

**ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA DE SERVICIOS  
PÚBLICOS DE AGUSTÍN CODAZZI “EMCODAZZI E.S.P.”**

**CARMEN BEATRIZ DÍAZ DE VERGARA  
C.C. 49.685.995  
ZULEYNIS MERCEDES CRUZCO CUELLO  
C.C. 49.695.513**

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA “UNAD”  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
VALLEDUPAR  
2005**

**ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA DE SERVICIOS  
PÚBLICOS DE AGUSTÍN CODAZZI “EMCODAZZI E.S.P.”**

**CARMEN BEATRIZ DÍAZ DE VERGARA  
C.C. 49.685.995  
ZULEYNIS MERCEDES CRUZCO CUELLO  
C.C. 49.695.513**

**Trabajo de grado presentando para optar el título de  
Administrador de Empresas**

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA “UNAD”  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
VALLEDUPAR  
2005**

## Nota de Aceptación

---

---

---

---

Presidente del Jurado

---

Jurado

---

Jurado

Valledupar, septiembre del 2005

A mi madre,  
mis hijos y  
mis hermanos  
Por su apoyo.

**CARMEN**

A Dios, por sus bendiciones  
a mis padres, por sus anhelos  
a mis hijos por su comprensión  
a mi esposo por el apoyo brindado

**ZULEYNIS**

## **AGRADECIMIENTOS**

Melba Villero, por sus orientaciones, colaboración y apoyo permanente.

Empresa de Servicios Públicos de Agustín Codazzi “EMCODAZZI E.S.P.”, por la información brindada.

A todas aquellas personas que colaboraron en la realización del presente trabajo.

## CONTENIDO

	<b>Pág.</b>
INTRODUCCIÓN	
RESUMEN	
1. ASPECTOS GENERALES	13
1.1 PROBLEMA	13
1.1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.1.2 Formulación del Problema	18
1.1.3 Sistematización del Problema	18
1.2 OBJETIVOS	19
1.2.1 Objetivo General	19
1.2.2 Objetivos Específicos	19
1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA	20
1.3.1 Práctica	20
1.3.2 Teórica	21
1.3.3 Metodológica	22
1.4 MARCO DE REFERENCIA	22
1.4.1 Marco Teórico	22
1.4.2 Marco Conceptual	24
1.4.3 Marco Legal e Histórico	25
1.4.4 Marco Espacial	27
1.4.5 Marco Temporal	28
1.5 FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS	28
1.6 ASPECTOS METODOLÓGICOS DE LA INVESTIGACIÓN	28

1.6.1	Tipo de Estudio	28
1.6.2	Método de Investigación	29
1.7	FUENTES Y TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	29
1.7.1	Fuentes de Información	29
1.7.2	Técnicas para la recolección de información	30
1.7.3	Tratamiento de la Información	30
2.	ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA	31
2.1	ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA DE LA PLANTA	31
2.2	ESTRUCTURA DE LA PLANTA DE PERSONAL	33
2.3	ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA	34
2.3.1	Propuesta de Estructura Orgánica de la Empresa	34
2.4	Misión	37
2.5	Visión	37
2.6	Política General	37
3.	DESARROLLO DEL MANUAL DE FUNCIONES	38
3.1	Descripción de Cargos	39
3.1.1	Área Administrativa	40
3.1.2	Área Operativa	53
4.	ORGANIZACIÓN DE UN SISTEMA ADMINISTRATIVO	64
4.1	Facturación	65
4.1.1	Inversión o Portafolio	66
4.2	Administración de Personal	67
	RECOMENDACIONES	
	CONCLUSIONES	
	BIBLIOGRAFÍA	
	ANEXOS	

## INTRODUCCIÓN

El siguiente trabajo tiene la finalidad de presentar un proyecto o propuesta para desarrollar los conocimientos aprendidos a través del transcurso de los estudios académicos.

Con tal fin se ha escogido el desarrollo de una propuesta para mejorar el funcionamiento de una empresa que afecta directamente los intereses de toda la comunidad codacense, como lo es la empresa de Servicios Públicos de Agustín Codazzi EMCODAZZI E.S.P., entidad que en los últimos años ha decaído muchísimo debido al desorden administrativo, y tal vez financiero, en que la han sumido los administradores de turno. Es por eso que se pretende presentar una propuesta que coadyuve al mejoramiento de los sistemas de administración utilizados en la empresa para que redunde en el beneficio de los habitantes de la ciudad, al proporcionar un satisfactorio desempeño de las funciones de la empresa, en cuanto a la prestación de los servicios públicos domiciliarios, tales como: aumento de la cobertura, atención y reparación eficiente de daños, aumento de la calidad del agua tratada, eficiencia administrativa, gestión de proyectos etc.

Es indudable que para la Gerencia de EMCODAZZI E.S.P. y la de cualquier organización se requiere un mejoramiento administrativo que agilice y haga eficiente los procesos administrativos, y la toma de decisiones.

## **RESUMEN**

La empresa de servicios públicos de Agustín Codazzi, “EMCODAZZI E.S.P.”, tiene como objeto principal, la prestación y administración de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, en el área del municipio de Agustín Codazzi.

La presente propuesta, se refiere al mejoramiento de la empresa de servicios públicos del municipio Agustín Codazzi departamento del Cesar “EMCODAZZI E.S.P.”, respondiendo a la necesidad que tiene la población de que mejoren los servicios de acueducto, aseo y alcantarillado; los cuales son de carácter duradero y popular y benefician a toda la comunidad codacense.

El mejoramiento de la empresa corresponde a las necesidades de definir la estructura administrativa de la empresa de servicios públicos de Agustín Codazzi, desarrollar un manual de funciones para las dependencias y los diferentes cargos de la empresa y organizar el sistema administrativo de la empresa; de tal manera que permita un mejor manejo racional, eficiente de los recursos humanos, técnicos, financieros, para garantizar una mejor calidad en la prestación de los servicios, de aseo, acueducto y alcantarillado, así como el transporte, tratamiento, aprovechamiento y disposición final de dichos residuos.

El mercado que se espera atender está constituido por todo el municipio de Agustín Codazzi y los corregimientos de Llerasca, Casacará, San Jacinto y Sicarare. Los consumidores no está concentrado por estratos sociales, ni por edad, ni por sexo; sino por todas las personas en todas las esferas de la sociedad; ya que el consumo de estos tres servicios es constante a través de todos los días del año.

Esta propuesta busca mediante la aplicación de teorías administrativas, encontrar explicación a la desorganización administrativa y financiera en los registros contables y administrativos de EMCODAZZI E.S.P., por la no implementación de los consabidos traumatismo en la toma de decisiones.

Una organización de la estructura administrativa permitiría un manejo más eficiente y racional de los recursos tanto humanos como técnicos-financieros para la atención eficiente de los servicios. Contar con un catálogo de información sistematizada y precisa ayudará a la formulación de modelos de trabajos, esquemas de competencias y elaboración de parámetros de gestión acordes con las funciones de la empresa.

Para un mejor desempeño de las funciones de la empresa se propone: Un organigrama coherente con la prestación de los servicios a su cargo en la que se han definido dos grandes áreas: administrativa y operacional, que facilitarán las buenas relaciones laborales. La implementación de un manual de funciones propuesto, permitirá una eficiente selección, inducción, capacitación y desarrollo

del recurso humano, así como el desempeño laboral de los mismos y la sistematización del proceso administrativo y financiero de EMCODAZZI E.SP., le permitirá a la gerencia los procesos de planeación, organización, dirección y control administrativo de la empresa, permitiendo la toma de decisiones con base en herramientas técnicas.

## **1. ASPECTOS GENERALES**

### **1.1 PROBLEMA**

Desorden Administrativo y Financiero en los registros contables y en los sistemas administrativos utilizados en la empresa.

Falta de sistematización de la información contable y organización administrativa.

Traumatismo en la toma de decisiones oportunas en beneficio de las prestaciones de los servicios.

#### **1.1.1 Planteamiento del Problema**

La ciencia de la mano de la información sigue avanzando a pasos agigantados. Ahora en los comienzos del siglo XXI, el mejoramiento administrativo es un avance en las que pocas actividades se escapan y quien no la desarrolla corre el riesgo de permanecer rezagado, originando perdidas en la rentabilidad producción de cualquier actividad que se desarrolle para el beneficio de la comunidad en general.

De la misma manera, la organización es otro aspecto imprescindible para el buen desenvolvimiento de las relaciones laborales y actividades de la producción de las empresas.

### **SITUACIÓN ACTUAL (SÍNTOMAS Y CAUSAS)**

En el municipio de Agustín Codazzi existe una empresa encargada de la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, "EMCODAZZI E.S.P." Desde su creación ha permanecido constante a su compromiso de empresa prestadora de servicios, pero su desarrollo no ha sido acorde con los avances de la ciencia especialmente con el desarrollo organizacional, para una mejor prestación y eficiente desempeño de sus funciones.

La inadecuada organización administrativa de la empresa, genera traumatismo que redundando en la demora de la toma de decisiones oportunas en beneficio de la prestación de los servicios a su cargo, mejor sistema de recaudo, actualización de suscriptores, fijación de tarifas, racionalización de costos, eficiente uso de los recursos, etc. Se da un desorden administrativo, producto de una adecuada organización administrativa.

En el transcurso del año inmediatamente anterior lo que va corrido de este, la empresa ha contado con cuatro gerentes cada uno trae su propia visión de administración, que difícilmente coincide con la de su antecesor, lo que es más relevante cuando desde la posesión del cargo no cuentan con la información necesaria sistematizada que los ayuden a valorar lo que venía desarrollando la administración anterior.

Una de las consecuencias visibles de la falta de información sistematizada oportuna es el deterioro de la poca maquinaria encargada de la recolección de las basuras, eso quizás debido al cambio constante e inoportuno de administradores, los cuales no se enteran oportunamente del estado de la maquinaria para determinar la compra de repuesto el mantenimiento preventivo necesario. En esos momentos la maquinaria es obsoleta en completo estado de abandono.

Otra consecuencia es el desfase en la ejecución de su presupuesto de ingresos y gastos ya que una cosa es lo presupuestado a recaudar según la venta de los servicios y otra cosa es lo que realmente se recauda, es decir lo que realmente pagan los suscriptores por los servicios prestados. Además la no actualización, sistematización organización de los usuarios existentes nuevos mediante sistemas efectivos y reales de rutas conllevan a una planeación inadecuada de las necesidades de suministro de agua potable, así como el suministro de los químicos necesarios para el tratamiento.

En cuanto a la parte administrativa, EMCODAZZI E.S.P, presenta inconsistencias en las actividades que debe desarrollar y cumplir cada dependencia de la empresa, tanto de orden funcional como estructural. Igualmente, no tienen estrategias, objetivos ni metas definidas para alcanzar en un tiempo determinado las acciones que emprenden no manejan las herramientas organizacionales de dirección, planeación, coordinación, asesoría y control.

Resultados que llevan a establecer parámetro de supervivencia, crecimiento rentabilidad para mejorar la viabilidad de la empresa. Desconocimiento que se refleja en el inadecuado desempeño de las actividades de trabajo en la empresa.

En la empresa hacen falta cargos o dependencias que faciliten la labor de los responsables de cada área. Así mismo algunos cargos no cuentan con funcionarios capacitados académicamente para el desempeño de las funciones inherentes a las actividades específicas del cargo.

La falta de un jefe responsable de la operación de los sistemas de acueducto, alcantarillado, sanitario aseo, origina traumatismo en la programación de actividades mantenimiento de las redes. De la misma manera se afectan las protecciones de expansión y reposición de los componentes de los sistemas.

La empresa de servicios públicos no tiene incorporado, los conceptos de la gestión empresarial moderna, que les permita indagar el que hacer la razón de su actividad como pilares fundamentales para el desarrollo de la acción y se

desconoce completamente las ideas rectoras como son: La visión, misión, principios, valores políticas.

Carece la empresa de manuales de funcionamiento por dependencia cargos, manual de procedimientos de los diferentes procesos áreas que deben desarrollar en su trabajo el personal vinculado a la entidad.

## **PRONOSTICO**

De proseguir la actual problemática en EMCODAZZI E.S.P., en convertirse en una empresa inviable y teniendo en cuenta que es la única empresa prestadora de los servicios vitales de agua, alcantarillado y aseo en el municipio Agustín Codazzi, se puede predecir el caos y emergencia sanitaria que generará en la población al carecer de dichos servicios.

## **CONTROL AL PRONOSTICO**

Es necesario una reorganización de la empresa la implementación de un sistema de información que permite la agilización confiabilidad de los procesos financieros y administrativos de la empresa.

### **1.1.2 Formulación del problema**

¿Para reestructúrala administrativamente obteniendo un mejoramiento continuo en el proceso de la toma de decisión?

