

1. MARCO EMPRESARIAL

CAUDALES DE COLOMBIA S.A.S E.S.P. presenta el "Manual de Funciones por Competencias Laborales" de los trabajadores de la empresa el cual se ha adecuando a la nueva estructura de la planta de personal y las descripciones de los puestos de trabajo, DPT, que establecen las funciones para los diferentes cargos y procesos de la organización.

Este Manual de Competencias así como el Diccionario de Competencias Comportamentales constituyen una herramienta importante para la gestión humana en cuanto permite clarificar a cada trabajador, lo que debe hacer, según el Nivel jerárquico y el proceso al que pertenecen.

Con este medio se pretende mejorar la productividad del talento humano y, el cumplimiento de los objetivos de sostenibilidad rentable y prospectiva competitiva de CAUDALES DE COLOMBIA S.A.S E.S.P. así como de la experticia y sintonía actitudinal en el logro de las metas empresariales.

El Manual específico de Funciones al que se han incorporado las Descripciones de los Puestos de Trabajo – DPT actuales, identifica el cargo, los requisitos mínimos y las competencias laborales, producto de un trabajo directo y articulado con los trabajadores a través del levantamiento de los Mapas Funcional y Comportamental, el aprovechamiento de las funciones determinadas, la planeación estratégica, el sistema de gestión de la calidad, los procesos y procedimientos, el ajuste a las normas del sector de servicios públicos, la revisión documental y las tendencias comerciales y nuevas oportunidades de negocio de la CAUDALES DE COLOMBIA S.A.S E.S.P. ; por lo cual, a continuación se presenta el Manual:

1.1. NATURALEZA

Empresa de servicios públicos mixta. Está compuesta por capital público y privado. El 86% de Aguas de Bogotá y el 14% de capital privado.

Parte de sus actividades actuales: La prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo y saneamiento básico, y todas las actividades relacionadas con el ciclo integral del agua, en todo el territorio nacional e internacional, con excepción del área urbana del distrito capital de Bogotá de forma directa; otros servicios públicos como energía y telecomunicaciones; actividades de administración empresarial, actividades de consultoría de gestión, actividades especializadas para la construcción de edificios y obras de ingeniería civil, actividades de arquitectura e ingeniería y otras actividades conexas de consultoría técnica, entre otros.

, se realiza la gestión comercial, entre otras lectura, lectura crítica, facturación, atención a PQRS, cortes y reconexión y gestión de la cartera.

1.2. MISIÓN

Caudales de Colombia S.A. ESP es una organización que presta **servicios de gestión e ingeniería especializada** en empresas públicas de **Acueducto, Alcantarillado y saneamiento básico**, en torno al **ciclo integral del agua** con el propósito de agregar valor a las comunidades atendidas, las **Empresas de Servicios Públicos y Socios**, en el marco de la ley, requisitos sociales, requisitos técnicos y **ambientales**.

1.3. VISIÓN

Caudales de Colombia S.A.S ESP en el año 2018 se posicionará como una Organización líder e innovadora a nivel nacional en la provisión de servicios y productos que promuevan el desarrollo sostenible social, ambiental y económico, enfocado en la **integralidad de la gestión y del ciclo integral del agua**.

1.4. OBJETIVOS ESTRATEGICOS

- **Crecer.** Ampliar la cobertura, tipología de servicios, incrementar los ingresos y estructura.
- **Ser sostenible.** Aumentar la rentabilidad en los negocios, posicionar la empresa como líder del sector, fortalecer la gestión empresarial.
- **Tener equilibrio financiero.** Mejorar los indicadores financieros.
- **Saneamiento legal.** Resolver y prevenir acciones legales desfavorables.

1.5. PRINCIPIOS Y VALORES CORPORATIVOS

Identidad: Somos un grupo definido de personas que se identifica y compromete con los objetivos de Caudales de Colombia S.A E.S.P y con sus valores y principios declarados y se interesa por las personas de la organización.

