CORPORACIÓN UNIVERSITARIA AMERICANA

Personería Jurídica Resolución Nº 6341 de Octubre 17 de 2006 Ministerio de Educación Nacional
NIT. 900.114.439-4

ACTA INDIVIDUAL DE GRADO N°.2

0055-2-19-06-2020

En el Acta No. 0014 del libro de Actas de Grado No. 01 de la Corporación Universitaria Americana, consta, que en la ciudad de Barranquilla a los 19 días del mes de Junio de 2020, siendo la una y treinta (1:30 p.m.) Se llevó a cabo la ceremonia de grado, precedida por la Rectora y las autoridades académicas, debidamente autorizados mediante el Acuerdo N° 020 - 069 del 16 de Junio de 2020 del Consejo Directivo, avalado por Ministerio de Educación Nacional, mediante Registro Calificado N° 11230 del 26 de agosto de 2013, código SNIES 102753, y previo cumplimiento de los requisitos académicos legales y reglamentarios otorga el título de:

ESPECIALISTA EN GERENCIA EMPRESARIAL Y COMPETITIVIDAD

A

OSBELDYS ESTHER DURAN FIGUEROA

Identificad(a) con cédula de ciudadanía N° **1048280389** de Malambo,

En fe de lo anterior, se firma la presente Acta de Grado en la ciudad de Barranquilla, a los 19 días del mes de Junio de 2020.

Es fiel copia tomada del original, en lo pertinente.

HERBERT ORLADO VALENCIA VEGA
Decano de la facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables

MARIBEL YOLANDA MOLINA CORREA
Vicerrectora Académica

ALBA LUCÍA CORREDOR GÓMEZ
Rectora Nacional

LÁSTER ALFONSO GUTIÉRREZ CUADRO
Secretario General

LA FUNDACION UNIVERSITARIA SAN MARTIN

Personería Jurídica Resolución 12387 de Agosto 18 de 1981 M.E.N.

TENIENDO EN CUENTA QUE

Osbeldys Esther Durán Figueroa

IDENTIFICADO(A) CON LA C.C. No. 1048280389

CUMPLIÓ SATISFACTORIAMENTE LOS REQUISITOS ACADÉMICOS,
LEGALES Y REGLAMENTARIOS EXIGIDOS POR LA

Facultad de Administración de Empresas

LE OTORGA,
EN NOMBRE DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA
Y POR AUTORIZACIÓN DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL
EL TÍTULO DE:

Administrador de Empresas

EN FE DE LO CUAL FIRMAMOS Y REFRENDAMOS ESTE DIPLOMA, CON EL SELLO MAYOR DE LA FUNDACIÓN
EN BOGOTÁ, D.C., A LOS veintitres (23) DÍAS DEL MES DE Mayo DE dos mil catorce (2014)

RECTOR

DECANO

SECRETARIO GENERAL

DIPLOMA Nº 35076

La República de Colombia y en su Nombre el

Colegio Santa Rosa De Lima

Aprobado por Resolución No. 21.100 del 9-XII-87 de la Secretaría de Educación del Departamento del Atlántico

Confiere a:

Osbeldys Esther Durán Figueroa

Identificado(a) con T.I. No. 900320-62074 de Barranquilla

El Título de:

Bachiller Comercial

Por haber cursado y aprobado los estudios correspondientes al nivel de Educación Media Vocacional, según los planes y programas vigentes.

Directora

Secretaria

Registro de Diploma 482



Dado en Malambo, a los 7 días del mes de Diciembre de 2.006

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA AMERICANA

Personería Jurídica Resolución Nº 6341 de Octubre 17 de 2006 Ministerio de Educación Nacional
NIT. 900.114.439-4

ACTA INDIVIDUAL DE GRADO N°.2

0055-2-19-06-2020

En el Acta No. 0014 del libro de Actas de Grado No. 01 de la Corporación Universitaria Americana, consta, que en la ciudad de Barranquilla a los 19 días del mes de Junio de 2020, siendo la una y treinta (1:30 p.m.) Se llevó a cabo la ceremonia de grado, precedida por la Rectora y las autoridades académicas, debidamente autorizados mediante el Acuerdo N° 020 - 069 del 16 de Junio de 2020 del Consejo Directivo, avalado por Ministerio de Educación Nacional, mediante Registro Calificado N° 11230 del 26 de agosto de 2013, código SNIES 102753, y previo cumplimiento de los requisitos académicos legales y reglamentarios otorga el título de:

ESPECIALISTA EN GERENCIA EMPRESARIAL Y COMPETITIVIDAD

A

OSBELDYS ESTHER DURAN FIGUEROA

Identificad(a) con cédula de ciudadanía N° **1048280389** de Malambo,

En fe de lo anterior, se firma la presente Acta de Grado en la ciudad de Barranquilla, a los 19 días del mes de Junio de 2020.

