***"Por medio de la cual se modifica el manual específico de funciones y competencias laborales para algunos empleos públicos de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá-ESP"***

El Gerente General de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá- ESP, en uso de sus facultades legales y estatutarias consagradas en el literal b), g) y k) del Acuerdo 11 del 13 de septiembre de 20120 y,

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

Que el Decreto Ley 785 de 2005, establece el sistema de nomenclatura y clasificación de funciones y requisitos generales de los empleos de las entidades territoriales que se regulan por las disposiciones de la Ley 909 de 2004.

Que mediante Decreto 040 del 23 de Enero del 2012 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C, se establecen las disposiciones para la adopción del manual de requisitos para los empleos públicos correspondientes a los organismos pertenecientes al sector central de la Administración de Bogotá, D.C.

Que el artículo segundo del Acuerdo de Junta Directiva de la EAAB-ESP No. 19 del 28 de octubre de 2010, señala que "Para efectos de expedir, actualizar y modificar el manual específico de funciones y requisitos de los servidores públicos de la Empresa, el Gerente General presentará a la Junta Directiva un proyecto de Acuerdo que establezca los principios y reglas básicas para que, una vez aprobado, el mismo ejercite su competencia para expedir, actualizar y modificar el citado manual".

Que mediante Acuerdo 007 de 31 de marzo de 2011 de Junta Directiva , se aprobaron los principios y reglas básicas para que el Gerente General ejercite su competencia de expedir, actualizar y modificar los manuales específicos de funciones y requisitos de los servidores públicos de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá –ESP-"

Que mediante las Resoluciones 276 de 6 de mayo de 2011 y 343 de 27 de mayo de 2011, se modificó y adicionó, respectivamente, el Manual de Funciones y Competencias Laborales para los empleos públicos de la EAAB-ESP.

Que teniendo en cuenta que la EAAB-ESP, asumirá directamente la operación comercial, de acueducto y de gestión social, a partir del primero (1) de enero de 2013, se hace necesario efectuar modificaciones al Manual de Funciones y Competencias Laborales para los empleos públicos de la EAAB-ESP.

Que el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital expidió concepto técnico favorable para la modificación de funciones a las que ser refiere esta resolución, mediante el oficio Nr: 2012-E-E-3488 O1 Fol: 1 Anex: 10 del 20 de diciembre de 2012.

Que en merito de lo expuesto,

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO:** Modificar el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales para algunos empleos públicos de la planta de personal de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá-ESP establecidos en la Resolución 276 del 6 de mayo de 2011 para los siguientes cargos: Gerente grado 06 de la Gerencia de Zonas, Director Operativo grado 009 de la Dirección Comercial Zonas, Director Administrativo código 009 de la Dirección Apoyo Comercial, Director Administrativo código 009 de la Dirección Jurisdicción Coactiva y Director Técnico grado 009 de la Dirección Información Técnica y Geográfica, las cuales quedarán asi:

| I. IDENTIFICACIÓN | |
|---|---|
| **Nivel Jerárquico** | Directivo |
| **Denominación del Empleo:** | Gerente |
| **Código:** | 039 |
| **Grado:** | 06 |
| **No. de cargos:** | Cinco (5) |
| **Dependencia:** | Gerencia Zonas 1,2,3,4 y 5 |
| **Cargo del Jefe Inmediato:** | Gerente Corporativo Servicio al Cliente |

**II. PROPÓSITO PRINCIPAL**

Coordinar el proceso de la gestión comercial y operativa entendido como la atención al cliente, operación comercial, medición, facturación y la atención del servicio de acueducto y alcantarillado de la zona correspondiente, con el fin de lograr los objetivos y metas institucionales.

**III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES**

1. Implementar y orientar las políticas operacionales con el fin de lograr los objetivos y metas institucionales relacionadas con atención al cliente en la zona
2. Realizar seguimiento a la gestión de las áreas a su cargo con el fin de optimizar el uso de los recursos y tomar las decisiones correspondientes para el mejoramiento continuo en el desarrollo de los procesos.
3. Coordinar la gestión de interventoría de las actividades desarrolladas por el Gestor con el fin de validar el cumplimiento de los compromisos adquiridos por el mismo.
4. Coordinar la implementación y el cumplimiento de las políticas relacionadas con Peticiones, Quejas y Reclamos para dar respuesta oportuna a los clientes de la zona.
5. Autorizar los ajustes a la facturación producto de las reclamaciones presentadas por los usuarios, de acuerdo con las políticas que establezca la Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente
6. Proponer proyectos de infraestructura, atención al cliente y comercialización del producto con el fin de mejorar la prestación del servicio en la zona.
7. Coordinar las relaciones interinstitucionales pertinentes con el fin de atender las necesidades comerciales y operativas de la zona.
8. Realizar seguimiento al desarrollo de los acuerdos de gestión y acuerdos industriales con el fin de verificar el cumplimiento de los compromisos adquiridos.

9. Coordinar los aspectos relacionados con procesos de urbanizadores y constructores para cumplir con la normatividad vigente.
10. Cumplir con las funciones generales establecidas en la página 5 de la resolución 276 del 6 de mayo de 2011, para los cargos de "Gerentes, Secretario General y Gerentes de Zona".

