

*Manual de Funciones y Competencias Laborales  
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios*

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO	
<b>Nivel:</b>	Directivo
<b>Denominación del Empleo:</b>	Jefe de Oficina
<b>Código:</b>	0137
<b>Grado:</b>	20
<b>No. de Cargos:</b>	Tres (3)
<b>Dependencia:</b>	Donde se ubique el cargo
<b>Cargo del Jefe Inmediato:</b>	Presidente de la República

II. ÁREA FUNCIONAL
Oficina de Control Interno

III. PROPÓSITO PRINCIPAL
Dirigir y orientar la implementación, evaluación y seguimiento del Sistema de Control Interno en la Superintendencia, de acuerdo con la normativa vigente.

IV. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES ESENCIALES
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Planear, dirigir y organizar la verificación y evaluación del Sistema de Control Interno de la Superintendencia.</li> <li>2. Verificar que el Sistema de Control Interno esté formalmente establecido en la Superintendencia y que su ejercicio logre ser intrínseco al desarrollo de las funciones de todos los cargos y, en particular, de los que tengan responsabilidad de mando.</li> <li>3. Constatar que los controles definidos para los procesos y actividades de la Superintendencia se cumplan por parte de los responsables de su ejecución.</li> <li>4. Verificar que los controles asociados a las actividades de la Superintendencia, estén definidos, sean apropiados y se mejoren permanentemente.</li> <li>5. Velar por el cumplimiento de las normas, políticas, procedimientos, planes, programas, proyectos y metas de la Superintendencia y recomendar los ajustes necesarios.</li> <li>6. Servir de apoyo a los servidores de la Entidad en el proceso de toma de decisiones para obtener los resultados esperados.</li> <li>7. Verificar los procesos relacionados con el manejo de los recursos, bienes y sistemas de información de la Superintendencia y recomendar los correctivos a que haya lugar.</li> <li>8. Fomentar la cultura del autocontrol que contribuya al mejoramiento continuo en el cumplimiento de la misión institucional.</li> <li>9. Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana que adopte la Superintendencia.</li> <li>10. Mantener permanentemente informados a los directivos acerca del estado del control interno dentro de la Superintendencia, dando cuenta de las debilidades detectadas y de las fallas en su cumplimiento.</li> <li>11. Publicar un informe del estado del control interno de la Superintendencia en su página web.</li> <li>12. Asesorar a las dependencias de la Superintendencia en la adopción de acciones de mejoramiento recomendadas por los entes de control.</li> <li>13. Evaluar la gestión de las dependencias encargadas de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias, reclamos y denuncias y rendir al Superintendente un informe semestral.</li> <li>14. Poner en conocimiento de los organismos competentes, la comisión de hechos presuntamente irregulares que conozca en desarrollo de sus funciones.</li> </ol>

15. Actuar como interlocutor de los organismos de control en desarrollo de las auditorías que practiquen en la Entidad, y en la recepción, coordinación, preparación y entrega de la información requerida.
16. Asesorar a las dependencias de la Entidad en la identificación y prevención de los riesgos que puedan afectar el logro de sus objetivos.
17. Desarrollar programas de auditoría y formular las observaciones y recomendaciones pertinentes.
18. Participar en los procesos del Sistema Integrado de Gestión de los que sea parte.
19. Desempeñar las demás funciones que les sean asignadas por el jefe inmediato, de acuerdo con la naturaleza del empleo y el área de desempeño.

<b>V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normas del Modelo Estándar de Control Interno</li> <li>• Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG</li> <li>• Metodologías y técnicas de auditorías</li> <li>• Sistemas de control</li> <li>• Planes de mejoramiento</li> <li>• Evaluación de proyectos</li> <li>• Gestión de riesgos</li> <li>• Gestión y seguridad de la información</li> </ul>	
<b>VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES</b>	
<b>Comunes</b>	<b>Por Nivel Jerárquico</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprendizaje continuo</li> <li>• Orientación a resultados</li> <li>• Orientación al usuario y al ciudadano</li> <li>• Compromiso con la organización</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Adaptación al cambio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visión estratégica</li> <li>• Liderazgo efectivo</li> <li>• Planeación</li> <li>• Toma de decisiones</li> <li>• Gestión del desarrollo de las personas</li> <li>• Pensamiento Sistémico</li> <li>• Resolución de conflictos</li> </ul>
<b>Competencias para el Jefe de Oficina de Control Interno</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación a resultados</li> <li>• Liderazgo e iniciativa</li> <li>• Adaptación al cambio</li> <li>• Planeación</li> <li>• Comunicación efectiva</li> </ul>	

<b>VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA</b>	
<b>Estudios</b>	<b>Experiencia</b>
Título profesional.  Título de posgrado en la modalidad de maestría.  Tarjeta o matrícula profesional en aquellos casos reglamentados por la ley.	Cuarenta y seis (46) meses de experiencia profesional relacionada en temas de control interno.
<b>ALTERNATIVA</b>	
<b>Formación Académica</b>	<b>Experiencia</b>
Título profesional.  Título de posgrado en la modalidad de especialización.  Tarjeta o matrícula profesional en aquellos casos reglamentados por la ley.	Cincuenta y ocho (58) meses de experiencia profesional relacionada en temas de control interno.