### **1.1.3 Sistematización del problema**

¿Cómo lograr la implementación de un mejoramiento continuo a los avances constantes de la empresa EMCODAZZI E.S.P. en un organismo prestador de servicios eficiente y rentable que ayude a mejorar cada día la cobertura de atención de la población del municipio de Agustín Codazzi?. Así como la mejora en la calidad de prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y aseo, mediante un sistema de uso racional de los recursos, atención oportuna a los usuarios actualización de la información para la toma oportuna de decisiones?.

La organización administrativa de la empresa mediante una estructura coherente jerárquica adecuada a las funciones de la empresa genera un desarrollo laboral eficiente que facilita el desempeño adecuado de los empleados de la empresa en el uso eficiente de los recursos, atención oportuna a los usuarios mejora la productividad y la rentabilidad.

Se debe implementar una organización donde priman las actividades de planeación, dirección, asesoría, coordinación; de tal manera que se facilite la verificación de los objetivos propios del objeto social que tiene la empresa, logrando un eficaz funcionamiento de la misma.

## 1.2 OBJETIVOS

### 1.2.1 Objetivo General

Desarrollar una propuesta para la sistematización de la información contable organización de la estructura administrativa de la empresa de servicios públicos de Agustín Codazzi, **EMCODAZZI E.S.P.**

### 1.2.2 Objetivos Específicos

- Definir la estructura administrativa de la empresa de servicios públicos de Agustín Codazzi EMCODAZZI E.S.P.
- Desarrollar un manual de funciones para las dependencias cargos de la empresa.
- Organizar el sistema administrativo de la empresa de tal manera que permita un mejor manejo racional eficiente de los recursos humanos, técnicos financieros, para garantizar una mejor calidad en la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en el municipio de Agustín Codazzi.

## **1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA**

### **1.3.1 Practica**

El sistema actual de registros financieros administrativos solamente manuales, cuando hoy en día se cuenta con tantos avances en el campo de la informática que facilitan y vuelven mas rentables y productivas muchas labores que desarrolla la empresa, conlleva al deterioro de la prestación de los servicios a su cargo, deterioro de la maquinaria existente, demora en la atención oportuna de daños, deterioro de la calidad del agua potable tratada, información insuficiente de suscriptores recaudo insuficientes del pago por los servicios prestados.

Evitaría por una parte el desfase entre la ejecución efectiva del presupuesto de ingresos y gastos lo presupuestado al inicio de cada vigencia fiscal, mantenimiento oportuno de la maquinaria, compra efectiva de los químicos para el tratamiento del agua potable, actualización de los usuarios existentes y nuevos, mantenimientos efectivo oportuno de daños en las redes de acueducto alcantarillado, protecciones de expansión de la cobertura existente en el área urbana y rural del municipio, etc.

De la misma manera una mejor organización de la estructura administrativa permitiría un manejo más eficiente y racional de los recursos tanto humanos como

técnicos y financieros para la atención eficiente de los servicios de agua, alcantarillado y aseo.

Contar con un catalogo de información sistematizada y precisa ayudará a la formulación de modelos de trabajos, esquemas de competencias y elaboración de parámetros de gestión acordes con las funciones de la empresa.

Una de las variables a desarrollar con la presente propuesta es detectar cuales son las fallas que no han permitido el funcionamiento adecuado de la administración de la empresa de servicios públicos de Agustín Codazzi EMCODAZZI E.S.P, para así poder tomar medidas que ayuden a brindar un mejor servicio a los usuarios.

Con la mejora en la productividad y rentabilidad de la empresa se ampliará la cobertura de los servicios de acueducto, alcantarillado, sanitario y aseo, que traerá como beneficio adicional el incremento del número de usuarios conectados a las redes del sistema, de esa misma manera aumentar los ingresos de la empresa.

### **1.3.2 Teórica**

La investigación propuesta, busca mediante la aplicación de teorías administrativas, conceptos, clima organizacional, encontrar explicación a la

desorganización administrativa y financiera en los registros contables y administrativos de EMCODAZZI E.S.P., por la no implementación de los consabidos traumatismos en la toma de decisiones.

### **1.3.3 Metodológica**

Para lograr el cumplimiento de los objetivos propuestos en esta investigación, se aplica una metodología de tipo descriptiva, mediante registros, análisis e interpretación de la naturaleza actual.

## **1.4 MARCO DE REFERENCIA**

### **1.4.1 Marco Teórico**

El estado se dirige a prestar servicios públicos, sin ganancias, al costo contable o al fiscal de su producción y presentación mediante mecanismos que en todo o en parte se sustrae del valor del cambio o precio de mercado.

EMCODAZZI E.S.P. es una empresa mixta, donde a la Alcaldía Municipal de Agustín Codazzi le corresponde una parte de sus acciones, no para enriquecimiento si no para ver qué posibilidades existen en emprender y gestionar

nuevos proyectos de inversión en las actividades que ésta desarrolla, siendo parte del sector público.

El fin de EMCODAZZI E.S.P., está dirigido a prestar servicios a la comunidad, en donde los beneficios serán los clientes. El sector público busca la prosperidad de aquel, de la que depende la suya, al satisfacer las necesidades comunes mediante los servicios públicos. La actividad económica de los entes públicos supone la existencia del poder político fundamental, dentro de la cultura económica y social.

La investigación se fundamenta en las leyes que regula la empresa de servicios públicos.

Ley 142 de 1994

Decreto 548- 549 de 1995

Decreto 1404 de 1996

Decreto 1533 de 1996

Resolución 094 de 1996

Ley 286 de 1996

### 1.4.2 Marco Conceptual

**ENTE ECONÓMICO:** Es la empresa, esto es la unidad económica organizada como una unidad.

**SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS:** Son los servicios de agua, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, gas y teléfono.

La Ley dispuso que las empresas de Servicios Públicos domiciliarios que tengan objetivo social múltiple, deben registrarse de manera explícita y dar cumplimiento a las disposiciones legales basadas en la estructura del plan general de las Superintendencias de sistemas de uniformes de información para que su presentación al público sea confiable. (Ley 142 de 1994).

La Empresa de Servicios Públicos de Agustín Codazzi EMCODAZZI E.S.P., tiene como objeto principal: la prestación y administración de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, en el área del municipio de Agustín Codazzi.

Dentro de su objeto la empresa desarrolla las siguientes actividades:

Capacitación de agua, procesamiento, conducción y distribución municipal apta para el consumo humano, incluida la conexión y medición.

Recolección municipal de residuos, principalmente líquidos, por medio de tuberías y conductos, mediante el sistema de alcantarillado sanitario, así como el transporte, tratamiento y disposición final de dichos residuos.

Recolección municipal de residuos sólidos, mediante el aseo, incluido el transporte, tratamiento, aprovechamiento y disposición final de dichos residuos.

### **1.4.3 Marco Legal**

Al entrar en liquidación EMPOCESAR, entidad que administraba los servicios públicos en el departamento del Cesar transfirió los activos de la infraestructura sanitaria correspondiente al municipio de Agustín Codazzi, en concordancia con lo establecido en los Decretos 077 y 1723 de 1987 y las demás normas de descentralización administrativa de los servicios públicos domiciliarios emanados en la época.

El Concejo Municipal de Agustín Codazzi mediante Acuerdo No. 003 del 24 de agosto de 1990, reformativo del Acuerdo No. 002 de agosto de a 1988 creó la

Empresa de Servicios Públicos EMCODAZZI, como establecimiento público del orden municipal, organismo dotado de personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente, adscrito a la Administración Municipal de Agustín Codazzi, elevada a escritura pública No. 55 del 4 de febrero de 1991 en la Notaria Única del Círculo de Agustín Codazzi y la base legal fueron las extintas normas ley 1333 de 1986 y el Decreto Ley 77 de 1987.

La Alcaldía Municipal de Agustín Codazzi, mediante Decreto 202 de septiembre 8 de 1995 adecua la Empresa de Servicios Públicos “EMCODAZZI” a la categoría de Empresa Industrial y Comercial del Estado, del orden municipal con su respectiva reglamentación estatutaria. De esta manera además de su objeto social y desarrollo del mismo la empresa podía adquirir, gravar y enajenar bienes muebles e inmuebles y celebrar actos y contratos administrativos necesarios para el cumplimiento de sus fines y podría invertir en la formación o vinculación de otras empresas con objeto social similar o complementario y realizar operaciones de crédito pertinente.

El capital social de la empresa “EMCODAZZI E.S.P. se constituye por los aportes apropiados por el ejecutivo municipal en el presupuesto de la vigencia fiscal del municipio Agustín Codazzi, correspondiente a las transferencias de ingresos corrientes de la nación, que por la Ley 60 de 1993 se asignan al sector Agua Potable y Saneamiento Básico y por el aporte en especie recibido, cuyo inventario y valor será consignado en acta correspondiente.

Otra fuente de ingresos, la cual es considerada como la principal de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarias son los pagos de los costos por los servicios prestados.

La empresa tiene como domicilio la ciudad de Agustín Codazzi, departamento del Cesar, República de Colombia.

#### **1.4.4 Marco Espacial**

La presente propuesta se circunscribe a la empresa de servicios públicos EMCODAZZI E.S.P. entidad que presta sus servicios en el municipio de Agustín Codazzi, ubicado en el departamento del Cesar, con una extensión de 22.213 Km, con un relieve variado, con zonas planas y montañosas en donde se encuentra la Serranía de los Motilones. El casco urbano de la cabecera municipal es plano, con una altura promedio de 125 mts sobre el nivel del mar y distante 59 km de la capital Valledupar. La economía está basada en una importante actividad ganadera y agrícola, destacándose como una de las zonas agropecuarias de mayor desarrollo al norte del país.

El municipio Agustín Codazzi cuenta con 4 corregimientos: Casacará, Llerasca, San Jacinto y Sicarare. Sus límites son: al norte con el municipio de la Paz, al sur con el municipio de Becerril, a este con el municipio de Becerril y la República de

Venezuela y al Oeste con los municipios del Paso y la Paz. Presenta el relieve variado con las zonas planas, con alturas, montañas en donde se encuentra la Serranía de los Motilones. Es casco urbano es plano, con altura promedio de 125mts sobre el nivel del mar. En este municipio se encuentra un resguardo indígena llamada Iroka. La cabecera municipal dista de Valledupar a 59 Km.

#### **1.4.5 Marco Temporal**

La presente propuesta tiene como base la referencia la información recolectada directamente en la empresa durante los meses de julio a septiembre de 2002.

### **1.5 FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS**

Las empresas que no tienen definido un área administrativa dentro de su estructura general acorde con las exigencias

### **1.6 ASPECTOS METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN**

**1.6.1. Tipo de estudio.** El tipo de estudio a utilizar para la presente investigación es el descriptivo mediante el cual se identificarán a demás de funcionamiento de la empresa.... Las características y el funcionamiento del mercado mediante la

utilización de técnicas universalmente válidas como la entrevista, la observación participante y estudios de benchmarking a la empresa líder del mercado.

**1.6.2. Método de investigación.** Partiendo de una realidad a investigar la cual evidencia los escasos resultados de manejo administrativo en EMCODAZZI ESP, se hace necesario la utilización de manera complementaria de métodos, análisis, síntesis y observación lo que va a permitir establecer las variables que más afectan a la empresa en mención y de igual forma mostrará como actúa la empresa objeto de estudio de benchmarking en aspectos como:

- Delimitación del mercado
- Diseño de portafolio de producto
- Precio
- Publicidad
- Promoción
- Presupuesto
- Proyección de ingresos

## **1.7 FUENTES Y TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN**

**1.7.1 Fuentes de información.** Se recolectará información de tipo primaria mediante la observación participante entrevistas cuestionarios y secundarias a

través de documentos que contienen biografía relacionada con el problema objeto de investigación.

**1.7.2 Técnica para la recolección de información.** Las técnicas a utilizar son la observación participante, entrevista y cuestionarios por ser las que más se ajustan a la información requerida.