Es fiel copia tomada del original, en lo pertinente.

HERBERT ORLADO VALENCIA VEGA
Decano de la facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables

MARIBEL YOLANDA MOLINA CORREA
Vicerrectora Académica

ALBA LUCÍA CORREDOR GÓMEZ
Rectora Nacional

LÁSTER ALFONSO GUTIÉRREZ CUADRO
Secretario General

LA FUNDACION UNIVERSITARIA SAN MARTIN

Personería Jurídica Resolución 12387 de Agosto 18 de 1981 M.E.N.

TENIENDO EN CUENTA QUE

Osbeldys Esther Durán Figueroa

IDENTIFICADO(A) CON LA C.C. No. 1048280389

CUMPLIÓ SATISFACTORIAMENTE LOS REQUISITOS ACADÉMICOS,
LEGALES Y REGLAMENTARIOS EXIGIDOS POR LA

Facultad de Administración de Empresas

LE OTORGA,
EN NOMBRE DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA
Y POR AUTORIZACIÓN DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL
EL TÍTULO DE:

Administrador de Empresas

EN FE DE LO CUAL FIRMAMOS Y REFRENDAMOS ESTE DIPLOMA, CON EL SELLO MAYOR DE LA FUNDACIÓN
EN BOGOTÁ, D.C., A LOS veintitres (23) DÍAS DEL MES DE Mayo DE dos mil catorce (2014)

RECTOR

DECANO

SECRETARIO GENERAL

DIPLOMA Nº 35076

La República de Colombia y en su Nombre el

Colegio Santa Rosa De Lima

Aprobado por Resolución No. 21.100 del 9-XII-87 de la Secretaría de Educación del Departamento del Atlántico

Confiere a:

Osbeldys Esther Durán Figueroa

Identificado(a) con T.I. No. 900320-62074 de Barranquilla

El Título de:

Bachiller Comercial

Por haber cursado y aprobado los estudios correspondientes al nivel de Educación Media Vocacional, según los planes y programas vigentes.

Directora

Secretaria

Registro de Diploma 482



Dado en Malambo, a los 7 días del mes de Diciembre de 2.006

Malambo, 02 de febrero 2024

Las suscritas Rectora y secretaria de esta Institución Educativa, Lucy del Carmen Vásquez Ortega y Rosaura Ortega de Vásquez.

Certifican

Que el (la) Señor(a) OSBELDYS ESTHER DURAN FIGUEROA, identificado (a) con cédula de ciudadanía N O 1.048.280.389 Expedida en Malambo, Laboró en esta institución, desempeñándose como DOCENTE DE EMPRENDIMIENTO, con un Contrato Prestación De Servicio, durante el siguiente periodo:

Vigencia 2022 Desde el día 1 de septiembre hasta el 30 de diciembre del año 2022

Se expide la presente certificación a solicitud del interesado a dos (2) días del mes de Febrero de 2024

LUCY VASQUEZ ORTEGA
C.C. No. 1.140.845.306 de Barranquilla
RECTORA

ROSAURA ORTEGA DE VASQUEZ
C.C. No. 32.628.225 de Barranquilla (Atl)
SECRETARIA

COLEGIO EL SOCORRO

NIT N° 802,021.523-1
Actualización de licencia de funcionamiento. No.1567 del 16 de Noviembre de 2.023
Para Pre-Escolar, Básica y Media, emanada de la Secretaria
de Educación de Malambo.

Malambo, 29 de enero 2025

Las suscritas Rectora y secretaria de esta Institución Educativa, Lucy del Carmen Vásquez Ortega y Rosaura Ortega de Vásquez.

Certifican

Que el (la) Señor(a) **OSBELDYS ESTHER DURAN FIGUEROA,** identificado (a) con cédula de ciudadanía N° **1.048.280.389** Expedida en **Malambo,** Laboró en esta institución, desempeñándose como **DOCENTE DE EMPRENDIMIENTO,** Con un Contrato Prestación De Servicio, durante los siguientes periodos:

Vigencia 2023 desde el día 1 de febrero hasta el 30 de diciembre del año 2023

Vigencia 2024 desde el día 1 de febrero hasta el 30 de diciembre del año 2024

Se expide la presente certificación a solicitud del interesado a veintinueve (29) días del mes de enero de 2025.