## IV. CRITERIOS DE DESEMPEÑO

1. El seguimiento a la gestión de las áreas a su cargo permite el mejoramiento continuo en el desarrollo de los procesos.
2. La coordinación de la gestión de interventoría de las actividades desarrolladas por el Gestor permite validar el cumplimiento de los compromisos adquiridos.
3. La implementación de las políticas de atención a peticiones, quejas y reclamos garantiza la respuesta oportuna a los clientes de la zona.
4. Los proyectos propuestos en materia de infraestructura, atención al cliente y comercialización del producto se fijan con base en los recursos para inversión disponibles y las necesidades de mejora en el servicio de la zona.
5. Las relaciones interinstitucionales establecidas permiten atender las necesidades comerciales y operativas de la zona.
6. El seguimiento realizado al desarrollo de los acuerdos de servicio y acuerdos industriales permite verificar su cumplimiento de los compromisos adquiridos.
7. Las relaciones interinstitucionales pertinentes realizadas, permite atender las necesidades comerciales y operativas de la zona.
8. El seguimiento al desarrollo de los acuerdos de gestión y acuerdos industriales efectuados, garantiza la verificación del cumplimiento de los compromisos adquiridos.
9. La coordinación de los aspectos relacionados con procesos de urbanizadores y constructores permite cumplir con la normatividad vigente.

## V. RANGO O CAMPO DE APLICACIÓN

- Servicios de acueducto y alcantarillado
- Contrato especial de gestión
- Estructura de atención a clientes internos y externos (Usuarios)
- Entidades y entes de control

## VI. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

a) Metodologías en formulación y evaluación de proyectos
b) Mecanismos de participación ciudadana
c) Regulación y normatividad en el sector de agua potable y saneamiento básico.
d) Plan de ordenamiento territorial
e) Código disciplinario y estatuto anticorrupción
f) Normas de contratación estatal
g) Normas en servicios públicos domiciliarios
h) Plan estratégico de la Empresa
i) Sistema integrado de gestión
j) Sistema de información Empresarial
k) Panorama de factores de riesgo
l) Programa Seguridad Industrial y Salud Ocupacional
m) Normatividad sobre Seguridad Industrial y Salud Ocupacional (SISO)

94

**VII. COMPETENCIAS**

1. De desempeño
   - N/A
2. De producto
   - Cumplimiento del acuerdo de gestión
   - Estrategias de prestación de servicios de acueducto y alcantarillado
   - Cumplimiento del contrato especial de gestión
   - Análisis de proyecciones de demanda
   - Políticas de respuestas a Peticiones, Quejas y Reclamos
3. De conocimiento
   - Prueba oral o escrita sobre los conocimientos a) hasta m)

**VIII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA**

| EDUCACIÓN | EXPERIENCIA |
|---|---|
| Título profesional en cualquier disciplina académica del área de la Ingeniería, Arquitectura, Economía, Administración, Ciencias Sociales, Derecho o Finanzas.<br><br>Título de postgrado en cualquier modalidad relacionado con las funciones del cargo o el área de desempeño.<br><br>Tarjeta profesional en los casos requeridos por la ley. | Sesenta (60) meses de experiencia profesional relacionada. |

**IX. ALTERNATIVA**

| EDUCACIÓN | EXPERIENCIA |
|---|---|
| Título profesional en cualquier disciplina académica del área de la Ingeniería, Arquitectura, Economía, Administración, Ciencias Sociales, Derecho o Finanzas.<br><br>Tarjeta profesional en los casos requeridos por la ley. | Ochenta y Cuatro (84) meses de experiencia profesional relacionada. |

| I. IDENTIFICACION | |
|---|---|
| **Nivel jerárquico:** | Directivo |
| **Denominación del Empleo:** | Director Operativo |
| **Código:** | 009 |
| **Grado:** | 08 |
| **No. de cargos:** | Cinco (5) |
| **Dependencia:** | Dirección Servicio Comercial Zonas 1, 2, 3, 4 y 5 |
| **Cargo del Jefe Inmediato:** | Gerente Zonas 1, 2, 3, 4 y 5 |

## II. PROPÓSITO PRINCIPAL

Planear, coordinar y controlar la gestión comercial, con el fin de lograr los objetivos y metas institucionales relacionadas con atención al cliente en la zona.

## III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES

1. Dirigir y administrar el área comercial, con el fin de lograr los objetivos y metas institucionales relacionadas con atención al cliente en la zona.
2. Coordinar el desarrollo de los procesos del área a su cargo, para optimizar el uso de los recursos y lograr la correcta ejecución de las actividades del área.
3. Analizar la gestión, tomar las decisiones correspondientes y dar cumplimiento a las directrices con el fin de mejorar continuamente las labores y actividades de la Dirección a su cargo.
4. Realizar control, seguimiento y vigilancia de la gestión comercial para dar cumplimiento a lo establecido en el Manual de Interventoría del Contrato Especial de gestión así como al sistema de control de gestión zonal.
5. Comunicar al Gestor las observaciones acerca del incumplimiento del contrato especial de gestión, con el fin de que tome las medidas correctivas necesarias.
6. Realizar seguimiento a los indicadores de gestión comercial a través del tablero de control operativo con el fin de tomar las acciones correctivas a que haya lugar.
7. Identificar las necesidades comerciales de la zona con el fin de generar soluciones a las diferentes problemáticas presentadas.
8. Coordinar las relaciones interinstitucionales necesarias para atender las necesidades comerciales de la zona.
9. Proponer e implementar proyectos de atención al cliente y comercialización del producto con el fin de mejorar la prestación del servicio en la zona.
10. Consolidar el seguimiento y control, a de las actividades de la gestión comercial, realizado en los procesos a su cargo, y exigir la ejecución de las acciones de mejora correspondientes.
11. Autorizar los ajustes a la facturación producto de las reclamaciones presentadas por los usuarios, de acuerdo con las políticas que establezca la Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.
12. Participar en el Comité Comercial de la Empresa con el fin de hacer seguimiento al proceso de la gestión de medición y facturación de la zona correspondiente, y establecer las acciones de mejoramiento a que haya lugar.
13. Cumplir con las funciones generales establecidas en la página 47 de la resolución 276 del 6 de mayo de 2011, para los cargos de "Directores y Jefes de Oficina".

