

# MANUAL DE CLASIFICACION DE PUESTOS



**AGUAS LA ESPERANZA  
E INTIBUCA**

**2020**

## **INTRODUCCION**

El Ente Regulador de los Servicios de Agua y Saneamiento (ERSAPS), organismo nacional de regulación y control de todos los servicios locales y el Proyecto de Modernización del Sector Agua y Saneamiento (PROMOSAS), en el marco de sus acciones diseñaron un modelo de Manual Tipo de Clasificación y Valuación de Puestos, Funciones y Salarios, con el propósito de fortalecer la gestión de los Entes Prestadores de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento (EPS), específicamente en mejorar los procesos de Gestión del Talento Humano, a través de la implementación de la carrera administrativa, inspirada en la filosofía de la administración moderna.

En consonancia con ese espíritu y esfuerzo de los organismos arriba mencionados, el Prestador Mancomunado, Aguas La Esperanza e Intibucá, adapta ese Manual Tipo para nuestro caso particular, pretendiendo tener a disposición una herramienta técnica de trabajo que desarrolle ampliamente las descripciones de los puestos básicos que conforman y puedan conformar la estructura de los recursos humanos o del talento humano involucrados en la prestación directa de los servicios administrativos y técnicos, que corresponda también, a una estructura salarial basada en los principios de justicia y equidad salarial interna y externa. Estos elementos, constituyen la base para formular y ejecutar otros aspectos de políticas de personal, tales como: reclutamiento, selección, definición clara de líneas de autoridad y patrones de responsabilidad, política salarial, promociones, evaluación del desempeño, transferencias, determinación de necesidades de capacitación, distribución adecuada de los recursos humanos y otras acciones de personal. También, provee información real, para elaborar el presupuesto de gastos por servicios de personal, permite uniformar la nomenclatura de los cargos, precisa el tipo de información necesaria para los registros de personal y proporciona insumos para la planificación de los recursos humanos.

El objetivo fundamental de éste instrumento, es orientar y fortalecer, las buenas prácticas de la gestión en nuestra empresa y tornar eficaz la administración de personal.

## **ALCANCES DEL MANUAL**

En el presente Manual, se analizan, evalúan y ordenan en forma sistemática, los diferentes tipos de trabajo que se realizan en el Prestador Mancomunado, encargado de la administración, operación y mantenimiento de los servicios de Agua Potable, en el área urbana de los municipios de La Esperanza y de Intibucá.

Enmarcados en las bases legales, los empleados asumen responsabilidades y funciones, de conformidad con los programas, estructura organizacional y perspectivas de desarrollo administrativo de la empresa.

Para este propósito se cubren los siguientes pasos:

- Descripción del Puesto
- Naturaleza y objetivo del trabajo
- Funciones
- Dependencia jerárquica
- Responsabilidades
- Relación de trabajo
- Conocimiento y habilidades requeridas
- Requisitos

Como ya se ha expresado, un manual de este tipo, es básico para formular y ejecutar entre otros, elementos de políticas de personal tales como:

- Reclutamiento y selección de personal
- Definición clara de líneas de autoridad
- Patrones de responsabilidad
- Política salarial
- Promociones
- Evaluación del desempeño
- Transferencias
- Determinación de necesidades de capacitación
- Distribución adecuada de los recursos humanos

## **PRIMERA PARTE**

### **DESCRIPCION DE LOS PUESTOS**

Si bien es cierto, que de momento, la estructura organizativa de Aguas La Esperanza e Intibucá, es limitada y básica, no es menos cierto que nuestra gran aspiración es lograr conformar, en un futuro cercano, un equipo altamente profesional, desarrollado y capaz, tanto teórica como prácticamente, con el objetivo de cumplir a cabalidad con las funciones encomendadas a cada empleado y por ende prestar un servicio que sea caracterizado por la consecución de indicadores de rendimiento máximo en eficacia, eficiencia, responsabilidad y desempeño general. De ahí, la necesidad de considerar, la descripción de toda la gama de puestos y departamentos ya analizada y propuesta en el Manual Tipo de Clasificación y Valuación de Puestos, Funciones y Salarios del ERSAPS y PROMOSAS, aunque de momento no sean todos de aplicación inmediata, pero irán siendo incorporados en la medida de nuestro avance y crecimiento en número y calidad de empleados.

En el caso actual de nuestro prestador, se tiene la siguiente estructura de cargos:

- **Gerencia General**
  
- **Departamentos**
  - o Comercial
  - o Atención al Público
  - o Operaciones y Mantenimiento
  - o Contabilidad y finanzas
  - o Administración
  
- **Personal de campo**
  - o Repartidores de recibos
  - o Operadores de la Planta Potabilizadora
  - o Fontaneros
  - o Ayudantes de fontaneros (peones/jornaleros)
  - o Valvulero
  - o Vigilantes

## **CARGOS POR NIVEL SEGÚN EL MANUAL TIPO**

### **NIVEL I**

I.a Gerencia General

#### **STAFF**

I.a.1 Oficial de Recursos Humanos

I.b.2. Oficial de Atención y Servicios al Usuario.

### **NIVEL II**

II.a Gerente Administrativo-Financiero

II.b Gerente de Comercialización

II.c Gerente de Operación y Mantenimiento

II.d Gerente de Cuencas Hídricas

### **NIVEL III**

III.a Asistente Administrativo – Financiero

III.b Asistente de Contabilidad - Presupuesto

III.c Auxiliar de Adquisiciones

III.d Asistente de Comercialización

III.e Asistente de Facturación y Cobranza

III.f Supervisor de Operadores de Sistemas

III.g Supervisor de Operadores de Plantas (potabilizadora y depuradora)

III.h Supervisor de Operadores de Estación de Bombeo

### **STAFF**

III.i Supervisor de Calidad

III.j Oficial de Catastro Técnico

### **NIVEL IV**

IV.a Lectores de Medidores y Repartidores

IV.b Programador de Catastro de Usuarios

### **Cuadrilla de Agua Potable**

IV.c Fontaneros

IV.d Ayudantes de Fontaneros

IV.e Valvuleros

Jornalero, (peones)

### **Cuadrilla de Saneamiento**

IV.f Fontaneros

IV.g Ayudantes de Fontaneros

Jornalero, (peones)

IV.h Operadores de Plantas

IV.i Laboratorista

IV.j Operadores de Estación de Bombeo

IV.k Técnico Electromecánico

IV.l Motorista

IV.ll Aseadora

IV.m Conserje

IV.n Vigilante

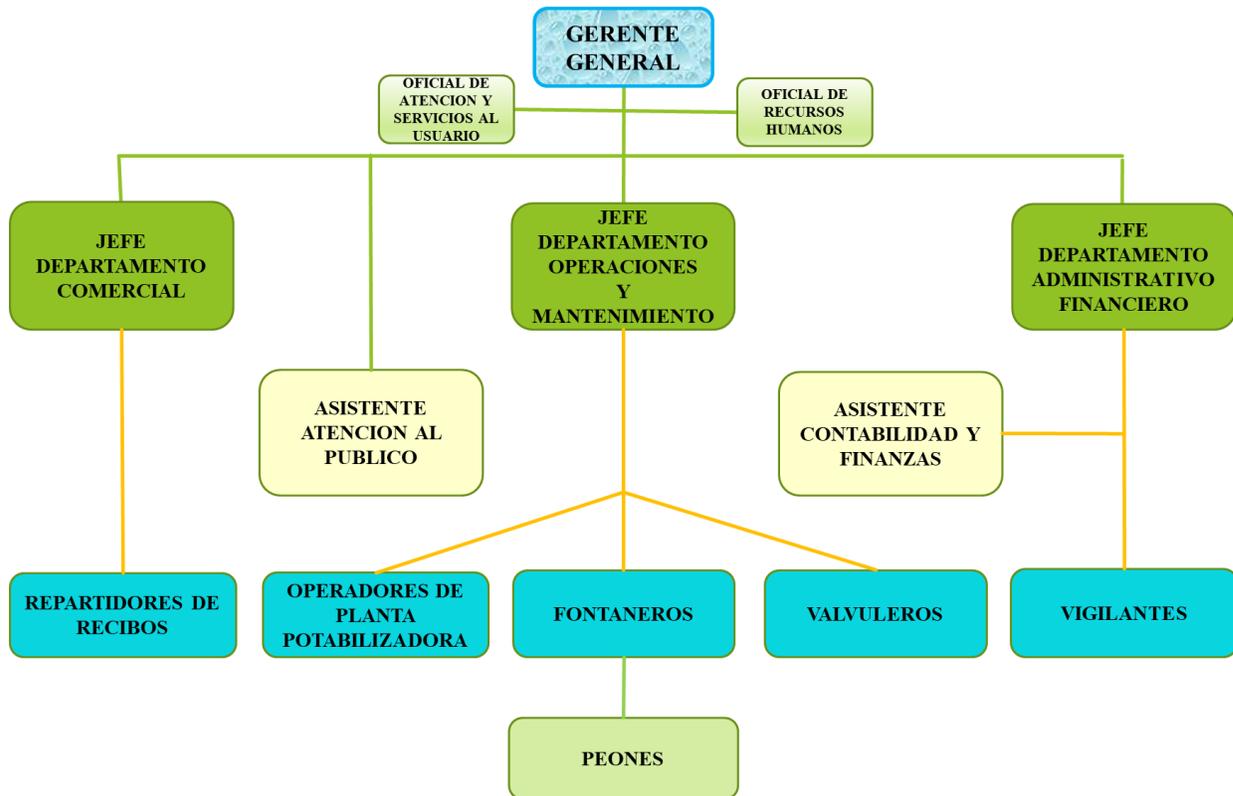
IV.ñ Encargado de Bodega/Almacén

### **PERFILES DE CARGOS**

El perfil, es el conjunto de características generales y específicas que debe tener alguien para desempeñar de buena forma el cargo; es producto de un trabajo de análisis, en donde se examina qué requisitos, características, rasgos o competencias debe tener la persona, para poder desempeñar a cabalidad sus responsabilidades, es decir, qué rasgos subyacen detrás de las funciones propias de un cargo específico. Por lo tanto, el perfil, es en definitiva el que establece las características que se buscará en los postulantes. Además de esto, el perfil sirve para confeccionar el aviso de reclutamiento. El éxito en la obtención de postulantes adecuados al cargo que se solicita, depende en gran manera del perfil que se tenga sobre el cargo, de aquí parte que se genere un buen proceso de selección para las plazas vacantes.

Cada cargo de los EPS, según el modelo tipo, se identifica mediante código, cuya estructura obedece a una representación de dígitos identificadores de: nivel, cargo y número de plaza. Es importante esta nomenclatura básicamente porque se cumple con la normativa de acceso a la información pública en los aspectos de transparentar los procesos de elaboración de planillas y facilitar las acciones de rendición de cuentas.

## ORGANIGRAMA GENERAL DE AGUAS LA ESPERANZA E INTIBUCA



<b>CARGO: GERENTE GENERAL</b>		
<b>AREA</b>	<b>DEPENDE DE</b>	<b>SUPERVISA A</b>
Gerencia No. de plaza: Una (1) Código de identificación: 0101	Junta Directiva	Jefes de departamento - Comercial - Atención al Público - Operaciones y Mantenimiento - Contabilidad y Finanzas - Administración

### **Descripción general del cargo**

Es la persona responsable de la gestión directa del EPS, su objetivo fundamental es asegurar e incrementar la eficiencia, eficacia y la calidad de prestación de los servicios que provee; conducir a la empresa hacia sus objetivos, cumpliendo las políticas y estrategias fijadas en los estatutos y las disposiciones emanadas de la Junta Directiva.

### **Descripción específica del cargo**

1. Representar legalmente al EPS en los todos los actos y contratos de administración, conforme a las facultades dadas por la Junta Directiva.
2. Asignar las tareas específicas de trabajo a sus subordinados/colaboradores, coordinarlos y supervisarlos.
3. Ejecutar las decisiones de la USCL, como órgano de supervisión y enlace con el ERSAPS.
4. Presentar a la Junta Directiva la Memoria Anual, Presupuesto, Estados Financieros, Propuesta Plan de Inversiones, Propuesta y Socialización del Pliego Tarifario, para su aprobación.
5. Proponer a la Junta Directiva; planes, proyectos y programas para ser considerados y aprobados.
6. Presentar los informes de la ejecución financiera y técnica a la municipalidad, USCL y el ERSAPS mensualmente o cuando se le requiera.
7. Efectuar investigaciones y análisis administrativo, financiero y de mercado para evaluar los procedimientos y servicios que la empresa provee.
8. Desarrollar estrategias de mejora continua, con el fin de brindar un servicio de calidad en todas las áreas del Prestador.
9. Gestionar la socialización e implementación del nuevo Pliego Tarifario, aprobado por la Corporación Municipal y dictaminado por el ERSAPS.
10. Organizar el régimen interno del EPS, velar porque la contabilidad se realice conforme a las Normas Internacionales de Auditoria y Contabilidad y de Información Financiera.
11. Inspeccionar y analizar los libros contables, estados financieros, documentos y operaciones de la empresa y dictar las disposiciones para el correcto funcionamiento de la misma.

