títulos, licencias, matriculas o autorizaciones previstas en las leyes o en sus reglamentos no podrán ser compensados por experiencia u otras calidades, salvo cuando las mismas leyes así lo establezcan.

PARAGRAFO: No obstante lo anterior al presente Acuerdo se aplicaran las equivalencias del Decreto 785 de 2005 o la norma que lo modifique.

ARTICULO 17º: La Junta Directiva mediante acuerdo, adoptará las modificaciones o adiciones necesarias para mantener actualizado el manual específico de funciones y requisitos y podrá establecer las equivalencias entre estudios y experiencia, en los casos en que se consideren necesarios.

ARTICULO SEGUNDO: Vigencia y Derogatorias. El presente acuerdo rige y surte efectos a partir de la fecha de su aprobación y deroga el acuerdo No. 002 de Abril 10 de 2012, y demás disposiciones que le sean contrarias.

COMUNÍQUESE Y CUMPLASE

Dado en la **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FLANDES "ESPUFLAN E.S.P."** A los VEINTIDOS (22) días del mes de Octubre de Dos Mil Catorce (2.014).

TELEFORO BERNAL VELASQUEZ
Presidente

ERNESTO CARVAJAL GUZMAN
Secretario

"FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD"

103

Misión: "ESPUFLAN E.S.P. Aporta bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en condiciones de eficiencia, eficacia, equidad y preservación de los ecosistemas; así mismo promocionando el desarrollo socioeconómico sostenible en su área de influencia y la calificación del talento humano. con criterio de compromiso social y calidez en el servicio."

Carrera 8 No 12 Esquina 2° piso, Teléfonos (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima