REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL

NIT: 899.999.040-4

LOS SUSCRITOS DELEGADOS DEL REGISTRADOR NACIONAL DEL ESTADO CIVIL DE LA DELEGACIÓN DEPARTAMENTAL DE ANTIOQUIA

CERTIFICAN:

Que la señora **DEIDER YASMIN ROLDAN DUQUE**, identificada con la cédula de ciudadanía 32.560.025, labora al servicio de la Registraduria Nacional del Estado Civil en este Departamento, como supernumeraria en la Registraduria Municipal de Yarumal – Antioquia, como se describe a continuación:

CARGO	GRADO	FECHA INGRESO	FECHA RETIRO	TIPO DE VINCULACIÓN
Auxiliar Administrativo	5120-04	08/03/2022	17/03/2022	Supernumeraria
Auxiliar Administrativo	5120-04	12/05/2022	14/05/2022	Supernumeraria
Auxiliar Administrativo	5120-04	27/05/2022	29/05/2022	Supernumeraria
Auxiliar Administrativo	5120-04	17/06/2022	19/06/2022	Supernumeraria
Auxiliar Administrativo	5120-04	09/08/2022	31/12/2022	Supernumeraria
Auxiliar Administrativo	5120-04	01/06/2023	31/08/2023	Supernumeraria

ADVERTENCIA: La presente certificación no presenta tachaduras ni enmendaduras. Si el número de la cédula de ciudadanía no corresponde con el de la persona solicitada **ESTA CERTIFICACION CARECE DE VALIDEZ**, y es **INEFICAZ** Si se utiliza con propósitos diferente a los autorizados, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes.

REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL

NIT: 899999.040-4

LOS SUSCRITOS DELEGADOS DEL REGISTRADOR NACIONAL DEL ESTADO CIVIL DE LA DELEGACIÓN DEPARTAMENTAL DE ANTIOQUIA

CERTIFICAN:

CARGO	GRADO	FECHA INGRESO	FECHA RETIRO	TIPO DE VINCULACIÓN
Auxiliar Administrativo	5120-04	01/09/2023	30/09/2023	Supernumeraria

Se expide a solicitud de la interesada, para trámites personales.

Dada en Medellín, a los 15 días del mes de septiembre del 2023.

ADOLFO RAFAEL FERNÁNDEZ LAGUNA **JOSE ASDRUBAL ZAPATA CANO**
Delegados del Registrador Nacional del Estado.

Elaboro: Johanna Villa.

ADVERTENCIA: La presente certificación no presenta tachaduras ni enmendaduras. Si el número de la cédula de ciudadanía no corresponde con el de la persona solicitada **ESTA CERTIFICACION CARECE DE VALIDEZ**, y es **INEFICAZ** Si se utiliza con propósitos diferente a los autorizados, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes.

IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO

Nivel: Asistencial
Denominación del Empleo: Auxiliar Administrativo
Código: 5120
Grado: 04
Cargo del Jefe Inmediato: Delegado Departamental / Registrador Especial / Registrador Auxiliar / Registrador Municipal
Dependencia: Delegación Departamental

ÁREA FUNCIONAL

Nivel Desconcentrado - Delegación Departamental - Registraduría Especial - Registraduría Auxiliar - Registraduría Municipal

PROPÓSITO DEL EMPLEO

Apoyar la ejecución de las acciones de tipo administrativo relacionadas con las funciones de la dependencia que sea asignado, con base en los lineamientos institucionales, como contribución a la prestación oportuna, eficiente y eficaz del servicio.

FUNCIONES ESENCIALES

1. Atender a los usuarios internos y externos siguiendo normas de protocolos y procedimientos establecidos por la RNEC.

2. Tramitar documentos propios del área teniendo en cuenta normas técnicas, sistemas y procesos de organización y especificaciones o características estipuladas en el sistema de Gestión Documental

3. Organizar, actualizar y archivar la información y registros relacionados con la gestión del área, de acuerdo con las normas de seguridad, parámetros y procedimientos establecidos por la RNEC.

4. Apoyar la realización de labores que faciliten la gestión administrativa del área teniendo en cuenta necesidades, importancia, prioridades y frecuencia de los asuntos a tratar, de acuerdo con las normas, lineamientos y políticas institucionales.

5. Desempeñar las demás funciones que le sean asignadas por el Registrador Nacional del Estado Civil o el jefe inmediato, según la naturaleza y el nivel del empleo.

CONOCIMIENTOS BÁSICOS ESENCIALES

Comunes:

1. Manejo de Herramientas Ofimáticas
2. Constitución Política de Colombia - Estructura del Estado - Derechos Fundamentales - Mecanismos de Participación Ciudadana - Funciones de la Organización Electoral
3. Código Único Disciplinario y/o las normas que lo deroguen, modifiquen o adicionen

Específicos:

1. Principios de atención al usuario y prestación del servicio
2. Acceso a la información y protección de datos
3. Gestión Documental

COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

Además de las competencias comunes y por nivel jerárquico establecidas en la Resolución No. 4171 de 2023 y las que la adicionen, modifiquen o deroguen, y su Anexo No. 2, deberá cumplir con las siguientes competencias comportamentales:

- Conocimientos Técnicos
- Comunicación Eficaz
- Tolerancia a la Presión del Trabajo
- Profundidad en el conocimiento de los servicios.

NIVEL DE PROFUNDIDAD: 1

REQUISITOS

Experiencia

No Aplica

Educación

Título de Bachiller

EQUIVALENCIAS

- Título de formación tecnológica o de formación técnica profesional por un año (1) de experiencia relacionada, siempre y cuando se acredite la terminación y aprobación de los estudios en la respectiva modalidad.

- Un (1) año de educación superior por dos (2) años de experiencia específica o relacionada, y viceversa, siempre y cuando se acredite un diploma de bachiller.

- Diploma de bachiller en cualquier modalidad, por aprobación de cuatro (4) años de educación básica secundaria y dos (2) años de experiencia y viceversa.

- Aprobación de un (1) año de educación básica secundaria por un (1) año de experiencia y viceversa, siempre y cuando se acredite la formación básica primaria.

- Un (1) año de educación básica primaria por un (1) año de experiencia específica o relacionada y viceversa.

- Un curso de 20 horas relacionado con las funciones del cargo por un (1) mes de experiencia y viceversa.

- La formación que imparte el SENA, podrá compensarse así:

- El modo de formación «aprendizaje», por tres (3) años de formación básica secundaria y viceversa, o por dos (2) años de experiencia específica o relacionada.

- El modo de formación «complementación», por el diploma de bachiller en cualquier modalidad o viceversa, o por tres años de experiencia específica o relacionada.

- El modo de formación «técnica», por tres (3) años de formación en educación superior y viceversa, o por cuatro (4) años de experiencia específica o relacionada.

LA DIRECCIÒN DE TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA AGUAS DEL NORTE ANTIOQUEÑO S.A E.S. P
NIT. 900232836-0

EN EL PRESENTE SE CERTIFICA QUE:

DEIDER YASMIN ROLDAN DUQUE identificado con C.C. 15326387 de Yarumal, laboro en la empresa Aguas del Norte Antioqueño S.A.E.S.P como auxiliar atención al usuario desde 08/01/2016 hasta el 31/12/2016 desempeñando las siguientes funciones:

1. Asesorar a los usuarios que lo soliciten sobre el procedimiento para la radicación y solución de PQRS establecido por la empresa indicando los trámites y pasos a seguir con el fin de contribuir a la mejora continua de la empresa y de la prestación de los servicios.
2. Recibir al público, atender con prontitud cortesía y eficiencia las peticiones, los reclamos o quejas que se formulen en relación con los servicios prestados por la empresa, llevando un registro en orden cronológico, por servicio prestado y tramite dado.
3. Radicar en el módulo del software y los formatos correspondiente a las PQRS de forma inmediata la petición, queja o reclamo realizada por los usuarios y hacer el seguimiento a los documentos enviados y recibidos hasta la culminación de su propósito.
4. Tramitar, solucionar y responder las PQRS que presenten los usuarios de los servicios prestados por la empresa.
5. Recepcionar las solicitudes y asesorar a los nuevos suscriptores que lo soliciten sobre el procedimiento para instalación de nuevos servicios, indicando los trámites y pasos a seguir, diligenciando los formatos de solicitudes de viabilidad, derechos de conexión a nuevos usuarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo según lo establecido en los procedimientos para estos casos.
6. Cumplir los procedimientos descritos para cada uno de sus procesos con el fin de mejorar la prestación en el servicio, la satisfacción del cliente y contribuir al mejoramiento continuo de la empresa (SGI).
7. Proyectar de manera oportuna en coordinación con el director de la Unidad Técnico Operativa las respuestas a las peticiones, quejas y reclamos que interpongan los usuarios por los diferentes canales, y cuya solución pueda ser dada de manera inmediata y no amerite concepto jurídico.

8. Colaborar con el desarrollo de los planes, programas y proyectos que ejecute la unidad, y que coadyuven al logro de la excelencia en materia de atención al cliente interno y externo.
9. Tramitar asuntos de diferente índole, por delegación del superior inmediato y preparar informes de acuerdo con las instrucciones recibidas.
10. Elaborar cierre mensual de las solicitudes, quejas, peticiones y reclamos y consolidarlas para su presentación ante el jefe inmediato.
11. Atender y direccionar de manera atenta las comunicaciones telefónicas que reciba y direccionarlas a quien corresponda en el horario estipulado para la atención al usuario.
12. Programar en coordinación con el Director Técnico Operativo las visitas que requieran la utilización del Geófono o una nueva revisión para dar solución rápida y efectiva en cada uno de los casos que presenten anomalías en los consumos de un periodo facturado.
13. Colaborar en el levantamiento, revisión y actualización de los procedimientos que se utilicen en el área asignada, para garantizar su efectividad y pertinencia.
14. Pasar mensualmente al coordinador del área el informe de suscriptores y/o usuarios que solicitan los servicios de acueducto con las instrucciones del superior inmediato.
15. Adelantar de manera oportuna en coordinación con el personal operativo de apoyo al área técnica las labores de instalación de acometidas tanto del servicio de acueducto como el de alcantarillado.
16. Salvaguardar los equipos, información, materiales y archivos que estén a su cuidado y protección.
17. Realizar con la dirección de la Unidad Técnico Operativo, encuestas de satisfacción al cliente.
18. Responder por la información que le ha sido confiada y mantener reserva sobre ésta.
19. Coordinar con el director Comercial el proceso de corte y suspensión de acueducto, al igual que el de reconexión del mismo.
20. Presentar mensualmente informe de duplicados de facturas y reconexiones al Director Comercial.

21. Hacer el cuadre de caja diario de los dineros que se reciben como abonos autorizados a las cuentas vencidas y entregar al director Comercial dichos dineros

El presente certificado se expide a solicitud del interesado, para los fines que estime conveniente.

Para constancia se firma a los veintiséis (26) días del mes de enero de 2024.

Atentamente,

YESIKA ALEJANDRA LÓPEZ ZABALA
Directora Talento Humano
Aguas del Norte Antioqueño S.A E.S.P

Proyectó:	Reviso :	Aprobó:
Nombre:Yesika López Cargo: directora Talento Humano Firma:	Nombre: Yesika López Cargo: directora talento Humano Firma:	Nombre : Julián Stiven Herrera Agudelo Cargo: Gerente General Firma:

LA DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA AGUAS DEL NORTE ANTIOQUEÑO S.A E.S. P
NIT. 900232836-0

EN EL PRESENTE SE CERTIFICA QUE:

DEIDER YASMIN ROLDAN DUQUE identificado con C.C. 15326387 de Yarumal, laboro en la empresa Aguas del Norte Antioqueño S.A.E.S.P como auxiliar talento humano desde 01/01/2017 hasta el 31/12/2019 desempeñando las siguientes funciones:

1. Atender y tramitar las solicitudes relacionadas con el área de Talento Humano.
2. Recopilar las novedades de nómina de horas extras, control de asistencia, permisos, contrataciones y desvinculaciones de personal a fin de entregar y emitir un reporte actualizado para el pago de nómina.
3. Cumplir con los estándares administrativos, de calidad y servicio definidos por la Empresa Aguas del Norte Antioqueño S.A. E.S.P.
4. Participar activamente en las reuniones de grupos de trabajo para el diagnóstico y planes de mejoramiento.
5. Brindar el apoyo necesario para las funciones de comunicación, archivo, mercadeo que adelante la Dirección de Talento Humano y la Gerencia de la Sociedad.
6. Actualizar permanentemente las bases de datos y estadísticas relacionadas con la administración del personal vinculado a la Empresa Aguas del Norte Antioqueño S.A. E.S.P.
7. Contestar los requerimientos de carácter laboral presentados por los empleados, público, EPS y demás entes relacionados con la empresa.
8. Llevar el control de la fecha de terminación de los contratos de trabajo e informar a la dirección por lo menos con 30 días de anticipación.
9. Controlar los documentos de archivo de acuerdo con la normatividad vigente y con las necesidades de la sociedad, teniendo en cuenta que estos son documentos de reserva que deben permanecer en los expedientes de cada uno de los empleados o ex-empleados de la sociedad.

10. Garantizar que los informes que se generen de su gestión como los demás documentos solicitados por el superior inmediato sean confiables y oportunos.
11. Elaborar certificados laborales para el personal brindando información veraz que satisfaga las necesidades de los solicitantes.
12. Administrar el manual de funciones y competencia de los cargos de la institución, manteniéndolos actualizados.
13. Mantener la confidencialidad en el manejo de la información de acuerdo a los parámetros establecidos en el área de Talento Humano.
14. Participar en los diferentes programas de capacitación realizados o direccionados por la Empresa Aguas del Norte Antioqueño S.A. E.S.P. para el desarrollo de la persona o de su puesto de trabajo.
15. Actualizar información relacionada con los reglamentos, normas y procedimientos en la Gestión del Talento Humano.
16. Cumplir las demás funciones asignadas por el superior inmediato, el Representante Legal y/o directivos de la Institución, según la naturaleza del cargo, y aquellas funciones inherentes al cargo.

El presente certificado se expide a solicitud del interesado, para los fines que estime conveniente.

Para constancia se firma a los veintiséis (26) días del mes de enero de 2024.

Atentamente,

YESIKA ALEJANDRA LÓPEZ ZABALA
Directora Talento Humano
Aguas del Norte Antioqueño S.A E.S.P

Proyectó:	Reviso :	Aprobó:
Nombre:Yesika López Cargo: directora Talento Humano Firma:	Nombre: Yesika López Cargo: directora talento Humano Firma:	Nombre : Julián Stiven Herrera Agudelo Cargo: Gerente General Firma:

SGC-AGS20242501-2079

LA ASOCIACIÓN GREMIAL SINDICAL DE PROFESIONALES AL SERVICIO DE LA SALUD – PRODESA - CERTIFICA

El (La) señor (a) DEIDER YASMIN ROLDAN DUQUE, identificado(a) con cedula de ciudadanía número 32.560.025, participo desde el pasado 02 de enero de 2020 hasta el 31 de agosto de 2020, en la ejecución del contrato sindical que la ASOCIACIÓN GREMIAL SINDICAL DE PROFESIONALES AL SERVICIO DE LA SALUD- PRODESA suscribió con la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Yarumal (Ant), su participación fue como AUXILIAR ADMINISTRATIVO (SIAU).

El (La) compañero (a) DEIDER YASMIN ROLDAN DUQUE por su participación en la ejecución del aludido Convenio Colectivo Laboral (Contrato Sindical), recibió de acuerdo al Reglamento del Contrato Sindical y los Estatutos Sindicales una compensación periódica equivalente de un millón doscientos setenta y ocho mil novecientos nueve pesos M/L $1.278.909.

Se anexa descripción del cargo.

Cualquier información adicional con gusto le será suministrada en el 358 8127 – 312 6574304.

Dado a los 25 días del mes de enero de 2024.

Cordialmente,



ANA ISABEL AGUDELO ARANGO
Coordinadora de Contrato Sindical
PRODESA –AGS
NIT: 900.533.634-1

Firma y sello digital, para su validación, confirme directamente esta certificación.

I. IDENTIFICACIÓN	
Nivel	Técnico
Denominación del cargo	Auxiliar administrativo (SIAU)
Dependencia	Area asignada
Inmediato:	Quien ejerza supervisión inmediata

II. PROPÓSITO PRINCIPAL

PROPÓSITO PRINCIPAL: Ejecutar labores relacionadas con la orientación al usuario, brindando información sobre el portafolio de servicio de la empresa y recepcionar las quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios en general.

III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES

1. Suministrar en forma detallada y completa la información solicitada por los usuarios y compañeros de trabajo.
2. Coordinar el Sistema Integral de Información y Atención al Usuario (SIAU), haciendo énfasis sobre el funcionamiento del servicio de orientación y reclamos de la institución.
3. Captar las dificultades o fallas percibidas por los usuarios y los funcionarios de la institución, acerca de la calidad en la prestación de los servicios de salud.
4. Recibir quejas y reclamaciones escritas y entregarlas a la subgerencia correspondiente para su investigación y respuesta oportuna.
5. Abrir los diferentes buzones de sugerencias y clasificar las mismas por servicio y remitir a la subgerencia respectiva para su correspondiente tramite.
6. Proponer correctivos referentes a las quejas sobre las fallas en la prestación de los servicios.
7. Orientar a los usuarios y funcionarios de la ESE sobre todos los aspectos relacionados con la prestación de los servicios de salud de la institución.
8. Analizar y evaluar las quejas en compañía del Subgerente Científico y el Subgerente Administrativo para determinar puntos débiles en el funcionamiento de la institución y buscar su mejora.
9. Participar en el diseño de campañas de información y divulgación sobre los derechos y obligaciones que tienen los usuarios y funcionarios de los servicios de salud.
10. Promocionar en forma permanente entre los usuarios y los funcionarios cómo funciona el Sistema de Gestión de la Calidad para la prestación de servicios de Salud.
11. Proponer estrategias tendientes a mejorar la calidad de la prestación de servicios de salud y la atención de los usuarios.
12. Propiciar la participación activa comunitaria e institucional sobre el sistema de manejo de quejas.
13. Cuidar y velar por la adecuada custodia de la documentación e información que este bajo su responsabilidad o a la cual tenga acceso impidiendo o evitando sustracción, destrucción o

utilización indebida.

14. Presentar los informes que sean requeridos por el superior Jerárquico o la Gerencia.

15. Diligenciar correctamente y de acuerdo con las normas vigentes, toda la documentación y los registros que son de su responsabilidad para lograr el normal funcionamiento administrativo de la empresa.

16. Participar activamente en la formulación, desarrollo, ejecución y mejora del Plan de Gestión de la Calidad implementado en la Institución para contribuir al mejoramiento continuo de la prestación del servicio.

17. Participar activamente en los programas de capacitación que programe la institución.

18. Participar activamente en la elaboración, implementación, actualización y ejecución del plan de emergencias interno y externo de la institución para estar siempre preparados y actualizados ante estas eventualidades.

19. Participar activamente en las reuniones y comités que le programe la institución en cumplimiento de los objetivos misionales.

20. Ejercer el autocontrol en el desarrollo de todas las funciones que le sean asignadas con el fin de hacer uso adecuado, eficiente y racional de los recursos institucionales.

21. Cumplir con el código de ética, los reglamentos y normas de la Institución garantizando el compromiso institucional en el ejercicio de la función pública.

22. Reportar oportunamente las anormalidades en la prestación del servicio y proponer alternativas de solución.

23. Aplicar las normas de Salud Ocupacional durante la ejecución de sus funciones para evitar riesgos ocupacionales.

24. Desempeñar las demás funciones que conforme a la ley sean afines a la naturaleza cargo.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES

- Las quejas y reclamos presentadas por los usuarios son tramitadas diligentemente y permiten una intervención oportuna de las autoridades de la Institución.

- La solicitud de información sobre el portafolio de servicios de la entidad es oportuna y garantiza la prestación del mismo.

- El autocontrol en el desarrollo de las funciones asignadas garantiza el uso adecuado, eficiente y racional de los recursos institucionales

- La apertura de los buzones de sugerencias, su clasificación por servicios y la remisión a la subgerencia respectiva para su correspondiente trámite garantiza la oportuna intervención en la mejora de los servicios.

- El Compromiso Institucional se demuestra con el buen uso de los equipos entregados para el desempeño de la funciones, el uso racional de los insumos y con la asistencia y participación activa a las actividades programadas.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES

- Sistema General de Seguridad Social en Salud
- Sistema General de Garantía de la Calidad
- Informática básica
- Software de facturación y asignación de citas.
- Comunicación asertiva.
- Gestión de residuos sólidos.
- Normas sobre sistemas de información y atención al usuario
- Conocimientos básicos en sistemas (Word, Excel, Internet).
- Orientación al cliente
- Conocimiento sobre sistema general de seguridad social en salud.

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y DE EXPERIENCIA

Estudios

Bachiller en cualquier modalidad

Experiencia

No requiere

VII. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD

RESPONSABILIDAD

1. Desarrollar e implementar el sistema de gestión en su área de responsabilidad.
2. Asegurar el cumplimiento de la legislación.
3. Asegurar la mejora continua y la disminución de los peligros y riesgos.
4. Reportar todos los accidentes e incidentes.
5. Participar en la identificación de peligros y riesgos.
6. Reportar peligros nuevos identificados.
7. Asegurar la mejora continua y la disminución de los peligros y riesgos.
8. Evaluar los indicadores.
9. Utilizar los implementos de protección personal.
10. Son responsables de la operatividad eficiente de los procesos, actividades y tareas a su cargo; por la supervisión continua a la eficacia de los controles integrales. Así mismo, por desarrollar la auto evaluación permanente a los resultados de su labor, como parte del cumplimiento de las metas previstas por la dependencia a la cual pertenecen.

11. Cumplir con las disposiciones legales e institucionales y actuar de acuerdo con la ética de su profesión o disciplina.

12. Reportar condiciones inseguras observadas en las áreas de trabajo y los eventos adversos, incidentes y accidentes de trabajo inmediatamente después de su ocurrencia. Participar en sus investigaciones y en la definición de acciones correctivas y preventivas.

13. Contribuir a mejorar las condiciones ambientales, haciendo uso racional del agua y energía y evitando la contaminación y las sobras de alimentos.

14. Clasificar los residuos desde la fuente "sitio de generación".

AUTORIDAD

1. Detener la ejecución de un trabajo que ponga en riesgo la salud y vida de un funcionario o contratista, la estabilidad de la infraestructura de la Asociación o la afectación severa del medio ambiente.

2. Solicitar en forma oportuna cualquier entrenamiento que considere necesario para el buen desempeño en el puesto de trabajo.

3. Solicitar información de los riesgos a que puede verse expuesto en la ejecución de la labor encomendada, sus efectos y las medidas de prevención y control.

4. Hacer cumplir las normas, protocolos y reglamentos de la Asociación.

VIII. COMPETENCIAS COMUNES

Según lo establecido en la normatividad vigente.

IX. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

Según lo establecido en la normatividad vigente.