12. Contratar, promover, sancionar o despedir a los trabajadores, de conformidad con la Ley y al Reglamento Interno de la Institución en coordinación con el Oficial de Recursos Humanos o en su defecto, la persona encargada de la administración del personal.
13. Administrar las operaciones comerciales, administrativas y técnicas que se efectúen.
14. Transmitir al personal a su cargo, conocimientos y las mejores prácticas orientadas a la calidad de los servicios.
15. Asistir a reuniones de la Junta Directiva en calidad de secretario, e Informar sobre las gestiones del EPS.
16. Implementar diligentemente las recomendaciones de los órganos contralores del Estado.
17. Planificar y Coordinar semanalmente, juntos con el equipo de colaboradores todas las acciones concernientes al buen funcionamiento y a la mejora continua de la institución.
18. Garantizar el buen funcionamiento y la sostenibilidad técnica y financiera de los servicios prestados.
19. Elaborar, adaptar, modificar y actualizar los procedimientos administrativos y operativos para optimizar el buen desempeño de la organización.
20. Suscribir contratos de prestación de servicios, adquisición de bienes, ejecución de obras y autorizar la garantía de cumplimiento de contratos, conforme al mandato de la Junta Directiva o lo establecido en el acuerdo de creación y estatuto de funcionamiento del EPS, aprobados por la Corporación Municipal y dictaminado por el ERSAPS.
21. Difundir y promocionar las decisiones y acciones que se implementen en la empresa a fin de lograr una imagen corporativa positiva.
22. Dar acceso a la información pública, conforme a la Ley de Acceso a la Información Pública, mediante la Rendición de Cuentas, preparando y presentando los Informes periódicos que sean requeridos por la USCL, el ERSAPS, y demás interesados.
23. Participar en los Consejos de Cuencas que se formen a nivel local y regional.
24. Ejecutar el presupuesto aprobado y asignado a su cargo con responsabilidad, observando que se cumplan las políticas y lineamiento establecidos en cada caso.
25. Resguardar que los bienes inmuebles, activos fijos y documentos del Prestador, se mantengan en condiciones óptimas y que cumplan con las políticas establecida para tal fin.
26. Promover el establecimiento de un Sistema de Información confiable.
27. Vigilar que se cumpla con todas las obligaciones formales de naturaleza fiscal, laboral, mercantil y civil en las que incurra la institución.
28. Vigilar porque las obligaciones crediticias de toda índole, se honren oportunamente.
29. Dirigir los diseños y la implantación de campañas de información educativa, dirigidas a los usuarios de los servicios que provee.
30. Ejecutar diligentemente las facultades conferidas en los poderes de administración y para pleitos.
31. Conferir poderes de representación legal a abogados para que actúen o comparezcan en nombre y representación del Prestador, ante cualquier tribunal de justicia o instancia administrativa que se requiera, previo a la autorización de Junta Directiva.

32. Autorizar y firmar contratos de tercerización (outsourcing) de servicios, previa autorización de la Junta Directiva o Consejo de Administración.
33. Autorizar la ejecución de pagos.
34. Presentar caución o fianza suficiente y proporcional con los presupuestos que maneje.
35. Coordinar con las COMAS (Comisión de Agua y Saneamiento) el modelo de gestión propio de la EPS, en caso de ser requerido.
36. Y otras inherentes al cargo

### Especificaciones del cargo

<b>Perfil del cargo</b>	
<b>Formación profesional:</b>	Profesional de la Ingeniería Civil, Ambiental, Forestal, Industrial o Administración de Empresas, colegiado/a, preferiblemente con Maestría en Administración Gerencial, Ingeniería Sanitaria u otra área afín.
<b>Experiencia que requiere el cargo:</b>	De tres (3) años en el área profesional respectiva, dos (2) años realizando actividades con el Sector de Aguas y Saneamiento y/o dos (2) años desempeñando cargos de Gerencia
<b>Otros conocimientos que requiere el cargo:</b>	<p>Sobre normativas y regulaciones vigentes para el sector agua potable, saneamiento, manejo de residuos sólidos.</p> <p>Ley Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento, Ley General de Ambiente y su Reglamento, Código de salud y Reglamento de Saneamiento Ambiental, Ley Forestal y de Áreas Protegidas y Vida Silvestre, Ley General de Agua, Ley de Municipalidades y su Reglamento, Ley de Contratación del Estado, Plan de Arbitrios de las Municipalidades. Visión de País y Plan de Nación.</p> <p>Políticas y lineamientos generales aplicadas al sector agua y saneamiento. Operaciones y mantenimiento de servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y residuos sólidos.</p> <p>Formulación de planes estratégicos.</p> <p>Procesos de precalificación, licitación y contratación de obras de agua y saneamiento, Técnicas de Negociación, manejo de técnicas y herramientas de gerencia de negocios.</p>

<b>Habilidades, actitudes y valores</b>				
<b>N.</b>	<b>Competencias</b>	<b>Nivel de requerimiento</b>		
		<b>Alto</b>	<b>Mediano</b>	<b>Bajo</b>
<b>1</b>	Liderazgo y toma de decisiones	<b>X</b>		
<b>2</b>	Negociación	<b>X</b>		
<b>3</b>	Pensamiento estratégico y visionario	<b>X</b>		
<b>4</b>	Integridad	<b>X</b>		
<b>5</b>	Emprendedor	<b>X</b>		
<b>6</b>	Consistencia	<b>X</b>		
<b>7</b>	Confianza en sí mismo	<b>X</b>		
<b>8</b>	Sensibilidad social	<b>X</b>		
<b>9</b>	Múltiples actividades simultáneas	<b>X</b>		
<b>10</b>	Excelente nivel de comunicación	<b>X</b>		
<b>11</b>	Actitud para trabajar en equipo	<b>X</b>		
<b>12</b>	Servicio al cliente (interno/externo)	<b>X</b>		
<b>13</b>	Enseña y comparte conocimiento	<b>X</b>		
<b>14</b>	Sólida formación de valores morales	<b>X</b>		
<b>15</b>	Reconocida idoneidad profesional y personal	<b>X</b>		

## **Relaciones de comunicación, coordinación y colaboración**

### **Internas**

- Con todo el equipo de colaboradores a efecto de coordinación, planificación, monitoreo, supervisión y control de las actividades.
- Con los miembros de la Junta Directiva o Consejo Administrativo en virtud de su dependencia jerárquica o para rendir informes orales o escritos.
- Con la Corporación Municipal a efecto de presentar informes como fiscalizador y supervisor de sus actividades.

### **Externas**

- Con el ERSAPS, USCL y COMAS
- Con instituciones financieras y de seguros
- Con proveedores y acreedores en general
- Con autoridades, funcionarios, técnicos de organismos públicos y privados nacionales e internacionales.
- Con los clientes o usuarios de los servicios.

- Con representantes de patronatos, juntas y otros prestadores.
- Con medios de comunicación

### **Responsabilidad por:**

Documentos, Informes confidenciales (presupuestarios, cierres contables anuales, procesos de adquisiciones de compras), planes de negocios y dictámenes.

### **Exigencias físicas**

El ocupante del cargo debe gozar de buena salud física y mental, presentarse a las labores debidamente vestido y mostrar un comportamiento respetuoso y honesto con sus colaboradores/as.

### **Exigencias emocionales**

- El cargo requiere de esfuerzo mental superior al común con periodos de concentración intensa y con posibilidad de error difícil de detectar. La **PRESIÓN DE TIEMPO**, no admite retrasos por las complicaciones programáticas de importancia significativa para la institución.
- Quien ocupe el cargo, debe tener control emocional, capacidad de trabajo bajo presión, excelentes relaciones interpersonales, tolerante y capacidad de manejo de conflictos; amable, comunicativo, tolerante a la censura pública y capacidad de enfrentar correctamente las presiones internas y externas.
- Actitud disponible de laborar en días y horas inhábiles.

### **Entorno físico**

Quien ocupe este cargo, se desempeñará en un área específica privada acondicionada, con suficiente iluminación, ventilación y mobiliario de oficina ergonómico, (espacio físico para atender los clientes internos y externos y para realizar reuniones de trabajo con los equipos gerenciales y de campo en caso de que se requieran).

### **Salud y seguridad**

El desempeño del cargo no implica riesgo de salud y seguridad del ocupante, quien dispondrá de medios de comunicación y movilización permanente. Además de cumplir con la normativa de higiene y seguridad instaurada en la institución.

### **Materiales, documentos, equipo que utiliza o controla**

Vehículo, Computadora, conexión en red, equipo de oficina, de comunicación y de trabajo en campo (referente a seguridad e higiene laboral).

### Legal obligatorio

- Presentación de su Tarjeta de Identidad.
- Presentación de Solvencia Municipal.
- Presentación de hoja de Antecedentes Penales.

### CARGOS DE ASESORÍA O DE STAFF

Nota: los cargos que a continuación se describen, son de momento inadmisibles en la estructura real de la empresa, ya que por razones presupuestarias y las necesidades actuales, no se puede crear el puesto de Oficial de Recursos Humanos/Gestor de Talento Humano, sin embargo, las funciones de una persona encargada de la gestión de personal es necesaria, por lo tanto, en este caso conviene que se atribuyan a alguien de los empleados ya en planilla de la empresa.

En cuanto a Atención y Servicio al Usuario, la idea del ERSAPS es en este caso, que haya una persona por municipio, que atienda a los usuarios, en un sitio ajeno a la oficina del prestador, sirviendo como enlace entre las autoridades superiores, el ente y los usuarios y así sea más objetiva y transparente la información sobre la prestación de los servicios.

La empresa por ahora, no está en capacidad de asumir esos gastos; la prioridad de momento no es administrativa, sino más bien operativa.

<b>CARGO: OFICIAL DE RECURSOS HUMANOS/GESTOR DE TALENTO HUMANO</b>		
<b>AREA</b>	<b>DEPENDE DE</b>	<b>SUPERVISA/ASESORA</b>
<b>ASESORIA</b> No. de plaza. Una (1) Código de identificación:0101-AA	Gerente General	Ninguno Asesora a los cargos de jefes de departamento.

### Descripción general del cargo

Se encarga de asesorar al gerente y jefes de departamento, en acciones de planeamiento, organización, dirección, coordinación y control de procesos vinculados con el reclutamiento, selección, contratación, inducción, capacitación y desarrollo de personal, administración de compensaciones, registro y control de personal, bienestar y asistencia social, relaciones laborales y seguridad e higiene ocupacional.

### **Descripción específica del cargo**

1. Formular, proponer, ejecutar y controlar planes de capacitación, reemplazo, ingreso de personal, desarrollo de carrera administrativa y el presupuesto anual asignado, coordinando corporativamente su formulación y ejecución con los demás departamentos de la empresa.
2. Actualizar anualmente la escala salarial y someterla a la aprobación de la Gerencia General y Junta Directiva.
3. Planear, organizar, dirigir, controlar y evaluar el proceso de gestión del talento humano: reclutamiento, selección, contratación, inducción, desarrollo, capacitación, entrenamiento, compensación y evaluación del desempeño.
4. Mantener actualizados los Reglamentos, Interno, de Seguridad Laboral y otros que sean de aplicación legal o corporativa, así como Planes de Compensación y de Retiro. Socializar modificaciones.
5. Definir estrategias, políticas, normas y procedimientos que garanticen la admisión del personal idóneo y un sistema de compensación justo y equitativo.
6. Diseñar el Plan de Capacitación del Personal y su presupuesto.
7. Formular, proponer y administrar estructuras remunerativas racionales, equitativas y técnicamente conceptualizadas, así como el programa de beneficio y compensaciones adicionales.
8. Diseñar la estructura organizativa del EPS, sobre la base de estudios técnicos y financieros, gestionando de forma adecuada los cambios que sea necesario introducir.
9. Administrar procesos de registro, trámite y control de personal.
10. Proponer, implementar y ejecutar políticas, normas y procedimientos específicos para la adecuada administración y control de personal en concordancia con las políticas internas del EPS y las disposiciones legales vigentes.
11. Conducir las relaciones laborales tanto a nivel individual como colectivo, formulando y aplicando estrategias, políticas y normas que permitan un adecuado equilibrio en la relación patrono-trabajador.
12. Revisar la planilla de pago del personal
13. Manejar adecuadamente los conflictos laborales.
14. Elaborar los contratos de trabajo del personal, para que sea firmados por el Gerente General
15. Atender y/o resolver quejas, reclamos, denuncias individuales y colectivas de carácter laboral.
16. Mantener actualizado el soporte de normas legales específico del área de administración de personal, así como interpretar, aplicar o consultar la interpretación y/o aplicación de las disposiciones vigentes en materia de Legislación Laboral.
17. Mantener permanentemente informados a la gerencia general y empleados de la empresa, sobre asuntos relevantes en materia laboral y manejo de personal.
18. Programar los períodos de vacaciones del personal y las horas extras laboradas.
19. Velar por el cumplimiento de las funciones del personal.
20. Elaborar el plan de necesidades de contratación de personal en coordinación con los jefes de departamento.

21. Elaboración de pruebas y entrevistas para la selección del personal.
22. Mantener una base de datos de candidatos potenciales que se encuentran en el mercado laboral.
23. Estudiar e implementar medidas para lograr la integración y cohesión de los equipos de trabajo.
24. Llevar un control de deducciones de sueldo del personal, por llegadas tarde, faltas e inasistencias sin justificar.
25. Motivar al personal laborante a lograr metas propiciando su autoestima y autorrealización.
26. Promover actividades conjuntas, relacionadas con fechas de celebraciones nacionales o que sirvan para generar un ambiente de integración y pertenecía a la organización.
27. Inspeccionar periódicamente las instalaciones de trabajo para prevenir accidentes.
28. Otras inherentes al cargo o que le sean asignadas por el Gerente General.

### Especificaciones del cargo

Perfil del cargo				
<b>Formación Profesional:</b>		Profesional con licenciatura en Psicología, Pedagogía, Administración de Empresas o Ingeniería Industrial, debidamente colegiado		
<b>Experiencia que requiere el cargo:</b>		Dos (2) años en desempeño de cargo similar.		
<b>Otros conocimientos que requiere el cargo:</b>		Procesos de gestión, manejo de conflictos y sistemas de administración de personal.  Leyes vigentes: Código de Trabajo, IHSS, RAP, INJUPEMP, Decretos de Salario Mínimo y demás legislación conexas. Amplios conocimientos y experiencia en informática.		
Habilidades, actitudes y valores				
N.	Competencias	Nivel de requerimiento		
		Alto	Mediano	Bajo
1	Liderazgo y toma de decisiones	X		
2	Negociación	X		
3	Pensamiento estratégico y visionario	X		
4	Integridad	X		
5	Emprendedor	X		
6	Consistencia	X		
7	Confianza en sí mismo	X		

<b>8</b>	Sensibilidad social	<b>X</b>		
<b>9</b>	Múltiples actividades simultáneas	<b>X</b>		
<b>10</b>	Excelente nivel de comunicación	<b>X</b>		
<b>11</b>	Actitud para trabajar en equipo	<b>X</b>		
<b>12</b>	Servicio al cliente (interno / externo)	<b>X</b>		
<b>13</b>	Enseña y comparte conocimiento	<b>X</b>		
<b>14</b>	Sólida formación de valores morales	<b>X</b>		
<b>15</b>	Reconocida idoneidad profesional y personal	<b>X</b>		

## **Relaciones de comunicación, coordinación y colaboración**

### **Internas**

- Con el/la Gerente General
- Con los departamentos o niveles de mando intermedios en lo referente a programas de implementación para el personal.
- Personal de apoyo, técnico y de campo.
- Con las oficinas de Administración de Recursos Humanos municipales.