## IV. CRITERIOS DE DESEMPEÑO

1. El desarrollo de los procesos del área optimiza el uso de los recursos y logra la correcta ejecución de las actividades del área.
2. El control, seguimiento y vigilancia a la gestión comercial permite dar cumplimiento al Manual

de interventoría del contrato especial de gestión y al sistema de control de gestión zonal.
3. Las observaciones del incumplimiento del contrato especial de gestión hechas al gestor facilita la toma de medidas correctivas.
4. El seguimiento a los indicadores de gestión comercial permite tomar las acciones correctivas para el mejoramiento continuo de los procesos.
5. Mediante la identificación de necesidades comerciales se logran generar soluciones a las problemáticas presentadas.
6. La implementación de proyectos de atención al cliente y comercialización del producto permiten mejorar la prestación del servicio en la zona.
7. Las necesidades comerciales de la zona identificadas permite generar soluciones a las diferentes problemáticas presentadas.
8. Las relaciones interinstitucionales realizadas permite atender las necesidades comerciales de la zona.
9. La implementación de proyectos propuestos de atención al cliente y comercialización del producto garantiza el mejoramiento y la prestación del servicio en la zona.
10. El seguimiento y control, de las actividades de la gestión comercial realizada permite la ejecución de las acciones de mejora correspondientes.
11. los ajustes a la facturación producto de las reclamaciones presentadas por los usuarios efectuados garantiza el cumplimiento de las políticas que establezca la Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.
12. La participación realizada en el Comité Comercial de la Empresa permite, el seguimiento al proceso de la gestión de medición y facturación de la zona correspondiente, y establece las acciones de mejoramiento a que haya lugar.

## V. RANGO O ÁMBITO DE APLICACIÓN

- Procesos comerciales
- Contrato especial de gestión
- Peticiones, quejas y reclamos de usuarios y entes de control y vigilancia
- Sistema de control de gestión zonal
- Clientes internos y externos
- Entidades y entes de control

## VI. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

a) Normatividad de Servicios Públicos Domiciliarios
b) Resoluciones reglamentarias de la CRA
c) Metodologías para la investigación y diseño de proyectos
d) Regulación y normatividad en el sector de agua potable y saneamiento básico.
e) Conocimiento de la Administración Pública
f) Plan de desarrollo Distrital
g) Plan de Ordenamiento Territorial
h) Código disciplinario y estatuto anticorrupción
i) Normas de contratación estatal
j) Planeación estratégico de la Empresa
k) Sistema integrado de gestión
l) Sistema de información Empresarial
m) Panorama de factores de riesgo
n) Programa Seguridad Industrial y Salud Ocupacional
o) Normatividad sobre Seguridad Industrial y Salud Ocupacional (SISO)

| VII. EVIDENCIAS |
|---|
| 1. De desempeño<br>- N/A<br>2. De producto<br>- Cumplimiento del acuerdo de gestión<br>- Cumplimiento de indicadores de gestión comercial<br>- Respuesta oportuna a las peticiones, quejas y reclamos de usuarios<br>- Indicadores de contrato especial de gestión<br>3. De conocimiento<br>- Prueba oral o escrita sobre los conocimientos a) hasta o) |

| VIII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA | |
|---|---|
| **EDUCACIÓN** | **EXPERIENCIA** |
| Título profesional en cualquier disciplina académica del área de la Economía, Finanzas, Ingeniería, Administración, Derecho, Arquitectura, Publicidad o Mercados.<br><br>Título de postgrado en cualquier modalidad relacionado con las funciones del cargo o el área de desempeño.<br><br>Tarjeta profesional en los casos requeridos por la ley. | Cuarenta y Ocho (48) meses de experiencia profesional relacionada. |

| IX. ALTERNATIVA | |
|---|---|
| **EDUCACIÓN** | **EXPERIENCIA** |
| Título profesional en cualquier disciplina académica del área de la Economía, Finanzas, Ingeniería, Administración, Derecho, Arquitectura, Publicidad o Mercados.<br><br>Tarjeta profesional en los casos requeridos por la ley. | Setenta y dos (72) meses de experiencia profesional relacionada. |

| | |
|---|---|
| **Nivel Jerárquico:** | Directivo |
| **Denominación del Empleo:** | Director Administrativo |
| **Código:** | 009 |
| **Grado:** | 08 |
| **No. de cargos:** | Uno (1) |
| **Dependencia:** | Dirección Apoyo Comercial |
| **Cargo del Jefe Inmediato:** | Gerente Corporativo Servicio al Cliente |

## II. PROPÓSITO PRINCIPAL

Dirigir la ejecución de las políticas comerciales y de atención al cliente y coordinar la formulación y adopción de los planes, programas y proyectos en la materia para atender en condiciones de calidad las expectativas de los clientes.

