

# MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE  
SILVANIA, S.A. E.S.P.  
EMPUSILVANIA S.A. E.S.P.



**Empusilvania**

Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo  
de Sylvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9

Noviembre de 2016



# Empusilvania

Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo  
de Sylvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9

**JUNTOS**  
POR **SILVANIA**



SISTEMA DE CONTROL INTERNO		
MODULO DE CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	ELEMENTO: MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS
VERSIÓN : 03		FECHA: NOVIEMBRE DE 2016

## MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS – 2016 – VERSIÓN 3



## TABLA DE CONTENIDO

1.	MARCO TEÓRICO.....	5
1.1.	DEFINICIÓN DE PROCESO.....	5
1.2.	DEFINICIÓN DE PROCEDIMIENTOS .....	5
1.3.	DIFERENCIA ENTRE PROCESO Y PROCEDIMIENTO .....	5
1.4.	DEFINICIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS .....	5
1.5.	OTRAS DEFINICIONES APLICADAS A LOS PROCEDIMIENTOS .....	6
1.6.	OBJETIVOS, POLÍTICAS Y COMPONENTES DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS .....	6
2.	ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN.....	8
3.	ADOPCIÓN.....	9
4.	ACTUALIZACIÓN .....	13
5.	DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA .....	15
5.1.	NATURALEZA .....	15
5.2.	MISIÓN .....	15
5.3.	VISIÓN.....	15
5.4.	PRINCIPIOS .....	16
5.5.	OBJETO SOCIAL.....	16
5.6.	OBJETIVOS CORPORATIVOS .....	18
5.7.	ORGANIGRAMA – PLANTA DE PERSONAL.....	19
5.8.	MAPA DE PROCESOS.....	19
6.	MARCO LEGAL .....	21
7.	SIMBOLOGÍA UTILIZADA .....	32
8.	MANEJO Y CONSERVACIÓN DEL MANUAL.....	35
9.	CODIFICACIÓN DE LOS PROCESOS .....	36
10.	DESCRIPCIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS .....	37
10.1.	PROCESOS ESTRATÉGICOS .....	37
10.1.1.	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.....	38
10.2.	PROCESOS MISIONALES .....	46
10.2.1.	NOMBRE DEL PROCESO: <i>CONTROL DE USUARIOS</i> .....	47
10.2.2.	FACTURACIÓN Y RECAUDO .....	55
10.2.3.	OFICINA DE ATENCIÓN DE PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS .....	73
➤	Alto Consumo.....	82
➤	Reclamación por Aforo .....	82
10.2.4.	PRESTACIÓN SERVICIO DE ACUEDUCTO .....	85
10.2.5.	PRESTACIÓN SERVICIO DE ALCANTARILLADO .....	93
10.2.6.	PRESTACIÓN SERVICIO DE ASEO .....	98



10.3 PROCESOS DE APOYO.....	100
10.3.1. GESTIÓN DE TALENTO HUMANO .....	101
10.3.2. GESTIÓN PRESUPUESTAL .....	143
10.3.3. TESORERÍA.....	159
10.3.4. ADMINISTRACIÓN DE MATERIALES - ALMACÉN.....	177
10.3.5. GESTIÓN DOCUMENTAL, ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA .....	190
10.4. PROCESOS DE CONTROL Y EVALUACIÓN.....	199
10.4.1. EVALUACIÓN DE GESTIÓN Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO .....	200
10.4.2. REALIZACIÓN DE AUDITORIAS INTERNAS .....	203
10.4.3. FORMULACIÓN DE PLANES DE MEJORAMIENTO.....	206
11. ANEXOS.....	213

## **BIBLIOGRAFIA**

ANEXO 1. ORDEN DE TRABAJO PARA INSTALACIÓN DE NUEVO SERVICIO

ANEXO 2. PLANILLA PARA LA TOMA DE LECTURAS

ANEXO 3. FACTURA

ANEXO 4: HOJA CONTROL DE RESPUESTAS A PQR

ANEXO 5: ORDEN DE TRABAJO

ANEXO 6: DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN

ANEXO 7: EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

ANEXO 8: FORMATO DE SALIDA

ANEXO 9: CUADRO DE DOCUMENTACIÓN RECIBIDA Y ENVIADA



## 1. MARCO TEÓRICO

### 1.1. DEFINICIÓN DE PROCESO

Un proceso se puede definir como una serie de actividades, acciones o eventos organizados interrelacionados, orientadas a obtener un resultado específico y predeterminado, como consecuencia del valor agregado que aporta cada una de las fases que se llevan a cabo en las diferentes etapas por los responsables que desarrollan las funciones de acuerdo con la estructura orgánica.