LUCY VASQUEZ ORTEGA
C.C. No. 1.140.845.306 de Barranquilla
RECTORA

ROSAURA ORTEGA DE VÁSQUEZ
C.C. No. 32.628.225 de Barranquilla (Atl)
SECRETARIA

EL SUSCRITO SUBDIRECTOR DE GESTIÓN CONTRACTUAL DEL MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

HACE CONSTAR:

Con base en la información que reposa en el sistema de gestión documental de la entidad, base de datos y en la plataforma SECOP II se encontró que: **OSBELDYS ESTHER DURAN FIGUEROA**, identificada con cédula de ciudadanía No. 1.048.280.389, suscribió con el **FONDO ÚNICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES,** Unidad Administrativa Especial del orden nacional, adscrita al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, identificado con NIT 800.131.648-6, el siguiente contrato:

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES N° 1196 DE 2023

OBJETO: Prestar servicios profesionales a la Subdirección de Fortalecimiento de Capacidades Públicas Digitales, para apoyar la generación y el fortalecimiento de capacidades en entidades públicas mediante la socialización de cursos de gobierno digital y el incentivo a medición de calidad de la política de gobierno digital en el sector público.

.

Fecha de Suscripción:	12 de octubre de 2023
Fecha de Iniciación:	13 de octubre de 2023
Plazo de Ejecución:	Hasta el 31 de diciembre de 2023
Valor del Contrato:	$ 22.400.000

Obligaciones específicas del contratista:

1. Apoyarla articulación de la estrategia de fortalecimiento de capacidades con otras entidades del estado en el marco de la Política de Gobierno Digital con el fin de incrementar el número de beneficiarios de la oferta de formación de la dirección.
2. Apoyar el seguimiento de la estrategia de generación de capacidades para la divulgación de los cursos de formación y el seguimiento para la expedición de certificados de asistencia a los diferentes espacios de apropiación de la política de gobierno digital con entidades públicas.
3. Acompañar la planeación, estructuración y seguimiento de la estrategia sello de excelencia con el fin de garantizar el buen uso de la plataforma y la evolución de la estrategia como herramienta demedición de la calidad de la política de gobierno digital para entidades públicas.
4. Apoyar a la supervisión de contratos y convenios suscritos en el marco de la Política de Gobierno Digital.
5. Apoyar el seguimiento, análisis y evaluación a los indicadores de las actividades y acciones correspondientes.
6. Generar informes de los proyectos y actividades asignados, así como de la respectiva documentación.
7. Participar en los comités, actividades y demás instancias de reunión en los que se definan, diseñen e implementen acciones relacionadas con la Política deGobierno Digital.
8. Apoyar la gestión de los procesos de contratación que adelante la Dirección de

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Edificio Murillo Toro, Carrera 8 entre calles 12A y 12B
Código Postal: 111711 . Bogotá, Colombia
T: +57 (1) 3443460 Fax: 57 (1) 344 2248
www.mintic.gov.co
Pública

Gobierno Digital en sus diferentes etapas, y el acompañamiento al grupo técnico en la estructuración y formulación de los proyectos.
9. Realizar de manera oportuna la entrega al archivo de todos los documentos a su cargo, y de aquellos derivados de los convenios y/o contratos suscritos y relacionados con las actividades encomendadas, verificando el cumplimiento de los parámetros establecidos en las tablas de retención documental.
10.Las demás inherentes a la ejecución del objeto contractual.

Los servicios prestados no generarán ningún vínculo o relación laboral con el Ministerio y/o Fondo Único de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Cualquier información adicional puede ser solicitada al siguiente número telefónico: 344 3460. Ext: 4132.

La presente se expide en Bogotá D.C., a los veintisiete (27) días del mes de diciembre de 2023, a solicitud de la interesada.