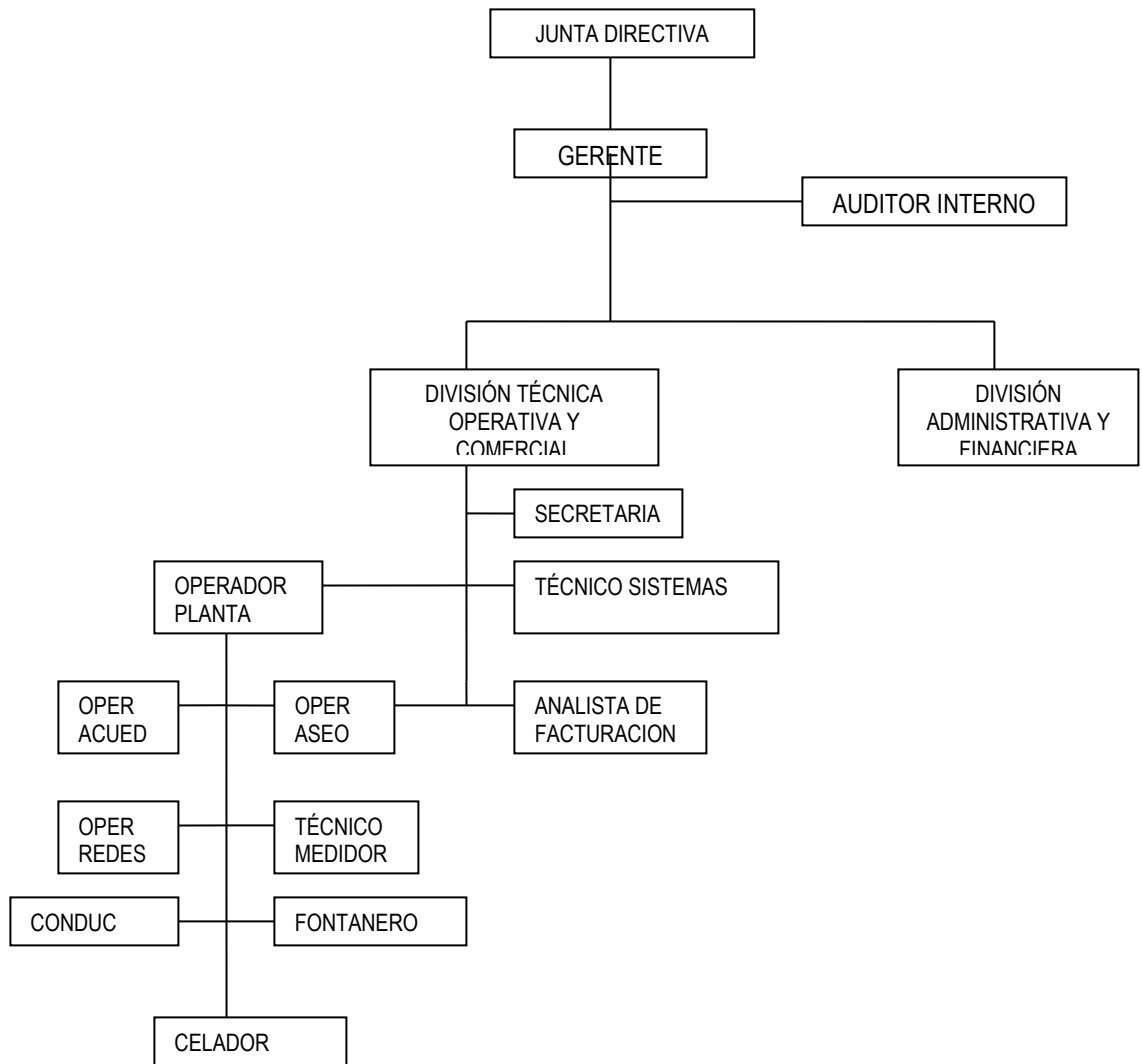
**1.7.3 Tratamiento de la información.** La información recolectada mediante la aplicación de diferentes técnicas, será presentada de manera escrita cuya información permitirá extraer elementos de juicio para analizar las variables de la administración, participación en el mismo de las empresas del sector, volúmenes actuales de operación e incidencia de los departamentos comerciales de éstas en sus resultados.

Esta información además será base fundamental para la creación e implementación del área administrativa de la empresa EMCODAZZI E.S.P.

## **2. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUSTÍN CODAZZI EMCODAZZI E.S.P.**

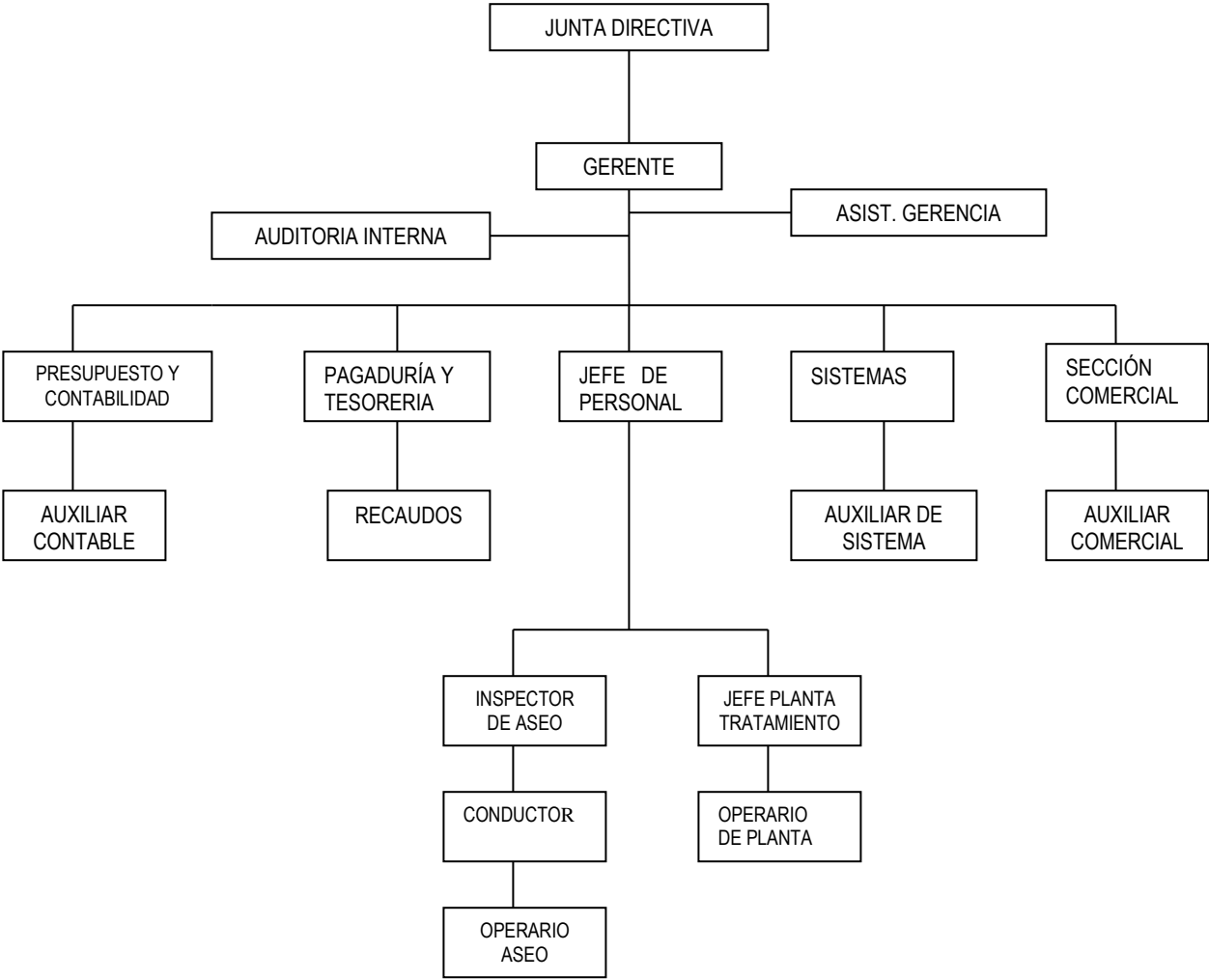
Los empleados de la empresa son empleados públicos y trabajadores oficiales. El reglamento interno de trabajo fue concebido inicialmente para 28 cargos, con 11 empleados en nivel administrativo y 17 empleados en el nivel operativo.

**2.1.** La estructura administrativa de la planta de personal de EMCODAZZI E.S.P. inicialmente concebida se detalla a continuación:



Fuente: Gestores del proyecto

2.2 La estructura de la planta de personal, según información del jefe de personal de la empresa es de la siguiente manera:



Fuente: Gestores del proyecto

## **2.3 ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA**

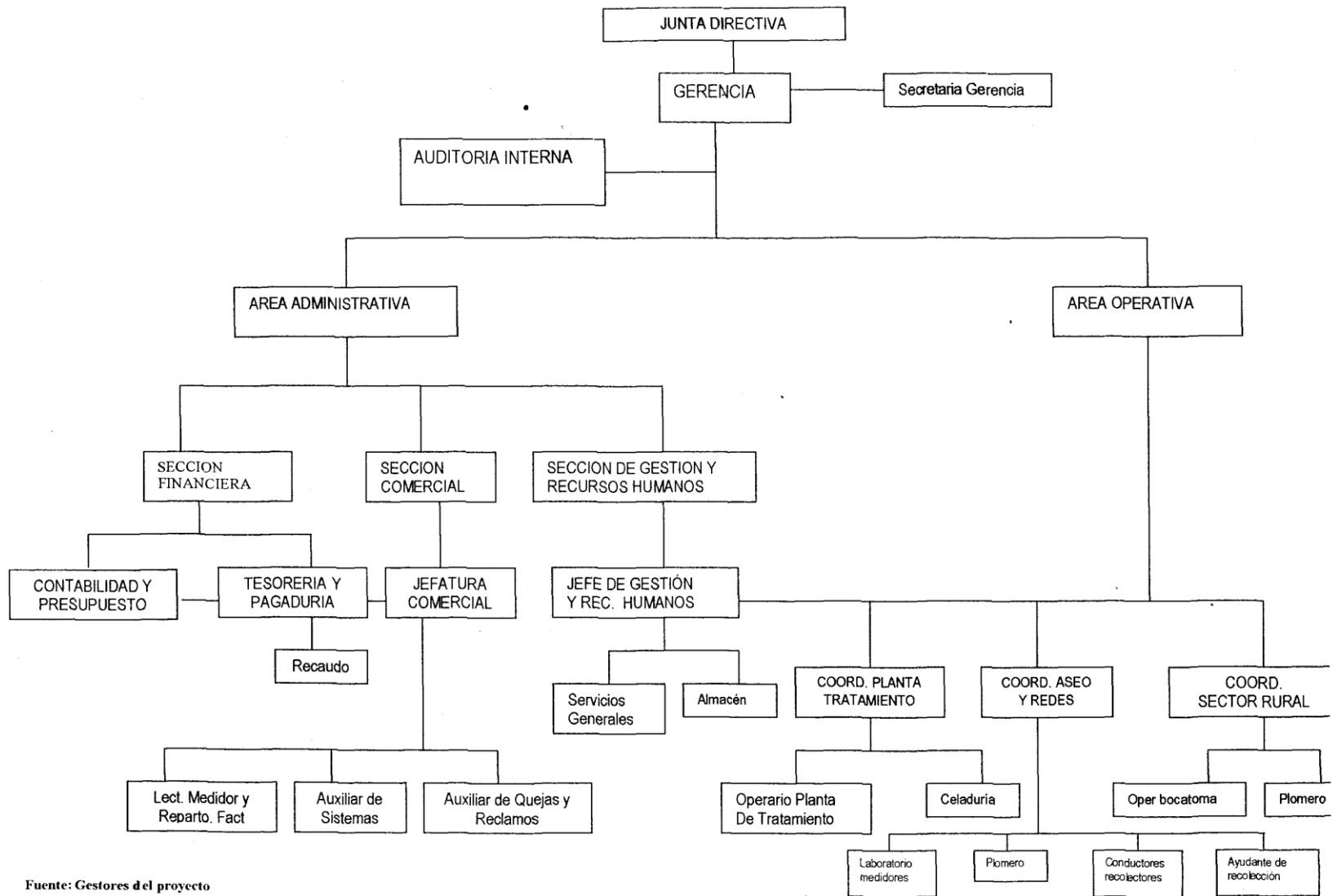
### **2.3.1 Propuesta de estructura Orgánica de la Empresa**

Para un mejor desempeño de las funciones de la empresa repropone estructurar un organigrama coherente con la prestación de los servicios a su cargo en la que se han definido dos grandes áreas que facilitarán las buenas relaciones laborales para el cumplimiento cabal de los objetivos de la empresa.

La propuesta de la nueva estructura orgánica es el resultado de las consideraciones en particular. La primera tiene que ver con la incorporación efectiva y real de los trabajadores necesario para el buen desempeño de la empresa y la segunda la recuperación del manejo de los servicios públicos del área del municipio.

Justificamos la primera consideración en el manejo disfrazado que últimamente se le está dando a los entes o empresas del Estado, en donde por un lado dicen implementar un plan de recorte de personal para simplemente excluirlos de la nómina ya que por otro lado aumentan las ordenes de prestación de servicios o contratación de supernumerarios, lo que demuestra que si se necesita el personal lo que pasa es que no quieren dejar a un lado las leyes emanados del gobierno central que exigen supuestos ajustes necesarios para el desarrollo de las empresas o entes territoriales.

La segunda consideración tiene que ver primero que todo con la recuperación del manejo del sector rural que últimamente se les ha dejado al libre albedrío de ellos mismos, lo que ha ocasionado el deterioro de la calidad y cobertura de los servicios. EMCODAZZI E.S.P., debe propender en todo momento por el aumento de la cobertura y mejora en la calidad de los servicios a su cargo. Por eso planteamos la necesidad de retomar el manejo que una vez se tuvo sobre este sector. De la estructura actual se ha suprimido algunos cargos con labores afines y se han creado otros cargos que ayudarán al buen desempeño de las funciones de la empresa y la adecuada atención de los usuarios, así como el aumento de la cobertura de los servicios y el mantenimiento de las redes y conexiones del sistema de Acueducto y alcantarillado.