### 1.2. DEFINICIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Módulos homogéneos que especifican y detallan un proceso, los cuales conforman un conjunto ordenado de operaciones o actividades determinadas secuencialmente en relación con los responsables de la ejecución, que deben cumplir políticas y normas establecidas señalando la duración y el flujo de documentos. Por ejemplo: procedimiento para pago de nómina, cobro de cuentas por servicios prestados, compra y suministro de materiales, etc.

### 1.3. DIFERENCIA ENTRE PROCESO Y PROCEDIMIENTO

Al analizar las definiciones de proceso y procedimiento se encuentran algunas similitudes y muchos autores utilizan indistintamente dichos términos, cuando se trata de manuales que orienten la ejecución del trabajo, es más generalizado el uso de procedimientos, por razones de orden jurídico, confirmado por la Constitución y las Leyes. En este instructivo para tener didácticos los términos "proceso y procedimiento" se emplea en forma análoga, especialmente porque se está describiendo el trabajo de una persona responsable y de allí se origina la descripción del Manual de Funciones.

### 1.4. DEFINICIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



El Manual de Procedimientos es un elemento del Sistema de Control Interno, es un documento instrumental de información detallado e integral, que contiene, en forma ordenada y sistemática, instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y reglamentos de las distintas operaciones o actividades que se deben realizar individual y colectivamente en una empresa, en todas sus áreas, secciones, departamentos y servicios.

Requiere identificar y señalar ¿quién?, ¿cuándo?, ¿cómo?, ¿dónde?, ¿para qué?, ¿por qué? de cada uno de los pasos que integra cada uno de los procedimientos.

## 1.5. OTRAS DEFINICIONES APLICADAS A LOS PROCEDIMIENTOS

**Política:** Se define como la orientación, marco de referencia o directriz que rige las actuaciones en un asunto determinado.

**Norma:** Disposición de carácter obligatorio, específico y preciso que persigue un fin determinado enmarcado dentro de una política.

**Reglamento: Conjunto** de políticas, normas y procedimientos que guía el desarrollo de una actividad.

**Formato o Documento:** Instrumento que facilita el registro de la información necesaria para realizar los procedimientos y/o para dejar evidencia de que éste se realizó de acuerdo a los lineamientos previamente establecidos.

**Puntos de Control:** Prevenciones que hace un empleado en el desarrollo de un procedimiento para ejecutar la acción o tarea de acuerdo con las normas establecidas en los reglamentos.

## 1.6. OBJETIVOS, POLÍTICAS Y COMPONENTES DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



- El desarrollo y mantenimiento de una línea funcional de autoridad y responsabilidad para complementar los controles de la organización.
- Una definición clara de las funciones y las responsabilidades de cada departamento, así como la actividad de la organización, esclareciendo todas las posibles lagunas o áreas de responsabilidad indefinida.
- Un sistema contable que suministre una oportuna, completa y exacta información de los resultados operativos y de organización en el conjunto.
- Un sistema de información para la dirección y para los diversos niveles ejecutivos basados en datos de registro y documentos contables diseñados para presentar un cuadro lo suficientemente informativo de las operaciones, así como para exponer con claridad cada uno de los procedimientos.
- La existencia de un mecanismo dentro de la estructura de la empresa, conocido como evaluación y autocontrol que asegure un análisis efectivo y de máxima protección posible contra errores, fraude y corrupción.
- La existencia del sistema presupuestario que establezca un procedimiento de control de las operaciones futuras, asegurando, de este modo, la gestión proyectada y los objetivos futuros.
- La correcta disposición de los controles válidos, de tal forma que se estimulen la responsabilidad y desarrollo de las cualidades de los empleados y el pleno reconocimiento de su ejercicio evitando la necesidad de controles superfluos así como la extensión de los necesarios.
- Elementos esenciales para practicar auditorías, interventorías y en general evaluaciones internas e independientes o externas.



## 2. ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

Este Manual de procesos y procedimientos aplicado a La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Sylvania S.A. E.S.P. EMPUSILVANIA S.A. E.S.P está dirigido a todos los Funcionarios que ocupan los diferentes cargos de la estructura orgánica de la Empresa, con el fin de aplicar en forma clara y precisa las actividades requeridas para adelantar los diferentes procesos, tanto misionales como estratégicos, de apoyo, evaluación y control en el cumplimiento de las tareas asignadas para cada área.