(Firmado digitalmente)
RICARDO PEREZ LATORRE
Subdirector de Gestión Contractual

Elaboró: Daivid Gerardo Vaca González
Revisó: Harold Arturo Rojas Camacho

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

OSBELDYS ESTHER DURAN FIGUEROA

Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones
gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20231227-113703-51eb12-32470595 Creación: 2023-12-27 11:37:03

Estado: Finalizado Finalización: 2023-12-27 12:11:51

Escanee el código para verificación

Firma: FIRMA



RICARDO PEREZ LATORREhttps://azsign.analitica.com.co//Gestion/DescargarDocu
80087121
rperezl@mintic.gov.co
SUBDIRECTOR DE GESTIÓN CONTRACTUAL
Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Revisión: REVISIÓN



HAROLD ARTURO ROJAS CAMACHO
1014223004
hrojas@mintic.gov.co
CONTRATISTA
MINTIC SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CONTRACTUAL

Elaboración: PROYECTÓ



Dalvid Gerardo Vaca Gonzalez
1030691341
dvaca@mintic.gov.co

REPORTE DE TRAZABILIDAD

OSBELDYS ESTHER DURAN FIGUEROA

Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones
gestionado por: azsign.com.co

Escanee el código para verificación

Id Acuerdo: 20231227-113703-51eb12-32470595 Creación: 2023-12-27 11:37:03

Estado: Finalizado Finalización: 2023-12-27 12:11:51

TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Elaboración	Daivid Gerardo Vaca Gonzalez dvaca@mintic.gov.co	Aprobado	Env.: 2023-12-27 11:37:03 Lec.: 2023-12-27 11:39:05 Res.: 2023-12-27 11:39:09 IP Res.: 181.53.12.17
Revisión	HAROLD ARTURO ROJAS CAMACHO hrojas@mintic.gov.co CONTRATISTA MINTIC SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CONTRACTU	Aprobado	Env.: 2023-12-27 11:39:09 Lec.: 2023-12-27 11:47:39 Res.: 2023-12-27 11:47:44 IP Res.: 190.71.137.3
Firma	RICARDO PEREZ LATORREhttps://azsign.a rperezl@mintic.gov.co SUBDIRECTOR DE GESTIÓN CONTRACTUAL Ministerio de Tecnologías de la Informac	Aprobado	Env.: 2023-12-27 11:47:44 Lec.: 2023-12-27 12:11:47 Res.: 2023-12-27 12:11:51 IP Res.: 190.71.137.3

Malambo 24 de agosto de 2022

AGUAS DE MALAMBO S.A.E.S.P.

CERTIFICA QUE:

OSBELDYS ESTHER DURAN FIGUEROA identificada con cedula de ciudadanía número **1.048.280.389** laboro en nuestra empresa, vinculado con un contrato a término **indefinido** con fecha de inicio desde 16 de diciembre de 2014 hasta el 18 de agosto de 2022.

Dentro de la estructura organizacional desempeño los siguientes cargos en las siguientes fechas:

Del 15 de enero de 2020 a 18 de agosto de 2022 ocupó el cargo de **LIDER PROCESOS COMERCIALES-AREA COORDINACION DE SERVICIOS**, desempeñando las siguientes funciones:

FUNCIÓN BÁSICA

Coordinar y administrar los procesos y recursos asociados en los diferentes equipos de trabajo definidos para el desarrollo de actividades. Así mismo atender las actividades de nivel profesional establecidas para cada uno de los procesos.

FUNCIÓNES ESPECIFICAS

1. Programar, coordinar y controlar las acciones y estrategias definidas en los planes de mercadeo, ventas, atención clientes, facturación, recaudo y cartera que permitan el aumento de la cobertura del servicio, la satisfacción del cliente y el aseguramiento de los ingresos para la empresa.
2. Coadyuvar en la implementación de acciones que contribuyan con el control y disminución de pérdidas técnicas y comerciales durante la prestación del servicio.
3. Coordinar y controlar la definición y cumplimiento de acuerdos de niveles de servicio relacionados con los procesos para la prestación de los servicios de acueducto y saneamiento básico.
4. Coordinar y controlar la atención de los requerimientos comerciales y el trabajo de campo necesario para la instalación, mantenimiento, suspensión, corte, reconexión y reinstalación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y saneamiento básico.
5. Participar en el análisis y definición o redefinición de las estructuras tarifarias existentes y metodologías de costos para la prestación eficiente y efectiva de los servicios.
6. Coordinar y controlar la recepción del requerimiento, verificación de requisitos, el registro de datos y la realización de actividades técnicas y administrativas necesarias para dar respuesta a los clientes sobre las peticiones, quejas, daños, reclamos y recursos sobre el servicio.
7. Programar, coordinar y controlar la elaboración de estadísticas e informes técnicos y comerciales que permitan realizar la gestión y tomar acciones de mejora de acuerdo con los resultados obtenidos en la evaluación de la gestión.
8. Coordinar y controlar la contratación y administración de contratos de bienes o servicios requeridos en la dependencia para el desarrollo de actividades técnicas o comerciales. Planear, dirigir, coordinar y controlar la formulación y ejecución de objetivos, metas, indicadores e iniciativas (planes, programas y proyectos) propias de los procesos bajo su responsabilidad.