Fuente: Gestores del proyecto

## **2.4 MISIÓN**

Nuestra razón de ser será la satisfacción total de las necesidades de nuestros clientes bajo los preceptos de calidad total, oportunidad e idoneidad para lo cual se asegurarán estándares en los procesos con un equipo humano comprometido.

## **2.5 VISIÓN GENERAL**

Ser el aliado estratégico de las empresas Nacionales de la región en la prestación de servicios integrales bajo los preceptos de excelencia, calidad y responsabilidad con participación activa a nivel nacional y regional.

## **2.6 POLÍTICA GENERAL**

La empresa tendrá como política general de calidad la prestación de los servicios del portafolio bajo los estándares Planear, Hacer, Verificar, Asegurar y Escribir; lo cual nos garantizará excelencia en cada uno de nuestros procesos y poder satisfacer plenamente las necesidades de nuestros clientes más allá de sus expectativas

### **3. DESARROLLO DE MANUAL DE FUNCIONES CARGOS DE LA EMPRESA**

#### **FUNCIONES DE LA JUNTA DIRECTIVA**

La junta directiva está compuesta por seis miembros, cuatro de los elegidos por el Alcalde Municipal y dos representantes de los usuarios:

- a. Nombrar al gerente.
- b. Establecer el régimen laboral de la empresa y fijar el sistema de remuneración y los planes de incentivos.
- c. Aprobar los contratos que haga el gerente, siempre que la cuantía supere la menor cuantía establecida en el art. 24 de la Ley 80 de 1993
- d. Aprobar los reglamentos internos (de trabajo y administrativo o de funciones) y los sistemas de Auditoria.
- e. Establecer los sistemas de contabilidad separada para cada uno de los servicios prestados por la empresa. Establecido explícitamente el costo y la modalidad de las operaciones de cada servicio.

- f. Elaborar el régimen de tarifas, en concordancia con el título VI de la Ley 142 de 1994 y de los ordenamientos expedidos por la Comisión de Regulación de servicios públicos.
- g. Aprobar el presupuesto anual de la empresa. Para el efecto constituirá las reservas para la rehabilitación, expansión y reposición de los sistemas.
- h. Considerar y aprobar los informes del representante legal sobre el estado de los negocios y de los recursos.

### **3.1 DESCRIPCIÓN DE CARGOS**

Como ya se mencionó anteriormente, la estructura orgánica EMCODAZZI E.S.P., se ha dividido en dos grandes áreas: Administrativa y operativa, para la cual se ha desarrollado un manual de funciones que se detalla a continuación.

### 3.1.1 ÁREA ADMINISTRATIVA

<b>I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>		
Denominación: <b>Gerente</b>	Dependencia: <b>Gerencia</b>	
Jefe inmediato: <b>Junta directiva</b>	No. De Cargos: <b>1</b>	
Área : <b>Administrativa</b>	Elaborado por:	
<b>Naturaleza del cargo:</b> Planear, organizar, administrar y controlar todos los procesos administrativos y operativos de la empresa.		
<b>II. FUNCIONES</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Representar legalmente a la empresa y para ello expedir los actos administrativos, celebración de contratos y realizar las operaciones necesarias para la marcha optima de la empresa.</li> <li>2. Ejecutar las decisiones y ordenes de la junta directiva.</li> <li>3. Dirigir, coordinar y vigilar el personal de empresa, exigir los cumplimientos de sus funciones y velar por el logro de los programas de la empresa..</li> <li>4. Someter a la decisión de la junta directiva los proyectos, planes y programas financieros, laborales y estrategias de la empresa. .</li> <li>5. Representar los intereses de la empresa o delegar esta representación en los funcionarios que estime conveniente..</li> <li>6. Constituir apoderados que representen a la empresa en los asuntos judiciales, extrajudiciales y administrativos.</li> <li>7. Estimar los ingresos, programas de recaudo, ordenes de gastos y en general, dirigir las operaciones de la empresa.</li> <li>8. Velar por la correcta utilización de los fondos y por el mantenimiento de los bienes de la empresa.</li> <li>9. Convocar a la junta directiva a reuniones ordinarias y extraordinarias.</li> <li>10. Someter a consideración y aprobación de la Junta Directiva el Balance General Consolidado y Estado de Perdidas y Ganancias de la empresa correspondiente a cada ejercicio fiscal.</li> <li>11. Atender las sugerencias e indicaciones que formule la Superintendencia de los Servicios Públicos Domiciliarios, la Comisión de Regulación y de los Comités de Desarrollo y Control Social de los Servicios Públicos Domiciliarios.</li> <li>12. Presentar para el estudio y aprobación de la junta directiva el proyecto de presupuesto para cada ejercicio fiscal.</li> </ol>		
<b>III REQUISITOS MINIMOS</b>		
<b>FACTORES</b>	<b>ESPECIFICACIONES</b>	
CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES	EDUCACIÓN	Titulo universitario de Ingenierías, Ciencias Económicas, o Administración de Empresas
	EXPERIENCIA	Tres (3) años relacionada o profesional
	COMPLEJIDAD	El trabajo requiere conocimiento administrativos para la planeación, organización, dirección y control de los procesos administrativos y operativos.
RESPONSABILIDADES	POR SUPERVISIÓN .	De los funcionarios y del cumplimiento de reglamentos y procedimientos establecidos.
	POR INFORMACIÓN	Por documentos y cuentas de las empresa .
	POR VALORES	Capital de la empresa y maquinarias..
	POR RELACIÓN CON EL PUBLICO	Relaciones publicas con funcionario internos y externos y con el publico en general.
ESFUERZO	FISICO - VISUAL	El esfuerzo físico y visual es el normal para trabajos de oficina

Fuente: Gestores del proyecto

<b>I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>		
Denominación: <b>Secretaria de Gerencia</b>	Dependencia: <b>Gerencia</b>	
Jefe inmediato: <b>Gerente</b>	No. De Cargos: <b>1</b>	
Área : <b>Administrativa</b>	Elaborado por:	
Naturaleza del cargo: Realizar labores de recepción, relaciones publicas, transcripción y manejo de archivo.		
<b>II. FUNCIONES</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Redactar, recibir y despachar oficios, correspondencia de rutina de acuerdo a las instrucciones recibidas.</li> <li>2. Tomar dictados y transcribirlos.</li> <li>3. Organizar, mantener y responder por el adecuado y oportuno manejo del archivo, observando el orden numérico y/o histórico de la correspondencia.</li> <li>4. Recibir y dar la información relacionada con asunto de la oficina, llevando el registro de las mismas, recordando al gerente el cumplimientos de citas y compromisos, observando las normas de descripción y lealtad.</li> <li>5. Elaborar oportunamente los pedidos de elementos requerido por la oficina.</li> <li>6. Transcribir los anteproyectos de los presupuestos, ejecución presupuestal, acuerdos mensuales de gastos, acuerdos de ingresos y egresos además de los escritos producidos en las diferentes dependencia de la empresa</li> <li>7. Las demás que le asigne el gerente, afines a su cargo.</li> </ol>		
<b>III REQUISITOS MINIMOS</b>		
<b>FACTORES</b>	<b>ESPECIFICACIONES</b>	
CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES	EDUCACIÓN	Titulo de bachiller, preferible (bachiller comercial)
	EXPERIENCIA	Dos (2) años relacionada, conocimientos en computación y manejo de archivos
	COMPLEJIDAD	El trabajo se desarrolla rutinariamente bajo las reglas y normas de la empresa.
RESPONSABILIDADES	POR SUPERVISIÓN .	No tiene personal bajo su cargo.
	POR INFORMACIÓN	Se requiere discreción por documentos y cuentas de las empresa.
	POR VALORES	Equipos de oficina..
	POR RELACION CON EL PUBLICO	Atención al publico y funcionarios personal y telefónicamente de manera permanente.
ESFUERZO	FISICO - VISUAL	El esfuerzo físico y visual es el normal para trabajos de oficina

Fuente: Gestores del proyecto

<b>I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>		
Denominación: <b>Auditor Interno</b>	Dependencia: <b>Gerencia</b>	
Jefe inmediato: <b>Gerente</b>	No. De Cargos: <b>1</b>	
Área : <b>Administrativa</b>	Elaborado por:	
Naturaleza del cargo: Planear, organizar, dirigir y los sistemas de control interno		
<b>II. FUNCIONES</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Planear, dirigir y organizar el estudio y evaluación del sistema de control interno</li> <li>2. Velar por el cumplimiento de las leyes, normas y programas de la empresa, junto con el gerente y el jefe de recursos humanos.</li> <li>3. Someter a consideración de la junta directiva el proyecto de planes y programa de la empresa.</li> <li>4. Velar por la correcta utilización de los fondos y por la conservación y custodia de los bienes de la empresa.</li> <li>5. Revisar cualquier clase de contratos concerniente a la empresa.</li> </ol>		
<b>III REQUISITOS MINIMOS</b>		
<b>FACTORES</b>	<b>ESPECIFICACIONES</b>	
CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES	EDUCACIÓN	Título Universitario en contaduría pública, administración de empresa o afines
	EXPERIENCIA	Dos (2) años relacionada.
	COMPLEJIDAD	El trabajo requiere conocimientos en procesos de auditoria y manejo administrativo. Y financiero.
RESPONSABILIDADES	POR SUPERVISIÓN .	No tiene personal bajo su cargo.
	POR INFORMACIÓN	Se requiere discreción por documentos y cuentas de las empresa.
	POR VALORES	Equipos de oficina..
	POR RELACION CON EL PUBLICO	Atención al público y funcionarios.
ESFUERZO	FISICO - VISUAL	El esfuerzo físico y visual es el normal para trabajos de oficina

Fuente: Gestores del proyecto

<b>I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>		
Denominación: <b>Contador</b>		Dependencia: <b>Contabilidad y Presupuest</b>
Jefe inmediato: <b>Gerente</b>		No. De Cargos: <b>1</b>
Área : <b>Administrativa</b>		Elaborado por:
Naturaleza del cargo: Elaborar los registros contables, presupuesto y estados financieros		
<b>II. FUNCIONES</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elaborar el registro en libros principales y auxiliares de contabilidad (asientos de diarios)</li> <li>2. Preparar, en coordinación con el gerente, el anteproyecto, gastos e inversión.</li> <li>3. Producir el presupuesto definitivo una vez sea aprobado el anteproyecto por la junta directiva de la empresa.</li> <li>4. Asentar los registros, en su debido momento en os libros de ejecución presupuestal en base con los comprobantes soporte y en su debida oportunidad.</li> <li>5. Efectuar los traslados y modificaciones presupuéstales ordenada por el gerente. Previa autorización de la junta directiva de la empresa.</li> <li>6. Conciliar mensualmente los saldo de banco para cuadrar con los requisitos de contabilidad.</li> <li>7. Hacer la declaración tributaria y presentar la información a la contraloría departamental, contaduría general y Superintendencia de Servicios Públicos.</li> <li>8. Elaborar mensualmente el balance de prueba.</li> <li>9. Elaborar anualmente el balance general, estado de rendimientos económicos y demás informes financieros.</li> <li>10. Abrir y llevar eficazmente los libros de banco, cajas, acreedores, deudores y valores nominales en especie bajo su custodia.</li> <li>11. Aplicar el sistema de causación en la ejecución contable.</li> <li>12. Elaborar los kardex de archivos fijo depreciable.</li> <li>13. Trasladar inmediatamente a las cuentas de propiedades las obras terminadas.</li> <li>14. Responder por los equipos y elementos a su cargo.</li> <li>15. Las demás que le asigne el gerente, afines con su cargo.</li> </ol>		
<b>III REQUISITOS MÍNIMOS</b>		
<b>FACTORES</b>		<b>ESPECIFICACIONES</b>
CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES	EDUCACIÓN	Titulo Universitario en contaduría publica, o economía
	EXPERIENCIA	Un (1) años relacionada.
	COMPLEJIDAD	El trabajo requiere conocimientos contables y de presupuesto..
RESPONSABILIDADES	POR SUPERVISIÓN .	No tiene personal bajo su cargo.
	POR INFORMACIÓN	Se requiere discreción por documentos y cuentas de las empresa.
	POR VALORES	Equipos de oficina..
	POR RELACIÓN CON EL PUBLICO	Atención al publico y funcionarios.
ESFUERZO	FÍSICO - VISUAL	El esfuerzo físico y visual es el normal para trabajos de oficina