## III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES

1. Apoyar la formulación de políticas y determinación de planes y programas que permitan cumplir con las metas y objetivos institucionales en materia comercial.
2. Supervisar la implementación de las políticas integrales para la venta de agua en bloque, venta de agua a carrotanque y otros servicios a su cargo, con el fin de cubrir la demanda de este tipo de servicios.
3. Supervisar el desarrollo del proceso comercial de venta de agua en bloque, venta de agua a carrotanque y otros servicios a su cargo para garantizar la atención oportuna a las solicitudes de estos servicios.
4. Ser vocero de los ciudadanos y ciudadanas o usuarios, para la protección de sus derechos.
5. Conocer y hacer seguimiento en forma objetiva a los requerimientos o quejas de los ciudadanos y ciudadanas, con el de identificar el posible incumplimiento de las normas legales o internas que rigen el desarrollo de los trámites o servicios que presta la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá –ESP-.
6. Promover y divulgar entre los ciudadanos y ciudadanas la figura del Defensor del Ciudadano y el alcance de sus actividades, con el propósito de dar a conocer los derechos que tiene como usuario.
7. Presentar a la entidad un informe semestral, sobre la gestión, mediante el cual pueda sugerir y proponer estrategias para el mejoramiento de la atención o servicio al ciudadano en la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá –ESP-.
8. Participar en el Comité Comercial de la Empresa con el fin de hacer seguimiento al proceso de la gestión de medición y facturación, y establecer las acciones de mejoramiento a que haya lugar.
9. Coordinar y hacer seguimiento a los canales de atención para garantizar la oportuna atención a los usuarios.
10. Cumplir con las funciones generales establecidas en la página 47 de la resolución 276 del 6 de mayo de 2011, para los cargos de "Directores y Jefes de Oficina".

## IV. CRITERIOS DE DESEMPEÑO

1. Las políticas, planes y programas formulados permiten cumplir con las metas y objetivos comerciales institucionales.
2. La supervisión realizada al proceso comercial de venta de agua en bloque, venta de agua a carrotanque y otros servicios a su cargo, garantiza la atención oportuna a las solicitudes de estos servicios.

3. La vocería a los ciudadanos y ciudadanas o usuarios, permite la protección de sus derechos.
4. El seguimiento realizado en forma objetiva a los requerimientos o quejas de los ciudadanos y ciudadanas, permite identificar el posible incumplimiento de las normas legales o internas que rigen el desarrollo de los trámites o servicios que presta la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá –ESP-.
5. La divulgación realizada a los ciudadanos y ciudadanas de la figura del Defensor del Ciudadano y el alcance de sus actividades, permite dar a conocer los derechos que tiene como usuario.
6. La presentación de informes semestrales sobre la gestión, mediante el cual pueda sugerir y proponer estrategias, garantiza el mejoramiento de la atención o servicio al ciudadano en la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá –ESP.
7. La Participación en el Comité Comercial de la Empresa permite hacer seguimiento al proceso de la gestión de medición y facturación, y establece las acciones de mejoramiento a que haya lugar.
8. El seguimiento a los canales de atención efectuada, permite la oportuna atención a los usuarios.

## V. RANGO O CAMPO DE APLICACIÓN

- Proceso comercial
- Contrato especial de gestión
- Ciudadanos y ciudadanas o usuarios
- Quejas reclamos y sugerencias de los usuarios
- Entidades y entes de control

## VI. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

a) Normas de servicios públicos domiciliarios
b) Metodologías y enfoques para la atención al cliente
c) Métodos de análisis cuantitativos y cualitativos
d) Regulación y normatividad en el sector de agua potable y saneamiento básico.
e) Plan de desarrollo Distrital
f) Plan de ordenamiento territorial
g) Código disciplinario y estatuto anticorrupción
h) Normas de contratación estatal
i) Plan estratégico de la Empresa
j) Sistema Integrado de Gestión
k) Sistema de Información Empresarial
l) Panorama de factores de riesgo
m) Programa Seguridad Industrial y Salud Ocupacional
n) Normatividad sobre Seguridad Industrial y Salud Ocupacional (SISO)

| VII. COMPETENCIAS |
|---|
| 1. De desempeño<br>- N/A<br>2. De producto<br>- Cumplimiento del acuerdo de gestión<br>- Políticas comerciales y de atención al cliente<br>- Planes, programas y proyectos de atención a las expectativas de los clientes<br>- Ventas de agua en bloque y carrotanque<br>3. De conocimiento<br>- Prueba oral o escrita sobre los conocimientos a) hasta n) |

| VIII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA | |
|---|---|
| **EDUCACIÓN** | **EXPERIENCIA** |
| Título profesional en cualquier disciplina académica del área de la Ingeniería, Arquitectura, Administración, Economía, Finanzas, Ciencias Sociales, Mercados o Derecho.<br><br>Título de postgrado en cualquier modalidad relacionado con las funciones del cargo o el área de desempeño.<br><br>Tarjeta profesional en los casos requeridos por la ley. | Cuarenta y Ocho (48) meses de experiencia profesional relacionada. |

| I. IDENTIFICACION | |
|---|---|
| Nivel jerárquico: | Directivo |
| Denominación del Empleo: | Director Operativo |
| **Código:** | 009 |
| Grado: | 08 |
| No. de cargos: | Cinco (5) |
| Dependencia: | Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zonas 1, 2, 3, 4 y 5 |
| Cargo del Jefe Inmediato: | Gerente Zonas 1, 2, 3, 4 y 5 |

## II. PROPÓSITO PRINCIPAL

Coordinar la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado, con el fin de lograr los objetivos y metas institucionales relacionadas con la satisfacción de los clientes.

