



EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

*¡ La empresa de todos !*

NIT: 890000439-9

## RESOLUCION No. 0225 (Abril 21 de 2017)

**“Por el cual se crea un cargo de Trabajador Oficial en la Planta de Empleos Públicos y de Personal de Trabajadores Oficiales de Empresas Públicas de Armenia, EPA ESP y se incorpora y adiciona al Manual Especifico de Funciones y Competencias Laborales, el cargo de Trabajador Oficial creado en la Planta de Empleos Públicos y de Personal de Trabajadores Oficiales de Empresas Públicas de Armenia, EPA ESP y se dictan otras disposiciones.”.**

**EL GERENTE GENERAL DE EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA, EPA ESP,** en uso de sus facultades legales, en especial las que le confiere el Acuerdo de Junta Directiva No. 004 del 20 de abril de 2017, y,

### CONSIDERANDO:

1. Que Empresas Públicas de Armenia EPA ESP, y la Escuela Superior de Administración Pública ESAP, territorial Quindío y Risaralda, celebraron el Convenio Interadministrativo No 051 fechado 22 de Junio de 2015, con el fin de adelantar el Estudio Técnico que le permitiera a ésta Empresa Industrial y Comercial del Estado, del orden municipal, identificar sus debilidades estructurales internas, los problemas organizacionales que la afectan en la administración y operación de los servicios públicos a su cargo, siendo necesario para ello adelantar la revisión de la estructura organizacional de la empresa, para mejorar la atención de nuevos servicios y atender adecuadamente a las demandas ciudadanas e institucionales, gestando la necesidad en la creación de nuevos cargos en cumplimiento de la normatividad que rige el sector y por haber reasumido la prestación directa del servicio de aseo a partir del año 2012 que genero una ampliación en su estructura organizacional que hoy se hace necesario fortalecer.
2. Que el objetivo o propósito fundamental del Convenio Interadministrativo era lograr el diseño de una propuesta de reorganización administrativa y operativa integral, que le permita a la Empresa estructurarse de tal manera, que sea competitiva en la prestación de los servicios públicos domiciliarios que, por mandato constitucional, (art. 365) y legal (Ley 142 de 1994) se encuentran sometidos al régimen de competencia, proyectándose hacia el futuro con los mejores estándares posibles.
3. Que la ejecución del convenio se llevó a cabo con la participación de la Alta Dirección o staff directivo de la Empresa y la Coordinación del Proyecto por parte de la ESAP, a quienes les correspondió aplicar la técnica de Top Down, para el análisis estratégico y de posicionamiento empresarial.





EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

*¡ La empresa de todos !*

NIT: 890000439-9

4. Que así mismo, se integró un equipo de enlace conformado por profesionales designados por la Empresa y profesionales seleccionados por la ESAP, quienes aplicaron la técnica de Bottom Up para el levantamiento de la información, cooperada entre las partes y de manera integral levantada in situ, incluyendo el análisis en la prestación de servicios, caracterización de procesos, análisis de en la aplicación de encuestas y validación de datos, con el fin de facilitar el diagnóstico en los aspectos exigidos para la elaboración del estudio técnico.
5. Que luego de obtenida la información de los dos equipos de trabajo de la Empresa y de la ESAP, se comenzó la formulación de las alternativas viables para ser aplicadas en la empresa y la selección de la alternativa que ha de implementarse en definitiva, **en consideración a las capacidades presupuestales**, financieras, económicas y normativas que rigen la operación de la EPA ESP.
6. Que con base en la información acopiada y la alternativa seleccionada (bajo los parámetros técnicos y financieros), la ESAP presentó y socializó, ante la Junta Directiva de la empresa, el estudio técnico correspondiente, el cual desarrolla la alternativa escogida y los proyectos de actos administrativos que fueron sometidos por el Gerente a discusión y decisión de la Junta Directiva.
7. Que correspondió a la Junta Directiva decidir sobre la propuesta de Estructura Organizacional presentada en el Estudio Técnico elaborado por la ESAP, a iniciativa del Gerente, que luego de las discusiones de rigor fue aprobada mediante Acuerdo No. 032 del veintiuno (21) de diciembre de 2015.
8. Que en la misma medida, le correspondió a la Junta Directiva decidir sobre la propuesta de Escala Salarial o de Remuneración para los diferentes empleos públicos y cargos de trabajadores oficiales que conforman la Planta de Personal de Empresas Públicas de Armenia ESP, presentada en el Estudio Técnico elaborado por la ESAP, a iniciativa del Gerente, aprobada según acuerdo 033 de diciembre 21 de 2015.
9. Que la Junta Directiva de Empresas Públicas de Armenia EPA ESP, mediante Acuerdo de Junta No. 034 del 21 de Diciembre de 2015, delegó en el Gerente General de Empresas Públicas de Armenia ESP, de manera pro tempore, por espacio de seis (6) meses, la precisa facultad consagrada en el numeral 16 del artículo 22 del Acuerdo No. 013 del 8 de Octubre de 2007 o Estatutos de la Empresa, en cabeza de la Junta Directiva, autorización que le permitía:

a.-Ajustar la Escala Salarial o de Remuneración del año 2015, conforme al reajuste salarial aprobado por la Junta Directiva para el año 2016.





EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

*¡ La empresa de todos !*

NIT: 890000439-9

- b.-Establecer la Planta de Empleos Públicos de dirección o gerencia media, conforme a las recomendaciones dadas por la ESAP en el Estudio Técnico presentado y adoptado por la Junta Directiva según acta 019 de diciembre de 2015 y mediante Acuerdo No.032 del 21 de Diciembre de 2015, que establece la nueva estructura orgánica interna de la empresa, de acuerdo a las capacidades financieras y presupuestales de la Empresa.
- c.-Fijar la planta de cargos de trabajadores oficiales, conforme a las recomendaciones dadas por la ESAP en el Estudio Técnico presentado y adoptado por la Junta Directiva según acta 019 de diciembre de 2015 y mediante Acuerdo No.032 del 21 de Diciembre de 2015, que establece la nueva estructura orgánica interna de la empresa, de acuerdo a las capacidades financieras y presupuestales de la Empresa.
- 10.-Que en virtud de tales facultades se expidió la Resolución 0496 del 22 de Diciembre de 2015 Por el cual se crearon (6) seis Empleos Públicos y (104) ciento cuatro cargos de Trabajadores Oficiales, **en primera fase**, en la Planta de Empleos Públicos y de Personal de Trabajadores Oficiales de Empresas Públicas de Armenia, EPA ESP y se dictaron otras disposiciones, **de los cuales 59 corresponden al servicio de Aseo.**
- 11.-Que igualmente, se expidió la resolución 0497 del 22 de diciembre de 2015, Por la cual se Incorpora y adiciona el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales de unos Empleos Públicos y el Manual de Obligaciones y Compromisos Laborales de unos cargos de Trabajadores Oficiales creados en la Planta de Empleos Públicos y de Personal de Trabajadores Oficiales de Empresas Públicas de Armenia, EPA ESP y se dictan otras disposiciones”.
- 12.- Que también se expidió, en segunda fase, la Resolución 0192 de abril 8 de 2016 “Por el cual se crearon unos cargos de Trabajadores Oficiales en la Planta de Empleos Públicos y de Personal de Trabajadores Oficiales de Empresas Públicas de Armenia, EPA ESP y se incorpora y adiciona al Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales, los cargos de Trabajadores Oficiales creados en la Planta de Empleos Públicos y de Personal de Trabajadores Oficiales de Empresas Públicas de Armenia, EPA ESP y se dictan otras disposiciones”.
- 13.-Que la Junta Directiva de Empresas Públicas de Armenia EPA ESP, mediante Acuerdo de Junta No. 004 del 20 de abril de 2017, delegó en el Gerente General de Empresas Públicas de Armenia ESP, de manera pro tempore, por espacio de seis (6) meses, la precisa facultad consagrada en el numeral 16 del artículo 22 del Acuerdo No. 013 del 8 de Octubre de 2007 o Estatutos de la Empresa, en cabeza de la Junta Directiva, autorización que le permite:





EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

*¡ La empresa de todos !*

NIT: 890000439-9

- 1.-Ajustar la Escala Salarial o de Remuneración del año 2016, conforme al reajuste salarial aprobado por la Junta Directiva para el año 2017.
- 2.-Ajustar la planta de cargos de trabajadores oficiales, conforme a las necesidades del servicio y las recomendaciones dadas por la ESAP en el Estudio Técnico presentado y adoptado por la Junta Directiva según acta 019 de diciembre de 2015 elevado a decisión administrativa mediante Acuerdo No. 032 del 21 de Diciembre de 2015, que establece la nueva estructura orgánica interna de la empresa y en armonía con el proyecto de creación de la oficina de atención al ciudadano que presentó la Dirección Comercial de la entidad, de acuerdo a las capacidades financieras y presupuestales de la Empresa.
- 14.- Que las decisiones administrativas a adoptar se fundamentan en las necesidades del servicio, igual que el proyecto de creación de la oficina de atención al ciudadano que presentó la Dirección comercial de la entidad, que es una obligación legal de la empresa y el cual hace parte integral del presente acto.
- 15.- Que actualmente existe un profesional universitario grado I, adscrito a la Dirección Comercial que cumple con las funciones de coordinación de la oficina de Quejas y Reclamos que debe ascenderse para cumplir con las responsabilidades señaladas en el proyecto de creación de la oficina de atención al ciudadano, según requerimientos legales.
- 16.-Que se hace necesario igualmente, incorporar y adicionar al Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales, el cargo de Trabajador Oficial que se cree en la Planta de Empleos Públicos y de Personal de Trabajadores Oficiales de Empresas Públicas de Armenia, EPA ESP, atendiendo las instrucciones del Departamento Administrativo de la Función Pública, DAFP, contenidas en la Guía de Octubre de 2014 y lo establecido en el Decreto Nacional 2484 del 2 de diciembre de 2012.