Transparencia: Nuestro sustento es la claridad y la verdad de todas nuestras actuaciones, lo que nos permite que prevalezca el bien común por encima del interés particular, rechazando cualquier manifestación de corrupción.

Cohesión: Nuestros esfuerzos están dirigidos hacia un mismo objetivo conjunto, trabajando en equipo y reconociendo la pluralidad.

Responsabilidad: Somos un equipo que cumple su deber y logra sus objetivos, asumiendo y aceptando las consecuencias de nuestros actos, cuidando su impacto sobre la empresa y sus grupos de interés. Nuestras actuaciones tienen como marco la responsabilidad social empresarial.

Honestidad: Actuamos de manera decente y decorosa al relacionarnos con los demás y administrar los recursos de la empresa. En las decisiones buscamos ser razonables y justos, siguiendo las reglas y compromisos.

2. OBJETIVOS Y USO DEL MANUAL

El Manual es una herramienta que permite verificar al trabajador y a la empresa, lo que se debe hacer en cada puesto de trabajo según el cargo, el nivel jerárquico y el proceso dentro de la organización.

Este medio busca garantizar la pertinencia y competencia del trabajador y detectar las mejoras de gestión del conocimiento en el talento de la organización. Igualmente, está articulado a la calidad, eficacia y productividad de las personas para el desarrollo competitivo y sostenible de la empresa.

Este Manual específico de funciones y requisitos representa un medio técnico que brinda los procedimientos necesarios para la administración del talento humano vinculado a cada uno de los cargos por grupos ocupacionales en CAUDALES DE COLOMBIA S.A.S E.S.P. Contiene en forma ordenada y sistemática, información sobre aspectos organizacionales necesarios para la mejor ejecución del trabajo, se establecen las funciones y requisitos de los cargos que conforman la planta, la correspondencia entre los objetivos y la misión institucional, los estudios requeridos y la experiencia, se da alcance a las competencias misionales y comportamentales, ya levantadas a través del Diccionario y se definen recursos de trabajo así como necesidades de inducción y reinducción ser tenido en cuenta dentro del para el Plan de Capacitación empresarial.

Entre los principales objetivos se tienen:

- Cumplimiento de la legislación de servicios públicos, requerimientos de entes de control y normas concomitantes con los temas misionales relacionadas con la necesidad de establecer funciones para los cargos que desempeñen las personas, los requisitos y responsabilidades, para satisfacer las necesidades de los clientes y propender por el logro de la productividad, eficiencia y eficacia en la prestación de servicios a los clientes así como la contribución con el logro de la competitividad y rentabilidad empresarial.
- Establecer de manera clara y formal la razón de ser de cada empleo y determinar sus particulares funciones, responsabilidades y requisitos de educación, capacitación y experiencia laboral.
- Servir de insumo para la selección de personal en la entidad, específicamente en la elaboración de convocatorias para provisión y en los procesos de reclutamiento en general, así como para los procesos de inducción y reinducción, entrenamiento en el puesto de trabajo, evaluación del desempeño y en general, lo referente a los programas de necesidades de personal y perfiles profesionales requeridos para atender la misión empresarial.

3. ORGANIZACIÓN DEL MANUAL

La estructura del Manual de Funciones es la siguiente:

Se presenta por Denominación del empleo y Nivel Jerárquico:

Directivo, Ejecutivo, Profesional, Técnico y Asistencial.