## III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES

1. Coordinar las actividades de mantenimiento y operación de los sistemas de redes secundarias y locales de acueducto y alcantarillado para mejorar las condiciones de prestación del servicio.
2. Designar las interventorías de los proyectos, contratos, supervisión de obras y coordinaciones interinstitucionales con el fin de garantizar el cumplimiento de los cronogramas y compromisos adquiridos.
3. Aprobar y coordinar los planes de mantenimiento y operación de acueducto y alcantarillado con el fin de mantener la calidad del agua en las redes de distribución de la zona.
4. Supervisar la operación y mantenimiento de las actividades asociadas a los programas de control de pérdidas de la zona para controlar el índice de pérdidas de agua.
5. Aprobar las certificaciones de redes, disponibilidad de servicio y dato técnico, expedidas por el área con el fin de dar cumplimiento a la normatividad vigente.
6. Realizar la interventoría al contrato especial de gestión para dar cumplimiento a lo establecido en el manual de interventoría.
7. Verificar y coordinar las actividades tendientes al cumplimiento del sistema de control de gestión zonal para garantizar coherencia con las directrices de la Empresa.
8. Proponer e implementar proyectos de infraestructura con el fin del mejorar la prestación del servicio en la zona.
9. Coordinar y gestionar todas las actividades que conlleven a mantener actualizado el catastro de redes y modelo hidráulico; con el fin de mantener los insumos que permitan realizar los planes de optimización operacional de redes de acueducto y aprobación de disponibilidades de servicio.
10. Coordinar las relaciones interinstitucionales necesarias para atender las necesidades operativas de la zona.
11. Cumplir con las funciones generales establecidas en el presente manual en la página 47, para los cargos de "Directores y Jefes de Oficina".

## IV. CRITERIOS DE DESEMPEÑO

1. Las actividades de mantenimiento y operación de los sistemas de redes secundarias y locales de acueducto y alcantarillado mejoran la prestación del servicio.
2. Las interventorías de los proyectos, contratos y supervisión de obras permiten hacer el seguimiento al Gestor de la zona.
3. Los planes de mantenimiento y operación de acueducto y alcantarillado mantienen la calidad del agua en las redes de distribución de la zona.
4. Las certificaciones de redes, disponibilidad de servicio y dato técnico, aprobadas y expedidas por el área garantizan el cumplimiento a la normatividad vigente.
5. La interventoría realizada al contrato especial de gestión permite hacer seguimiento al

desarrollo del contrato especial de gestión y tomar las acciones necesarias.
6. El desarrollo de las actividades tendientes al cumplimiento del sistema de control de gestión zonal permite garantizar coherencia con las directrices de la Empresa.
7. Los proyectos de infraestructura que se proponen e implementan permiten mejorar la prestación del servicio en la zona y ampliar su cobertura.
8. Los proyectos de infraestructura responden a las necesidades de los clientes y a los recursos disponibles para la zona.
9. La Coordinación y gestión de las actividades que conlleven a mantener actualizado el catastro de redes y modelo hidráulico efectuado, permite mantener los insumos para efectuar los planes de optimización operacional de redes de acueducto y aprobación de disponibilidades de servicio.
10. El establecimiento de relaciones interinstitucionales facilita la atención de las necesidades operativas de la zona.

a) Infraestructura de acueducto y alcantarillado
b) Sistemas de redes secundarias y locales de acueducto y alcantarillado
c) Sistema de control de gestión zonal
d) Clientes internos y externos
e) Entidades y entes de control
f) Contrato especial de gestión

a) Normatividad técnica en diseño, construcción y operación de sistemas de acueducto y alcantarillado
b) Conocimientos en Hidrológica
c) Diseño y adecuación de redes hidráulicas
d) Normas en servicios públicos domiciliarios
e) Regulación y normatividad en el sector de agua potable y saneamiento básico.
f) Plan de desarrollo distrital
g) Plan de Ordenamiento Territorial
h) Código disciplinario y estatuto anticorrupción
i) Normas de contratación estatal
j) Plan estratégico de la Empresa
k) Sistema Integrado de Gestión
l) Panorama de factores de riesgo
m) Programa Seguridad Industrial y Salud Ocupacional
n) Normatividad sobre Seguridad Industrial y Salud Ocupacional (SISO)

| VII. EVIDENCIAS |
|---|
| 1. De Desempeño<br>- N/A<br>2. De Producto<br>- Cumplimiento del acuerdo de gestión<br>- Proyectos de infraestructura<br>- Indicadores contrato especial de gestión<br>- Programa de mantenimiento y operación de los sistemas de redes secundarias y locales de acueducto y alcantarillado<br>- Certificaciones de redes, disponibilidad de servicio y dato técnico<br>3. De Conocimiento<br>- Prueba oral o escrita sobre los conocimientos a) hasta n) |