Para la elaboración de este manual, se efectuó un levantamiento de información, en las distintas áreas que componen la organización, a fin de realizar, la actualización de los procesos, buscando armonizar las funciones tanto administrativas como operativas de las diferentes dependencias de la Empresa.



### 3. ADOPCIÓN

#### RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N° 025

(noviembre 28 DE 2016)

**POR MEDIO DEL CUAL SE ADOPTA LA ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SILVANIA S.A. E.S.P.**

**EL GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SILVANIA "EMPUSILVANIA S.A. E.S.P.". EN USO DE SUS ATRIBUCIONES ESTATUTARIAS Y,**

#### CONSIDERANDO

- a. Que mediante el Acuerdo Municipal N° 012 de diciembre 9 de 2.008, el Honorable Concejo Municipal faculta al Alcalde Municipal de Silvania para la creación de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios en el Municipio de Silvania Cundinamarca.
- b. Mediante el Decreto 077 del 30 de diciembre de 2009 se reestructura la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo en el Municipio de Silvania y se conforma la Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Silvania EMPUSILVANIA S.A. E.S.P. como una sociedad comercial bajo la forma de Sociedad Anónima.
- c. Que la Ley 87 de 1993 "Por lo cual se establecen normas para el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones", en su Artículo 5° señala: "Campo de Aplicación. La presente Ley se aplicarán (sic) todos los organismos y entidades de las Ramas del Poder Público en sus diferentes órdenes y niveles así como en la organización electoral, en los organismos de control, en los establecimientos públicos, en las empresas industriales y comerciales del Estado, en las sociedades de economía mixta en las cuales el Estado posea el 90% o más del capital social, en el Banco de la República y en los fondos de origen presupuestal." Y en su Artículo 6° dispuso: "Responsabilidad del Control Interno. El establecimiento y desarrollo del Sistema de Control Interno en los organismos y entidades



públicas, será responsabilidad del representante legal o máximo directivo correspondiente. No obstante, la aplicación de los métodos y procedimientos al igual que la calidad, eficiencia y eficacia del Control Interno, también será de responsabilidad de los jefes de cada una de las distintas dependencias de las entidades y organismos.”

- d. Que conforme a lo establecido en el artículo 1º, párrafo único, de la ley 87 (ibídem) y el decreto 1599 de 2005, los manuales de procedimientos es un documento de planificación instrumental a través de los cuales se ejerce el autocontrol y contribuye al logro de los principios, metodologías e instrumentos y objetivos del Sistema de Control Interno, para garantizar la eficacia, eficiencia y economía en todas las actuaciones y operaciones administrativas, promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de los fines esenciales del Estado.
- e. Que la resolución N° 005 de enero 12 de 2011 adopta el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005 en la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Sylvania “EMPUSILVANIA” S.A. E.S.P.”
- a) Que el decreto 943 de 21 de mayo de 2014 por el cual “Actualiza el Modelo Estándar de Control Interno – MECI- en su Artículo 1º decreta: “ Adóptese la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI, en el cual se determinan las generalidades y estructura necesaria para establecer, implementar y fortalecer un Sistema de Control Interno en las entidades y organismos obligados a su implementación, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 5º de la Ley 87 de 1993. El Modelo se implementará a través del Manual Técnico del Modelo Estándar de control Interno, el cual hace parte integral del presente Decreto y es de obligatorio cumplimiento y aplicación para las entidades del estado.
- b) Que según la Estructura del Modelo Estándar de Control Interno MECI 2014 y su manual técnico anexo al Decreto 943 de mayo de 2014, en el Módulo de Control de Gestión y Planeación, componente Direccionamiento Estratégico, mediante la puesta en marcha del elemento Modelo de operación por procesos la empresa podrá contar con una estandarización de las actividades necesarias para dar cumplimiento a su misión y objetivos, lo cual permite, que su operación se realice de manera continua, garantizando la generación de productos o servicios.