CAUDALES DE COLOMBIA S.A.S E.S.P. es una empresa de servicios públicos de carácter mixto por lo cual ha adoptado este Manual como una herramienta completa y específica; por tanto, se incluye en el presente, las DPT - Descripciones de los Puestos de Trabajo, en las que se encuentra: el propósito principal del cargo, la descripción de las funciones esenciales enumeradas con sus respectivas actividades asociadas, las contribuciones individuales (criterios de desempeño), Conocimientos básicos o esenciales habilidades en las que se encuentra estudios y experiencia, la enumeración de competencias comportamentales – levantadas y definidas a través del Diccionario – las competencias funcionales generales, necesidades de inducción y reinducción para incluir en el Plan de Capacitación PIC y los recursos asociados al cargo y si tiene o no persy en la parte final los requisitos para el desempeño, referentes a educación y experiencia.

3.1 Marco de Referencia del Manual

El marco de referencia del manual específico de funciones, requisitos mínimos y competencias laborales, está integrado por la naturaleza de la empresa, la misión, los objetivos estratégicos, los procesos, el mapa funcional y comportamental, las funciones generales y las funciones de cada dependencia, señaladas en las DPT, Descripciones de los Puesto de Trabajo que se han levantado y aplican para CAUDALES DE COLOMBIA S.A.S E.S.P.

El concepto de competencia “surge de la necesidad de valorar no sólo el conjunto de conocimientos apropiados (saber) y las habilidades y destrezas (saber hacer) desarrolladas por una persona, sino de apreciar su capacidad de emplearlas para responder a situaciones, resolver problemas y desenvolverse en el mundo de trabajo.

Igualmente, implica una mirada a las condiciones del individuo y disposiciones con las que actúa, es decir, al componente actitudinal y valorativo (saber ser) que incide sobre los resultados de la acción”¹. Por tanto, las competencias permiten entender el desempeño del funcionario de manera integral, más allá de la tarea que realiza, con fuerte vinculación a los objetivos estratégicos, al cumplimiento de los requerimientos de los clientes /usuarios y con mayor capacidad para dar valor agregado a la función/gestión.

¹ COMPETENCIAS LABORALES: BASE PARA MEJORAR LA EMPLEABILIDAD DE LAS PERSONAS. Bogotá, D.C Agosto de 2003. Documento elaborado por CORPOEDUCACIÓN en el marco del Convenio con el Ministerio de Educación Nacional para la definición de lineamientos de política para la educación media 2003-2006, Disponible en <http://www.oie.es/etp/c>

En el formato de las DPT, Descripción del Puesto de Trabajo, se incluyeron elementos que operan las competencias, a través de los siguientes parámetros:

“1. Los criterios de desempeño o resultado de la actividad laboral que dan cuenta de la calidad que exige el buen ejercicio de las funciones de un empleo.

2. Los conocimientos esenciales que se corresponden con cada criterio de desempeño de un empleo.

3. Los contextos en donde deberán demostrarse las contribuciones del empleado para evidenciar su competencia.

4. Las evidencias requeridas que demuestran las competencias laborales de los empleados”.

Este marco se presenta dentro de los siguientes aspectos legales, organizacionales, funcionales y de carácter técnico:

3.2 Aspectos Legales:

Se tomaron en cuenta las normas que tratan sobre las funciones y requisitos de la empresa:

- Constitución Política de Colombia. Artículo 25.
- Constitución Política de Colombia. Artículo 122
- Código Sustantivo del Trabajo
- Ley 142 de 1994
- Escritura Pública N. 3073 del 27 de septiembre 2013 con la cual se cambió el nombre a CAUDALES DE COLOMBIA S.A.S E.S.P.

3.3. Aspectos funcionales y técnicos

Productos y/o Servicios de CAUDALES DE COLOMBIA S.A.S E.S.P.

La prestación de servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado a municipios, así como la prestación de todo tipo servicios o desarrollo de cualquier actividad en cuanto unos y otras, tengan relación, directa o indirectamente, con la prestación y el montaje de los servicios de acueducto y alcantarillado, es la razón de CAUDALES DE COLOMBIA S.A.S E.S.P.

Gerenciar proyectos de inversión relacionados con la prestación de servicios públicos de acueducto y alcantarillado.