*Manual de Funciones y Competencias Laborales  
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios*

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO	
<b>Nivel:</b>	Profesional
<b>Denominación del Empleo:</b>	Profesional Universitario
<b>Código:</b>	2044
<b>Grado:</b>	11
<b>No. de Cargos:</b>	Veinticuatro (24)
<b>Dependencia:</b>	Donde se ubique el cargo
<b>Cargo del Jefe Inmediato:</b>	Quien ejerza la supervisión directa

II. ÁREA FUNCIONAL
Oficina Asesora Jurídica

III. PROPÓSITO PRINCIPAL
Desarrollar las actividades relacionadas con la gestión de cobro y análisis de cartera, y la sustanciación de los procesos de cobro coactivo de la Entidad.

IV. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES ESENCIALES
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar que los títulos ejecutivos contengan los datos requeridos para su cobro y revisar que se encuentren en el aplicativo diseñado para ello.</li> <li>2. Proyectar las respuestas a los derechos de petición y demás solicitudes asignadas que tengan relación con el proceso de cobro de la dependencia.</li> <li>3. Acompañar la gestión del cobro persuasivo de la cartera, de acuerdo con las políticas y procedimientos establecidos.</li> <li>4. Sustanciar los procesos de cobro coactivo que le sean asignados y actualizar la información correspondiente en el sistema.</li> <li>5. Indicar a los interesados en acuerdos de pago, las condiciones y formas de pago, según las directrices de la Entidad y la normatividad vigente.</li> <li>6. Revisar que los expedientes físicos y virtuales de los procesos de cobro se encuentren debidamente conformados.</li> <li>7. Preparar los reportes de información que le sean requeridos por la Coordinación del Grupo.</li> <li>8. Participar en la implementación de las mejoras y acciones relacionadas con la gestión de cobro de la Entidad.</li> <li>9. Cumplir con los indicadores de gestión, estándares de desempeño, mecanismos de evaluación y control a los procesos que desarrolle en el cumplimiento de las funciones propias del cargo.</li> <li>10. Desempeñar las demás funciones que le sean asignadas por la autoridad competente, de acuerdo con el área de desempeño, el nivel jerárquico y la naturaleza del empleo.</li> </ol>

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Estructura organizacional.</li> <li>2. Manejo de cobranzas y cuentas por cobrar</li> <li>3. Sistemas de Liquidación de intereses y tablas de amortización para refinanciación de deudas.</li> <li>4. Gestión Pública.</li> <li>5. Sistema Integrado de Gestión</li> <li>6. Modelo Estándar de Control Interno.</li> <li>7. Modelo Integrado de Planeación y Gestión.</li> <li>8. Herramientas ofimáticas, internet y manejo de aplicativos.</li> <li>9. Normatividad vigente relacionada con el área de desempeño y la dependencia asignada.</li> </ol>

<b>VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES</b>	
<b>Comunes</b>	<b>Por Nivel Jerárquico</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprendizaje continuo</li> <li>• Orientación a resultados</li> <li>• Orientación al usuario y al ciudadano</li> <li>• Compromiso con la Organización</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Adaptación al cambio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aporte técnico profesional</li> <li>• Comunicación efectiva</li> <li>• Gestión de procedimientos</li> <li>• Instrumentación de decisiones</li> </ul> <p>Se agregan cuando tenga personal a cargo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección y desarrollo de personal</li> <li>• Toma de decisiones</li> </ul>

<b>VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA</b>	
<b>Formación Académica</b>	<b>Experiencia</b>
<p>Título profesional en la disciplina académica (profesión) del núcleo básico de conocimiento en: Administración o Contaduría o Economía o Derecho y Afines.</p> <p>Tarjeta o matrícula profesional en aquellos casos reglamentados por la ley.</p>	<p>Treinta (30) meses de experiencia profesional relacionada.</p>
<b>ALTERNATIVA</b>	
<b>Formación Académica</b>	<b>Experiencia</b>
<p>Título profesional en la disciplina académica (profesión) del núcleo básico de conocimiento en: Administración o Contaduría o Economía o Derecho y Afines.</p> <p>Título de posgrado en la modalidad de especialización en áreas relacionadas con las funciones del cargo.</p> <p>Tarjeta o matrícula profesional en aquellos casos reglamentados por la ley.</p>	<p>Seis (6) meses de experiencia profesional relacionada.</p>