

MARIA XIMENA OLIVERA SILVA

---

#### PERFIL PROFESIONAL

Profesional en derecho, con amplios conocimientos y experiencia en Servicios Públicos Domiciliarios, competencias en manejo y liderazgo de equipos de trabajo, gestión de procesos y proyectos.

Sólida formación académica y disciplinaria, con amplia capacidad investigativa, excelente capacidad comunicativa y excelentes relaciones interpersonales. Con capacidad para adaptarse adecuadamente al cambio, trabajo en equipo, con amplio sentido y sensibilidad humana, iniciativa y creatividad en la búsqueda de soluciones, pensamiento estratégico, habilidad en la toma de decisiones, alto sentido de compromiso, perseverancia, cumplimiento y orientación a resultados y la generación de valor.

---

#### EXPERIENCIA LABORAL

##### 1. EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL SA ESP OFICIAL.

Director Administrativo

Enero 21 de 2013 a la fecha

#### FUNCIONES:

- Dirigir las políticas relacionadas con la administración institucional, con el fin de optimizar los recursos económicos y financieros, que permiten el desarrollo del talento humano y la administración eficiente de los recursos físicos y tecnológicos de la entidad.
- Dirigir y coordinar la ejecución de los programas y proyectos correspondientes a los procesos de apoyo, con el fin de permitir la prestación eficiente de los servicios cargo de la empresa.
- Velar por la aplicación de las políticas y planes relacionados con el grupo tecnológico y de sistemas de la empresa, con el fin de garantizar su contribución al mejoramiento de los procesos y procedimientos.
- Revisar en coordinación con los procesos el desarrollo de las actividades de carácter administrativo y/o financiero, con el fin de dar cumplimiento a las normas legales vigentes.

- Evaluar la gestión de las dependencias y grupos a su cargo, con el fin de identificar los factores que entorpecen su desempeño, a fin de implementar los correctivos que se consideren necesarios.
- Coordinar el proceso de Identificación del riesgo de las áreas a su cargo, con el fin de formular políticas de operación y clasificación de los mismos, que permitan darle el tratamiento indicado durante el proceso de análisis y valoración del riesgo.
- Organizar sistemas de trabajo con el fin de optimizar los recursos humanos, técnicos, físicos y financieros de la entidad.
- Participar en la actualización de procedimientos, procesos y manuales de las áreas a su cargo, con el fin de contribuir al desarrollo integral de la entidad.
- Analizar y evaluar los planes y programas de trabajo de los grupos que integran la Dirección, para garantizar el cumplimiento de los requisitos legales, acorde a la normatividad vigente.
- Representar a la empresa en las actividades relacionadas con asuntos de su competencia, con el fin de brindar información oportuna a entes públicos, privados y comunidad en general que lo requieran.
- Participar en la definición, negociación y firma de acuerdos interinstitucionales, evaluando el cumplimiento por parte de la entidad de las metas establecidas, con el fin de proponer acciones encaminadas a mejorar su desempeño.
- Consolidar la información relacionada con la ejecución de los contratos de las dependencias a su cargo, para garantizar el oportuno suministro de la información a otras áreas de la empresa y organismos de control que lo requieran.
- Efectuar diagnósticos sobre la gestión de las áreas para presentar al Gerente los informes y propuestas tendientes a mejorar el desempeño general de la Dirección en concordancia con los planes estratégicos de la entidad.
- Efectuar seguimiento y control al plan de acción e indicadores de gestión de la Dirección, para garantizar el cumplimiento de los compromisos adquiridos y/o formular las propuestas de mejora tendientes a aumentar el desempeño global de la misma.
- Asistir a los diferentes comités en representación de la Dirección, con el fin de analizar la información y las propuestas que se presenten en beneficio y/o mejoramiento del buen desempeño de los procesos de la entidad.
- Mantener los procesos definidos en el Sistema de Gestión de Calidad, con el fin de velar por la mejora continua de los mismos en los procesos.

## 2. EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL SA ESP OFICIAL

### Gerente Encargado

- Abril 21 y 22 de 2014
- Julio 24 y 25 de 2014
- Abril 21 de 2015

### FUNCIONES:

- Formular, dirigir, evaluar y controlar todo lo relacionado con la fijación y cumplimiento de las políticas y estrategias generales, de orden administrativo, financiero y operativo de la misma.
- Ordenar los gastos, procurando por la correcta utilización, conservación de los fondos y bienes en general.
- Representar judicial y extrajudicial a la Entidad y administrar los intereses de las mismas.
- Dirigir las operaciones propias de la Entidad con sujeción a las disposiciones legales y prescripciones de la Asamblea General de Accionistas y de la Junta Directiva.