Gestionar, gerenciar y/o asesorar en cuanto a diseños de infraestructura inversión relacionados con la prestación de servicios públicos de acueducto y alcantarillado.

Licenciar, capacitar, gestionar y / o administrar la facturación relacionada con la prestación de servicios públicos de acueducto y alcantarillado.

Realizar y ejecutar interventoría a obras y proyectos relacionados con la prestación de servicios públicos de acueducto y alcantarillado.

Realizar y certificar análisis y estudios de laboratorio relacionado con la calidad y salubridad del agua y demás relacionados con servicios públicos de acueducto y alcantarillado.

Realizar investigaciones, estudios, conceptos, consultorías y evaluaciones relacionadas con la prestación y gestión de servicios públicos de acueducto y alcantarillado gracias a la experticia y buenas prácticas de la empresa.

Este Manual enfatiza en la identificación funcional y los lineamientos organizacionales del ciclo de vida de las personas hasta el impacto esperado en los resultados, productos y productividad de la empresa.

El modelo integrado y coherente conjunto con las funciones a lineadas a los subsistemas y resultados del talento contribuyen al cumplimiento de la visión esperada.

Mediante el análisis funcional se identifican las competencias laborales (competencias funcionales) claves para el ejercicio del empleo en CAUDALES DE COLOMBIA S.A.S E.S.P. Estas, rigen el desempeño de los trabajadores y se promueven los sistemas de certificación de las competencias laborales por la vía de la evaluación del desempeño sustentado en los estándares respectivos.

De esta manera se tiende un puente entre las necesidades de calidad, productividad y rentabilidad de la empresa y los programas de desarrollo del talento, mejoramiento y capacitación del capital humano de la organización.