| VIII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA | |
|---|---|
| **EDUCACIÓN** | **EXPERIENCIA** |
| Título profesional en cualquier disciplina académica del área de la Ingeniería Civil o Ingeniería Hidráulica o de Recursos Hídricos.<br><br>Título de postgrado en cualquier modalidad relacionado con las funciones del cargo o el área de desempeño.<br><br>Tarjeta profesional en los casos requeridos por la ley | Cuarenta y Ocho (48) meses de experiencia profesional relacionada. |

| IX. ALTERNATIVA | |
|---|---|
| **EDUCACIÓN** | **EXPERIENCIA** |
| Título profesional en cualquier disciplina académica del área de la Ingeniería Civil o Ingeniería Hidráulica o de Recursos Hídricos.<br><br>Tarjeta profesional en los casos requeridos por la ley | Setenta y dos (72) meses de experiencia profesional relacionada. |

| I. IDENTIFICACIÓN | |
|---|---|
| **Nivel Jerárquico:** | Directivo |
| **Denominación del Empleo:** | Director Administrativo |
| **Código:** | 009 |
| **Grado:** | 08 |
| **No. de cargos:** | Uno (1) |
| **Dependencia:** | Dirección Jurisdicción Coactiva |
| **Cargo del Jefe Inmediato:** | Gerente Corporativo Financiero |

**II. PROPÓSITO PRINCIPAL**

Coordinar y controlar la gestión de la cartera misional de la EAAB-ESP, el cobro persuasivo y coactivo, logrando una efectividad y mejoramiento continuo del mismo.

**III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES**

1. Coordinar la ejecución de los procedimientos del área para efectuar el cobro de todo acto administrativo debidamente ejecutoriado, que imponga a favor de la Empresa la obligación de pagar una suma líquida de dinero en los casos previstos por la Ley.
2. Ejecutar y controlar los procedimientos relacionados con el cobro de las sentencias y demás decisiones jurisdiccionales que se impongan a favor de la Empresa logrando la obligación de pagar una suma líquida.
3. Controlar los procedimientos relacionados con el cobro de las sumas de dinero debidamente liquidadas mediante proceso judicial o administrativo con decisión ejecutoriada y que corresponda a daños causados a la Empresa por funcionarios de la misma o de otras entidades públicas.
4. Coordinar y controlar los procedimientos relacionados con el cobro de las obligaciones provenientes de la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado y demás que preste la Empresa, siempre y cuando consten en facturas debidamente expedidas y firmadas por el representante legal de la Empresa.
5. Participar en los estudios e investigaciones que permitan mejorar la prestación de los servicios a cargo de la entidad y que correspondan a la naturaleza de la dependencia a su cargo.
6. Planear y elaborar en coordinación con su jefe inmediato y el personal a su cargo, el presupuesto anual de gastos e inversiones de la Dirección, para el periodo fiscal correspondiente y controlar su ejecución.
7. Controlar el cumplimiento de los cronogramas e indicadores de gestión establecidos desde la gerencia financiera para el control y normal desarrollo de las actividades asignadas
8. Garantizar el cumplimiento de las metas, cronogramas e indicadores de gestión establecidos desde la Gerencia financiera para el control y normal desarrollo de las actividades asignadas.
9. Gestionar y controlar el cumplimiento de las estrategias y políticas para la administración y recuperación de la cartera a cargo del área
10. Revisar, aprobar y suscribir todos los actos del proceso administrativo coactivo en las faltas temporales o definitivas con el fin de dar cumplimiento a la normatividad vigente.
11. Cumplir con las funciones generales establecidas en la página 47 de la resolución 276 del 6 de mayo de 2011, para los cargos de "Directores y Jefes de Oficina.

**IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)**

1. Las metas y los objetivos institucionales son cumplidos por medio de la formulación de políticas y planes específicos.
2. La prestación del servicio a cargo es más eficiente por medio de los estudios e investigaciones realizadas.
3. Las actividades asignadas son desarrolladas bajo criterios de responsabilidad y honestidad cumpliendo con los cronogramas establecidos.
4. La gestión administrativa de la Dirección es evaluada por medio de informes periódicos establecidos con anterioridad desde la Gerencia Financiera.
5. La coordinación y ejecución de los procedimientos relacionados con el cobro de actos administrativos, sentencias y demás decisiones jurisdiccionales impuestas a favor de la Empresa, permiten recaudar las sumas liquidas contribuyendo con la gestión del área.
6. El presupuesto anual de gastos e inversiones para el correspondiente periodo fiscal planeado y elaborado en coordinación con su jefe inmediato, permite controlar su ejecución y hacer una adecuada disposición del mismo.
7. El Control efectuado al cumplimiento de los cronogramas e indicadores de gestión establecidos desde la gerencia financiera, permite el normal desarrollo de las actividades asignadas.
8. El cumplimiento de las metas, cronogramas e indicadores de gestión establecidos desde la Gerencia financiera desarrollados, permite el control y normal desarrollo de las actividades asignadas.
9. El control y cumplimiento de las estrategias y políticas gestionado, permite la administración y recuperación de la cartera a cargo del área
10. La aprobación y suscripción de todos los actos del proceso administrativo coactivo en las faltas temporales o definitivas realizadas, garantiza dar cumplimiento a la normatividad vigente.