### **Externas**

- Entes controladores del estado.
- Inspectores de la Secretaria del Trabajo y Seguridad Social.
- Fiscales y Procuradores de Derechos Humanos.

### **Responsabilidad por**

El registro de personal, manejo del expediente de cada empleado, coordinar procesos de reclutamiento, y selección, resguardar los contratos de trabajo de cada empleado, gestión de planillas, dar de alta o baja al personal de común acuerdo con la Gerencia, registro de vacaciones y cálculo de derechos laborales.

### **Exigencias físicas**

El ocupante del cargo debe gozar de buena salud física y mental, presentarse a las labores debidamente vestido y mostrar un comportamiento respetuoso y honesto con el personal de la institución.

### Exigencias emocionales

El cargo requiere trabajar en un ambiente de constante demanda laboral, por lo cual, quien ocupe el cargo, debe ser un buen comunicador, proactivo, motivador; tener carisma, liderazgo y buenas relaciones interpersonales.

### Entorno físico

El sitio de trabajo debe contar con un área específica privada, acondicionada con suficiente iluminación, ventilación y mobiliario.

### Salud y seguridad

El cargo no implica mayores riesgos para la salud y seguridad de la persona encargada. De preferencia, deberá contar con equipo de comunicación.

### Materiales, documentos, equipo que utiliza o controla

Documentos, planillas, expedientes del personal, control de asistencia, base de datos, equipos y muebles, computadora, archivos, pruebas de evaluación del desempeño, baterías de pruebas psicométricas y sociométricas.

<b>CARGO: ATENCION Y SERVICIO AL USUARIO</b>		
<b>AREA</b>	<b>DEPENDE DE</b>	<b>SUPERVISA A</b>
Administrativa No. de plaza: Una (2) Código de identificación: 0101-AB	Gerente General	- Ninguno - Asesora a jefes de departamentos y demás personal

### Descripción general del cargo:

Es la persona, encargada de atender a los usuarios, tanto actuales como potenciales, de manera cordial y oportuna, brindando la solución, información necesaria o remisión de su presentación de quejas, denuncias y reclamos a las dependencias administrativas o técnicas que corresponda, dándole el debido seguimiento.

### Descripción específica del cargo:

1. Actuar de enlaces entre usuarios o clientes de los servicios y el EPS, recibiendo y proveyendo información de interés.
2. Atender en forma cordial a los usuarios/clientes de los servicios, que acudan a solicitar información o solución a problemas relacionados con los servicios que el EPS provee.
3. Orientar al usuario/cliente a que acuda al EPS, o la dependencia de la institución a la que debe elevar sus solicitudes, reclamos o cualquier otro asunto que requiera ser atendido.
4. Recibir, atender y registrar las quejas y reclamos de los usuarios.
5. Registrar solicitudes y llevar control de los expedientes de nuevos usuarios.
6. Proporcionar la información requerida por los usuarios/clientes de los servicios interesados en conocer sobre el funcionamiento, planes y servicios que provee la empresa.
7. Informar al usuario/cliente sobre los procedimientos de facturación y cobranza de los servicios que les provee el EPS.
8. Mantener habilitadas líneas telefónicas o sitios en internet exclusivos para proveer información y gestionar las solicitudes, quejas y reclamos.
9. Coordinar los horarios de atención al usuario de manera que sean permanente e ininterrumpidas las horas de apoyo al público

### Especificaciones del cargo

Perfil del cargo				
<b>Formación Profesional</b>		Educación Media completa en carreras de: Técnico en Computación, Perito Mercantil y Contador Público, otras.		
<b>Experiencia que requiere el cargo:</b>		Un (1) año como profesional del área de atención al público en empresas estatales o privadas, dedicadas a la prestación de servicios.		
<b>Otros Conocimientos que requiere el cargo:</b>		Manejo de aplicaciones informáticas de facturación y cobranza de servicios, caracterización de clientes de una empresa, técnicas de trato personal, manejo de relaciones humanas.		
Habilidades, actitudes y valores				
N.	Competencias	Nivel de requerimiento		
		Alto	Mediano	Bajo
1	Liderazgo y toma de decisiones	X		
2	Negociación	X		
3	Pensamiento estratégico y visionario		X	

4	Integridad	X		
5	Emprendedor		X	
6	Consistencia		X	
7	Confianza en sí mismo		X	
8	Sensibilidad social	X		
9	Múltiples actividades simultaneas	X		
10	Excelente nivel de comunicación	X		
11	Actitud para trabajar en equipo	X		
12	Servicio al cliente	X		
13	Enseña y comparte conocimiento		X	
14.	Destrezas en el manejo de equipo tecnológico	X		

### Relaciones de comunicación, coordinación y colaboración

#### Internas:

- Con el/la Gerente General en virtud de la dependencia jerárquica.
- Con el equipo de subordinados a efecto de coordinación y supervisión
- Con los/las Gerencias de: Operación- Mantenimiento y de Cuencas Hídricas a efecto de coordinar acciones.
- Con las demás dependencias en quienes se apoya para el desarrollo de las funciones propias del cargo

#### Externas:

- Con los usuarios/clientes de los servicios.

#### Responsabilidad por:

Proporcionar la información que se requiera por los usuarios/clientes, así como cualquier otra persona interesada en conocer sobre el funcionamiento, planes y servicios que provee el EPS.

#### Exigencias físicas:

El ocupante del cargo debe tener buena presentación, tono de voz agradable, fluidez verbal, con capacidad de convencimiento.

#### Exigencias emocionales:

El desempeño del cargo se realiza en un contexto de alta presión laboral, por lo que el ocupante debe gozar de buena salud emocional y de relaciones interpersonales.



**Entorno físico:**

Quien ocupe el cargo, se desempeña en un entorno físico que deberá contar con un área específica acondicionada con suficiente iluminación, ventilación y mobiliario apropiado.

**Salud y seguridad:**

El cargo no implica mayores riesgos para la salud y seguridad para él o la ocupante.

**Materiales, documentos, equipo que utiliza o controla:**

Documentos, base de datos de usuarios, equipos y muebles, computadoras.

**Legal obligatorio**

- Presentación de su Tarjeta de Identidad.
- Presentación de Solvencia Municipal.
- Presentación de hoja de Antecedentes Penales.

## CARGOS DE NIVEL II

<b>CARGO: JEFE DE DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO FINANCIERO</b>		
<b>AREA</b>	<b>DEPENDE DE</b>	<b>SUPERVISA A</b>
Administrativa. No. de plaza. Una (1) Código de identificación:0201-01	Gerente General	Asistente de Contabilidad y Finanzas Vigilantes

### Descripción general del cargo

Es quien se encarga de gestionar, supervisar y controlar, la administración de los recursos financieros y materiales, implantando sistemas y procesos de control que garanticen el equilibrio en el uso de los mismos y que el EPS opere bajo condiciones de sostenibilidad financiera e indicadores de eficiencia, eficacia y de calidad en los servicios.

Apoya las actividades relacionadas con el manejo de la contabilidad, bodega, compras, suministros, pagos, etc.

Recomienda acciones tendentes a mejorar la eficiencia, eficacia de la gestión financiera y administrativa del prestador.

### Descripción específica del cargo

1. Remplazar al/la Gerente General en caso de ausencia.
2. Desarrollar el presupuesto anual asignado, coordinando corporativamente su formulación y ejecución con los demás departamentos.
3. Formular, proponer y administrar estructuras remunerativas racionales, equitativas y técnicamente conceptualizadas, así como el programa de beneficios y compensaciones adicionales al personal.
4. Revisar la planilla de pago del personal.
5. Elaborar y supervisar el desarrollo del Plan de Negocios de la empresa.
6. Establecer y supervisar los sistemas de comunicaciones internas, sistema financiero y contable y otras bases de procesamiento de datos que requieren el funcionamiento de la institución.
7. Gestión de los cambios promovidos por la Gerencia General o autoridades superiores de la organización.
8. Motivar a los empleados a lograr metas ambiciosas, propiciando su autoestima y autorrealización.
9. Comprobar que los empleados permanezcan lo suficientemente motivados y dispuestos a cumplir con sus funciones de la mejor manera posible.
10. Establecer, evaluar y ajustar las normas y procedimientos administrativos y financieros y mantenerlas actualizadas permanentemente, de conformidad con los avances tecnológicos, económicos, culturales y de información que se generen.

11. Gestionar, verificar y supervisar los procesos de adquisiciones de bienes y/o servicios con proveedores y contratistas, ajustándose al cumplimiento de las normas establecidas para las negociaciones, cotizaciones, licitaciones y compras.
12. Diseñar y proponer a la Gerencia General y Junta Directiva, para el estudio y aprobación de un Plan de Responsabilidad Social de la Empresa.
13. Diseñar y mantener bases de datos actualizadas del mercado de proveedores en coordinación con el/la Asistente de Contabilidad y Finanzas, a efectos de disponer de la información necesaria que permita una eficiente y rápida toma de decisiones.
14. Presentar mensualmente al /la Gerente General los estados financieros con su respectivo análisis.
15. Organizar y custodiar el sistema de archivos de documentación.
16. Coordinar con el/la Jefe del Departamento Comercial, los contratos de cobranza a través de los centros autorizados.
17. Controlar y verificar la contabilidad regulatoria, los estados financieros, patrimoniales del Prestador, según normas vigentes y que la información generada por el/la Asistente de Contabilidad y Finanzas sea suficiente, oportuna, confiable y de calidad.
18. Realizar control de inventarios de las propiedades y de los bienes muebles e inmuebles del Prestador.
19. Realizar las transacciones bancarias y custodia de documentos valores del EPS.
20. Actuará en forma coordinada con los departamentos Comercial y de Operaciones y Mantenimiento, a efectos de elevar la recaudación, la eficacia, eficiencia y continuidad de los servicios.
21. Proponer al/la Gerente General, modelos de planeación, plan de negocio, normas y políticas que orienten las actividades administrativas y financieras, así como los estudios necesarios para mejorar la entrega de los servicios que administra.
22. Atender al público no relacionado con el departamento de Atención al Público.
23. Elaborar informe mensual de administración o auditoría, cuando lo solicite la Gerencia General o la Junta Directiva.
24. Preparar y remitir mensualmente los informes sobre las operaciones financieras a la Gerencia General.
25. Preparar conjuntamente con el/la Jefe del departamento Comercial, la documentación y solicitudes de líneas de créditos.
26. Auxiliar a la Gerencia General en la obtención de líneas de crédito.
27. Coordinar y mantener las relaciones de trabajo organizado entre el Prestador y las dependencias municipales con el fin de lograr máximos niveles de eficiencia y eficacia en la prestación de servicios.
28. Organizar y coordinar todos los eventos programados por la empresa.
29. Constituir y vigilar el fondo de reserva, conforme a lo indicado por la Junta Directiva.
30. Coordinar y supervisar el funcionamiento correcto de los servicios generales y dar apoyo logístico a todas las actividades que se promuevan al interior del EPS.
31. Preparar los informes trimestrales y anuales sobre la ejecución presupuestaria.
32. Revisar, analizar y actualizar las estructuras tarifarias de los servicios que presta la EP, en coordinación con el /la Gerente General y el/la Jefe del Departamento Comercial.
33. Informar sobre eventualidades que afecten el desempeño de su trabajo y la función de la empresa.

34. Recomendar, cuando a su criterio, sea conveniente realizar mejoras en los procesos relacionados con su trabajo y que tiendan a satisfacer al usuario.
35. Presentar informe mensual de las actividades ejecutadas.
36. Otras que le sean asignadas por la Gerencia General.

### Especificaciones del cargo

<b>Perfil del cargo</b>				
<b>Formación Profesional:</b>	Profesional en Administración de Empresas, Administración Pública, Contaduría Pública, Ingeniería Industrial o carrera afín. Preferiblemente con Maestría en áreas de su desempeño			
<b>Experiencia que requiere el cargo:</b>	Cuatro (4) años como profesional del campo administrativo, financiero, contable, auditoría o gestión de recursos humanos.			
<b>Otros conocimientos que requiere el cargo:</b>	Conocimientos en gestión de presupuesto y manuales de procedimientos administrativos de compras y adquisiciones, manejo de programas contables, regulaciones de ONCAE, conocimientos en las normas internacionales contables, de auditoría y de información financieras, estructuras de regímenes tarifarios. Conocimientos sólidos sobre el Código Laboral, Ley del Instituto Hondureño del Seguro Social, Planes de Arbitrios de las Municipalidades. Otras legislaciones y normas aplicables. Procedimientos y formas en gestión de recursos humanos.			
<b>Habilidades, actitudes y valores</b>				
N.	Competencias	Nivel de requerimiento		
		Alto	Mediano	Bajo
1	Liderazgo ,excelentes relaciones interpersonales y toma de decisiones	<b>X</b>		
2	Negociación	<b>X</b>		
3	Pensamiento estratégico y visionario	<b>X</b>		
4	Integridad	<b>X</b>		

5	Emprendedor	X		
6	Consistencia y solvencia moral.	X		
7	Confianza en sí mismo	X		
8	Sensibilidad social	X		
9	Múltiples actividades simultaneas	X		
10	Excelente nivel de comunicación	X		
11	Actitud para trabajar en equipo	X		
12	Servicio al cliente	X		
13	Enseña y comparte conocimiento	X		
14	Reconocida idoneidad profesional y personal	X		

## Relaciones de comunicación, coordinación y colaboración

### Internas

- Con el/la Gerente General, en virtud de la dependencia jerárquica.
- Con el equipo de empleados del prestador, a efecto de asesoría profesional, coordinación, supervisión y evaluación.
- Con todos los empleados en labores de capacitación y formación.
- Con las demás dependencias, en quienes se apoya para el desarrollo de sus funciones propias.