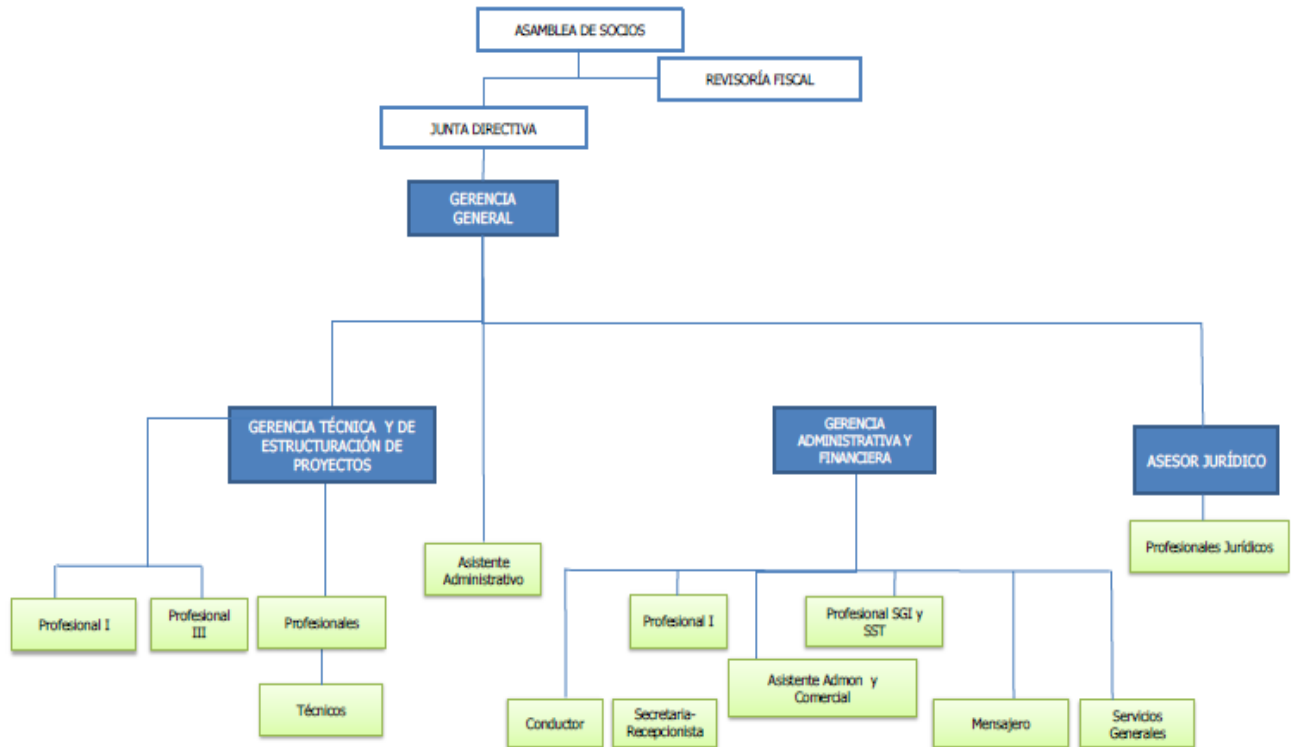
3.5. La forma de actualizar el Manual

Una vez que se cree un cargo nuevo, se lleve a cabo una reorganización de dependencias o las funciones de los cargos varíe en relación con las descripciones de los puesto de trabajo que aparecen en el Manual, se realizará un análisis ocupacional con el objeto de obtener la información necesaria para determinar las funciones o fijar los requerimientos mínimos de educación y experiencia.

La Jefatura de Talento Humano realizará el levantamiento de información en coordinación las dependencias implicadas y presentará la propuesta de modificación o adición al Manual a la Secretaria General, la cual aprobará de considerarlo pertinente.

Posteriormente deberá ser implementada y divulgada.

ORGANIGRAMA



II. COMPETENCIAS COMUNES A TODOS LOS CARGOS DE CAUDALES DE COLOMBIA S.A.S E.S.P.

COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES ORGANIZACIONALES

**TRABAJO EN EQUIPO
ORIENTACIÓN AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO
COMUNICACIÓN ASERTIVA**

TRABAJO EN EQUIPO

Capacidad para coordinar esfuerzos, colaborar y lograr metas u objetivos institucionales, al promover un ambiente organizacional positivo. Capacidad para establecer relaciones de participación y cooperación con otras personas, compartiendo recursos y conocimientos, con armonía de intereses y contribución activa para el logro de los resultados de la Empresa. Reconocimiento de la interacción entre procesos y de la importancia de identificar las acciones, funciones y actividades que cada quién hace, con el fin de agregar valor según las funciones, responsabilidades y trabajo articulado de todos los colaboradores, para alcanzar los objetivos de la empresa CAUDALES DE COLOMBIA S.A.S E.S.P.

<p>NIVEL I</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Colabora con sus compañeros de trabajo en la consecución de sus objetivos. 2. Acepta y valora los aportes y recomendaciones de compañeros y superiores. 3. Cumple con los compromisos adquiridos con su equipo de trabajo. 4. Cuida que sus acciones no representen riesgo para el trabajo en equipo. 5. Ayuda a los nuevos integrantes en la adaptación a las funciones y metas del equipo. 6. Promueve la comunicación y actúa como modelo de rol en el proceso, mediante el trabajo en equipo
<p>NIVEL II</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Comparte y circula información oportuna de proceso y en el desarrollo del mismo con los demás miembros del equipo 2. Pone a disposición de sus compañeros sus conocimientos y recursos de trabajo cuando éstos son necesarios para el cumplimiento de los objetivos del equipo 3. Ayuda al equipo a centrarse en los objetivos, metas e indicadores. 4. Identifica riesgos que puedan afectar los resultados del equipo y los socializa con los demás miembros del mismo 5. Verifica o agrega valor a sus productos o servicios, con parámetros de calidad, para que sus compañeros realicen su labor adecuadamente
<p>NIVEL III</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analiza los aportes de los miembros del equipo y sugiere oportunidades de mejora. 2. Retroalimenta constructivamente a los compañeros sobre sus dificultades en el trabajo de equipo y le presta el apoyo a éste o le gestiona la ayuda pertinente. 3. Propone alternativas de solución a los conflictos del equipo, para favorecer el clima organizacional y lograr los objetivos empresariales. 4. Propone y crea espacios de consolidación de las relaciones interpersonales de la entidad, dentro del marco ético empresarial. 5. Delega en proyectos la ejecución y gestión de actividades del equipo, con evidentes resultados positivos de desempeño. 6. Motiva a los miembros del equipo a cumplir las metas y reconoce nuevas iniciativas de prospectiva empresarial.