Que en mérito de lo expuesto, el Gerente General de Empresas Públicas de Armenia ESP,

#### RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO.** De conformidad con las conclusiones del estudio técnico, al igual que el proyecto de creación de la oficina de atención al ciudadano que presentó la Dirección comercial de la entidad que es una obligación legal de la empresa y lo dispuesto en el acuerdo 004 de abril 21 de 2015, créanse 1 cargo adicional para atender las nuevas actividades y la eficiente prestación del servicio en el área comercial de la empresa, conforme a las especificaciones que se señalan en el artículo siguiente.





EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

*¡ La empresa de todos !*

NIT: 890000439-9

**PARÁGRAFO:** La provisión del cargo de trabajador oficial a que se refiere el presente artículo, se sujetarán a la disponibilidad presupuestal que se certifique para este caso.

**ARTICULO SEGUNDO.** Créase el siguiente **cargo de Trabajador Oficial** que entrará a formar parte de la nueva Planta de Empleos y de Personal de Empresas Públicas de Armenia EPA ESP en el servicio de Atención al ciudadano, adscrito a la dirección Comercial de la empresa :

**DIRECCION COMERCIAL .- Oficina de Atención al Ciudadano**

DENOMINACIÓN DEL CARGO DE TRABAJADOR OFICIAL	CÓDIGO	NUEVO GRADO	CANT
Profesional Especializado	222	07	1
<b>SUBTOTAL</b>			1

**TOTAL CARGOS DE TRABAJADORES OFICIALES CREADOS : uno (01)**

**ARTÍCULO TERCERO.** Como consecuencia de las anteriores disposiciones, incorpórese 1 cargo de trabajador oficial a la "Planta de Empleos y de Personal" de Empresas Públicas de Armenia EPA ESP a la Dirección de Comercial Oficina de Atención al Ciudadano. , conforme a la Estructura Orgánica Interna, aprobada por la Junta Directiva mediante los Acuerdos No. 032 del 21 de Diciembre de 2015 y Escala Salarial Vigente debidamente actualizada **como ordena el acuerdo 033 del 21 de diciembre de 2015.**

**ARTÍCULO CUARTO.** **Suprimase** el cargo de Profesional universitario I Adscrito a la Dirección Comercial de la planta de trabajadores Oficiales adscritos, una vez se haga el ascenso respectivo.

**ARTICULO QUINTO:** Expedir el Manual de Obligaciones y Compromisos Laborales del cargo de Trabajador Oficial creado en la Planta de Personal de Trabajadores Oficiales de Empresas Públicas de Armenia, EPA ESP, atendiendo las instrucciones del Departamento Administrativo de la Función Pública, DAFP, contenidas en la Guía de Octubre de 2014 y lo establecido en el Decreto Nacional 2484 del 2 de diciembre de 2012, así :

**1.- DIRECCION COMERCIAL**

**1.1.- Oficina de Atención al Ciudadano**





EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

*¡ La empresa de todos !*

NIT: 890000439-9

### I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

<b>Nivel:</b>	Profesional
<b>Denominación del empleo:</b>	Profesional Especializado
<b>Código:</b>	222
<b>Grado:</b>	07
<b>No de cargos:</b>	Uno (1)
<b>Dependencia:</b>	Dirección Comercial
<b>Cargo del jefe Inmediato:</b>	Director Comercial

### II. AREA FUNCIONAL/PROCESO

Dirección Comercial / Proceso de soporte

### III. OBJETO CONTRACTUAL

Planear, coordinar, ejecutar y controlar todo lo relacionado con la Oficina de Atención al Ciudadano, garantizando la recepción, manejo y respuesta integral en concordancia con la normatividad a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes interpuestas por los usuarios en relación con la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo y complementarios.