### Externas

- Con clientes o usuarios.
- Con proveedores.
- Con las dependencias municipales relacionadas con las funciones del EPS.
- Entes controladores, de formación, prevención y otros afines del estado.
- Inspectores de la Secretaria del Trabajo y Seguridad Social.
- Fiscales y Procuradores de instituciones del estado.
- Familiares de los empleados.

### Responsabilidad por:

- Dar apoyo técnico y profesional a los otros Jefes de Departamento.
- Clasificar, codificar, registrar, procesar y revisar toda la información relacionada con las transacciones financieras y presupuestarias, elaboración de estados financieros de manera correcta y oportuna para la toma de decisiones.
- Elaborar, revisar, controlar y supervisar el cumplimiento y ejecución presupuestaria.
- Elaborar los informes solicitados por la Gerencia General.

- Sus acciones y actuaciones frente al empleador o patrono, durante el ejercicio de sus funciones o el desempeño del cargo.
- El estricto cumplimiento de los Reglamentos, Normas y Procedimientos que el empleador implante, para mantener la más alta calidad en la prestación de los SAPS.
- Incurrirá en responsabilidad por acción, omisión, funciones o procedimientos en el ejercicio o desempeño de su cargo.

### **Exigencias físicas**

Quien ocupe el cargo, debe gozar de buena salud física y mental. Buena presentación y mostrar un comportamiento respetuoso, amable y honesto con el personal de la institución.

### **Exigencias emocionales**

El cargo requiere trabajar en un ambiente de constante demanda laboral, estricto cuidado y cumplimiento de los deberes del prestador y su estado financiero, por lo que, quien maneje este departamento, debe gozar de excelente salud emocional, poseer una buena comunicación, carisma y liderazgo, buenas relaciones interpersonales. Además, debe ser una persona proactiva, motivadora, con compromiso institucional y de reconocida solvencia moral.

### **Entorno físico**

Quien ocupe el cargo, se desempeñará en el entorno de la oficina principalmente. Tendrá un área específica de trabajo, acondicionada con suficiente iluminación, ventilación y mobiliario adecuado.

### **Salud y seguridad**

El desempeño del cargo, no implica riesgos para la salud y la seguridad del ocupante.

### **Materiales, documentos, equipo que utiliza o controla**

Documentos financieros y contables, planillas, base de datos, equipos y muebles, computadora, archivos.

### **Legal obligatorio**

- Presentación de su Tarjeta de Identidad.
- Presentación de Solvencia Municipal.
- Presentación de hoja de Antecedentes Penales.

**CARGO: JEFE DEL DEPARTAMENTO COMERCIAL**

AREA	DEPENDE DE	SUPERVISA A
Comercial No. de plaza: Una (1) Código de identificación: 0202-01	Gerente General	- Repartidores de recibos - Cuadrillas de corte de servicio

**Descripción general del cargo**

Se encarga de coordinar, ejecutar y controlar las actividades comerciales, tales como: facturación, cobro, atención al cliente y agilizar los procesos de retorno financiero, de acuerdo con las políticas establecidas en las normativas de la Ley Marco del Sector de Agua Potable y Saneamiento y su reglamentación, Reglamento Interno del EPS y otras normas legales vigentes y conexas a los servicios que presta la institución, (agua potable, alcantarillado sanitario y manejo de residuos sólidos). Coordina con otras dependencias de la organización, las actividades que procuran la eficiencia de los servicios.

**Descripción específica del cargo**

1. Programar, organizar, dirigir y supervisar actividades de facturación y cobranza de consumos mensuales y actualización de estados de cuenta de los usuarios de los SAPS.
2. Asignar tareas específicas de trabajo a los repartidores de recibos, coordinarlos y supervisarlos.
3. Planear, coordinar, dirigir y controlar el desarrollo de las actividades comerciales del EPS.
4. Mantener actualizada la base de datos del catastro de usuarios de los servicios.
5. Definir y someter a la aprobación de la Gerencia General, las políticas y normas que orientarán las actividades de facturación, cobranza de servicios, medición de consumo y en general de actividades comerciales con los usuarios.
6. Coordinar con el/la Jefe del Departamento de Operaciones y Mantenimiento, el listado de corte, conexión y reconexión de los SAPS.
7. Realizar estudios de mercado, dirigidos a obtener información sobre la demanda, la calidad de los servicios que ofrece, y sobre esa base, diseñar un escenario proyectivo de la estructura tarifaria, adecuada a las condiciones socioeconómicas de los usuarios.
8. Formular y conciliar el listado de cuentas por cobrar en forma trimestral con las unidades de Administración y Contabilidad.
9. Establecer registros periódicos sobre la facturación que sean necesarios para la contabilidad y la administración de los SAPS.
10. Mantener comunicación constante con los usuarios del servicio, para responder a las inquietudes que ellos generen.
11. Diseñar e implementar estrategias de promoción de ventas, dirigidas a posicionar positivamente en el mercado, al EPS.

12. Seleccionar locales, como Centros de Cobranza o servicios tercerizados.
13. Canalizar las solicitudes de nuevas conexiones.
14. Llevar control de los usuarios del servicio, atendiendo sus reclamos y problemas, generados en la facturación, así como en el control y suscripción de contratos de nuevos usuarios y reingresos.
15. Dirigir el proceso de facturación, cuidando se realice bajo criterios de confiabilidad y de transparencia.
16. Coordinar acciones de control de la red, a efectos de evitar conexiones clandestinas a los servicios previstos por el EPS.
17. Aplicar las sanciones establecidas en el Reglamento Interno sobre los usos irregulares o ilegales de los servicios provistos por el EPS.
18. Contribuir a la buena imagen del EPS, mediante la atención eficiente y amable a los usuarios de los servicios.
19. Evitar la mora de los usuarios por falta de pagos de los servicios, haciendo los requerimientos oportunos y ejecutando las medidas de control.
20. Hacer revisiones de tarifas y consumos de los usuarios.
21. Participará activamente en la elaboración del plan de negocio del EPS.
22. Recomendar, cuando a su criterio, sea conveniente hacer mejoras en los procesos relacionados con su trabajo que tiendan a satisfacer al usuario.
23. Otras inherentes al cargo.

### Especificaciones del cargo

<b>Perfil del cargo</b>	
<b>Formación Profesional</b>	Preferiblemente, profesional en Administración de Empresas o área afín. A nivel de Educación Media, debe contar con buena formación en el área de informática, especialmente en manejo de bases de datos y programación. Con capacidad y experiencia en el área contable, financiera o administrativa
<b>Experiencia que requiere el cargo:</b>	Dos (2) años en labores relacionadas con el manejo de bases datos, desarrollo de actividades de ventas, facturación y cobranza de servicios.
<b>Otros Conocimientos que requiere el cargo:</b>	Servicio al cliente, solución de conflictos, trabajo en equipo, conocimientos de mercadeo, mantenimiento de inventario, sistemas de recaudación de valores facturados. Conocimiento sobre: Ley de Contratación del Estado, Disposiciones Generales de Presupuesto, Código Laboral, Ley del Instituto Hondureño del

Seguro Social, Plan de Arbitrios de las Municipalidades, otras legislaciones y normas aplicables.

### Habilidades, actitudes y valores

N.	Competencias	Nivel de requerimiento		
		Alto	Mediano	Bajo
1	Liderazgo, excelente relaciones interpersonales y toma de decisiones.	X		
2	Negociación	X		
3	Pensamiento estratégico y visionario	X		
4	Integridad	X		
5	Emprendedor	X		
6	Consistencia	X		
7	Confianza en sí mismo	X		
8	Sensibilidad Social	X		
9	Múltiples actividades simultaneas	X		
10	Excelente nivel de comunicación	X		
11	Actitud para trabajar en equipo	X		
12	Servicio al cliente	X		
13	Enseña y comparte conocimiento	X		
14.	Sólidos valores morales	X		
15	Reconocida idoneidad profesional y personal	X		

### Relaciones de comunicación, coordinación y colaboración

#### Internas

- Con el/la Gerente General, en virtud de la dependencia jerárquica.
- Con el equipo de subordinados a efecto de coordinación y supervisión.
- Con el/la Jefe Administrativo y otros departamentos, para coordinar acciones.
- Con las demás dependencias en quienes se apoya para el desarrollo de sus funciones propias.
- Deberá mantener buenas relaciones interpersonales.

#### Externas

- Con bancos por el manejo de la cartera de clientes.
- Con los clientes o usuarios de los servicios que provee.
- Con usuarios clandestinos, para su regularización
- Con profesional de derecho o empresas contratadas para recuperar mora.

- Medios de comunicación.

### **Responsabilidad por:**

- El desarrollo de estrategias de mercadeo, comunicación con los usuarios, programas de reducción de pérdidas comerciales, facturar oportunamente las cuentas por cobrar a los usuarios de los servicios, reducir o evitar que se incremente la morosidad, coordinar la lectura de micro medidores, corte, conexiones y reconexiones a los sistemas, distribución de la facturación y control de la recaudación.
- La gestión del personal a su cargo.
- El buen uso y custodia de los bienes que le han sido asignados para el desempeño de sus funciones.
- Sus acciones y actuaciones frente al empleador o patrono durante el ejercicio de sus funciones el desempeño de su cargo.
- El estricto cumplimiento de los Reglamentos, Normas y Procedimientos que el empleador implante, para mantener la más alta calidad en la prestación de los SAPS.
- Incurrirá en responsabilidad por acción, omisión, funciones o procedimientos en el ejercicio o desempeño de su cargo.

### **Exigencias físicas**

El ocupante del cargo debe gozar de buena salud física y mental y presentación personal.

### **Exigencias emocionales**

El/la ocupante del cargo debe tener dominio emocional, destacado razonamiento lógico, actitud positiva hacia el trabajo en equipo y bajo presión.

### **Entorno físico**

El/la ocupante del cargo trabajará en área específica, acondicionada con suficiente iluminación, ventilación y mobiliario ergonómico.

### **Salud y seguridad laboral**

El desempeño del cargo no implica riesgos para la salud y seguridad del/la ocupante, quien debe usar de equipo de comunicación y medios de movilización.

### **Materiales, documentos, equipo que utiliza o controla**

La base de datos o catastro de usuarios, cartera de clientes, listados de clientes en mora, listados de requerimiento de pago, equipos de facturación y mobiliario y equipo de oficina. Computo, caja registradora, claves de acceso al sistema comercial.

### Legal obligatorio

- Presentación de su Tarjeta de Identidad.
- Presentación de Solvencia Municipal.
- Presentación de hoja de Antecedentes Penales.

CARGO: JEFE DE OPERACIONES Y MANTENIMIENTO		
AREA:	DEPENDE DE:	SUPERVISA A
Administrativa: No. de plazas: Una (1) Código de identificación. 0203-01	Gerente General	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Operadores de planta potabilizadora</li> <li>- Fontaneros</li> <li>- Valvuleros</li> <li>- Peones</li> </ul>

### Descripción general del cargo

Es la persona responsable de operar y mantener la infraestructura de los sistemas para proveer los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, dentro de los parámetros de eficiencia, calidad, continuidad y cobertura, garantizando la salud pública y el bienestar de la población a la sirve.

Trabaja en el campo apoyando diversas actividades relacionadas con los servicios de agua potable y saneamiento y cuyo objetivo es brindar un servicio de calidad y el buen funcionamiento de los sistemas.

### Descripción específica del cargo

1. Programar, asignar, dirigir y supervisar tareas específicas de trabajo a subordinados y/o colaboradores, a fin de que se desarrollen adecuadamente, aplicando medidas correctivas en caso de desviación.
2. Observar las políticas generales del EPS específicamente las de su área y realizar los mejores esfuerzos en el logro de los objetivos de la institución.
3. Formular y proponer a la Gerencia General, proyectos, estrategias de mantenimiento, conservación, mejoramiento y ampliación de la infraestructura de los sistemas.
4. Formular y coordinar el Plan de Operación y Mantenimiento Anual, junto con el presupuesto, de acuerdo a las políticas y metodología establecidas.
5. Coordinar y controlar el diseño y automatización de los datos que se procesan en el área operacional o catastro técnico de redes, a fin de mantener un sistema de información que permita el monitoreo de las actividades de captación, operación, distribución, mantenimiento, disposición final y control de la calidad de los servicios.