ORIENTACIÓN AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	
<p>Capacidad para conocer al cliente interno y externo, sus necesidades, expectativas, demandas y condiciones de satisfacción para orientar su conducta dentro de los parámetros de calidad establecidos por CAUDALES DE COLOMBIA S.A.S E.S.P. Actitud profesional necesaria para atender, ayudar y satisfacer con calidad las necesidades de compañeros de trabajo y usuarios de los servicios de la empresa.</p>	
NIVEL I	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identifica claramente a sus clientes internos y externos y las expectativas de calidad que ellos tienen sobre sus productos y servicios. 2. Identifica los riesgos que se pueden presentar en sus actividades y que pueden afectar la satisfacción de sus clientes internos y externos. 3. Sigue los procedimientos establecidos para responder y atender las novedades y necesidades de sus clientes internos y externos. 4. Identifica dificultades o novedades en la relación con sus clientes internos y externos, y reconoce e implementa mejoras de buen servicio.
NIVEL II	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verifica que sus productos y servicios respondan a las expectativas de calidad de sus clientes internos y externos. 2. Desarrolla acciones concretas que eviten que los riesgos del proceso y de sus actividades afecten la satisfacción de sus clientes internos y externos. 3. Se anticipa a los requerimientos de sus clientes y usuarios, y cuida las condiciones de calidad esperada en sus productos y servicios. 4. Modifica oportunamente su desempeño cuando aparecen novedades o dificultades en el desarrollo de su actividad, asegurando el cumplimiento de las condiciones de la calidad esperada de sus productos y servicios, sin afectar las dimensiones éticas. 5. Coordina las acciones tendientes a la atención y mantenimiento de los servicios a los clientes externos. 6. Responde a las Peticiones, Quejas y Reclamos registrados por los usuarios del servicio. 7. Documenta las buenas prácticas de atención al cliente y las socializa con los pares.
NIVEL III	<ol style="list-style-type: none"> 1. Retroalimenta constructivamente a su equipo sobre las necesidades de mejora de los productos o servicios, de acuerdo con las expectativas de los clientes internos y externos. 2. Toma decisiones y acciones de mejora con base en la retroalimentación del cliente, y socializa las buenas prácticas. 3. Propone acciones concretas que eviten que los riesgos del proceso y de sus actividades afecten la satisfacción de los clientes internos y externos. 4. Propone y adopta estrategias que permitan la mejora de la calidad esperada de los productos y servicios del equipo. 5. Considera las necesidades del cliente interno y externo en la construcción de cualquier nuevo producto o servicio, o en la estructuración de un nuevo proyecto o sistema. 6. Crea e implementa nuevos productos y servicios con base en las sugerencias, estudios del entorno, tendencias y retroalimentación del cliente I y E.