- f. Que mediante el Acta N°. 012 de Diciembre 13 de 2014, de la Junta Directiva de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Sylvania S.A. E.S.P. "EMPUSILVANIA S.A. E.S.P." la Junta Directiva aprueba por unanimidad y autorizando su adopción y ajustes necesarios a la planta de personal, manuales de funciones, proceso y procedimientos a partir del año 2016.
- g. Que mediante resolución N° 02 de abril 27 de 2016 la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Sylvania "EMPUSILVANIA S.A. E.S.P." adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno MECI 2014 según decreto 943 de mayo de 2014.
- h. Que según Resolución Administrativa N° 008 de 25 de septiembre de 2013 la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Sylvania "EMPUSILVANIA S.A. E.S.P." adopta el Manual de Procesos y Procedimientos de la empresa.
- i. Que mediante el Acta N°. 020 de mayo 30 de 2016, de la Junta Directiva de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Sylvania S.A. E.S.P. "EMPUSILVANIA S.A. E.S.P." la Junta Directiva aprueba por unanimidad y autorizando su adopción y ajustes necesarios a la planta de personal, manuales de funciones, proceso y procedimientos a partir de noviembre de 2016.
- j. Que se hace necesario adoptar la actualización del Manual de Procesos y Procedimientos, que permita a la Gerencia y equipos de trabajo, contar con un adecuado mecanismo de desarrollo organizacional; la estandarización de los procedimientos institucionales, ajustados a la nueva estructura, a la realidad de la empresa y a la normatividad vigente.

## RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO:** Adoptar en todas sus partes el Manual de Procesos y Procedimientos Versión N° 3 para la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Sylvania Cundinamarca, el cual forma parte integral del presente acto administrativo.

**ARTICULO SEGUNDO:** Por parte de la Gerencia se efectuarán las gestiones administrativas necesarias, con el fin de poder realizar las actualizaciones necesarias al presente manual.

**ARTICULO TERCERO:** La Coordinación y asesoría para la implementación y actualización del presente manual estará a cargo del área de Control Interno.



# Empusilvania

Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo  
de Silvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9

**JUNTOS**  
POR **SILVANIA**

**ARTICULO CUARTO:** El presente Manual será difundido por parte del área de Control interno a través de mecanismos idóneos, en toda la empresa y en especial a los líderes de los diferentes procesos responsables del desarrollo y aplicación del manual.

**ARTÍCULO QUINTO: VIGENCIA:** La presenta resolución rige a partir de la fecha de su publicación y deja sin efectos las anteriores que versen sobre el mismo asunto. Dada en Silvania a los veintiocho (28) días del mes de noviembre de Dos Mil dieciséis (2016).

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

**El Original firmado reposa en la oficina  
BRIGITTE QUINTERO PLANTA  
Gerente General**



## 4. ACTUALIZACIÓN

Los directores de las diferentes dependencias que conforman la estructura orgánica de la Empresa, podrán hacer las respectivas sugerencias de actualización a que haya lugar, las cuales se realizarán previa autorización del Gerente de la Empresa y registro de éstas en el "Formato control de actualizaciones" (*ver cuadro de Control de Actualizaciones adjunto*). El registro se llevará de manera cronológica, incorporando al manual las hojas con los cambios generados y extrayendo aquellas que han perdido vigencia; pero conservando al final del mismo el histórico de aquellos procesos y procedimientos que han sido modificados, adicionalmente no olvidar las modificaciones a los diagramas de flujo o flujogramas a que corresponda el proceso o procedimiento.

**CONTROL DE ACTUALIZACIONES****Vigente desde: noviembre de 2016****Página: 1**

<b>Registro Nº.</b>	<b>Fecha de registro</b>			<b>Nombre y cargo de quien autoriza el cambio</b>	<b>Firma</b>	<b>Responsable del proceso o Procedimiento</b>	<b>Firma</b>
	<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>				



## 5. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

### 5.1. NATURALEZA

La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Silvania S.A. E.S.P. EMPUSILVANIA S.A. E.S.P. es una sociedad comercial de Nacionalidad Colombiana, Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Naturaleza Pública, constituida bajo la forma de Sociedad Anónima, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 17, 18, 19 y 20 de la Ley 142 de 1994 y demás normas aplicables a los entes prestadores de Servicios Públicos Domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo. De propiedad de los siguientes accionistas:

SOCIO	PARTICIPACIÓN
Municipio de Silvania	98%
Instituto Municipal de deporte y recreación y cultura y el aprovechamiento del tiempo libre IMDRES	2%

### 5.2. MISIÓN

La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Silvania "EMPUSILVANIA S.A. E.S.P.", desarrolla sus principales actividades basadas en las necesidades básicas y en la Calidad de Vida de los Silvanenses, a través del suministro de Agua Potable y la prestación del servicio de Aseo y alcantarillado, en términos de calidad, cantidad, oportunidad, continuidad y excelencia, generando como valores agregados permanentes, la promoción del desarrollo socioeconómico sostenible del Municipio.