Fuente: Gestores del proyecto

<b>I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>		
Denominación: <b>Tesorero Pagador</b>	Dependencia: <b>Tesorería y pagaduría</b>	
Jefe inmediato: <b>Gerente</b>	No. De Cargos: <b>1</b>	
Área : <b>Administrativa</b>	Elaborado por:	
Naturaleza del cargo: Manejo de cuentas bancarios, recaudos y pagos.		
<b>II. FUNCIONES</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cancelar todos los gastos que se produzcan, lo mismo que las adquisiciones que se efectúan con cheques debidamente registrados por la Auditoria y autorizados por la Gerencia.</li> <li>2. Efectuar diariamente las consignaciones de todos los ingresos.</li> <li>3. Informar mensualmente y cuando el Gerente lo requiera los saldos existentes.</li> <li>4. Elaborar y presentar al Gerente, cuando este lo requiera, los informes de tesorería.</li> <li>5. Registrar, firmar y abrir cuentas corrientes. Previa autorización del Gerente.</li> <li>6. Rendir cuentas a la Auditoria, cuando ésta lo requiera, el movimiento de libros de bancos y facilitar la función fiscalizadora.</li> <li>7. Fijar fechas para cortes y pagos a proveedores y contratistas, cumpliendo un orden cronológico o prioritario ordenado por el Gerente.</li> <li>8. Elaborar, al cierre de recaudos por servicios, el resumen de consignaciones y descuentos y rendir su informe a la entidad fiscalizadora.</li> <li>9. Manejar oportuna y eficazmente la caja menor.</li> <li>10. Cancelar oportunamente la nómina de los empleados ordenada por la Gerencia.</li> <li>11. Enviar oportunamente a la sección comercial los informes de recaudos para la elaboración de una nueva facturación.</li> <li>12. Solicitar y conservar los elementos y equipos necesarios para cumplir con sus funciones</li> <li>13. Las demás que le asigne el Gerente, afines con su cargo.</li> </ol>		
<b>III REQUISITOS MÍNIMOS</b>		
<b>FACTORES</b>		<b>ESPECIFICACIONES</b>
CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES	EDUCACIÓN	Haber cursado 5 semestres o tecnólogo en contaduría publica, economía, administración de empresas o afines.
	EXPERIENCIA	Un (1) años relacionada.
	COMPLEJIDAD	El trabajo requiere conocimientos en contabilidad y presupuesto.
RESPONSABILIDADES	POR SUPERVISIÓN .	Por personal bajo su cargo.
	POR INFORMACIÓN	Se requiere discreción por documentos y cuentas de las empresa.
	POR VALORES	Equipos de oficina, dinero y títulos valores
	POR RELACIÓN CON EL PUBLICO	Atención a proveedores, clientes y funcionarios.
ESFUERZO	FÍSICO - VISUAL	El esfuerzo físico y visual es el normal para trabajos de oficina

Fuente: Gestores del proyecto

<b>I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>		
Denominación: <b>Recaudador</b>	Dependencia: <b>Recaudos</b>	
Jefe inmediato: <b>Tesorero Pagador</b>	No. De Cargos: <b>1</b>	
Área : <b>Administrativa</b>	Elaborado por:	
Naturaleza del cargo: Elaborar registros e informes de recaudos diarios.		
<b>II. FUNCIONES</b>		
1. Recibir los recaudos por concepto de servicios que los usuarios cancelen en las dependencias de la empresa.		
2. Diligenciar claramente registro de los recaudos diarios recibidos.		
3. Verificar los registros que envíen los bancos y entidades recaudadoras por concepto de pagos de servicios recibidos, así como la respectiva relación de facturas canceladas.		
4. Elaborar los informes de recaudos para su presentación al Tesorero Pagador.		
5. Contribuir con las labores de transcripción y actualización de los libros llevados por Tesorería.		
6. Las demás que le asigne el superior inmediato, afines con su cargo.		
<b>III REQUISITOS MÍNIMOS</b>		
<b>FACTORES</b>	<b>ESPECIFICACIONES</b>	
CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES	EDUCACIÓN	Bachiller
	EXPERIENCIA	Un (1) años..
	COMPLEJIDAD	El trabajo se desarrolla bajo los reglamentos y procedimientos de la empresa.
RESPONSABILIDADES	POR SUPERVISIÓN .	No tiene personal bajo su cargo.
	POR INFORMACIÓN	Se requiere discreción por documentos y cuentas de las empresa.
	POR VALORES	Equipos de oficina y dinero.
	POR RELACIÓN CON EL PUBLICO	Atención a usuarios.
ESFUERZO	FÍSICO - VISUAL	El esfuerzo físico y visual es el normal para trabajos de oficina

Fuente: Gestores del proyecto

<b>I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>		
Denominación: <b>Jefe Comercial</b>	Dependencia: <b>Sección Comercial</b>	
Jefe inmediato: <b>Gerente</b>	No. De Cargos: <b>1</b>	
Área : <b>Administrativa</b>	Elaborado por:	
Naturaleza del cargo: Elaborar facturación y estadísticas de consumo, manejo de cartera.		
<b>II. FUNCIONES</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elaborar y/o actualizar los censos de conexiones domiciliarias de acuerdo a normas preestablecidas.</li> <li>2. Controlar la eficaz y oportuna elaboración de las facturas de cobro.</li> <li>3. Efectuar estadísticas de consumo</li> <li>4. Conciliar necesariamente los valores recaudados por facturas con los resúmenes de recaudos producidos por la sección sistemas.</li> <li>5. Desarrollar, en coordinación con Gerencia, estrategias para el recaudo de la cartera morosa.</li> <li>6. Desarrollar estrategias para la legalización e instalación de nuevas conexiones domiciliarias.</li> <li>7. Las demás que le asigne el superior inmediato, afines con su cargo.</li> </ol>		
<b>III REQUISITOS MÍNIMOS</b>		
<b>FACTORES</b>	<b>ESPECIFICACIONES</b>	
CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES	EDUCACIÓN	Tecnólogo en administración o carreras afines.
	EXPERIENCIA	Dos (2) años relacionada.
	COMPLEJIDAD	El trabajo requiere manejo estadístico y de mercadeo...
RESPONSABILIDADES	POR SUPERVISIÓN .	Por personal bajo su cargo.
	POR INFORMACIÓN	Se requiere discreción por documentos y cuentas de las empresa.
	POR VALORES	Equipos de oficina..
	POR RELACIÓN CON EL PUBLICO	Atención al publico y funcionarios.
ESFUERZO	FÍSICO - VISUAL	El esfuerzo físico y visual es el normal para trabajos de oficina

Fuente: Gestores del proyecto

### I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Denominación: <b>Auxiliar de atención de quejas y reclamos</b>		Dependencia: <b>Quejas y Reclamos</b>
Jefe inmediato: <b>Jefe Comercial</b>		No. De Cargos: <b>1</b>
Área : <b>Administrativa</b>		Elaborado por:
Naturaleza del cargo: Atender las quejas y reclamos de los usuarios del servicio.		
<b>II. FUNCIONES</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Atender oportuna y eficazmente las quejas y reclamos de los usuarios.</li> <li>2. Atender y remitir al área operativa las quejas sobre daños y fuga en las redes de acueducto y alcantarillado.</li> <li>3. Resolver en primera instancia las peticiones sobre quejas y reclamos de los usuarios.</li> <li>4. Remitir las peticiones sobre quejas y reclamos de los usuarios al funcionario respectivo.</li> <li>5. Las demás que le asigne el superior inmediato, afines con sus cargo.</li> </ol>		
<b>III REQUISITOS MÍNIMOS</b>		
<b>FACTORES</b>		<b>ESPECIFICACIONES</b>
CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES	EDUCACIÓN	Bachiller
	EXPERIENCIA	6 meses.
	COMPLEJIDAD	El trabajo requiere unas buenas relaciones humanas.
RESPONSABILIDADES	POR SUPERVISIÓN .	No tiene personal bajo su cargo.
	POR INFORMACIÓN	Se requiere discreción por documentos de la empresa.
	POR VALORES	Equipos de oficina..
	POR RELACIÓN CON EL PUBLICO	Atención a usuarios.
ESFUERZO	FÍSICO - VISUAL	El esfuerzo físico y visual es el normal para trabajos de oficina

Fuente: Gestores del proyecto

<b>I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>		
Denominación: <b>Coordinador de sistemas</b>	Dependencia: <b>Sistemas</b>	
Jefe inmediato: <b>Jefe Comercial</b>	No. De Cargos: <b>1</b>	
Área : <b>Administrativa</b>	Elaborado por:	
Naturaleza del cargo: Administración y coordinación del sistema de informática y facturación.		
<b>II. FUNCIONES</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Operar todo el sistema de informática de la empresa.</li> <li>2. Realizar la facturación respectiva a tiempo. Digitar la información financiera, nóminas, contratos de la empresa y demás documentos relacionados con la administración de la empresa.</li> <li>4. Efectuar las correcciones a que hubiere lugar en la facturación, previa orden del superior inmediato.</li> <li>5. Mantener los equipos de trabajo en buenas condiciones y reportar inmediatamente cualquier daño del sistema.</li> <li>6. Las demás que le asigne el superior inmediato, afines con su cargo.</li> </ol>		
<b>III REQUISITOS MÍNIMOS</b>		
<b>FACTORES<sup>7</sup></b>		<b>ESPECIFICACIONES</b>
CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES	EDUCACIÓN	Tecnólogo en sistemas
	EXPERIENCIA	Un (2) años relacionada.
	COMPLEJIDAD	El trabajo requiere manejo de sistemas operativos, programación y mantenimiento de computadores. .
RESPONSABILIDADES	POR SUPERVISIÓN .	No tiene personal bajo su cargo.
	POR INFORMACIÓN	Se requiere discreción por documentos y cuentas de las empresa.
	POR VALORES	Equipos de oficina..
	POR RELACIÓN CON EL PUBLICO	Atención al publico y funcionarios.
ESFUERZO	FÍSICO - VISUAL	El esfuerzo físico y visual es el normal para trabajos de oficina

Fuente: Gestores del proyecto

<b>I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>		
Denominación: <b>Lector de medidor y repartidor de factura.</b>	Dependencia: <b>Jefatura Comercial :</b>	
Jefe inmediato: <b>Coordinador de redes y aseo.</b>	No. De Cargos: <b>2</b>	
Área : <b>Administrativa</b>	Elaborado por:	
Naturaleza del cargo: Lectura de contadores y repartición de facturas.		
<b>II. FUNCIONES</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Efectuar en forma periódica la lectura de los medidores de acuerdo a las rutas establecidas.</li> <li>2. Establecer el registro de lectura de los usuarios.</li> <li>3. Verificar y hacer las anotaciones respectivas, de las novedades y/o irregularidades encontradas en el medidor y la conexión domiciliaria.</li> <li>4. Repartir las facturas de cobro oportuna y eficazmente.</li> <li>5. Colaborar en las labores de mensajería de la empresa.</li> <li>6. Las demás que le asigne su superior inmediato, afines con su cargo.</li> </ol>		
<b>III REQUISITOS MÍNIMOS</b>		
<b>FACTORES</b>	<b>ESPECIFICACIONES</b>	
CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES	EDUCACIÓN	Primaria
	EXPERIENCIA	Ninguna.
	COMPLEJIDAD	La complejidad es ninguna.
RESPONSABILIDADES	POR SUPERVISIÓN .	Ni tiene personal bajo su cargo.
	POR INFORMACIÓN	De las lecturas.
	POR VALORES	Herramientas de trabajo..
	POR RELACIÓN CON EL PUBLICO	Atención a los usuarios..
ESFUERZO	FÍSICO - VISUAL	Se requiere esfuerzo físico y visuales normales.