COMUNICACIÓN ASERTIVA	
<p>Capacidad para intercambiar efectivamente información, conceptos e instrucciones de manera directa, confiada y segura, a través de los diferentes medios con que cuenta CUADALES DE COLOMBIA S.A. E.S.P., y respeto a los derechos de los compañeros y colaboradores de la empresa. El trabajador identifica y cumple los protocolos y condiciones para solicitar, presentar y manejar la información tanto en el ámbito verbal como en el escrito, teniendo en cuenta la temática y las exigencias de los diferentes niveles jerárquicos de la Empresa. Garantiza el acceso a la información de forma oportuna, precisa y clara, según las características de los clientes internos y externos. Comprende con claridad y valida la información.</p>	
NIVEL I	<ol style="list-style-type: none"> 1. Proporciona información veraz, objetiva y basada en hechos. 2. Identifica las necesidades de información de los clientes y usuarios de los servicios. 3. Aplica las normas y procedimientos de la Entidad para dar respuesta oportuna a las necesidades de los clientes 4. Comunica sus ideas, a través de los medios de comunicación internos y externos, de manera clara y concreta. 5. Reconoce y respeta tanto los niveles de comunicación como las entradas y salidas de los procesos.
NIVEL II	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identifica previamente el efecto que sus comunicaciones verbales y escritas pueden tener en el cliente interno y externo. 2. Orienta sus comunicaciones verbales y escritas de manera que se consigan los objetivos propuestos y se mitiguen los efectos adversos. 3. Monitorea y, si es pertinente, modifica la forma de sus comunicaciones verbales y escritas, de acuerdo con las características de los trabajadores o clientes a los que se dirige, sin cambiar sus objetivos. 4. Reconoce la interdependencia de su trabajo con el de los procesos de la Empresa en el manejo de información, y actúa para el favorecimiento de la misma.
NIVEL III	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analiza y se comunica pertinentemente según los requerimientos y necesidades de información que tienen sus clientes internos al diseñar o participar en cualquier actividad, gestión o proyecto institucional. 2. Propone estrategias de comunicación para acercar la información de sus actividades y las de su equipo de trabajo, en los términos, niveles y medios pertinentes. 3. Presenta sus inconformidades u observaciones a una medida institucional o una acción de un compañero de trabajo, sin generar roces interpersonales. 4. Retroalimenta constructivamente a los miembros de su equipo de trabajo sobre sus esquemas de comunicación, y los apoya en sus procesos de mejora sobre el tema. 5. Empodera o delega el manejo de la información a otros miembros de la Empresa con base en los requerimientos institucionales.

III. DESCRIPCIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO, D.P.T

Competencias Laborales

MANUAL ANUAL DE FUNCIONES Y DE REQUISITOS MINIMOS

Área – Denominación del Cargo	Grado	N.
GERENCIA GENERAL		
Gerente General		1
Asistente Administrativo	I	1
ASESORÍA JURÍDICA		
Asesora Jurídica		1
Profesional Jurídico III	III	1
GERENCIA TÉCNICA		
Gerente Técnico y de Estructuración de Proyectos		1
Profesional I	I	2
Profesional Ambiental	I	1
Administrativo y Comercial		
Asistente Administrativo y Comercial I	I	1
Asistente Administrativo y Comercial II	II	1
GERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		
Gerente Administrativa y Financiera		1
Administrativo y Contable		
Profesional I	I	1
Profesional SGSST	I	1
Asistenciales		
Secretaria - Recepcionista	I	1
Conductor	I	1
Mensajero	I	1
Servicios Generales	I	1

DESCRIPCIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO, D.P.T.

Ítem	CARGO
NIVEL DIRECTIVO	
1	Gerente General
2	Asesora Jurídica
3	Gerente Técnico y de Estructuración de Proyectos
4	Gerente Administrativa y Financiera
NIVEL PROFESIONAL	
5	Profesional Jurídico III
6	Profesional Ambiental
7	Profesional I
8	Profesional SGSST
9	Asistente Administrativo y Comercial I
NIVEL ASISTENCIAL	
10	Asistente Administrativo y Comercial II
11	Asistente Administrativo
12	Asistente I - Secretaria - Recepcionista
13	Asistente I - Conductor
14	Asistente I - Mensajero
15	Asistente I - Servicios Generales