6. Controlar y reducir a niveles mínimos las pérdidas de agua potable en el sistema de distribución.
7. Controlar, mantener y evaluar los sistemas de medidores (macro y micro medidores).
8. Llevar el registro y control de los equipos e instalaciones.
9. Evaluar y dictaminar desde el punto de vista operacional, sobre nuevos componentes incorporados a los sistemas bajo su responsabilidad.
10. Planear, organizar, ejecutar y controlar el trabajo y mantenimiento de instalaciones y equipos.
11. Supervisar y controlar las labores de operación y mantenimiento así como la calidad de la prestación de los servicios (APS).
12. Emitir dictámenes técnicos sobre la factibilidad de los servicios a proyectos, presentados por empresas lotificadoras y urbanizadoras.
13. Proponer proyectos de ampliación y/o remodelación de la infraestructura de los servicios, presentarlos a la Gerencia General para someterlos a consideración y aprobación de la Junta Directiva.
14. Dar mantenimiento preventivo y correctivo, a fin de garantizar que las inversiones hechas de reparación, rehabilitación y ampliación de la infraestructura de servicios, operen adecuadamente y se prolongue la vida útil proyectada.
15. Proteger el ambiente, mediante una provisión de los servicios que cumplan con la normativa legal vigente y las técnicas establecidas por la naturaleza de los mismos.
16. Proporcionar a la Gerencia General oportunamente los datos de gestión requeridos por el ERSAPS.
17. Autorizar horas extras del personal a su cargo.
18. Participar en actividades de Auditoria de los SAPS.
19. Asegurar de que los servicios que suministra el Prestador, están dentro de las normas técnicas y estándares aceptables.
20. Participar en la elaboración de normas y procedimientos de operación, mantenimiento y reparación para los diferentes componentes de los SAPS.
21. Asegurar que las solicitudes de mantenimiento y reparación de los sistemas, presentadas por los clientes y usuarios de los servicios, sean atendidas con prontitud y esmero.
22. Elaborar el rol de vacaciones del personal que está bajo su competencia y presentárselo al Oficial de Recursos Humanos o en su defecto, al encargo de personal.
23. Realizar evaluaciones periódicas del recurso humano bajo su responsabilidad.
24. Administrar el personal a su cargo, gestionando las acciones administrativas del mismo ante la Gerencia General.
25. Elaborar y presentar informes diarios y mensuales sobre el desarrollo de las actividades realizadas en la Unidad.
26. Recomendar, cuando a su criterio, sea conveniente realizar mejoras en los SAPS, que tiendan a satisfacer los reclamos de los usuarios.
27. Otras análogas al cargo o le sean asignadas por la Gerencia General.

## Especificaciones del cargo

<b>Perfil del cargo</b>				
<b>Formación Profesional</b>	Profesional de Ingeniería Civil, Industrial, Química o Electromecánica. De preferencia con dominio en diseño, operación y mantenimiento de sistemas de agua potable.			
<b>Experiencia que requiere el cargo:</b>	Preferiblemente, dos (2) años laborando en el área de formación profesional o realizando actividades relacionadas con el sector agua y saneamiento.			
<b>Otros Conocimientos que requiere el cargo:</b>	<p>Control de Operaciones. Normativa y regulaciones vigentes sobre: Ley Marco del Sector Agua y Saneamiento, Ley General del Ambiente y su reglamento, Código de Salud y su reglamento; Diseño de Proyectos, Planeación Estratégica y Gestión de Personal.</p> <p>Habilidades de dirección y supervisión, conocimientos sobre mecánica general, relacionada con la instalación, levantamiento y reparación de tuberías y accesorios de HG, PVC, HFD, TCR de diferentes diámetros.</p> <p>Conocer normas y procedimientos técnicos de operación e intervención de sectores o redes para fines de reparación y/o mantenimiento de los SAPS.</p> <p>Manejar programas de diseño de redes de Agua Potable y Saneamiento.</p> <p>Mantenimiento y reparación, para asegurar el buen funcionamiento de los SAPS.</p> <p>Conocimiento básico sobre manejo de equipo y herramientas eléctricas y mecánicas, indispensables para las operaciones de instalación, levantamiento, reparación y mantenimiento de tubería y accesorios de PVC, HG y HFD y TCR.</p> <p>Conocer con relativa profundidad y amplitud los diferentes componentes de los SAPS.</p> <p>Conducir automóviles de mediana escala.</p>			
<b>Habilidades, actitudes y valores</b>				
N.	Competencias	Nivel de requerimiento		
		Alto	Mediano	Bajo
1	Liderazgo y toma de decisiones	X		
2	Negociación	X		

3	Pensamiento estratégico y visionario	X		
4	Integridad	X		
5	Emprendedor	X		
6	Consistencia	X		
7	Confianza en sí mismo	X		
8	Sensibilidad Social	X		
9	Múltiples actividades simultaneas	X		
10	Excelente nivel de comunicación	X		
11	Actitud para trabajar en equipo	X		
12	Servicio al cliente	X		
13	Enseña y comparte conocimientos	X		
14	Reconocida Idoneidad profesional y personal	X		

### **Relaciones de comunicación, coordinación y colaboración**

#### **Internas**

- Con el/la Gerente General, en virtud de la dependencia jerárquica.
- Con el equipo de subordinados y colaboradores, a efecto de coordinación y supervisión.
- Con otros jefes de departamento para la coordinación de acciones del Prestador.
- Con las demás dependencias en quienes se apoya para el desarrollo de sus funciones propias.
- Mantener buenas relaciones interpersonales.

#### **Externas**

- Con clientes y usuarios.
- Con Procuradores y autoridades relacionadas con el Medio Ambiente.
- Técnicos de la ENEE.
- Fiscales del Ministerio Público.
- Personal del ERSAP, COMAS y USCL.
- Con el Jefe de la Unidad Ambiental Municipal (UMA).
- Técnicos de la Secretaría del Ambiente y Recursos Naturales.
- Técnicos del Instituto de Conservación y Desarrollo Forestal de Áreas Protegidas y Vida Silvestre.
- Técnicos de la Secretaría de Salud.
- Con el CODEM.
- Con los medios de comunicación.

#### **Responsabilidad por:**

- Dirigir las acciones de operación y mantenimiento de los sistemas, con calidad y eficiencia.

- Dar cumplimiento al programa de actividades acordadas con la Gerencia General.
- Mantener un inventario básico de tubería y accesorios, materiales de construcción y herramientas necesarias para las actividades de mantenimiento y reparación de los diferentes sistemas y/o componentes de los SAPS.
- La custodia de los bienes que le han sido asignados para el desempeño de su trabajo.
- Proporcionar el debido uso y cuidado de las herramientas eléctricas, mecánicas y manuales requeridas para el mantenimiento y reparaciones que aseguren el buen funcionamiento de los SAPS.
- Coordinar con los jefes de otros departamentos, las operaciones de mantenimiento de los diferentes componentes de los SAPS.
- Proporcionar el debido uso y mantenimiento a los vehículos destinados al servicio de la unidad de fontanería.
- Sus acciones y actuaciones frente al empleador o patrono, durante el ejercicio de sus funciones o el desempeño del cargo.
- El estricto cumplimiento de los Reglamentos, Normas y Procedimientos que el empleador implante, para mantener la más alta calidad en la prestación de los SAPS.
- Incurrirá en responsabilidad por acción, omisión, funciones o procedimientos en el ejercicio o desempeño de su cargo.

### **Exigencias físicas**

Las actividades físicas del cargo, requieren que quien lo ocupe, goce de buena salud, ya que las funciones son en su mayoría de tipo operativo. Debe tener disponibilidad de trabajo en horas y días que se requiera.

### **Exigencias emocionales**

Quien ocupe el cargo, debe tener dominio emocional, capacidad de analizar las prioridades en las órdenes de servicio de acuerdo a los niveles de urgencia y disponibilidad de recursos. Su actitud hacia el trabajo en equipo debe ser positiva y capaz de superar la exigencia de trabajo bajo presión.

### **Entorno físico**

El desempeño de las funciones es un 60% operativo y se desarrolla en el campo; 40% es labor de oficina a efecto de planear y rendir informes, para esto, se cuenta con el área privada debidamente acondicionada, con el equipo necesario de trabajo y también con el que le permita una comunicación permanente con el personal de campo, así como acceso a datos que transmitan los elementos operativos del sistema (telecontroles y mandos de larga distancia).

### Salud y seguridad laboral

Para el desempeño de las funciones, se dispone de equipo de comunicación (radio comunicador) y medio de transporte. Siendo obligatorio el uso de elementos de protección: casco, botas, capote, chaleco, linterna y radio comunicador permanentemente. Se debe disponer de un botiquín de primero auxilios.

### Materiales, documentos, equipo que utiliza o controla

Planos y base de datos del sistema, control de quejas y denuncias de los clientes, bitácoras, manuales de operación y mantenimiento de los diferente de componentes (plantas potabilizadoras y/o depuradoras, equipo, etc.), vehículo y herramientas.

### Legal obligatorio

- Presentación de su Tarjeta de Identidad.
- Presentación de Solvencia Municipal.
- Presentación de hoja de Antecedentes Penales.

<b>CARGO: ASISTENTE DE CONTABILIDAD Y FINANZAS</b>		
<b>AREA</b>	<b>DEPENDE DE</b>	<b>SUPERVISA A</b>
Administrativa. No. de plaza. Una (1) Código de identificación:0301-01	Gerente General	Ninguno

### Descripción general del cargo

Es la persona encargada de asistir al/la Jefe del Departamento Administrativo Financiero, en el desarrollo de sus competencias, gestionando y administrando la utilización de los recursos financieros y materiales, implantando sistemas y procesos de control que garanticen el equilibrio en el uso de los mismos, y que el EPS opere en condiciones de sostenibilidad financiera e indicadores de eficiencia, eficacia y calidad en los servicios.

Trabaja, apoyando las actividades relacionadas con el manejo de la contabilidad, bodega, recursos humanos, compras, suministros, pagos, etc., ligadas con los Servicios de Agua Potable y Saneamiento.

### **Descripción específica del cargo**

1. Apoyar la verificación del cumplimiento y ejecución de la administración presupuestaria.
2. Asignar funciones a los subordinados o colaboradores, a la vez que supervisa y controla su desempeño.
3. Proveer el apoyo logístico y los materiales de trabajo a todas las unidades del EPS.
4. Programar las salidas y movilización de los vehículos de la empresa, para el desarrollo de las funciones de los departamentos.
5. Participa en el control de la contabilidad regulatoria y la elaboración de los estados financieros y patrimoniales del Prestador, según normas vigentes.
6. Preparar y remitir mensualmente los informes sobre las operaciones financieras a la Gerencia General.
7. Apoya la supervisión de los procesos de adquisiciones con proveedores y contratistas, verificando el cumplimiento de las normas establecidas para las negociaciones, cotizaciones, licitaciones y compras.
8. Gestionar la adquisición y suministro de bienes y/o servicios para las diferentes dependencias del Prestador.
9. Establecer y supervisar los sistemas de comunicación interna, sistema financiero y contable y otras bases de procesamiento de datos que requiere el funcionamiento de la institución.
10. Organizar y custodiar el sistema de archivos de documentación.
11. Proponer a la Gerencia General, modelos de planeación, plan de negocios, normas y políticas que orienten las actividades administrativas y financieras, así como los estudios necesarios para mejorar la entrega de los servicios que administra.
12. Coordinar, organizar y dirigir el proceso de contabilidad y de administración de recursos financieros, conforme al manual único de cuentas desarrollado por el ERSAPS.
13. Cotizar y adquirir todos los artículos, insumos, materiales y equipo requeridos por el EPS.
14. Realizar y ajustar los procesos de contabilidad y de administración de recursos financieros.
15. Cumplir y vigilar que se cumpla con las políticas económicas y financieras de acuerdo a las indicaciones emanadas de la Gerencia General.
16. Cooperar en la coordinación junto al/la Jefe del Departamento Comercial para realizar contratos de cobranza a través de los medios y recursos establecidos.
17. Auxiliar a la Gerencia General en la obtención de líneas de crédito.
18. Preparar conjuntamente con el/la Jefe del Departamento Administrativo Financiero, la documentación y solicitudes de líneas de créditos.
19. Definir y proponer políticas de traslado de fondos, previniendo la seguridad financiera del EPS.
20. Coordinar con la gerencia y otros departamentos, la formulación y aprobación de los planes, programas y presupuestos
21. Hacer cumplir las disposiciones legales sobre los procesos de compras y adquisiciones de materiales y servicios.
22. Control de las cauciones o fianzas y seguros del Prestador.
23. Elaborar las partidas contables de ingresos y egresos, control y registro de los movimientos bancarios.
24. Registrar periódicamente y al final del periodo fiscal, los inventarios de bienes y activos del EPS y entregarlos a la Gerencia General.

25. Mantener actualizada la información contable para el mejor proceso de toma de decisiones.
26. Mantener al día los informes básicos y necesarios para la toma de decisiones de las gerencias.
27. Contribuye en la gestión de los Jefes de Departamento, para realizar la recuperación de mora mediante los requerimientos extrajudiciales procedentes.
28. Ejecutar los pagos de obligaciones y contribuciones que afectan los bienes del EPS.
29. Ejecutar diligentemente los pagos a proveedores.
30. Apoya la gestión de solicitudes de requerimiento de suministro y las órdenes de pagos de las distintas dependencias del EPS.
31. Coordinar y gestionar el pago de salarios, y otros beneficios sociales y laborales de los empleados/as.
32. Atender al público no relacionado con la oficina de atención al usuario.
33. Recomendar, cuando a su criterio, sea conveniente realizar mejoras en los procesos relacionados con su trabajo, que tiendan a satisfacer al usuario.
34. Presentar informe mensual de las actividades ejecutadas.
35. Otras que le sean asignadas por la Gerencia General.

### Especificaciones del cargo

Perfil del cargo				
<b>Formación Profesional</b>		Bachiller en Administración de Empresas o Perito Mercantil y Contador Público, u otras carreras del nivel medio afín.		
<b>Experiencia que requiere el cargo:</b>		De 1 a 2 años de experiencia en cargos similares		
<b>Otros conocimientos que requiere el cargo:</b>		Principios y prácticas contables y financieros básicos, manejo y métodos de oficina; facilidad de redacción, síntesis y sintaxis, procesos administrativos de cada área, experiencia y conocimientos demostrables en informática.		
Habilidades, actitudes y valores				
N.	Competencias	Nivel de requerimiento		
		Alto	Mediano	Bajo
1	Liderazgo, excelentes relaciones interpersonales y toma de decisiones		X	
2	Negociación	X		
3	Pensamiento estratégico y visionario	X		
4	Integridad	X		
5	Emprendedor	X		
6	Consistencia y solvencia moral.	X		

7	Confianza en sí mismo	X		
8	Sensibilidad social	X		
9	Múltiples actividades simultaneas	X		
10	Excelente nivel de comunicación	X		
11	Actitud para trabajar en equipo	X		
12	Servicio al cliente		X	
13	Enseña y comparte conocimiento		X	
14	Reconocida idoneidad profesional y personal	X		

## Relaciones de comunicación, coordinación y colaboración

### Internas

- Con el/la Jefe del Departamento Administrativo Financiero, en virtud de la dependencia jerárquica y la coordinación de acciones.
- Con los colaboradores, a efecto de planificación, coordinación y supervisión de actividades.
- Con todas las dependencias, a quienes apoya para el desarrollo de las funciones propias.
- Deberá mantener buenas relaciones interpersonales

### Externas

- Con instituciones bancarias y de seguros.
- Con proveedores, prestadores de servicios y acreedores en general.
- Con autoridades gubernamentales como SAR, RAP, INFOP, IHSS, etc.
- Con clientes y/o usuarios.