Fuente: Gestores del proyecto

<b>I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>		
Denominación: <b>Jefe de Gestión y Recursos Humanos</b>	Dependencia: <b>Recursos Humanos</b>	
Jefe inmediato: <b>Gerente</b>	No. De Cargos: <b>1</b>	
Área : <b>Administrativa</b>	Elaborado por:	
Naturaleza del cargo: Selección, contratación, capacitación y desarrollo del recurso humano de la empresa		
<b>II. FUNCIONES</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisar y evaluar las actividades laborales de los empleados.</li> <li>2. Vigilar y controlar el cumplimiento del horario de trabajo.</li> <li>3. Propender por alcanzar y mantener una optima imagen de la empresa.</li> <li>4. Desarrollar actividades para incentivar y mantener las buenas relaciones laborales y personales de los empleados.</li> <li>5. Expedir las ordenes de trabajo.</li> <li>6. Elaborar las nóminas de los empleados de la empresa.</li> <li>7. Controlar y mantener vigentes las pólizas de riesgo de los empleados que lo requieran.</li> <li>8. Establecer y mantener actualizadas las hojas de vida y las tarjetas de registros de los empleados.</li> <li>9. Comunicar a los empleados cualquier novedad que tenga que ver con el ejercicio de sus funciones.</li> <li>10. Mantener actualizado el registro de los utensilios, materiales y elementos del Almacén de la empresa, registrando la entrada y salida de los mismos, y solicitando a la Gerencia la reposición oportuna de éstos antes de que se agoten.</li> <li>11. Controlar el correcto seguimiento de las rutas de recolección de basuras y lecturas de medidores.</li> <li>12. Controlar la eficaz y oportuna entrega de las facturas de cobro.</li> </ol>		
<b>III REQUISITOS MÍNIMOS</b>		
<b>FACTORES</b>		<b>ESPECIFICACIONES</b>
<b>CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES</b>	<b>EDUCACIÓN</b>	Titulo Universitario en trabajo social, psicología, administración de empresa o afines
	<b>EXPERIENCIA</b>	Un (1) años relacionada.
	<b>COMPLEJIDAD</b>	El trabajo requiere conocimientos en el manejo de recursos humanos..
<b>RESPONSABILIDADES</b>	<b>POR SUPERVISIÓN .</b>	Por personal bajo su cargo.
	<b>POR INFORMACIÓN</b>	Se requiere discreción por documentos e información de las empresa.
	<b>POR VALORES</b>	Equipos de oficina..
	<b>POR RELACIÓN CON EL PUBLICO</b>	Atención al publico y funcionarios.
<b>ESFUERZO</b>	<b>FÍSICO - VISUAL</b>	El esfuerzo físico y visual es el normal para trabajos de oficina

Fuente: Gestores del proyecto

<b>I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>		
Denominación: <b>Auxiliar de Servicios Varios</b>	Dependencia: <b>Servicios varios</b>	
Jefe inmediato: <b>Jefe de Recursos Humanos</b>	No. De Cargos: <b>1</b>	
Área : <b>Administrativa</b>	Elaborado por:	
Naturaleza del cargo: Labores de aseo y cafetería		
<b>II. FUNCIONES</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Efectuar oportuna y eficazmente el aseo de las dependencia, equipos y elementos de la empresa.</li> <li>2. Mantener en perfecto estado de aseo e higiene los utensilios y elementos necesarios para la prestación de sus servicios.</li> <li>3. Distribuir las bebidas (café, aromática, agua, etc.) oportunamente a cada una de las dependencias, a solicitud de los funcionarios respectivos.</li> <li>4. Solicitar al encargado del Almacén el suministro oportuno y suficiente de elementos de aseo y cafetería.</li> <li>5. Las demás que le asigne su superior inmediato, afines con su cargo.</li> </ol>		
<b>III REQUISITOS MÍNIMOS</b>		
<b>FACTORES</b>	<b>ESPECIFICACIONES</b>	
CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES	EDUCACIÓN	Primaria
	EXPERIENCIA	Ninguna.
	COMPLEJIDAD	Trabajo sencillo de complejidad mínima
RESPONSABILIDADES	POR SUPERVISIÓN .	No tiene personal bajo su cargo.
	POR INFORMACIÓN	.Ninguna
	POR VALORES	Utensilios de Trabajo...
	POR RELACIÓN CON EL PUBLICO	Atención al publico y funcionarios.
ESFUERZO	FÍSICO - VISUAL	El esfuerzo físico y visual es el normal para trabajos de servicio generales

Fuente: Gestores del proyecto

<b>I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>		
Denominación: <b>Almacenista</b>	Dependencia: <b>Almacén</b>	
Jefe inmediato: <b>Jefe de Gestión y Recursos Humanos</b>	No. De Cargos: <b>1</b>	
Área : <b>Administrativa</b>	Elaborado por:	
Naturaleza del cargo: Manejo adecuado del inventario de materiales e insumos.		
<b>II. FUNCIONES</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Almacenar los materiales y elementos en depósitos adecuados, codificado y agrupando los bienes según el manual de sistema de almacén.</li> <li>2. Abrir kardex para controlar los elementos de consumo, devolutivos e inmuebles.</li> <li>3. Informar mensualmente sobre las existencias mínimas o agotadas de los materiales equipos y elementos.</li> <li>4. Llevar el registro de entradas y salidas por medio de recibos autorizados por el Gerente y/o el Jefe de la Planta de Tratamiento.</li> <li>5. Elaborar inventarios físicos de materiales y elementos devolutivos, al término de cada vigencia fiscal.</li> <li>6. Las demás que le asigne el superior inmediato con su cargo.</li> </ol>		
<b>III REQUISITOS MÍNIMOS</b>		
<b>FACTORES</b>		<b>ESPECIFICACIONES</b>
CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES	EDUCACIÓN	Primaria
	EXPERIENCIA	Ninguna.
	COMPLEJIDAD	Trabajo sencillo de complejidad mínima, pero de mucha responsabilidad y honestidad
RESPONSABILIDADES	POR SUPERVISIÓN .	No tiene personal bajo su cargo.
	POR INFORMACIÓN	.Por datos de inventario y de Kárdex.
	POR VALORES	Equipos, y materiales bajo su responsabilidades....
	POR RELACIÓN CON EL PUBLICO	Atención al publico y funcionarios.
ESFUERZO	FÍSICO - VISUAL	El esfuerzo físico y visual es el normal para trabajos de servicio generales

Fuente: Gestores del proyecto

### 3.1.2. ÁREA OPERATIVA

<b>I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>		
Denominación: <b>Coordinador de aseo y redes.</b>	Dependencia: <b>Coordinación de aseo y redes.</b>	
Jefe inmediato: <b>Jefe de Recursos Humanos</b>	No. De Cargos: <b>1</b>	
Área : <b>Operativa</b>	Elaborado por:	
Naturaleza del cargo: Planeación y ejecución programas de mantenimiento de redes y servicio de aseo.		
<b>II. FUNCIONES</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Determinar y distribuir entre los plomeros los trabajos de reparación, instalación, sustitución y limpieza de redes de acueducto y alcantarillado.</li> <li>2. Establecer un control sobre los materiales y equipos necesarios para la reparación, instalación y limpieza de las redes de acueducto y alcantarillado.</li> <li>3. Establecer La ubicación, novedad y prioridad en la oportuna prestación de las labores de reparación, instalación, sustitución y limpieza.</li> <li>4. Controlar la presión en la red de distribución, realizando la apertura o cierre de las válvulas para el control de la presión y el gasto.</li> <li>5. Coordinar con los plomeros la purga de las tuberías para evitar la acumulación de todo en las mismas.</li> <li>6. Coordinar y desarrollar campañas para la detención de fraudes en el sistema y registrar e informar a su superior inmediato sobre los mismos.</li> <li>7. Coordinar con la Gerencia los programas de corte y conexiones domiciliarias.</li> <li>8. Aplicar el programa de recolección de basuras desarrollado por la Gerencia.</li> <li>9. Establecer los turnos y rutas para un mejor desempeño de las labores de Aseo.</li> <li>10. Elaborar programas de mantenimiento de los vehículos.</li> <li>11. Solicitar oportunamente a Almacén, en coordinación con la Gerencia, los elementos y repuestos necesarios para el perfecto desarrollo de las actividades de aseo.</li> <li>12. Supervisar la correcta realización de las labores de recolección, barrido y disposición final de basuras.</li> </ol>		
<b>III REQUISITOS MÍNIMOS</b>		
<b>FACTORES</b>		<b>ESPECIFICACIONES</b>
CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES	EDUCACIÓN	Bachiller con experiencia o estudios técnicos en plomería
	EXPERIENCIA	Un (1) años relacionada.
	COMPLEJIDAD	El trabajo requiere conocimientos en plomería.
RESPONSABILIDADES	POR SUPERVISIÓN .	Por personal bajo su cargo.
	POR INFORMACIÓN	Información y estadísticas de la empresa. .
	POR VALORES	Equipos y herramientas de trabajo..
	POR RELACION CON EL PUBLICO	Atención al publico..
ESFUERZO	FISICO - VISUAL	Se requiere esfuerzo físico y visual es el normal para trabajos de oficina

Fuente: Gestores del proyecto

### I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Denominación: <b>Plomero.</b>	Dependencia: <b>Coordinación de aseo y redes.</b>
Jefe inmediato: <b>Coordinador de aseo y redes</b>	No. De Cargos: <b>3</b>
Área : <b>Operativa</b>	Elaborado por:
Naturaleza del cargo: Realizar acometidas y reparación de las redes de conducción..	

### II. FUNCIONES

1. Realizar los trabajos de reparación, instalación, sustitución y limpieza de redes de acueducto y alcantarillado, a las prioridades impartidas por el Coordinador de redes y aseo.
2. Efectuar las conexiones domiciliarias.
3. Revisar y efectuar la instalación y reparación de válvulas e hidrantes.
4. Revisar la presión del agua en los diferentes puntos de la red, e informar cualquier anomalía presente, así como la apertura o cierre de las válvulas para controlar dicha presión y el gasto.
5. Solicitar los materiales necesarios para la reparación e instalación de las redes de acueducto y alcantarillado.
6. Mantener en buen estado las herramientas, materiales y equipos bajo su responsabilidad.
7. Realizar la purga de las tuberías para evitar la acumulación de lodo en las mismas.
8. Efectuar la limpieza de colectores, pozos de inspección, cámaras, sumideros e interceptores de la red de Alcantarillado.

### III REQUISITOS MÍNIMOS

FACTORES		ESPECIFICACIONES
CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES	EDUCACIÓN	Básica primaria con experiencia o estudios técnicos en plomería
	EXPERIENCIA	Un (1) años relacionada.
	COMPLEJIDAD	El trabajo requiere conocimientos en plomería.
RESPONSABILIDADES	POR SUPERVISIÓN .	No tiene personal bajo su cargo.
	POR INFORMACIÓN	Ninguna.
	POR VALORES	Equipos y herramientas de trabajo..
	POR RELACIÓN CON EL PUBLICO	Atención al publico..
ESFUERZO	FÍSICO - VISUAL	Se requiere gran esfuerzo físico para el desempeño de sus funciones.

Fuente: Gestores del proyecto

### I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Denominación: <b>Conductor-Recolector.</b>		Dependencia: <b>Coordinación de aseo y redes.</b>
Jefe inmediato: <b>Coordinador de aseo y redes</b>		No. De Cargos: <b>2</b>
Área : <b>Operativa</b>		Elaborado por:
Naturaleza del cargo: Velar por el mantenimiento de los vehículos y trasportar basura...		
<b>II. FUNCIONES</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Revisar el buen estado del vehículo asignado al inicio de la jornada labora.</li> <li>2. Responder por la recolección de basuras de las rutas asignadas.</li> <li>3. Transportar las basuras al sitio de disposición final de basuras.</li> <li>4. Dejar completamente vacío el depósito del recolector al término del turno de trabajo.</li> <li>5. Controlar las actividades de los ayudantes de recolección a su cargo.</li> <li>6. Seguir la ruta señalada por el programa de recolección.</li> <li>7. Las demás que le asigne su superior inmediato, afines con su cargo.</li> </ol>		
<b>III REQUISITOS MÍNIMOS</b>		
<b>FACTORES</b>		<b>ESPECIFICACIONES</b>
CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES	EDUCACIÓN	Básica primaria.
	EXPERIENCIA	Un (1) años relacionada.
	COMPLEJIDAD	El trabajo requiere licencia de conducción.
RESPONSABILIDADES	POR SUPERVISIÓN .	No tiene personal bajo su cargo.
	POR INFORMACIÓN	Ninguna.
	POR VALORES	Vehículos, Equipos y herramientas de trabajo..
	POR RELACIÓN CON EL PUBLICO	Relaciones normales..
ESFUERZO	FÍSICO - VISUAL	Se requiere gran esfuerzo físico y visual para el desempeño de sus funciones.

Fuente: Gestores del proyecto

### IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Denominación: <b>Ayudante de Recolección</b>		Dependencia: <b>Coordinación de aseo y redes.</b>
Jefe inmediato: <b>Coordinador de aseo y redes</b>		No. De Cargos: <b>4</b>
Área : <b>Operativa</b>		Elaborado por:
Naturaleza del cargo: Recoger la basura dejada por los usuarios...		
<b>II. FUNCIONES</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recoger las basuras evitando regarlas en los andenes a la vía.</li> <li>2. Abrir las compuertas del depósito recolector, vaciando su contenido en el lugar asignado para la disposición final de la basura.</li> <li>3. Efectuar barridos de vías cuando sea necesario, respondiendo por el aseo de la misma.</li> <li>4. Revisar el buen estado del vehículo asignado.</li> <li>5. Las demás que le asigne su superior inmediato, afines con su cargo.</li> </ol>		
<b>III REQUISITOS MÍNIMOS</b>		
<b>FACTORES</b>		<b>ESPECIFICACIONES</b>
CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES	EDUCACIÓN	Básica primaria
	EXPERIENCIA	Ninguna.
	COMPLEJIDAD	El trabajo no tiene complejidad.
RESPONSABILIDADES	POR SUPERVISIÓN .	No tiene personal bajo su cargo.
	POR INFORMACIÓN	Ninguna.
	POR VALORES	Equipos y herramientas de trabajo..
	POR RELACIÓN CON EL PUBLICO	Contacto permanente con el publico..
ESFUERZO	FÍSICO - VISUAL	Se requiere gran esfuerzo físico para el desempeño de sus funciones.