- Presentar anualmente para la aprobación por parte de la Junta Directiva los Estados Financieros de la Entidad y los Acuerdos de Gastos respectivos.
- Coordinar las actividades que desarrollen las diversas Dependencias que componen la Empresa.
- Dictar, cumplir y hacer cumplir los reglamentos y normas elaboradas para el funcionamiento de la Empresa.
- Nombrar, remover los servidores del organismo y dirigir, coordinar, vigilar y controlar el personal de la Empresa.
- Delegar funciones previo dictamen de la Junta Directiva.
- Recomendar los planes de entrenamiento y capacitación que sean necesarios para que el personal esté debidamente preparado para atender las necesidades de la Empresa.
- Celebrar los contratos de la Entidad sin perjuicio de la tramitación que en razón de la cuantía o de la naturaleza del contrato impongan las normas vigentes.
- Adoptar programas para que las Divisiones, Secciones y Grupos estén bien organizados, los deberes y responsabilidades del personal estén claramente definidos.
- Proponer a la Junta Directiva del IBAL S.A. E.S.P. Oficial los proyectos de Reglamentación Interna que sea necesario adoptar.
- Efectuar por mandato de la Junta Directiva los planes, programas y proyectos requeridos para el desarrollo armónico de la Empresa.
- Rendir informes periódicos de labores a la Asamblea General de Accionistas y a la Junta Directiva.
- Colaborar con las Entidades Gubernamentales que ejercen la inspección y vigilancia de la Entidad y remitir los informes que le son solicitados.
- Ejercer las demás funciones establecidas en los Estatutos de Constitución de la Empresa y las demás que por naturaleza del cargo le correspondan o se le atribuyan expresamente por Ley, Decretos Reglamentarios, Estatutos, Acuerdos, Reglamentos de la Junta Directiva y autoridad competente.

### 3. EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL SA ESP OFICIAL. Secretario General Encargado

- Febrero 06 y 07 de 2013
- Febrero 21 de 2013
- Septiembre 24 y 25 de 2013
- Diciembre 03 de 2013
- Febrero 26 de 2014
- Julio 23 y 24 de 2014
- Marzo 13 de 2015
- Abril 13 y 14 de 2015

#### FUNCIONES:

- Dirigir las políticas relacionadas con la administración institucional, con el fin de optimizar los recursos económicos y financieros, que permiten el desarrollo del talento humano y la administración eficiente de los recursos físicos y tecnológicos de la entidad.
- Dirigir y coordinar la ejecución de los programas y proyectos correspondientes a los procesos de apoyo, con el fin de permitir la prestación eficiente de los servicios cargo de la empresa.

- Velar por la aplicación de las políticas y planes relacionados con el grupo tecnológico y de sistemas de la empresa, con el fin de garantizar su contribución al mejoramiento de los procesos y procedimientos.
- Revisar en coordinación con los procesos el desarrollo de las actividades de carácter administrativo y/o financiero, con el fin de dar cumplimiento a las normas legales vigentes.
- Evaluar la gestión de las dependencias y grupos a su cargo, con el fin de identificar los factores que entorpecen su desempeño, a fin de implementar los correctivos que se consideren necesarios.
- Coordinar el proceso de Identificación del riesgo de las áreas a su cargo, con el fin de formular políticas de operación y clasificación de los mismos, que permitan darle el tratamiento indicado durante el proceso de análisis y valoración del riesgo.
- Organizar sistemas de trabajo con el fin de optimizar los recursos humanos, técnicos, físicos y financieros de la entidad.
- Participar en la actualización de procedimientos, procesos y manuales de las áreas a su cargo, con el fin de contribuir al desarrollo integral de la entidad.
- Analizar y evaluar los planes y programas de trabajo de los grupos que integran la Dirección, para garantizar el cumplimiento de los requisitos legales, acorde a la normatividad vigente.
- Representar a la empresa en las actividades relacionadas con asuntos de su competencia, con el fin de brindar información oportuna a entes públicos, privados y comunidad en general que lo requieran.
- Participar en la definición, negociación y firma de acuerdos interinstitucionales, evaluando el cumplimiento por parte de la entidad de las metas establecidas, con el fin de proponer acciones encaminadas a mejorar su desempeño.
- Consolidar la información relacionada con la ejecución de los contratos de las dependencias a su cargo, para garantizar el oportuno suministro de la información a otras áreas de la empresa y organismos de control que lo requieran.
- Efectuar diagnósticos sobre la gestión de las áreas para presentar al Gerente los informes y propuestas tendientes a mejorar el desempeño general de la Dirección en concordancia con los planes estratégicos de la entidad.
- Efectuar seguimiento y control al plan de acción e indicadores de gestión de la Dirección, para garantizar el cumplimiento de los compromisos adquiridos y/o formular las propuestas de mejora tendientes a aumentar el desempeño global de la misma.
- Asistir a los diferentes comités en representación de la Dirección, con el fin de analizar la información y las propuestas que se presenten en beneficio y/o mejoramiento del buen desempeño de los procesos de la entidad.
- Mantener los procesos definidos en el Sistema de Gestión de Calidad, con el fin de velar por la mejora continua de los mismos en los procesos.