9. Coordinar y controlar la adopción de políticas, lineamientos, objetivos, metas e indicadores establecidos por la Casa Matriz para la ejecución de los procesos a su cargo.
10. Coordinar y controlar la ejecución de iniciativas (planes, programas y proyectos) lideradas desde la Casa Matriz que involucren procesos a su cargo.
11. Realizar las orientaciones estratégicas, fijación de lineamientos y reglas de negocios relacionadas con los procesos a cargo.
12. Planeación de las necesidades de contratación del equipo de trabajo, así como la administración de los contratos requeridos para el desarrollo de su gestión, garantizando la correcta ejecución del objeto contratado.
13. Implementar el Control Interno al interior de su dependencia, promoviendo la correcta ejecución de las actividades y aplicando mecanismos de evaluación y ajustes a su gestión.
14. Programar, ejecutar y controlar las actividades que le correspondan relacionadas con la gestión de los recursos humanos a su cargo, propiciando su desarrollo integral.
15. Apoyar la implantación, estabilización, evolución y funcionamiento de los sistemas de información que soportan los procesos bajo su responsabilidad de acuerdo con las directrices de la casa matriz.
16. Realizar las actividades asociadas a los procesos financieros que le correspondan, como: planear, ejecutar y controlar el presupuesto de la dependencia, registrar los hechos económicos derivados de su operación, gestionar los costos y activos fijos, y mantener actualizada la información financiera para contribuir con la calidad y oportunidad de la misma.
17. Coordinar la elaboración y suministro la información necesaria para atender los requerimientos de los organismos de regulación, control y demás entidades sectoriales en los asuntos que tienen relación con los procesos a cargo.
18. Propender por la innovación y búsqueda de acciones de mejora los procesos asignados con el fin de obtener altos niveles de competitividad.
19. Supervisar la ejecución de acuerdos de colaboración con la Casa Matriz y otras empresas del Grupo teniendo en cuanta las políticas y lineamientos definidos para ello.
20. Participar y atender las diferentes responsabilidades designadas en los comités asignados.
21. Analizar y presentar resultados y recomendaciones asociadas con la estrategia y gestión y resultados a los procesos.
22. Coordinar la adaptación e implementación de procesos, metodologías y prácticas transferidas desde la Casa Matriz que involucren procesos a su cargo.

Del 23 de mayo de 2016 a 14 de enero de 2020 ocupó el cargo de PROFESIONAL CON ENFASIS EN FACTURACIÓN- AREA COORDINACION DE SERVICIOS, desempeñando las siguientes funciones

FUNCIÓN BÁSICA

Programar, ejecutar y controlar las diferentes actividades asociadas a los procesos de prestación de servicios de acueducto y saneamiento básico, procesos de soporte, planeación y verificación empresarial

FUNCIÓNES ESPECIFICAS

1. Formular, ejecutar y hacer seguimiento a planes de planes de mercadeo, ventas, atención clientes, facturación, recaudo y cartera para atender las necesidades de los clientes, según el segmento y sector correspondiente.
2. Monitorear e investigar el comportamiento del mercado para dimensionar demandas, identificar prospectos, necesidades y presentar ofertas y soluciones asociadas con los servicios de acueducto y saneamiento.

3. Definir, coordinar y hacer seguimiento a los acuerdos de niveles de servicio en relación con los procesos de ventas, atención clientes, facturación, recaudo y cartera.
1. Administración de la atención de clientes; hacer seguimiento a la gestión y definir lineamientos y acciones a seguir de acuerdo a los resultados obtenidos.
4. Coordinar y controlar la atención de pedidos, peticiones, quejas y reclamos.
5. Programar y ejecutar, las actividades relacionadas con el trámite de los recursos de reposición y apelación presentados por los clientes, derivados de la atención de las reclamaciones y la ejecución de sanciones, teniendo en cuenta el debido proceso.
6. Promover, coordinar y realizar eventos empresariales y de relacionamiento relacionados con la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado con los usuarios especiales y grandes consumidores.
7. Ingresar, actualizar y mantener la base de datos de usuarios especiales y grandes consumidores.
8. Elaborar, ejecutar y coordinar el desarrollo del plan de visitas domiciliarias, llamadas y correos electrónicos de contacto a usuarios especiales y grandes consumidores.
9. Coordinar y gestionar las solicitudes de venta y el despacho de agua en bloque para los usuarios especiales y grandes consumidores
10. Elaborar proyección de pagos de servicios de acueducto y alcantarillado para las entidades oficiales y usuarios industriales, e informar para que sean tenidos en cuenta en sus ejercicios presupuestales.
11. Elaborar y presentar informes periódicos de la gestión realizada y los resultados obtenidos con los usuarios especiales y grandes consumidores.
12. Coordinar y controlar revisiones de instalaciones para efectos de cambio de tarifa, capacidad, estrato, de acuerdo con la normatividad vigente y generar el informe administrativo para la dependencia correspondiente.
13. Ejecutar las actividades de información y concertación con administraciones municipales. Revisar, validar y proponer ajuste a los lineamientos de las políticas de financiación de la empresa de acuerdo con el comportamiento del mercado y la respuesta de los usuarios a los esquemas establecidos para acuerdos de pago.