## V. RANGO A CAMPO DE APLICACIÓN

- Proceso de cobro persuasivo y coactivo
- Procesos judicial o administrativo
- Clientes internos y externos
- Entidades y entes de control
- Cobro por prestación de servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado

## VI. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

a) Finanzas públicas y privadas
b) Normas propias de mercado y de valores
c) Estados financieros
d) Código disciplinario y estatuto anticorrupción
e) Normas de contratación estatal
f) Normas en servicios públicos domiciliarios
g) Plan estratégico de la Empresa
h) Sistema Integrado de Gestión
i) Panorama de factores de riesgo
j) Programa Seguridad Industrial y Salud Ocupacional
k) Normatividad sobre Seguridad Industrial y Salud Ocupacional (SISO)

## VII. EVIDENCIAS

| | |
|---|---|
| 1. De desempeño | -N/A |
| 2. De producto | -Cumplimiento del acuerdo de gestión<br>-Cobro de todo acto administrativo debidamente ejecutoriado<br>Liquidaciones y cobro mediante proceso judicial o administrativo |
| 3. De conocimiento | -Prueba oral o escrita sobre los conocimientos a) hasta k) |

| EDUCACIÓN | EXPERIENCIA |
|---|---|
| Título profesional en cualquier disciplina académica del área del Derecho, Economía, Administración o Finanzas.<br><br>Título de postgrado en cualquier modalidad relacionado con las funciones del cargo o el área de desempeño.<br><br>Tarjeta profesional en los casos requeridos por la ley. | Cuarenta y Ocho (48) Meses de experiencia profesional relacionada. |

| EDUCACIÓN | EXPERIENCIA |
|---|---|
| Título profesional en cualquier disciplina académica del área del Derecho, Economía, Administración o Finanzas.<br>Tarjeta profesional en los casos requeridos por la ley. | Setenta y dos (72) meses de experiencia profesional relacionada. |

| | |
|---|---|
| **Nivel Jerárquico:** | Directivo |
| **Denominación del Empleo:** | Director Técnico |
| **Código:** | 009 |
| **Grado:** | 08 |
| **No. de cargos:** | Uno (1) |
| **Dependencia:** | Dirección Información Técnica y Geográfica |
| **Cargo del Jefe Inmediato:** | Gerente de Tecnología |

## II. PROPÓSITO PRINCIPAL

Administrar la información técnica de oficina y campo, y la información documental, para soportar los procesos técnico-operativos y comerciales de la Empresa, así como la administración del catastro de redes y usuarios en el SIG.

## III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES

1. Administrar y gestionar la información técnica de la Empresa para satisfacer los requerimientos de los procesos técnico-operativos y comerciales con datos actualizados, oportunos y

confiables.
2. Administrar el catastro de redes y usuarios en el Sistema de Información Geográfico de la Empresa, que permita mantener información actualizada y confiable de cada usuario y redes.
3. Planificar el crecimiento, difusión e integración de los sistemas de información geográfica y documental para que sean herramientas de manejo eficiente de la información, de análisis y de gestión del conocimiento para la toma de decisiones administrativas.
4. Realizar labores de difusión y actualización para que la Empresa aplique las nuevas tecnologías de la geoinformática asociada a las mediciones, mejorando la calidad y oportunidad de los datos de terreno para reducir en tiempo y costo la planificación y diseño de las obras de Ingeniería de la Empresa.
5. Generar y soportar los convenios interinstitucionales para lograr un efectivo y ágil intercambio de información con las demás entidades del Distrito, en el marco de la infraestructura de datos espaciales que lidera la unificación de datos entre las entidades del Distrito.
6. Coordinar la producción de la cartografía oficial de las redes de la Empresa y administrar los niveles de información temática asociada al sector del agua para prestar un servicio de información eficiente para los usuarios internos y externos.
7. Soportar la interacción entre los datos técnicos de Sistema de Información Integrado Empresarial (SIIE) con el Sistema de Información Geográfica (SIG) para satisfacer las funcionalidades de los procesos de la Empresa.
8. Coordinar el Centro de Información Técnica (CITE) de la Empresa que comprende la Planoteca, Biblioteca, el Archivo Satélite Técnico y el Sistema de Información Geográfico Unificado de la Empresa (SIGUE) de conformidad con las políticas y procedimientos establecidos para la gestión documental.
9. Generar los estándares y normas que rigen la entrega, recepción, actualización de la información técnica, topográfica y fotogramétrica, para la unificación de los criterios de uso y aplicación de la información en la Empresa.
10. Dirigir las acciones necesarias, en coordinación con la Dirección de Servicios Administrativos para la correcta utilización del sistema de información documental electrónico de acuerdo con las políticas y procedimientos establecidos por el comité de archivo para la gestión documental.
11. Cumplir con las funciones generales establecidas en la página 47 de la resolución 276 del 6 de mayo de 2011, para los cargos de "Directores y Jefes de Oficina