**4. EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL SA ESP OFICIAL.**  
**Tesorero Encargado**

- Mayo 20 a Junio 05 de 2013  
 - Marzo 20 a Junio 19 de 2014

**FUNCIONES:**

- Coordinar, controlar y responder por los fondos de la Empresa existentes en los Bancos y Corporaciones por concepto de los servicios de Acueducto, Alcantarillado, y aseo; al igual que la custodia de éstos.

- Realizar los pagos correspondientes a nómina, cuentas por suministro de elementos, servicios prestados, ejecución de contratos, ejecución de órdenes de prestación y de obra, y demás obligaciones de la Empresa
- Rendir diariamente los estados de tesorería, y bancos a la Gerencia.
- Coordinar y controlar el trabajo que realiza los funcionarios a su cargo.
- Revisar los informes periódicos que elabora los funcionarios bajo su dependencia y redactar el informe general con destino al Gerente.
- Girar los dineros correspondientes a aportes a: Cooperativas, libranzas, embargos que se realizan a los empleados de la empresa, Caja de Compensación Familiar, Fondos de Pensión, Salud, ARP, Cesantías y demás transferencias a las Entidades que así lo requieran.
- Firmar cheques, recibos de caja y demás documentos que se producen en la Tesorería y que sean de su competencia.
- Coordinar para que todas aquellas actividades de la Tesorería susceptibles de ser sistematizadas, sean debidamente procesadas, y actualizadas y que se produzcan los informes de resultado con la periodicidad requerida.
- Informar oportunamente al Gerente sobre las actividades de la Tesorería e inconvenientes que se presenten en cada una de ellas.
- Observar y cumplir las normas contempladas en el Reglamento Interno de Trabajo de la Empresa.
- Ejercer las demás funciones asignadas por el superior inmediato, de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo.

#### 5. CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPUBLICA.

Abogado Externo

6 Marzo de 2012 al 31 de Diciembre de 2012

Contrato: Contrato No. 177 del 29 de Febrero de 2012

Objeto: Apoyo Jurídico a la Gerencia Departamental Atlántico

#### 6. INSTITUTO DE SEGUROS SOCIALES.

Abogado Externo

13 Octubre de 2011 al 5 de marzo de 2012

#### FUNCIONES:

Representación jurídica del ISS como Abogado externo en orden a defender sus intereses dentro de los procesos asignados, previa entrega del respectivo poder. Así mismo, elaboración de conceptos jurídicos y a prestar la asesoría que le solicite el Gerente seccional y el Director Jurídico Seccional Tolima de ISS.

**7. COMPAÑÍA ENERGÉTICA DEL TOLIMA S.A. E.S.P.**

Gerencia Comercialización

Gestor de PQR

Responsable de:

- Asistir al director de facturación y atención al cliente en el diseño, implementación y actualización de políticas y lineamientos para la atención y solución de peticiones, quejas y recursos interpuestos por los clientes, siempre teniendo en cuentas los lineamientos legales.
- Velar porque el prestador de servicios de atención integral cumpla con lo establecido en la Ley 142 de 1994.
- Conocer y consultar la regulación energética.
- Velar para que las PQR sean contestadas en término y de fondo.
- Presentar informes de gestión sobre el cargo.
- Asistir al Director de facturación y de servicio al cliente en el manejo de la oficina telefónica.

Julio de 2010 a 25 de abril de 2011.