Del 16 de diciembre de 2014 a 22 de mayo de 2016 ocupó el cargo de PROFESIONAL CON ENFASIS EN FACTURACION- AREA COORDINACION DE SERVICIOS, desempeñando las siguientes funciones

FUNCIÓN BÁSICA:

Desarrollar actividades técnicas y administrativas para los procesos de la organización relacionadas con la gestión de los procesos.

FUNCIÓNES ESPECIFICAS

1. Apoyar la ejecución de acciones y estrategias definidas en los planes de mercadeo, ventas, atención clientes, facturación, recaudo y cartera para atender las necesidades de los clientes, según el segmento y sector correspondiente.
2. Recibir, evaluar, valorar, atender y tramitar los requerimientos presentados por el cliente en los esquemas o canales de atención para el mercado atendido, aplicando las estrategias de servicio al cliente y la normatividad establecida
3. Tramitar otras atenciones relacionadas con facturación, como expedición de estados de cuenta, financiación de deudas, abono a deuda, separación de cuentas, pagos parciales, solicitud de plazos.
4. Ofrecer alternativas de pago de acuerdo con las necesidades del cliente y atendiendo los requisitos establecidos para dichas alternativas.

5. Informar al cliente sobre los recursos de ley que puede interponer, la forma y los tiempos asociados a este.
6. Efectuar y supervisar acciones requeridas para resolver y atender pedidos, peticiones, quejas y reclamos, así mismo verificar cumplimiento de órdenes de facturación de instalaciones y hacer seguimiento a las mismas.
7. Apoyar el seguimiento de niveles de servicio en relación los procesos de mercadeo, ventas, atención clientes, facturación, recaudo y cartera.
8. Apoyar el análisis de instalaciones que se presuman críticas en el consumo, así mismo participar en elaboración y ejecución de planes de control de pérdidas comerciales.
9. Programar revisiones de instalaciones para efectos de cambio de tarifa, capacidad, estrato, de acuerdo con la normatividad vigente y generar el informe administrativo para la dependencia correspondiente.
10. Apoyar la elaboración de estadísticas e informes de facturación, recaudo, cartera y administración de la atención de clientes.
11. Apoyar la implementación de programas y acciones sociales (sensibilización, educación al cliente, orientación, entre otras) encaminadas a incrementar la cobertura del servicio, aumentar y mantener la satisfacción del cliente y contribuir con el aseguramiento de ingresos.
12. Proponer estrategias proactivas para fomentar el pago oportuno, evitar la cartera y minimizar su crecimiento.
13. Coordinar el inicio oportuno de las acciones pre jurídicas y jurídicas a que haya lugar encaminadas a la recuperación de la cartera.
14. Realizar gestión y seguimiento a las estrategias de cartera definidas.
15. Recibir y registrar los recaudos por concepto de pagos de cuentas de servicios públicos u otros cobros que se le asignen de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos.
16. Evaluar las inconsistencias presentadas en la aplicación de pagos efectuados por los clientes y aplicar los correctivos necesarios.
17. Verificar los saldos de caja con los registros del sistema de recaudos, conciliar los saldos y el dinero existente y verificar los descuadres si existen.
18. Efectuar las consignaciones correspondientes aplicando los procedimientos establecidos.
19. Realizar las funciones complementarias en otros procesos requeridas para su perfil.