## IV. CRITERIOS DE DESEMPEÑO

1. La información técnica de la Empresa administrada y gestionada, permite satisfacer los requerimientos de los procesos técnico-operativos y comerciales con datos actualizados, oportunos y confiables.
2. El crecimiento, difusión e integración de los sistemas de información geográfica y documental para que sean herramientas de manejo eficiente de la información, de análisis y de gestión del conocimiento planificadas, permiten contribuir a la toma de decisiones administrativas.
3. Las labores de difusión y actualización para que la Empresa aplique las nuevas tecnologías de la geoinformática asociada a las mediciones, mejorando la calidad y oportunidad de los datos de terreno realizadas, permiten reducir en tiempo y costo la planificación y diseño de las obras de Ingeniería de la Empresa.
4. El establecimiento de los convenios así como el cumplimiento de los compromisos constituidos en ellos, conllevan al intercambio de información con las diferentes entidades del Distrito.
5. La producción de la cartografía oficial de las redes de la Empresa y la administración de los niveles de información temática asociada al sector del agua coordinadas, contribuyen a prestar un servicio de información eficiente para los usuarios internos y externos.
6. La interacción entre los datos técnicos de Sistema de Información Integrado Empresarial (SIIE) con el Sistema de Información Geográfica (SIG) debidamente soportado, contribuye para satisfacer las funcionalidades de los procesos de la Empresa.
7. El Centro de Información Técnica (CITE) de la Empresa comprendido por la Planoteca,

Biblioteca, el Archivo Satélite Técnico y el Sistema de Información Geográfico Unificado de la Empresa (SIGUE) de conformidad con las políticas y procedimientos debidamente coordinados, contribuye con la gestión documental.

8. Los estándares y normas que rigen la entrega, recepción, actualización de la información técnica, topográfica y fotogramétrica elaboradas, contribuyen en la unificación de los criterios de uso y aplicación de la información en la Empresa.
9. Las acciones necesarias, en coordinación con la Dirección de Servicios Administrativos realizadas, aseguran la correcta utilización del sistema de información documental electrónico de acuerdo con las políticas y procedimientos establecidos por el comité de archivo para la gestión documental.
10. El manejo de tecnologías de punta, asociados a la disminución de costos y agilidad en la entrega de los datos a las áreas usuarias, permiten cuantificar la integración de las nuevas tecnologías de georeferenciación asociadas a las mediciones.

## V. [illegible]

- Información técnica de la infraestructura de acueducto y alcantarillado
- Información documental de la Empresa
- Sistemas de información geográfica y documental
- Clientes internos y externos
- Entidades y entes de control

## VI. [illegible]

a) Geoinformática
b) Sistemas de información geográfico
c) Gestión documental
d) Cartografía temática aplicada al sector agua
e) Normatividad hidráulica de redes
f) Código disciplinario y estatuto anticorrupción
g) Normas de contratación estatal y manual de contratación
h) Plan estratégico de la Empresa
i) Sistema Integrado de Gestión
j) Panorama de factores de riesgo
k) Programa Seguridad Industrial y Salud Ocupacional

| VII. EVIDENCIAS |
|---|
| 1. De desempeño<br>- N/A<br>2. De producto<br>- Cumplimiento del acuerdo de gestión<br>- Producción de la cartografía oficial de las redes de acueducto y alcantarillado<br>- Interacción entre los datos técnicos de Sistema de Información Integrado Empresarial (SIIE) con el Sistema de Información Geográfica (SIG)<br>- Estándares y normas que rigen la entrega, recepción, actualización de la información técnica, topográfica y fotogramétrica<br>3. De conocimiento<br>- Prueba oral o escrita sobre los conocimientos a) hasta k) |

| VIII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA | |
|---|---|
| **EDUCACIÓN** | **EXPERIENCIA** |
| Título profesional en cualquier disciplina académica del área de la Ingeniería Civil o Ingeniería Industrial.<br><br>Título de postgrado en cualquier modalidad relacionado con las funciones del cargo o el área de desempeño.<br><br>Tarjeta profesional en los casos requeridos por la ley. | Cuarenta y Ocho (48) meses de experiencia profesional relacionada. |

| IX. ALTERNATIVA | |
|---|---|
| **EDUCACIÓN** | **EXPERIENCIA** |
| Título profesional en cualquier disciplina académica del área de la Ingeniería Civil o Ingeniería Industrial.<br><br>Tarjeta profesional en los casos requeridos por la ley. | Setenta y dos (72) meses de experiencia profesional relacionada. |

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Las demás disposiciones contenidas en las Resoluciones 276 del 6 de mayo de 2011 no modificadas expresamente por la presente resolución continúan vigentes.

**ARTÍCULO TERCERO:** La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias, en especial las modificadas por ésta Resolución.

Dada en Bogotá, D. C., a los 31 DIC 2012

**COMUNÍQUESE, Y CÚMPLASE**

**DIEGO BRAVO BORDA**
**Gerente General**

Proyectó: Edwar Játiva García, Profesional Especializado, Dirección Desarrollo Organizacional
Revisó y aprobó: Eduardo Carlos Gutiérrez Noguera, Gerente Corporativo de Gestión Humana y Administrativa
Francisco Javier Canal Alban, Gerente Corporativo Servicio al Cliente
Carlos Javier Rodríguez, Director Desarrollo Organizacional
Gemma Sofía Bordamalo, Jefe Oficina de Asesoría Legal
Revisión Jurídica: Pilar Vanegas Rosa, Abogada Oficina Asesoría Legal