Fuente: Gestores del proyecto

<b>I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>		
Denominación: <b>Técnico de medidores.</b>	Dependencia: <b>Coordinación de aseo y redes.</b>	
Jefe inmediato: <b>Coordinador de aseo y redes</b>	No. De Cargos: <b>1</b>	
Área : <b>Operativa</b>	Elaborado por:	
Naturaleza del cargo: Realizar mantenimiento de los medidores domiciliarios...		
<b>II. FUNCIONES</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Revisar el estado de los medidores.</li> <li>2. Efectuar el mantenimiento de los medidores.</li> <li>3. Llevar kardex de funcionamiento de medidores.</li> <li>4. Informar a su superior inmediato de las irregularidades encontradas en los medidores sometidos a revisión.</li> <li>5. Solicitar oportunamente los elementos, repuestos y herramientas necesarias para la revisión, mantenimiento y funcionamiento de los medidores.</li> </ol>		
<b>III REQUISITOS MÍNIMOS</b>		
<b>FACTORES</b>		<b>ESPECIFICACIONES</b>
CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES	EDUCACIÓN	Técnico en revisión y mantenimiento de medidores
	EXPERIENCIA	Un (1) años relacionada.
	COMPLEJIDAD	El trabajo requiere conocimientos en el mecanismo de funcionamiento de los medidores.
RESPONSABILIDADES	POR SUPERVISIÓN .	No tiene personal bajo su cargo.
	POR INFORMACIÓN	Ninguna.
	POR VALORES	Equipos y herramientas de trabajo..
	POR RELACIÓN CON EL PUBLICO	Atención al publico..
ESFUERZO	FÍSICO - VISUAL	Se requiere gran esfuerzo físico y visual para el desempeño de sus funciones.

Fuente: Gestores del proyecto

<b>I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>		
Denominación: <b>Coordinador Planta de Tratamiento.</b>	Dependencia: <b>Coordinación de Plantas de Tratamiento.</b>	
Jefe inmediato: <b>Coordinador de aseo y redes</b>	No. De Cargos: <b>1</b>	
Área : <b>Operativa</b>	Elaborado por:	
Naturaleza del cargo: Coordinar y controlar el tratamiento de agua en la planta de tratamiento...		
<b>II. FUNCIONES</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisar el buen desempeño de las operaciones y manejo de la planta de tratamiento.</li> <li>2. Preparar y dosificar adecuadamente los químicos para el tratamiento del agua.</li> <li>3. Preparar los reactivos químicos para los análisis sanitarios y especiales de laboratorio.</li> <li>4. Preparar los medios de cultivo para los análisis de tipo bacteriológico.</li> <li>5. Realizar los ensayos físico-químicos y bacteriológico y llevar los cuadros correspondientes.</li> <li>6. Tomar muestras y ejecutar el Plan de Muestras diseñado en el Programa de control de calidad, estableciendo puntos de muestreo, parámetros, frecuencia y sectorización.</li> <li>7. Elaborar el informe de laboratorio con los resultados de las muestras analizadas.</li> <li>8. Ejecutar el programa de calidad, estableciendo calibración y mantenimientos de equipos para lograr que la presión y la exactitud aseguren la producción de datos confiables.</li> <li>9. Limpiar y poner en orden los materiales, equipos y reactivos de laboratorio.</li> <li>10. Responder por los elementos de laboratorio a su cargo.</li> <li>11. Informar oportunamente a gerencia cualquier irregularidad presentada que afecte la calidad del agua tratada.</li> <li>12. Solicitar oportunamente a Almacén, en coordinación con la Gerencia, los materiales y reactivos necesarios para el tratamiento y control de la calidad del agua.</li> <li>13. Coordinar periódicamente las labores de limpieza de la bocATOMA, sistema de conducción y planta de tratamiento.</li> </ol>		
<b>III REQUISITOS MÍNIMOS</b>		
<b>FACTORES</b>		<b>ESPECIFICACIONES</b>
CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES	EDUCACIÓN	Ingeniero Químico o sanitario
	EXPERIENCIA	Un (1) años relacionada.
	COMPLEJIDAD	El trabajo requiere conocimientos en el manejo y tratamiento de agua potable..
RESPONSABILIDADES	POR SUPERVISIÓN .	Por el personal bajo su cargo.
	POR INFORMACIÓN	Información técnica y estadísticas de la empresa. ..
	POR VALORES	Equipos y herramientas de trabajo..
	POR RELACIÓN CON EL PUBLICO	Ninguna..
ESFUERZO	FÍSICO - VISUAL	Se requiere el esfuerzo físico y visual normal para el desempeño de sus funciones.

Fuente: Gestores del proyecto

<b>I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>		
Denominación: <b>Operario Planta de Tratamiento.</b>	Dependencia: <b>Coordinación de Plantas de Tratamiento.</b>	
Jefe inmediato: <b>Coordinador de Plantas de Tratamiento</b>	No. De Cargos: <b>3</b>	
Área : <b>Operativa</b>	Elaborado por:	
Naturaleza del cargo: Velar por que el agua recibida por los usuario sea apta para el consumo humano.,...		
<b>II. FUNCIONES</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Velar porque los tanques de lavado y distribución mantengan su reserva normal.</li> <li>2. Tomar muestras y efectuar floculación para graduar los dosificadores de cal y alumbre.</li> <li>3. Realizar en coordinación con los plomeros el lavado de los filtros, dosificadores, floculadotes, sedimentadotes y desarenadotes.</li> <li>4. Revisar e informar a su superior sobre el estado de las fuentes de abastecimiento.</li> <li>5. Llevar el record exacto y preciso sobre el funcionamiento de la planta, bombas y demás equipos.</li> <li>6. Operar válvulas y manejar las máquinas de la planta de tratamiento.</li> <li>7. Almacenar los materiales y elementos en depósitos adecuados.</li> <li>8. Las demás que le asigne su superior inmediato, afines con su cargo.</li> </ol>		
<b>III REQUISITOS MÍNIMOS</b>		
<b>FACTORES</b>		<b>ESPECIFICACIONES</b>
CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES	EDUCACIÓN	Bachiller
	EXPERIENCIA	Un (1) años relacionada.
	COMPLEJIDAD	El trabajo requiere conocimientos en el manejo y tratamiento de agua potable..
RESPONSABILIDADES	POR SUPERVISIÓN .	No tiene personal bajo su cargo.
	POR INFORMACIÓN	Información técnica y estadísticas de la empresa. ..
	POR VALORES	Equipos y herramientas de trabajo..
	POR RELACIÓN CON EL PUBLICO	Ninguna..
ESFUERZO	FÍSICO - VISUAL	Se requiere el esfuerzo físico y visual normal para el desempeño de sus funciones.

Fuente: Gestores del proyecto

<b>I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>		
Denominación: <b>Celador - Jardinero.</b>	Dependencia: <b>Coordinación de Plantas de Tratamiento.</b>	
Jefe inmediato: <b>Coordinador de Planta de Tratamiento</b>	No. De Cargos: <b>3</b>	
Área : <b>Operativa</b>	Elaborado por:	
Naturaleza del cargo: Velar por la seguridad de la instalaciones y el mantenimiento de las zonas verdes .		
<b>II. FUNCIONES</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Efectuar recorridos de rutina por todas las instalaciones, comprobando la normalidad en las mismas.</li> <li>2. Controlar la entrada y salida de los funcionarios y visitantes a las instalaciones de la planta.</li> <li>3. Informar oportunamente, al Coordinador de la Planta de Tratamiento, de las anomalías observadas.</li> <li>4. Colaborar en el lavado de tanques, filtros y sedimentadotes.</li> <li>5. Mantener las instalaciones en perfecto estado de aseo y orden.</li> <li>6. Efectuar periódicamente la limpieza de los prados y jardines que rodean la planta de tratamiento.</li> <li>7. Descargar y almacenar las sustancias químicas y elementos que lleguen a la planta.</li> <li>8. Las demás que le asigne su superior inmediato, afines con su cargo.</li> </ol>		
<b>III REQUISITOS MÍNIMOS</b>		
<b>FACTORES</b>		<b>ESPECIFICACIONES</b>
CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES	EDUCACIÓN	Básica Primaria
	EXPERIENCIA	Ninguna
	COMPLEJIDAD	El trabajo no tiene complejidad. ..
RESPONSABILIDADES	POR SUPERVISIÓN .	No tiene personal bajo su cargo.
	POR INFORMACIÓN	Ninguna. ..
	POR VALORES	Equipos y herramientas de trabajo..
	POR RELACIÓN CON EL PUBLICO	Recepción en portería...
ESFUERZO	FÍSICO - VISUAL	Se requiere el esfuerzo físico y visual normal para el desempeño de sus funciones.

Fuente: Gestores del proyecto

## I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Denominación: <b>Coordinador Sector Rural.</b>	Dependencia: <b>Coordinación Sector Rural</b>	
Jefe inmediato: <b>Jefe de Gestión y recursos humanos.</b>	No. De Cargos: <b>1</b>	
Área : <b>Operativa</b>	Elaborado por:	
Naturaleza del cargo: Coordinar y velar por el correcto funcionamiento de plantas de tratamiento, redes y recaudo de la .zona rural..		
<b>II. FUNCIONES</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Velar por el correcto estado de las redes de acueducto y alcantarillado en el sector rural (Casacará), determinando las fugas y fallas en el sistema.</li> <li>2. Recibir los recaudos por los servicios y efectuar diariamente las consignaciones respectivas.</li> <li>3. Realizar el resumen mensual de consignaciones, para remitirlo a Tesorería y Pagaduría.</li> <li>4. Efectuar, en coordinación con el plomero, la lectura de medidores y la entrega de las facturas de cobro.</li> <li>5. Elaborar y enviar mensualmente, a la Jefatura Comercial, los registros de novedades, lectura de medidores, consignaciones y descuentos con su respectivo soporte, para la nueva facturación.</li> <li>6. Atender eficazmente las solicitudes y reclamo de los usuarios, así como la respectiva solución o remisión de las mismas.</li> <li>7. Elaborar y/o actualizar los censos de conexiones domiciliarias de acuerdo a normas preestablecidas.</li> <li>8. Coordinar con el plomero y el operario de la bocatoma, la reparación, mantenimiento, y limpieza de las redes de acueducto y alcantarillado.</li> <li>9. Programar campañas de aseo, con la colaboración de los funcionarios de la Coordinación de Redes y Aseo.</li> <li>10. Manejar oportuna y eficazmente la caja menor.</li> <li>11. Las demás que le asigne su superior inmediato, afines con su cargo.</li> </ol>		
<b>III REQUISITOS MÍNIMOS</b>		
<b>FACTORES</b>	<b>ESPECIFICACIONES</b>	
CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES	EDUCACIÓN	Bachiller
	EXPERIENCIA	Un (1) años en plomería .
	COMPLEJIDAD	El trabajo requiere conocimientos en Plomería y póliza de manejo...
RESPONSABILIDADES	POR SUPERVISIÓN .	Por el personal bajo su cargo.
	POR INFORMACIÓN	Información técnica y estadísticas de la empresa. ..
	POR VALORES	Equipos, herramientas y dinero..
	POR RELACIÓN CON EL PUBLICO	Atención directa a los usuarios de la zona rural...
ESFUERZO	FÍSICO - VISUAL	Se requiere el esfuerzo físico y visual normal para el desempeño de sus funciones.

<b>I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>		
Denominación: <b>Plomero Sector Rural.</b>	Dependencia: <b>Coordinación Sector Rural</b>	
Jefe inmediato: <b>Coordinador Sector Rural.</b>	No. De Cargos: <b>1</b>	
Área : <b>Operativa</b>	Elaborado por:	
Naturaleza del cargo: Velar por el mantenimiento de la planta de tratamiento y de las redes en la zona rural..		
<b>II. FUNCIONES</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Las mismas del plomero de la Coordinación de Redes y Aseo, en lo atinente al sistema de redes y conducción del sector rural.</li> <li>2. Las mismas del Lector de Medidores y repartidor de Facturación de la Jefatura comercial.</li> <li>3. Las demás que le asigne su superior inmediato, afines con su cargo.</li> </ol>		
<b>III REQUISITOS MÍNIMOS</b>		
<b>FACTORES</b>	<b>ESPECIFICACIONES</b>	
CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES	EDUCACIÓN	Primaria
	EXPERIENCIA	Un (1) años en plomería .
	COMPLEJIDAD	El trabajo requiere conocimientos en Plomería
RESPONSABILIDADES	POR SUPERVISIÓN .	No tiene personal bajo su cargo.
	POR INFORMACIÓN	Ninguna. ..
	POR VALORES	Equipos, herramientas de trabajo..
	POR RELACIÓN CON EL PUBLICO	Atención directa a los usuarios de la zona rural...
ESFUERZO	FÍSICO - VISUAL	Se requiere un gran esfuerzo físico y visual normal para el desempeño de sus funciones.