FUNCIÓNES COMUNES

25. Ejercer el autocontrol a través de la detección y corrección de las desviaciones que se presenten en la ejecución de sus funciones y planes y definir y monitorear la eficacia de los controles asociados.
26. Mantener informado al superior inmediato sobre las actividades desarrolladas en el desempeño del oficio.
27. Velar por el buen funcionamiento y utilización de los equipos y materiales a su cargo.
28. Desempeñar las demás funciones complementarias al cargo asignadas por el superior inmediato.
29. Velar por la confidencialidad de la información a la que tiene acceso en el desempeño de sus funciones.
30. Conocer y aplicar la política ambiental de la empresa en su proceso.
31. Promover y desarrollar la participación comunitaria en actividades y programas de protección ambiental, de desarrollo sostenible y de manejo adecuado de los recursos naturales renovables.
32. Participar en actividades orientadas a capacitación general en materia ambiental y a difundir información sobre la gestión eficiente de recursos naturales.
33. Informar acerca de impactos ambientales sobre el ambiente que se generen en su proceso.

Aguas de Malambo

Grupo-epm

34. Usar los recursos naturales de forma mesurada que no afecte la gestión ambiental de la empresa.
35. Promover medidas dirigidas a prevenir la generación de residuos y a reducir sus efectos nocivos para el ambiente.
36. Todas las demás actividades dirigidas a la protección del entorno ambiental.
37. Velar para que los proveedores y contratistas cumplan la política ambiental de la empresa a partir de estrategias que inviten a la minimización de impactos en los objetos contractuales a desarrollar.
38. Incentivar la práctica de buenos comportamientos ambientales en la empresa. 39. Procurar el cuidado integral de su salud.
40. Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud.
41. Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa.
42. Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo.
43. Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación del SG-SST.
44. Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.

Atentamente



Kelly J. Suarez Movilla
Profesional
Gestion humana y Desarrollo Organizacional
Área Coordinación de servicios

Banco AV Villas
NIT. 860.035.827-5

AV VILLAS
Nit 860.035.827-5
Carrera 13 No 27-47, Piso 6
Teléfono 2419600 Ext 5482

Certifica que:

OSBELDYS ESTHER DURAN FIGUEROA

Laboro en esta entidad con la siguiente información:

Documento de Identidad:	1048280389
Fecha de Ingreso:	09/02/2012
Fecha de Retiro:	28/10/2014
Tipo contrato:	INDEFINIDO LEY 50
Cargo:	ASESOR DE SERVICIO
Dependencia:	BARRANQUILLA ESTADIO
Sueldo:	NOVECIENTOS CUARENTA Y NUEVE MIL SETECIENTOS SESENTA Y UN PESOS ($949.761) MCTE.
Motivo de Retiro:	RENUNCIA VOLUNTARIA

Dada en Bogotá a cinco (05) días del mes de Noviembre de dos mil catorce (2014).

Cordialmente,

Banco AV Villas
Nit. 860.035.827-5

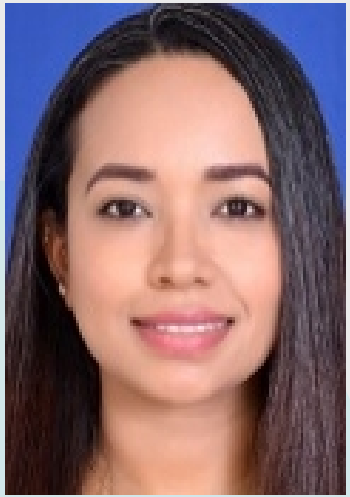
MARTIN ENRIQUE CAMARGO CUELLAR
DIRECTOR DE DEPARTAMENTO
DIRECCION GESTION DE PERSONAL

F-06-403-1

CONSEJO PROFESIONAL
DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
JUNTOS LOGRAMOS MÁS

Tarjeta Profesional
179.471

Resolución No. 102 del 29/09/2023



OSBELDYS ESTHER DURAN FIGUEROA

C.C. 1048280389

ADMINISTRADORA DE EMPRESAS

FUNDACION UNIVERSITARIA SAN MARTIN

Fecha del título: 23/05/2014

CONSEJO PROFESIONAL
DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
JUNTOS LOGRAMOS MÁS

Firmado digitalmente por:
HERNAN ALONSO ZUÑIGA CARVAJAL
Fecha: 06-10-2023 03:33:24 PM

Esta Tarjeta Profesional acredita al titular para el ejercicio legal de la profesión de conformidad con lo dispuesto en la Ley 60 de 1981, el Decreto 2718 de 1984 y la Ley 20 de 1988.