### Responsabilidad por:

- Clasificar, codificar, registrar, procesar y revisar toda la información relacionada con las transacciones financieras, contables y presupuestarias.
- Adquisiciones, suministros y el control de inventarios.
- El buen uso, control y custodia de los bienes que le han sido asignados a las diferentes dependencias del prestador para el desempeño de sus funciones.
- Sus acciones y actuaciones frente al empleador o patrono, durante el ejercicio de sus funciones o el desempeño del cargo.
- El estricto cumplimiento de los Reglamentos, Normas y Procedimientos que el empleador implante, para mantener la más alta calidad en la prestación de los SAPS.
- Incurrirá en responsabilidad por acción, omisión, funciones o procedimientos en el ejercicio o desempeño del cargo.
- Preparar y presentar los informes solicitados por la Gerencia General.

### Exigencias físicas

- Quien ocupe el cargo, debe gozar de buena salud física, mental y emocional. Buena presentación.

### Exigencias emocionales

Con dominio emocional y destacado razonamiento lógico. Actitud positiva hacia el trabajo en equipo y capaz de trabajar bajo presión.

### Salud y seguridad

El desempeño del cargo no implica riesgos para la salud y seguridad del ocupante. Debe contar con medios de comunicación.

### Entorno físico

Quien ocupe el cargo, debe trabajar en un área específica privada, acondicionada con suficiente iluminación, ventilación y mobiliario ergonómico.

### Materiales, documentos, equipo que utiliza o controla

Estados financieros, inventarios, libros contables, programas contables y financieros, documentos valores, equipo y mobiliario de oficina.

### Legal obligatorio

- Presentación de su Tarjeta de Identidad.
- Presentación de Solvencia Municipal.
- Presentación de hoja de Antecedentes Penales.

CARGO: ASISTENTE DE ATENCION AL PÚBLICO		
AREA	DEPENDE DE	SUPERVISA A
Administrativa No de plazas: Una (1) Código de identificación: 0302-02	Gerente General	Ninguno

### Descripción general del cargo

Es la persona encargada de atender, tanto a los usuarios actuales, como a los potenciales de manera cordial y oportuna, brindando la solución pertinente, información necesaria o remisión de su presentación de quejas, denuncias y reclamos a las dependencias administrativas o técnicas que corresponda, dándole el debido seguimiento.

### Descripción específica del cargo

1. Actuar de enlace entre usuarios de los servicios y el EPS, recibiendo y proveyendo información de interés.
2. Atender en forma cordial a los usuarios o clientes de los servicios, que acudan a solicitar información o la solución de problemas relacionados con el o los servicios que se les provee por parte del EPS.
3. Orientar al usuario o cliente que acuda al EPS, hacía la dependencia de la institución a la cual debe elevar sus solicitudes, reclamos o cualquier otro asunto que requiera ser atendido.
4. Recibir, atender y registrar las quejas y reclamos de los usuarios.
5. Registrar solicitudes y llevar control de los expedientes de nuevos usuarios.
6. Proporcionar la información requerida por los clientes de los servicios, así como cualquier otra persona interesada en conocer sobre el funcionamiento, planes y servicios que provee la empresa.
7. Informar al usuario o cliente sobre los procedimientos de facturación y cobranza de los servicios que les provee el EPS.
8. Mantener habilitadas líneas telefónicas o sitios en internet, exclusivos para proveer información y gestionar las solicitudes, quejas y reclamos.
9. Emitir órdenes de alta de nuevas conexiones al departamento de comercialización, debidamente autorizadas, documentadas y justificadas.
10. Coordinar los horarios de atención a los usuarios, de manera que sean permanentes e ininterrumpidas las horas de apoyo al público.

### Especificaciones del cargo

<b>Perfil del cargo</b>	
<b>Formación Profesional:</b>	Educación Media, como Técnico en Computación o Perito Mercantil y Contador Público.
<b>Experiencia que requiere el cargo:</b>	Un (1) año en área de atención a clientes en empresas públicas o privadas dedicadas a la prestación de servicios.



**Otros conocimientos que requiere el cargo:**

Aplicaciones informáticas de facturación y cobranza, caracterización de clientes, técnicas de trato personal, manejo de relaciones humanas.

<b>Habilidades, actitudes y valores</b>				
<b>N.</b>	<b>Competencias</b>	<b>Nivel de requerimiento</b>		
		<b>Alto</b>	<b>Mediano</b>	<b>Bajo</b>
<b>1</b>	Liderazgo y toma de decisiones	<b>X</b>		
<b>2</b>	Negociación	<b>X</b>		
<b>3</b>	Pensamiento estratégico y visionario		<b>X</b>	
<b>4</b>	Integridad	<b>X</b>		
<b>5</b>	Emprendedor		<b>X</b>	
<b>6</b>	Consistencia		<b>X</b>	
<b>7</b>	Confianza en sí mismo		<b>X</b>	
<b>8</b>	Sensibilidad social	<b>X</b>		
<b>9</b>	Múltiples actividades simultaneas	<b>X</b>		
<b>10</b>	Excelente nivel de comunicación	<b>X</b>		
<b>11</b>	Actitud para trabajar en equipo	<b>X</b>		
<b>12</b>	Servicio al cliente	<b>X</b>		
<b>13</b>	Enseña y comparte conocimiento		<b>X</b>	
<b>14</b>	Destrezas en el manejo de equipo tecnológico	<b>X</b>		

**Relaciones de comunicación, coordinación y colaboración**

**Internas**

- Con la Gerencia General en virtud de la dependencia jerárquica.
- Con equipos de trabajo de campo a efecto de coordinación y resolución de quejas.
- Con otras gerencias a efecto de coordinar acciones.
- Con las demás dependencias en quienes se apoya para el desarrollo de las funciones propias del cargo.

**Externas**

- Con los clientes o usuarios de los servicios.

**Responsabilidad por:**

Proporcionar la información que se requiera por parte de los usuarios, así como cualquier otra persona, interesada en conocer sobre el funcionamiento, planes y servicios que provee el EPS.

### **Exigencias físicas**

El/la ocupante del cargo debe tener buena presentación, tono de voz agradable, fluidez verbal, capacidad de convencimiento.

### **Exigencias emocionales**

El desempeño del cargo se realiza en un contexto de alta presión laboral, por lo que, el/la ocupante debe gozar de buena salud emocional y mantener buenas relaciones interpersonales.

### **Entorno físico**

El/la ocupante del cargo se desempeña en un entorno físico que, contará con un área específica acondicionada con suficiente iluminación, ventilación y mobiliario.

### **Salud y seguridad**

El cargo no implica mayores riesgos para la salud y seguridad para quien ocupe el cargo.

### **Materiales, documentos, equipo que utiliza o controla**

Documentos, bases de datos de usuarios, equipos y muebles, computadoras

### **Legal obligatorio**

- Presentación de su Tarjeta de Identidad.
- Presentación de Solvencia Municipal.
- Presentación de hoja de Antecedentes Penales.

## CARGOS DE NIVEL IV

<b>CARGO: REPARTIDORES DE RECIBOS</b>		
<b>AREA:</b>	<b>DEPENDE DE:</b>	<b>SUPERVISA A</b>
Comercial No de plazas: X Código de Identificación: 0401-X	Jefe del Departamento Comercial	Ninguno

### Descripción general del cargo

Persona responsable de realizar en tiempo y forma, la entrega de los avisos de pagos de acuerdo a las rutas establecidas.

### Descripción específica del cargo

1. Efectuar durante los primeros días del mes, la entrega de los avisos de pagos por los servicios de agua potable.
2. Emitir reporte de resumen de las entregas de avisos de pago al jefe inmediato superior.
3. Informar oportunamente de las ocurrencias detectadas en el trabajo de campo, para lograr alcanzar un servicio eficiente y de calidad.
4. Efectuar periódicamente labores de inspección de campo, verificando el fiel cumplimiento de las disposiciones manteniendo censos catastrales que permitan el mejor control de usuarios.
5. Coordinar, mantenerse informado y/o recibir la información sobre cambios y/o modificaciones catastrales de los usuarios, así como las modificaciones de los valores emitidos.
6. Revisar alteraciones, modificaciones e incorporación de nuevos usuarios, informando sobre los debidos registros en la base de datos del sistema correspondiente.
7. Verificar in situ, los descuentos por tercera edad y otros que el prestador aplique.
8. Otros que le asigne su jefe inmediato superior, y que contribuyan al logro de las metas del EPS.

### Especificaciones del cargo

<b>Perfil del cargo</b>	
<b>Formación Profesional</b>	Educación primaria completa
<b>Experiencia que requiere el cargo:</b>	Seis (6) meses en puestos similares
<b>Otros Conocimientos que requiere el cargo:</b>	Conocimiento básico en informática

<b>Habilidades, actitudes y valores</b>				
<b>N.</b>	<b>Competencias</b>	<b>Nivel de requerimiento</b>		
		<b>Alto</b>	<b>Mediano</b>	<b>Bajo</b>
<b>1</b>	Organizado	<b>X</b>		
<b>2</b>	Puntual	<b>X</b>		
<b>3</b>	Espíritu crítico	<b>X</b>		
<b>4</b>	Discreto y disciplinado	<b>X</b>		
<b>5</b>	Confiable	<b>X</b>		
<b>6</b>	Responsable social	<b>X</b>		
<b>7</b>	Honesto	<b>X</b>		
<b>8</b>	Comunicación prudente	<b>X</b>		
<b>9</b>	Amable	<b>X</b>		
<b>10</b>	Optimista	<b>X</b>		
<b>11</b>	Dinámico	<b>X</b>		

### **Relaciones de comunicación, coordinación y colaboración**

#### **Interna**

- Con el Jefe del Departamento Comercial, en virtud de la dependencia jerárquica.
- Con fontaneros y valvuleros.
- Demás personal de apoyo.

#### **Externas**

Usuarios y clientes

#### **Responsabilidad por:**

Manejo diligente y honesto de los cuadros de control, avisos de pagos y materiales de la institución.

#### **Exigencias físicas**

Quien ocupe el cargo, debe gozar de buena salud física y mental, con capacidad de movilización, ya que requiere desplazamiento diario a las zonas de trabajo indicadas.

#### **Exigencias emocionales**

- Requiere de considerable esfuerzo mental, para realizar sin errores y confusiones la entrega de facturas, implica trabajar bajo metas y PRESIÓN DE TIEMPO. No admite, retrasos por las complicaciones programáticas de importancia significativa para la institución.

- Quien ocupe el cargo, debe gozar de estabilidad emocional, demostrar dominio propio, y con actitud de disponibilidad de laborar en horarios y días inhábiles.

### Entorno físico

El/la ocupante se desempeñará casi el 100% del tiempo, en el campo. Acudirá a la oficina, al momento de recibir los avisos de pago y devolver los sobrantes o presentar informes mensuales.

### Salud y seguridad

El cargo implica riesgos para la salud y seguridad por los desplazamientos diarios y todo tipo de incidencias que pueden presentarse en la vía pública o residencias de los usuarios.

### Materiales, documentos, equipo que utiliza o controla

Cuadros de control, avisos, otros equipos o materiales proporcionados por la oficina.

### Legal obligatorio

- Presentación de su Tarjeta de Identidad.
- Presentación de Solvencia Municipal.
- Presentación de hoja de Antecedentes Penales.

<b>CARGO: OPERADORES DE PLANTA (POTABILIZADORA O DEPURADORA)</b>		
<b>AREA:</b>	<b>DEPENDE DE:</b>	<b>SUPERVISA A</b>
Operativa No de plazas: Cinco (5) Código de Identificación: 0402-01...05	Jefe del Departamento de Operaciones y Mantenimiento	Ninguno

### Descripción general del cargo

Empleados (as) responsables de vigilar el buen funcionamiento de las plantas potabilizadoras y depuradoras y de llevar el registro de control en el lugar o zona asignada.

### Descripción específica del cargo

1. Coordinar con su jefe inmediato, las labores mantenimiento y prevención que deben realizarse, para evitar fallas en las operaciones normales de las plantas potabilizadoras y depuradoras.
2. Mantener continua comunicación con el personal administrativo, por los casos de averías o fallas en los sistemas.
3. Participar en la programación y reprogramación de la distribución del servicio de agua potable.
4. Aplicar las medidas de seguridad según el tipo de instalación que operen.
5. Aplicar adecuadamente los materiales y químicos utilizados en el tratamiento de las plantas.
6. Operar adecuadamente y dar mantenimiento a los equipos electromecánicos e hidráulicos y registrar los datos diarios, en bitácora.
7. Realizar labores de inspección en las fuentes de captación y almacenamiento de agua; lectura de los equipos de medición y aforo de caudales.
8. Realizar actividades de control y medición de la calidad del agua entregada.
9. Hacer informe mensual de actividades desarrolladas.
10. Permanecer atentos a las incidencias en las cercanías de las plantas potabilizadoras o depuradoras e informar de forma inmediata a la oficina central.
11. Otras que sean asignadas por el jefe inmediato.