Fuente: Gestores del proyecto

<b>I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>		
Denominación: <b>Operario Bocatoma y desarenador.</b>	Dependencia: <b>Coordinación Sector Rural</b>	
Jefe inmediato: <b>Coordinador Sector Rural.</b>	No. De Cargos: <b>1</b>	
Área : <b>Operativa</b>	Elaborado por:	
Naturaleza del cargo: Velar por el normal funcionamiento de la bocatoma en la zona rural.		
<b>II. FUNCIONES</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Las mismas del Operario de la Planta de Tratamiento, en lo atinente al sistema de conducción del sector rural.</li> <li>2. Colaborar en las labores de plomería del sector rural.</li> <li>3. Las demás que le asigne su superior inmediato, afines con su cargo.</li> </ol>		
<b>III REQUISITOS MÍNIMOS</b>		
<b>FACTORES</b>	<b>ESPECIFICACIONES</b>	
CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES	EDUCACIÓN	Primaria
	EXPERIENCIA	Un (1) años en plomería .
	COMPLEJIDAD	El trabajo requiere conocimientos en Plomería
RESPONSABILIDADES	POR SUPERVISIÓN .	No tiene personal bajo su cargo.
	POR INFORMACIÓN	Ninguna. ..
	POR VALORES	Equipos, herramientas de trabajo..
	POR RELACIÓN CON EL PUBLICO	Ninguna...
ESFUERZO	FÍSICO - VISUAL	Se requiere un gran esfuerzo físico y visual normal para el desempeño de sus funciones.

Fuente: Gestores del proyecto

#### **4. ORGANIZACIÓN DE UN SISTEMA ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA EMCODAZZI E.S.P.**

Uno de los tipos de estudios utilizados para el desarrollo de la presente propuesta es la investigación descriptiva, por medio de la cual se identifican los elementos y componentes más relevantes de la empresa. Los instrumentos para la recolección de la información son fuentes primarias, es decir, datos recolectados en la misma empresa, además de fuentes secundarias, tales como libros, trabajos académicos y otros documentos existentes sobre el tema.

La presente propuesta tiene como finalidad la puesta en marcha la organización administrativa de la empresa de Servicios Públicos de Agustín Codazzi “EMCODAZZI E.S.P.” Para lo cual se desarrolla a continuación los aspectos básicos que se tendrán en cuenta para el logro de los objetivos del proyecto, la cual será la necesaria establecida por las leyes para este tipo de empresa y por otro lado la definición de las estructuras organizativas y manuales de funciones coherentes con el desarrollo de las actividades de la misma.

Se estructura la parte organizativa de la empresa, determinando una mejor estructura administrativa de las dependencias y cargos; definiendo las funciones inherentes a las actividades a desarrollar, por medio de un efectivo manual de

funciones y establecimiento de una escala jerárquica adecuada a las condiciones y funciones de la empresa.

#### **4.1. FACTURACIÓN**

Este proceso se desarrolla siguiendo los parámetros establecidos y necesarios para determinar los ingresos operacionales, cumpliendo con los requisitos de información para las áreas relacionadas y las entidades externas de vigilancia y control. Los pasos para la facturación son:

- **Administración.** En donde se registran y mantienen todos aquellos aspectos indispensables para alimentar el banco de datos necesarios en la facturación. Comienza con la información inicial originada por la conexión del usuario al servicio público, para lo cual se le asignará el código de suscriptor y se clasificará en el estrato correspondiente.

**En las tarifas se establecen:** El cargo fijo y consumo por estrato, el IVA y los otros conceptos necesarios para determinar los ingresos operacionales. Se debe mantener actualizada las novedades tales como: Conexiones, reconexiones, consumo por ciclos y fecha de pagos extemporáneos, entre otras. Ver anexo No.1 y No. 2)

La instalación del servicio se debe registrarse así: Ver anexo No. 3

Después de la instalación el número de usuario debe ser anotado en el registro, teniendo en cuenta su código y ruta, para su respectivo cobro. Ver anexo No. 4

- Cobro de servicios. En la factura mensual se tiene en cuenta el consumo, cargo fijo, recargo y otros conceptos.

#### **4.1.1. Inversión o portafolio**

Su finalidad es el manejo de los títulos valores que adquiere la empresa con entidades financieras nacionales o del exterior y cumplir con los requisitos de información a las diferentes áreas o departamentos de la empresa y a las entidades externas de vigilancia, control y fiscalización. Requiere de tres procesos básicos.

- Administración o inversión: Se inicia con la adquisición de títulos valores o otros documentos, cuya responsabilidad financiera está a cargo de otros entes económicos. Su propósito es mantener actualizados los datos de las inversiones realizadas: valor nominal, precio de mercado, tipo de inversión, entidad emisora, moneda de origen, fecha de compra, fecha de redención, tasa de interés pactada,

modalidad para el pago de rendimientos financieros y demás conceptos necesarios para alimentar la base de datos.

Luego se actualiza la base de datos con las novedades que se van presentado, en cuanto a prorrogas, causación o liquidación de rendimientos, variaciones y otros.

#### **4.2 ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL**

Mantiene actualizados los datos de las operaciones de manejo de personal administrativo y operativo: Hojas de vida (historia personal y laboral), afiliaciones (a entidades de seguridad, fondos de pensiones y cesantías, cajas de compensación), novedades y otros.

El proceso se inicia cuando el personal ingresa a la empresa, donde se le asigna un código de identificación y según el cargo se define el código del proceso operativo o de apoyo correspondiente. Después se debe incorporar las novedades que inciden en la liquidación de la nómina, tales como: Préstamos, horas extras, vacaciones e incapacidades, entre otras.

- **Pago de Personal:** Se refiere a la liquidación de la nómina para realizar los pagos periódicos, los cuales se podrán efectuar bajo los sistemas de jornal, semanal, quincenal o mensual. También se debe efectuar los cálculos por las prestaciones sociales. Ver anexo No. 5 y 6).

## **RECOMENDACIONES**

Se le recomienda a la Gerencia de EMCODAZZI E.S.P., la contratación del software, para la sistematización administrativa de la empresa, con el fin de mejorar la agilización y confiabilidad de los procesos financieros y administrativos de la empresa, la atención oportuna a los usuarios y actualización de la información para la toma oportuna de decisiones.

Además la implementación de una organización para la planeación, dirección, asesoría, coordinación y así facilitar la verificación de los objetivos propios del objeto social que tiene la empresa.

## CONCLUSIONES

- La empresa de servicios públicos de Codazzi EMCODAZZI E.S.P., requiere de manera urgente, la sistematización de su proceso contable, reorganización de su estructura, organización para hacer de ésta una empresa funcional y moderna.
- La sistematización del proceso administrativo y financiero de EMCODAZZI E.S.P. le permitirá a la Gerencia los Procesos de Planeación, Organización, Dirección y Control administrativo de la empresa, permitiendo la toma de decisiones con base en herramientas técnicas.
- La reorganización de la estructura de la empresa, permite un manejo más racional y eficiente del recurso humano, técnico y financiero, lo que le garantiza a los usuarios de los servicios de agua, alcantarillado y aseo del municipio un servicio óptimo y con calidad.
- La implementación del manual de funciones propuesto permitirá una eficiente selección, inducción, capacitación y desarrollo del recurso humano, así como el desempeño laboral de los mismos.

## BIBLIOGRAFÍA

CORAL DELGADO, Lucy del Carmen y Emma Lucia Gudiño Dávila. Contabilidad 2000, Bogotá, editorial McGraw-Hill, 3 edición, 1998.

DIAZ LOZANO, Javier, Oscar Mejía Fragozo, Deicy Mejía Hernández y Madeleine Zúleta Guerra, Manual de Funciones de la Empresa de Servicios Públicos, Agustín Codazzi, Trabajo académico, 2002.

EMCODAZZI E.S.P. Documentos varios, Agustín Codazzi, 2002.

MANJARREZ SERNA, Carlos y Fernando Paredes Daza. Montaje del sistema contable La empresa de Servicios Públicos de Codazzi “EMCODAZZI E.S.P.” Valledupar, Trabajo de Grado de 1998.

MENDEZ ALVAREZ, Carlos Eduardo. Metodología: Diseño y desarrollo del proceso de Investigación, Bogotá, Editorial McGraw-Hill, 3 edición, 2001.

**ANEXOS**

**ANEXO No. 1**

<b>MUNICIPIO DE AGUSTIN CODAZZI EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUSTÍN CODAZZI "EMCODAZZI E.S. P." SOLICITUD DE SERVICIOS- MATRICULA</b>	
Solicitud No. _____	Fecha: _____
Servicio solicitado: Acueducto _____ Alcantarillado _____ Aseo _____	
Nombre del solicitante: _____	C.C. No. _____
Nombre del propietario del predio: _____	C.C. No. _____
Dirección del predio: _____	
Uso al que destina el servicio: 1. Residencial _____ 2. Industrial _____ 3. Comercial _____ 4. Oficial _____ 5. Provisional _____ 6. Areas comunitarias _____ 7. Pilas públicas _____ 8. En bloque _____	
Licencia de Construcción No. _____	Fecha de expedición: _____
_____ Firma del solicitante	

**Fuente: Gestores del proyecto**

## ANEXO No. 2

MUNICIPIO DE AGUSTÍN CODAZZI  
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUSTÍN CODAZZI "EMCODAZZI E.S.P."

### LIQUIDACIÓN DE SUSCRIPCIÓN

CONCEPTO	VALOR		
	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO
Tarifa de Conexión			
Medidor ( Pulg.)			
Tapa			
Mano de Obra			
Otros Conceptos			
TOTAL A PAGAR			

**FORMA DE PAGO:**

Contado\_\_\_\_ Financiación\_\_\_\_ No. De Cuotas\_\_\_\_ Cuota mensual \$\_\_\_\_

RECIBO DE PAGO No. \_\_\_\_\_ BANCO\_\_\_\_\_ FECHA\_\_\_\_\_

RUTA: \_\_\_\_\_ CÓDIGO: \_\_\_\_\_

Liquidación efectuada por: \_\_\_\_\_

**Acepto:**

\_\_\_\_\_  
**Gerente**

\_\_\_\_\_  
**Suscriptor**

Fuente: Gestores del proyecto

### ANEXO No. 3

<b>MUNICIPIO DE AGUSTÍN CODAZZI EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUSTÍN CODAZZI "EMCODAZZI E.S. P." ORDEN DE INSTALACIÓN</b>	
Solicitud No. _____ Fecha de orden de instalación: _____	
Servicio solicitado: Acueducto _____ Alcantarillado _____ Aseo _____	
Nombre del suscriptor: _____	
Dirección del predio: _____	
RUTA: _____	CODIGO: _____
Incluye: Medidor: _____ Tapa: _____	
_____ Gerente	
<b>CUMPLIDO DE INSTALACIÓN</b>	
Fecha de instalación del servicio: _____	
Medidor instalado No. _____ Marca: _____ Lectura Actual: _____	
_____ <b>Firma plomero</b>	Servicio instalado a satisfacción  _____ <b>Firma del suscriptor</b>

Fuente: Gestores del proyecto



## ANEXO No. 5

**MODELO DE HOJA DE VIDA**  
**MUNICIPIO DE AGUSTIN CODAZZI**  
**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUSTIN CODAZZI "EMCODAZZI"**

**HOJA DE VIDA**

**DATOS PERSONALES**

NOMBRE: \_\_\_\_\_

CEDULA DE CIUDADANÍA : \_\_\_\_\_

LUGAR DE NACIMIENTO: \_\_\_\_\_ FECHA DE NACIMIENTO: \_\_\_\_\_

ESTADO CIVIL: \_\_\_\_\_ PERSONAS A CARGO: \_\_\_\_\_

DIRECCIÓN: \_\_\_\_\_ CIUDAD: \_\_\_\_\_

TELÉFONO: \_\_\_\_\_

**ESTUDIOS:**

	CENTRO EDUCATIVO	TITULO	AÑO
PRIMARIA			
SECUNDARIA			
UNIVERSITARIOS			
COMPLEMENTARIOS			
OTROS			

**EXPERIENCIA LABORAL**

EMPRESA O ENTIDAD	CARGO DESEMPEÑO	DURACIÓN	TELEFONO
1.			
2.			
3.			

**REFERENCIAS**

NOMBRE	PROFESIÓN	TELEFONO
1.		
2.		
3.		

\_\_\_\_\_  
**FIRMA**

Fuente: Gestores del proyecto

**MUNICIPIO DE AGUSTÍN CODAZZI**  
**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUSTÍN CODAZZI "EMCODAZZI"**  
**NÓMINA CORRESPONDIENTE AL MES DE: \_\_\_\_\_ DEL AÑO \_\_\_\_\_**

NOMBRE DEL TRABAJADOR	CARGO	DEVENGADOS						DEDUCCIONES					Firma
		Días laborados	Sueldo mensual	Subsidio transporte	Horas extras	Dominical o festivo	Total devengado	Aporte E.S.P.	Fondo de pensiones	Otros descuentos	Total deducciones	Neto a pagar	
Personal Administrativo													
Personal operativo													
TOTALES													

\_\_\_\_\_

Gerente

\_\_\_\_\_

Pagador

\_\_\_\_\_

Vo.Bo

**ANEXO No. 6**

Fuente: Gestores del proyecto