### IV. RESPONSABILIDADES CONTRACTUALES

1. Coordinar con el grupo de trabajo del área, la resolución de las PQRDS que por cualquier medio autorizado presenten los usuarios, siguiendo los procedimientos establecidos.
2. Dar cumplimiento al procedimiento administrativo frente al agotamiento de la vía gubernativa respecto de las peticiones radicadas en la entidad.
3. Elaborar proyecciones estadísticas con el fin de mejorar el rendimiento de la Oficina de Atención al Ciudadano y proponer soluciones que busquen atacar los altos porcentajes de PQRDS.
4. Velar por el cumplimiento y desempeño laboral de los integrantes del área e implementar acciones de mejora.
5. Velar porque la Oficina de Atención al Ciudadano entregue los resultados esperados en el máximo porcentaje y mejorar en cuanto a las falencias que no permitan obtener un óptimo desempeño.
6. Aportar ideas al área y a la Empresa en procura de mejorar los procesos y las relaciones con la Atención Integral al Ciudadano.
7. Mantener buenas relaciones interpersonales en la empresa, con la comunidad y los compañeros de trabajo.
8. Ejecutar y verificar el cumplimiento de los procedimientos e indicadores del área a su cargo y velar por su permanente mejoramiento y/o actualización.
9. Ejecutar las actividades en cumplimiento de Leyes que regulan la Prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios y el Contrato de Condiciones





EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

*¡ La empresa de todos !*

NIT: 890000439-9

Uniforme (CCU).

10. Realizar reporte semanal de las novedades frente las atenciones verbales y escritas.
11. Cumplir en una forma eficiente y eficaz con todas las funciones asignadas.
12. Presentar informes periódicos acerca del cumplimiento de planes de trabajo ejecutados de acuerdo a requerimientos de la empresa.
13. Realizar registro y archivo de toda la documentación que deba conservarse en la Empresa de conformidad con los procedimientos normativos.
14. Apoyar el sistema de gestión integrado de acuerdo con las directrices de la alta dirección y política institucional.
15. Aplicar acciones de mejora en el desempeño en cumplimiento del Sistema Integrado de Gestión.
16. Practicar el autocontrol en el desarrollo de las actividades de acuerdo con la necesidad del proceso.
17. Coadyuvar al líder del proceso en la etapa precontractual y de interventoría de los contratistas cuando los procesos así lo requiera. de acuerdo con el proceso.
18. Ejecutar todas las actividades y responsabilidades asignadas en el sistema de seguridad y salud en el trabajo de acuerdo la documentación establecida.
19. Devolver la totalidad de los documentos que se soliciten en calidad de préstamos al centro de documentación y/o archivo central de acuerdo con las políticas institucionales

#### V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS

- a) Conocimiento en Derecho
- b) Conocimiento sobre Servicios Públicos Domiciliarios
- c) Conocimiento sobre atención al usuario, liderazgo y planeación.
- d) Conocimiento sobre manejo de procesos y procedimientos, medios y sistemas de información.
- e) Conocimiento sobre dirección y desarrollo de personal.
- f) Conocimiento sobre salud y seguridad en el trabajo
- g) Conocimiento en MECI y SGC

#### VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

a) Comunes	b) Por Nivel
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Orientación a resultados</li> <li>- Orientación al usuario y al ciudadano</li> <li>- Transparencia</li> <li>- Compromiso institucional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocimiento del entorno</li> <li>- Planeación</li> <li>- Aprendizaje Continuo</li> <li>- Experticia profesional</li> <li>- Trabajo en equipo y Colaboración</li> <li>- Creatividad e Innovación</li> </ul>

#### VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA





EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

*¡ La empresa de todos !*

NIT: 890000439-9

Formación Académica	Experiencia
<b>Área del conocimiento:</b> Derecho <b>Núcleo Básico del Conocimiento:</b> Titulado en derecho con especialización .	Dos (2) años de experiencia profesional y un año en funciones relacionadas con el cargo

**ARTICULO SEXTO .** Incorpórese y adicionase al Manual Especifico de Funciones y Competencias Laborales de EPA ESP las obligaciones del Trabajador Oficial creado en la Planta de Empleos , según la presente Resolución , conforme a la Estructura Orgánica Interna y Escala Salarial aprobada por la Junta Directiva mediante los Acuerdos No. 032 y No. 033 del 21 de Diciembre de 2015.

**ARTÍCULO SEPTIMO.** La presente Resolución rige a partir de la fecha de su promulgación y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

### COMUNIQUESE Y CUMPLASE

Dado en el municipio de Armenia a los ocho (21) días del mes de abril de dos mil diez y siete (2017).

  
**CARLOS ALBERTO HURTADO PLAZAS**  
Gerente General EPA ESP

Proyectó y Revisó : **JAVIER ROA RESTREPO.**-Director Jurídico y Secretario General EPA ESP 



www.epa.gov.co  
CAM, Centro Administrativo Municipal  
PBX: 741 1780 - Daños: 116