### Especificaciones del cargo

Perfil del cargo				
<b>Formación Profesional</b>		Educación Primaria completa, preferiblemente graduado de Bachiller en área Técnica.		
<b>Experiencia que requiere el cargo:</b>		Seis (6) meses de experiencia en cargos similares, indispensable.		
<b>Otros Conocimientos que requiere el cargo:</b>		Conocimientos en manejo de plantas potabilizadoras y/o depuradoras de aguas residuales, normas de seguridad aplicables a las instalaciones, normas de calidad de agua y vertidos, manuales de operación de plantas, hidráulica, electricidad y mecánica.		
Habilidades, actitudes y valores				
N.	Competencias	Nivel de requerimiento		
		Alto	Mediano	Bajo
1	Organizado	X		
2	Puntual	X		
3	Espíritu Crítico		X	
4	Discreto y disciplinado	X		

5	Confiable	X		
6	Responsable Social		X	
7	Honesto	X		
8	Comunicación prudente	X		
9	Amable	X		
10	Optimismo	X		
11	Dinámico	X		
12	Interés de innovación	X		
13	Habilidad de atención	X		
14	Habilidad para seguir instrucciones	X		
15	Habilidad para establecer y mantener relaciones interpersonales		X	
16	Destreza en el manejo de equipo de electromecánico	X		

### Relaciones de comunicación, coordinación y colaboración

#### Internas

- Con el/la Jefe de Operaciones y Mantenimiento, en virtud de la dependencia jerárquica.
- Con el resto de dependencias de la institución.

#### Externas

- Proveedores.
- Técnicos de la región sanitaria de salud.
- Técnicos de la UMA.

#### Responsabilidad por:

Buen funcionamiento de plantas potabilizadoras y/o depuradoras, la custodia de materiales, equipos y sustancias químicas asignadas, para el desarrollo de labores de tratamiento en cada instalación.

### **Exigencias físicas**

Las actividades a realizar requieren de mucha destreza y fuerza física. Tiene que hacer desplazamientos al sitio de trabajo, lo que implica que el/la ocupante, debe gozar de buen estado de salud.

### **Exigencias emocionales**

- El trabajo es rutinario, con pocas variaciones al ejecutarse de acuerdo a normas establecidas e instrucciones para operar adecuadamente plantas y hacer reparaciones en los distintos equipos.
- Gozar de estabilidad emocional y disponibilidad de laborar en horas y días inhábiles.

### **Entorno físico**

El/la ocupante, se desempeñará el 100% del tiempo en el campo, o sea en la planta y acudirá a las oficinas centrales solo, a dejar reportes, por incidencias imprevistas o llamados de sus superiores.

### **Salud y seguridad**

El cargo implica la responsabilidad de utilizar herramientas, equipo, sustancias químicas y otras, que requiere manipularlas con el debido cuidado, de lo contrario se pone en riesgo la salud del/la ocupante. Eso significa, que se deben observar las medidas de seguridad establecidas por el Prestador y usar de equipo de protección como ser: guantes, botas, casco, linterna, mascarillas, ropa adecuada, etc.

### **Materiales, documentos, equipo que utiliza o controla**

Herramientas, químicos, equipo, materiales, libro de bitácora y accesorios suministrados para la realización de su trabajo.

### **Legal obligatorio**

- Presentación de su Tarjeta de Identidad.
- Presentación de Solvencia Municipal.
- Presentación de hoja de Antecedentes Penales.

<b>CARGO: FONTANEROS Y AYUDANTES DE FONTANEROS</b>		
<b>AREA:</b>	<b>DEPENDE DE:</b>	<b>SUPERVISA A</b>
Operativa No de plazas: Dos (2) Código de Identificación: 0403-01 y 02	Jefe de Operaciones y Mantenimiento	Peones

### **Descripción general del cargo**

Empleados(as) responsables de las labores de inspección, reparación, y conexión de tuberías. Cortes de agua potable del EPS. Trabajan en el campo apoyando las diversas actividades relacionadas con los servicios de agua potable y saneamiento, con el fin de ofrecer un servicio eficaz y eficiente de los sistemas.

Se encargarán de ejecutar la revisión mecánica, las labores de carga de combustible, de regulación de niveles de aceite o lubricantes, agua, presión de aire, y limpieza del o los vehículos automotores asignados para el desarrollo de sus funciones.

### **Descripción específica del cargo**

1. Distribuir la carga de trabajo entre los fontaneros, asignar la zona de trabajo, formar las cuadrillas (fontaneros y ayudantes).
2. Llevar control de quejas y reclamos en coordinación con el Departamento Comercial, y más específicamente, con el Departamento de Atención al Público.
3. Coordinar los pegues para nuevos usuarios y reparaciones de usuarios actuales.
4. Hacer las instalaciones, reparaciones, conexiones y mantenimiento de tuberías del sistema de agua potable.
5. Realizar reparaciones, conexiones y otros en exteriores de las viviendas.
6. Hacer reporte en formularios prediseñados, de los sitios donde se efectúan las reparaciones, conexiones reconexiones, traslados, describiendo la cantidad de tubería utilizada, tipo de calle, sector donde se abastece la vivienda sector de estación de bombeo, etc.
7. Verificar en las viviendas la existencia y estados de los medidores, estado y número de llaves, cajas de regulación, instalaciones de tubería adecuada, etc.
8. Trasladar los materiales y accesorios a los sitios de trabajo.
9. Brindar mantenimiento a líneas primarias y de conducción.
10. Recibir y ejecutar las órdenes de trabajo.
11. Evaluar mediante observación directa, el tipo de trabajo a realizar (reparación, conexión, etc.)
12. Abrir y cubrir zanjas en calles, cuando se hagan reparaciones o conexiones en el sistema.
13. Realizar apertura y cierre de válvulas de control de suministro de agua potable.
14. Realizar labores mantenimiento en tanques de almacenamiento y distribución de agua potable.
15. Poner o sacar de funcionamiento las unidades de bombeo.

16. Cuidado y mantenimiento de herramientas y equipos de trabajo.
17. Conducir los vehículos automotores propiedad o asignados al EPS, de manera apropiada, respetando las normas de tránsito.
18. Realizar periódicamente las revisiones mecánicas y las correcciones sobre fallas menores del o los vehículos asignados.
19. Garantizar que el o los vehículos que estén asignados, permanezcan en condiciones óptimas para la circulación.
20. Utilizar los vehículos, solamente para las labores propias del EPS.
21. Revisar diariamente los niveles de agua y aceite, de los vehículos asignados.
22. Reportar con diligencia, al jefe inmediato, las anomalías que se detecten en los vehículos a fin de realizar las debidas y oportunas correcciones.
23. Custodiar los vehículos, accesorios y equipos, que se le sean asignados para el cumplimiento de las labores del EPS.
24. Conservar la limpieza e higiene de los vehículos asignados.
25. Apoyar los operativos de corte y reconexión de servicios que presta el EPS.
26. Cumplir con las normas de higiene y seguridad.
27. Informar de sus actividades a sus superiores.
28. Otras funciones afines o que les asigne el jefe supervisor y que contribuyan al logro de las metas y objetivos del EPS.

### Especificaciones del cargo

<b>Perfil del cargo</b>	
Formación Profesional	Nivel Primario completo.
Experiencia que requiere el cargo:	Un año en labores de reparación e instalación de tuberías o de experiencia en trabajos de fontanería, acueductos y alcantarillados.
Otros Conocimientos que requiere el cargo:	Indispensable el conocimientos en fontanería. Manejo y uso adecuado de herramientas como: taladros, llaves de todo tipo, tecles eléctricos o manuales, máquinas cortadoras de tubo mecánicas o eléctricas, compactadoras manuales o mecánicas, etc. Conocimientos en mecánica automotriz, legislación de tránsito, lectura de mapas de desplazamiento. Conocimientos básicos de albañilería Buenas relaciones interpersonales.
<b>Habilidades, actitudes y valores</b>	

N.	Competencias	Nivel de requerimiento		
		Alto	Mediano	Bajo
1	Organizado	X		
2	Puntual	X		
3	Espíritu Crítico	X		
4	Discreto y disciplinado	X		
5	Confiable	X		
6	Responsable Social	X		
7	Honesto	X		
8	Comunicación prudente	X		
9	Amable	X		
10	Optimismo	X		
11	Dinámico	X		
12	Interés de innovación	X		
13	Habilidad de atención	X		
14	Habilidad para seguir instrucciones	X		
15	Habilidad para establecer y mantener relaciones interpersonales	X		
16	Destreza en el manejo de equipo de fontanería	X		

### Relaciones de comunicación, coordinación y colaboración

#### Internas

- Con el/la Jefe de Operaciones y Mantenimiento, en virtud de la dependencia jerárquica.
- Con todas las dependencias de la organización, ligadas a las operaciones y mantenimiento del sistema.
- Jornaes y peones

#### Externas

- Usuarios del servicio de agua potable.

#### Responsabilidad por:

- El buen funcionamiento del sistema de agua potable.
- Es responsable de sus acciones y actuaciones frente al empleador o patrono, durante el ejercicio de sus funciones o el desempeño de su cargo.
- Es responsable de la custodia, mantenimiento y conservación de vehículos, herramientas, accesorios y todo tipo de bienes que le hayan sido asignados para el desempeño de su trabajo.

- Es responsable por el estricto cumplimiento de los Reglamentos, Normas y Procedimientos que el empleador implante, para mantener la más alta calidad en la prestación de los SAPS.
- Incurrirá en responsabilidad por acción, omisión, funciones o procedimientos en el ejercicio o desempeño de su cargo.

### **Exigencias físicas**

- Las actividades a realizar requieren de mucha destreza y fuerza física, desplazamientos a los sitios de trabajo, lo que implica que el/la ocupante debe gozar de excelente estado de salud, física y mental.

### **Exigencias emocionales**

- El trabajo es rutinario y presenta pocas variaciones, ejecutado de acuerdo a normas establecidas y a instrucciones para ejecutar reparaciones de tuberías, conexiones y corte del servicio de agua potable.
- Debe tener disponibilidad de laborar en horas y días inhábiles.
- El cargo exige trabajar bajo presión, no admite retrasos por los riesgos y complicaciones en las actividades programadas. El ocupante debe tener capacidad de organización, atención, de seguir instrucciones, observador y buenas relaciones interpersonales.

### **Entorno físico**

- El/la ocupante del cargo se desempeñará 90% del tiempo en el campo, y un 10% en oficina central del EPS a efectos de realizar informes o reportes.
- No requiere de un área específica al interior de las instalaciones, pero se le podrá asignar un sitio específico donde pueda guardar sus accesorios, comida y vestuario.

### **Salud y seguridad**

- El cargo implica la responsabilidad de utilizar herramientas y suministros necesarios, de forma adecuada para evitar daños a su integridad y salud física, así como ocasionar daños y perjuicios a terceras personas y a la propiedad. Deberá observar en todo tiempo y circunstancias, las normas y medidas de seguridad.
- Usar guantes, botas, casco y equipos de protección, etc.

### **Materiales, documentos, equipo que utiliza o controla**

- Herramientas, materiales y accesorios suministrados para la realización de su trabajo.

### **Legal obligatorio**

- Presentación de su Tarjeta de Identidad.
- Presentación de Solvencia Municipal.
- Presentación de hoja de Antecedentes Penales.

### CARGO: VALVULEROS

AREA:	DEPENDE DE:	SUPERVISA A
Operativa No de plazas: Dos (2) Código de Identificación: 0404-01 y 02	Jefe de Operaciones y Mantenimiento	Nadie

#### Descripción general del cargo

Empleados(as) responsables de las labores de operación de las válvulas de seccionamiento y regulación de caudales de la red de distribución de agua potable.

#### Descripción específica del cargo

1. Controlar la operatividad de las válvulas de operación y regulación de la red de distribución de agua potable.
2. Brindar el soporte necesario al personal de fontanería.
3. Controlar la distribución del agua potable de acuerdo a la política implantada por el Prestador.
4. Salvaguardar las correctas conexiones a la red, e informar sobre conexiones clandestinas detectadas.
5. Realizar inspecciones de campo para observación y control del trabajo de la red.
6. Revisar, informar y dar mantenimiento a las válvulas del sistema de agua potable.
7. Ejecutar la programación de distribución agua, por día, hora y sector.
8. Llevar una bitácora de distribución y presentarla diariamente al jefe inmediato.
9. Otras que el asigne el jefe inmediato

#### Especificaciones del cargo

Perfil del cargo				
Formación Profesional	Nivel Primario completo.			
Experiencia que requiere el cargo:	Seis (6) meses de experiencia en el cargo			
Otros Conocimientos que requiere el cargo:	Conocimientos de fontanería Indispensable, y uso de equipos y herramientas de redes de distribución de agua potable. Conocimientos básicos de albañilería Buenas relaciones interpersonales.			
Habilidades, actitudes y valores				
N.	Competencias	Nivel de requerimiento		
		Alto	Mediano	Bajo
1	Organizado	X		
2	Puntual	X		

3	Espíritu Crítico	X		
4	Discreto y disciplinado	X		
5	Confiable	X		
6	Responsable Social	X		
7	Honesto	X		
8	Comunicación prudente	X		
9	Amable	X		
10	Optimismo	X		
11	Dinámico	X		
12	Interés de innovación	X		
13	Habilidad de atención	X		
14	Habilidad para seguir instrucciones	X		
15	Habilidad para establecer y mantener relaciones interpersonales	X		
16	Destreza en el manejo de equipo de fontanería	X		

## Relaciones de comunicación, coordinación y colaboración

### Internas

- Con el/la Jefe de Operaciones y Mantenimiento, en virtud de la dependencia jerárquica.
- Con todas las dependencias de la organización, ligadas a las operaciones y mantenimiento del sistema.
- Con los fontaneros, jornales y peones

### Externas

- Usuarios del servicio de agua potable.

### Responsabilidad por:

- El buen funcionamiento de las válvulas del sistema de agua potable.
- Es responsable de sus acciones y actuaciones frente al empleador o patrono, durante el ejercicio de sus funciones o el desempeño de su cargo.
- Es responsable de la custodia, mantenimiento y conservación de vehículos, herramientas, accesorios y todo tipo de bienes que le hayan sido asignados para el desempeño de su trabajo.
- Es responsable por el estricto cumplimiento de los Reglamentos, Normas y Procedimientos que el empleador implante, para mantener la más alta calidad en la prestación de los SAPS.
- Incurrirá en responsabilidad por acción, omisión, funciones o procedimientos en el ejercicio o desempeño de su cargo.