181356

CONSEJO PROFESIONAL
DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
JUNTOS LOGRAMOS MÁS

La suscrita Directora Ejecutiva del
CONSEJO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Organismo creado por la Ley 60 de 1981, reglamentada por el Decreto 2718 de 1984 y facultado para otorgar la matrícula profesional de los administradores de empresas, administradores de negocios, y demás denominaciones reconocidas

CERTIFICA:

Que la matrícula profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS No. 179471 otorgada a OSBELDYS ESTHER DURAN FIGUEROA, con la cédula de ciudadanía No. 1048280389, se encuentra vigente.

Que OSBELDYS ESTHER DURAN FIGUEROA, no tiene registradas sanciones ni presenta antecedentes disciplinarios en el Consejo Profesional de Administración de Empresas.

Que la matrícula profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS No. 179471 fue otorgada por el Consejo Profesional de Administración de Empresas, mediante la resolución No. 102 del 29 de Septiembre de 2023.

Se expide la presente certificación en Bogotá, D.C., el diecinueve (19) de Diciembre de 2025.

La presente certificación tiene una vigencia de tres (3) meses, contados a partir de la fecha de su expedición.

CONSEJO PROFESIONAL
DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
JUNTOS LOGRAMOS MÁS

Firmado digitalmente por: OLGA LUCIA MONTES GORDILLO
Fecha: 18-12-2025 08:59:57 PM

Certificación de vigencia y de antecedentes disciplinarios No. 295548

El presente certificado se emitió en formato electrónico y ha sido firmado digitalmente para garantizar su plena validez jurídica y probatoria. Su impresión será tenida en cuenta como copia del original emitido en medios electrónicos. Para validar la autenticidad del certificado ingrese a la dirección https://tramites.cpae.gov.co/public?show=verifyCertification e ingrese el siguiente código de verificación:

295548-1048280389-CP

EPS

sura

CERTIFICADO DE AFILIACIÓN AL PBS DE EPS SURA

EPS SURAMERICANA S.A. en desarrollo de su programa especial para la garantía del Plan de Beneficios en Salud denominado **EPS SURA**

CERTIFICA

Que **OSBELDYS ESTHER DURAN FIGUEROA** identificado(a) con **CÉDULA DE CIUDADANÍA** número **1048280389** está registrado(a) en el PBS EPS SURA con la siguiente información:

TIPO Y NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN	CC 1048280389
NOMBRES Y APELLIDOS	OSBELDYS ESTHER DURAN FIGUEROA
TIPO DE AFILIADO	SEGUNDO COTIZANTE
PARENTESCO	COMPAÑERO (A) PERMANENTE
ESTADO DE AFILIACIÓN	TIENE DERECHO A COBERTURA INTEGRAL
CAUSA ESTADO DE LA AFILIACIÓN	COBERTURA INTEGRAL
FECHA DE INGRESO A EPS SURA	01/11/2022
FECHA RETIRO EPS SURA	ACTIVO(A)
SEMANAS COTIZADAS EN EPS SURA	770
SEMANAS COTIZADAS ÚLTIMO AÑO	52

DIRECCIÓN DE AFILIACIONES
Fecha de generación: **17/01/2026**

ESTE DOCUMENTO NO ES VÁLIDO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, NI PARA TRASLADOS

Protección

Fondo de Pensiones Obligatorias Protección

NIT 800.229.739

Hace constar que:

El(la) Señor(a) **DURAN FIGUEROA OSBELDYS ESTHER** identificado(a) con **CC** número **1.048.280.389** se encuentra afiliado (a) en Pensiones Obligatorias a PROTECCIÓN, desde el día 01 de agosto de 2022 y sus recursos se encuentran distribuidos como se enuncia a continuación, de conformidad con lo consagrado en el Decreto 2373 de 2010 así:

1. El 100% al FONDO DE PENSIONES OBLIGATORIAS PROTECCIÓN MAYOR RIESGO

Esta constancia se expide a petición del(la) interesado(a) el día 17 de enero de 2026.

Cordialmente,



Cesar Mauricio Aubad Echeverry
Equipo Soporte para Clientes

***Importante:** Esta constancia solo hace referencia a los productos mencionados anteriormente.

*Si desea verificar la veracidad de esta información comuníquese con nosotros:
Asesor Virtual Pronto en nuestro Portal Web www.proteccion.com y App o comunicarse con la Línea de Servicio en:
Bogotá **(601) 482 33 64** – Medellín **(604) 510 90 99** – Cali **(602) 386 00 80** -
Barranquilla **(605) 319 79 99** – Cartagena **(605) 642 49 99** – WhatsApp **+57 310 220 5575**
o llámanos desde tu computador desde cualquier lugar del mundo ingresando a **https://customers.wolkvox.com/clicktocall/proteccion/**