**8. COMPAÑÍA ENERGÉTICA DEL TOLIMA S.A. E.S.P.**

Gerencia Comercialización

Gestor Jurídico de Cartera

Responsable de:

- Coordinar conjuntamente con el Director de Cartera y la Gerencia de Comercialización las medidas de cobro pre jurídico y jurídico que se deben adelantar.
- Adelantar las gestiones de cobro persuasivo y cobro pre jurídico e informar al jefe inmediato de cada etapa y de las cuantías recuperadas.
- Coordinar la entrega de cartera a los proveedores de servicios jurídicos externos para la respectiva gestión de recuperación, así como establecer el seguimiento y control de los casos asignados.
- Tramitar las conciliaciones ante las instituciones competentes.
- Gestionar el trámite de castigo de cartera cuando existan los soportes jurídicos y contables que ameriten esta decisión.
- Asistir a las reuniones del área con el fin de evaluar los objetivos y definir las estrategias y políticas para el logro de los objetivos.
- Realizar la proyección del presupuesto de costos y gastos de los procesos jurídicos y pre jurídicos así como de sus metas y resultados.

Marzo de 2010 a Julio de 2010

**9. TRIPLE A DE BARRANQUILLA S.A. E.S.P.**

Gerencia Comercial

Coordinador Gestión Superintendencia

Responsable de:

- Responsable del trámite de segunda instancia en vías gubernativas.
- Tramite de procesos por silencios administrativos.
- Cumplimiento Resoluciones Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios
- Manejo relaciones con la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
- elaboración de Informes de Gestión.

Noviembre 2007 – Diciembre 2009

10. TRIPLE A DE BARRANQUILLA S.A. E.S.P.  
Gerencia De Operaciones Regionales

Jefe Unidad Legal

Responsable de:

- Tramite de Peticiones, Quejas y/o Reclamos
- Envió expedientes Superintendencia de Servicios Públicos.
- Envió pólizas a entidades externas de cobranza.
- Tramite Proceso de Fraudes.
- Contestación de Tutelas.
- Atención Requerimientos Superintendencia de Servicios Públicos.
- Atención Requerimientos Personerías.
- Atención Requerimientos Veedurías.
- Atención Requerimientos Defensoría
- Atención Requerimientos Alcaldías (Gestiones).
- Atención Requerimientos Concejos Municipales.
- Atención Requerimientos Juntas de Acción Comunal.
- Reuniones con líderes de los diferentes municipios.
- Elaboración de Contratos.

Marzo 2006 – Noviembre 2007

11. TRIPLE A DE BARRANQUILLA S.A. E.S.P.  
Gerencia De Operaciones Regionales  
Jefe Comercial

Responsable de:

- Realizar análisis y control del proceso de facturación con el fin satisfacer necesidades de información comercial de las diferentes áreas, mediante la elaboración de informes soportes en la gestión comercial.
- Realizar gestión para incrementos de recaudo y analizar procedimientos internos.
- Realizar programación de corte y velar por la recuperación de cartera.
- Coordinar la recepción trámite y respuesta de las quejas y reclamos y dar trámite a peticiones de los usuarios con el fin de optimizar la prestación del servicio.
- Interventora de contratos.
- Auditoría de cajas de puntos de recaudo.
- Generar informes y listados de los indicadores de la gestión comercial e indicadores de calidad.

Febrero 2004 – Marzo 2006

12. TRIPLE A DE BARRANQUILLA S.A. E.S.P.  
Gerencia Comercial  
Abogada Peticiones Y Recursos

Responsable De

- Resolución de Peticiones, Quejas y/o Reclamos.
- Atención a usuarios

Diciembre 2001 – Febrero 2004

13. BANCO DE OCCIDENTE - BARRANQUILLA

Departamento De Cartera

Abogado Interno

Responsable de: Récaudo y recuperación de cartera.

Noviembre 2000 – Marzo 2001

---

FORMACION ACADEMICA

Pregrado

Universidad del Norte

Facultad de derecho

Junio de 2001

Barranquilla

Primaria y Secundaria

Colegio La Presentación – 1992

Bachiller Académico

Ibagué

SEMINARIOS:

Seminario Contratación Estatal

Contraloría Municipal de Ibagué

Junio 2 y 3 de 2011

Otros: Software: Excel, Word, Power Point, Explorer, lotus notes.

---

REFERENCIAS LABORALES Y PERSONALES A SOLICITUD

MARIA XIMENA OLIVERA SILVA

65.764.137 de Ibagué