### **Exigencias físicas**

Las actividades a realizar requieren de mucha destreza y fuerza física, desplazamientos a los sitios de trabajo, lo que implica que el/la ocupante debe gozar de excelente estado de salud, física y mental.

### **Exigencias emocionales**

- El trabajo es rutinario y presenta pocas variaciones, ejecutado de acuerdo a normas establecidas y a instrucciones para ejecutar reparaciones de tuberías, conexiones y corte del servicio de agua potable.
- Debe tener disponibilidad de laborar en horas y días inhábiles.
- El cargo exige trabajar bajo presión, no admite retrasos por los riesgos y complicaciones en las actividades programadas. El ocupante debe tener capacidad de organización, atención, de seguir instrucciones, observador y buenas relaciones interpersonales.

### **Entorno físico**

- El/la ocupante del cargo se desempeñará 90% del tiempo en el campo, y un 10% en oficina central del EPS a efectos de realizar informes o reportes.
- No requiere de un área específica al interior de las instalaciones, pero se le podrá asignar un sitio específico donde pueda guardar sus accesorios, comida y vestuario.

### **Salud y seguridad**

- El cargo implica la responsabilidad de utilizar herramientas y suministros necesarios, de forma adecuada para evitar daños a su integridad y salud física, así como ocasionar daños y perjuicios a terceras personas y a la propiedad. Deberá observar en todo tiempo y circunstancias, las normas y medidas de seguridad.
- Usar guantes, botas, casco y equipos de protección, etc.

### **Materiales, documentos, equipo que utiliza o controla**

Herramientas, materiales y accesorios suministrados para la realización de su trabajo.

### **Legal obligatorio**

- Presentación de su Tarjeta de Identidad.
- Presentación de Solvencia Municipal.
- Presentación de hoja de Antecedentes Penales.

**CARGO: VIGILANTE**

<b>AREA:</b>	<b>DEPENDE DE:</b>	<b>SUPERVISA A</b>
Administrativa No de plazas: Una (1) Código de Identificación: 0404-01	Jefe de Departamento Administrativo	Ninguno

**Descripción general del cargo**

Es quien se encarga de realizar labores de vigilancia y custodia de las instalaciones y los bienes muebles e inmuebles propiedad o arrendados por el EPS.

**Descripción específica del cargo**

1. Vigilar y custodiar las áreas de terreno, edificios, represas, plantas potabilizadoras o de tratamiento, estaciones de bombeo o cualquier tipo de instalación propiedad o arrendada por el Prestador y que le haya sido asignada para el desempeño de su labor.
2. Custodiar maquinarias, equipos de trabajo, materiales y otras pertenencias asignadas a la institución.
3. Recorrer e inspeccionar periódicamente los edificios y terrenos circundantes al área de custodia asignada.
4. Examinar las puertas, ventanas y verjas para asegurarse de que estén debidamente cerradas y de que no han sido forzadas.
5. Vigilar entradas y salidas de vehículos, personas, materiales, insumos y otros, realizando las comprobaciones respectivas sobre la cantidad de artículos anotados en las órdenes correspondientes.
6. Hacer reporte sobre las incidencias presentadas durante el turno o jornada de trabajo.
7. Otras inherentes al cargo o que le sean asignadas por el/la jefe superior.

**Especificaciones del cargo**

<b>Perfil del cargo</b>	
<b>Formación Profesional</b>	Educación Primaria Completa
<b>Experiencia que requiere el cargo:</b>	Seis (6) meses en labores de vigilancia.
<b>Otros Conocimientos que requiere el cargo:</b>	Conocimientos adquiridos en la prestación del servicio militar o policía
<b>Habilidades, actitudes y valores</b>	
<b>N.</b>	<b>Competencias</b>
<b>Nivel de requerimiento</b>	

		<b>Alto</b>	<b>Mediano</b>	<b>Bajo</b>
<b>1</b>	Organizado (a)	<b>X</b>		
<b>2</b>	Puntual	<b>X</b>		
<b>3</b>	Espíritu crítico			<b>X</b>
<b>4</b>	Discreto y disciplinado	<b>X</b>		
<b>5</b>	Confiable	<b>X</b>		
<b>6</b>	Responsable social			<b>X</b>
<b>7</b>	Honesto	<b>X</b>		
<b>8</b>	Comunicación prudente	<b>X</b>		
<b>9</b>	Amable	<b>X</b>		
<b>10</b>	Optimismo	<b>X</b>		
<b>11</b>	Dinámico	<b>X</b>		
<b>12</b>	Interés de innovación		<b>X</b>	
<b>13</b>	Habilidad de atención	<b>X</b>		
<b>14</b>	Habilidad para seguir instrucciones	<b>X</b>		
<b>15</b>	Habilidad para establecer y mantener relaciones interpersonales	<b>X</b>		

## **Relaciones de comunicación, coordinación y colaboración**

### **Internas**

- Con el/la Jefe del Departamento Administrativo, en virtud de la dependencia jerárquica.
- Con todas las dependencias del EPS, en quien se apoya o presta ayuda en el cumplimiento de las funciones asignadas.

### **Externas**

- Usuarios
- Visitantes al Prestador.

### **Responsabilidad por:**

- El cuidado, custodia y conservación de las instalaciones y los bienes muebles e inmuebles propiedad o arrendados por el EPS.
- Es responsable de sus acciones y actuaciones frente al empleador o patrono, durante el ejercicio de sus funciones o el desempeño de su cargo.
- Es responsable por el estricto cumplimiento de los Reglamentos, Normas y Procedimientos que el empleador implanta, para mantener la más alta calidad en la prestación de los SAPS.

- Incurrirá en responsabilidad por acción, omisión, funciones o procedimientos en el ejercicio o desempeño de su cargo

### **Exigencias físicas**

Las actividades físicas del cargo, requieren que el/la ocupante del cargo disfrute de excelente salud física y mental.

### **Exigencias emocionales**

- El/la ocupante, desempeña labores de carácter rutinario y de poca variación, ejecutadas, siguiendo las instrucciones brindadas.
- La persona ocupante del cargo, debe gozar de estabilidad emocional, ser tolerante y respetuosa con sus superiores y compañeros de trabajo, además, atenta y cortés.
- Debe tener disponibilidad para laborar en horas y días inhábiles.

### **Entorno físico**

Quien desempeña el cargo, realiza su trabajo en toda el área que comprenden las instalaciones asignadas. Podrá contar con un locker o sitio destinado a guardar sus pertenencias o insumos proporcionados para la realización de sus funciones.

### **Salud y seguridad**

El desempeño del cargo no implica riesgos para la salud y la seguridad, del/la ocupante. Puede usar armas de fuego si está debidamente autorizado por la correspondiente autoridad competente y el prestador. Deberá usar medios de comunicación de forma permanente.

### **Materiales, documentos, equipo que utiliza o controla**

Todos los bienes muebles e inmuebles que el EPS, le haya asignado en labores de vigilancia.

### **Legal obligatorio**

- Presentación de su Tarjeta de Identidad.
- Presentación de Solvencia Municipal.
- Presentación de hoja de Antecedentes Penales.

<b>CARGO: PEON/JORNALERO</b>		
<b>AREA:</b>	<b>DEPENDE DE:</b>	<b>SUPERVISA A</b>
<p>OPERATIVA            No de plazas: Dos (2) Código de Identificación: 0405-02</p>	<p>Jefe de Departamento de Operaciones y Mantenimiento</p>	<p>Ninguno</p>

### Descripción general del cargo

Es aquella persona encargada de realizar trabajos de campo, consistente en apoyar las acciones desarrolladas por los fontaneros o que estén relacionadas con el mantenimiento y mejoras de los servicios de agua potable y saneamiento. Su responsabilidad es colaborar con el buen funcionamiento de los sistemas.

### Descripción específica del cargo

1. Brindar apoyo en actividades de excavación, compactación y aterrados.
2. Carga y descarga de herramientas y de diversos materiales de construcción.
3. Apoyar los operativos de corte y reconexión de los servicios.
4. Apoyar las actividades de instalación y levantamiento de tubería.
5. Apoyar las acciones de los fontaneros y demás personal de campo.
6. Participar cuando le sea solicitado en la operación y manipuleo de accesorios de los sistemas.
7. Participar en las operaciones de mantenimiento de los diferentes componentes de los servicios
8. Informar de sus actividades a sus superiores
9. Otras funciones afines, o que le sean asignadas o solicitadas por el/la jefe superior.

### Especificaciones del cargo

<b>Perfil del cargo</b>	
<b>Formación Profesional</b>	Educación Primaria Completa
<b>Experiencia que requiere el cargo:</b>	No requiere experiencia previa
<b>Otros Conocimientos que requiere el cargo:</b>	Conocimientos elementales de albañilería Deberá conocer el manejo de herramientas básicas necesarias para la excavación, compactación, aterrado y limpieza de áreas de trabajo relacionadas con la operación y mantenimiento de los servicios de agua potable y saneamiento

<b>Habilidades, actitudes y valores</b>				
<b>N.</b>	<b>Competencias</b>	<b>Nivel de requerimiento</b>		
		<b>Alto</b>	<b>Mediano</b>	<b>Bajo</b>
<b>1</b>	Organizado (a)	<b>X</b>		
<b>2</b>	Puntual	<b>X</b>		
<b>3</b>	Espíritu crítico			<b>X</b>
<b>4</b>	Discreto y disciplinado	<b>X</b>		
<b>5</b>	Confiable	<b>X</b>		
<b>6</b>	Responsable social			<b>X</b>
<b>7</b>	Honesto	<b>X</b>		
<b>8</b>	Comunicación prudente	<b>X</b>		
<b>9</b>	Amable	<b>X</b>		
<b>10</b>	Optimismo	<b>X</b>		
<b>11</b>	Dinámico	<b>X</b>		
<b>12</b>	Interés de innovación		<b>X</b>	
<b>13</b>	Habilidad de atención	<b>X</b>		
<b>14</b>	Habilidad para seguir instrucciones	<b>X</b>		
<b>15</b>	Habilidad para establecer y mantener relaciones interpersonales	<b>X</b>		

### **Relaciones de comunicación, coordinación y colaboración**

#### **Internas**

- Con el/la Jefe del Departamento de Operaciones y Mantenimiento, en virtud de la dependencia jerárquica.
- Fontaneros y demás personal de campo.
- Con todas las dependencia del EPS, en quien se apoya y presta ayuda en el ejecución de las funciones asignadas.

#### **Externas**

Usuarios

#### **Responsabilidad por:**

- El cuidado, custodia y conservación de los bienes que le sean asignados para desarrollar su trabajo.

- Es responsable de sus acciones y actuaciones frente al empleador o patrono, durante el ejercicio de sus funciones o el desempeño de su cargo.
- Es responsable por el estricto cumplimiento de los Reglamentos, Normas y Procedimientos que el empleador implante, para mantener la más alta calidad en la prestación de los SAPS.
- Incurrirá en responsabilidad por acción, omisión, funciones o procedimientos en el ejercicio o desempeño de su cargo.

### **Exigencias físicas**

Las actividades a realizar requieren de mucha destreza y fuerza física, lo que implica que el ocupante debe gozar de excelente estado de salud, física y mental.

### **Exigencias emocionales**

- El trabajo es rutinario y presenta pocas variaciones, ejecutado de acuerdo a las normas establecidas y a las instrucciones para llevar a cabo las labores de reparaciones, mantenimiento, conexiones reconexiones, corte de servicio y demás actividades propias del sistema de agua potable.
- Debe tener disponibilidad de laborar en horas y días inhábiles.

### **Entorno físico**

El/la ocupante se desempeñará el 100% del tiempo en el campo, apoyando las actividades propias que desarrolle el personal de campo.

### **Salud y seguridad**

- El cargo implica la responsabilidad de utilizar las herramientas y suministros necesarios de forma adecuada para evitar ocasionar daños a su integridad física, la salud propia y la de terceras personas, así como daños a la propiedad.
- Deberá usar guantes, botas, casco y equipos de protección.

### **Materiales, documentos, equipo que utiliza o controla**

Herramientas, materiales y accesorios suministrados para la realización de su trabajo.

### **Legal obligatorio**

- Presentación de su Tarjeta de Identidad.
- Presentación de Solvencia Municipal.
- Presentación de hoja de Antecedentes Penales.

## Tabla de contenido

INTRODUCCION .....	1
ALCANCES DEL MANUAL .....	1
PRIMERA PARTE .....	2
DESCRIPCION DE LOS PUESTOS.....	2
CARGOS POR NIVEL SEGÚN EL MANUAL TIPO.....	3
NIVEL I .....	3
NIVEL II .....	3
NIVEL III .....	3
STAFF .....	4
NIVEL IV .....	4
PERFILES DE CARGOS.....	5
ORGANIGRAMA GENERAL DE AGUAS LA ESPERANZA E INTIBUCA.....	6
CARGO: GERENTE GENERAL.....	7
CARGO: OFICIAL DE RECURSOS HUMANOS/GESTOR DE TALENTO HUMANO .....	12
CARGO: ATENCION Y SERVICIO AL USUARIO .....	16
CARGOS DE NIVEL II.....	20
CARGO: JEFE DE DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO FINANCIERO .....	20
CARGO: JEFE DEL DEPARTAMENTO COMERCIAL.....	25
CARGO: JEFE DE OPERACIONES Y MANTENIMIENTO .....	29
CARGO: ASISTENTE DE CONTABILIDAD Y FINANZAS.....	34
CARGO: ASISTENTE DE ATENCION AL PÚBLICO .....	38
CARGOS DE NIVEL IV .....	42
CARGO: REPARTIDORES DE RECIBOS .....	42
CARGO: OPERADORES DE PLANTA (POTABILIZADORA O DEPURADORA) .....	44
CARGO: FONTANEROS Y AYUDANTES DE FONTANEROS .....	48
CARGO: VALVULEROS.....	52
CARGO: VIGILANTE.....	55
CARGO: PEON/JORNALERO .....	58