### 5.3. VISIÓN

Posesionar La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Silvania "EMPUSILVANIA S.A. E.S.P." en el 2020, como una empresa Líder en la prestación de



Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Aseo, dando aplicabilidad a los principios rectores constitucionales, satisfaciendo las necesidades de los usuarios, logrando una mayor eficiencia empresarial y el cumplimiento de altos índices de gestión ambiental, administrativa, financiera y comercial.

#### **5.4. PRINCIPIOS**

Los principios adoptados por la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Silvania EMPUSILVANIA S.A. E.S.P. son los siguientes:

1. Mejoramiento continuo
2. Oportunidad
3. Colaboración
4. Austeridad
5. Eficacia
6. Sentido de pertenencia
7. Transparencia
8. Igualdad

#### **5.5. OBJETO SOCIAL**

La Sociedad tiene por objeto principal

1. Prestar los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en el municipio de Silvania y en cualquier parte del país, con el cumplimiento de las formalidades señaladas en las leyes nacionales, cuando fuere el caso. En cumplimiento de su objeto social la Sociedad deberá desarrollar actividades industriales y comerciales de producción, tratamiento y suministro de agua potable, tratamiento y disposición de aguas servidas, recolección y transporte, reciclaje y disposición final de desechos y demás actividades que dada su relación de conexidad, sean complementarias a un servicio público, tales como interventoría, consultoría, asesoría, asistencia técnica, comercial y/o tecnológica relacionada con la prestación de los servicios públicos



domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, con el cumplimiento de las formalidades señaladas en las leyes nacionales y extranjeras, cuando fuere el caso. Igualmente y para alcanzar el objeto principal la sociedad deberá realizar todas las actividades necesarias o convenientes a lograr la organización que le permitan atender la prestación de los servicios públicos que estarán a cargo, para tal efecto deberá, entre otras cosas: promover la colocación pública y/o privada de las acciones, concertar operaciones de fiducia, underwriting o cualesquiera otras modalidades que tiendan a facilitar la suscripción y pago de las acciones, contratar las asesorías necesarias para la organización y puesta en marcha de la empresa, gestionar los permisos, créditos y demás trámites requeridos para el cabal cumplimiento de los fines sociales. Tendrá como objeto igualmente, la gerencia, dirección y ejecución de obras y/o proyectos civiles y/o de agua potable y saneamiento básico e infraestructura en general. Podrá igualmente incursionar en la prestación y/o comercialización de otros servicios públicos tales como: gas, energía eléctrica, telefonía, internet, etc.

Para el cumplimiento de sus objetivos la Empresa podrá:

- a. Adquirir, enajenar, administrar, construir, conservar, mejorar, gravar, dar o tomar en arrendamiento o a cualquier otro título toda clase de bienes muebles o inmuebles, necesarios o convenientes para el cumplimiento de sus fines.
- b. Girar, aceptar, otorgar, endosar, ceder, negociar, cobrar, descontar y dar en prenda o garantía toda clase de títulos valores y demás efectos civiles y comerciales.
- c. Comprar y vender acciones, bonos, documentos de deuda pública emitidos por empresas o entidades de cualquier naturaleza, mediante operaciones que deberán hacerse sin ánimo especulativo.
- d. Celebrar con compañías aseguradoras operaciones relacionadas con la protección de los bienes propios o de aquellos cuya tenencia detente, a cualquier título.



- e. Transigir, desistir y apelar a la decisión de árbitros o de amigables componedores o de expertos, en los asuntos que tenga interés frente a terceros, a los socios, a los administradores y demás funcionarios o trabajadores de la sociedad
- f. Contratar servicios de personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras.
- g. Tomar dinero en mutuo con garantía si es el caso.
- h. Con autorización de la Junta Directiva, la Sociedad podrá formar parte de otras sociedades anónimas o de responsabilidad limitada, siempre y cuando que el giro de sus negocios sea similar, a fin o complementario o que tenga relación directa con el objeto de la Sociedad, o fuere útil para el mejor desarrollo de su objeto social.
- i. Garantizar por medio de fianzas, prendas, hipotecas o depósitos, sus propias obligaciones, aceptar, negociar, ceder o endosar títulos de obligaciones privadas, así como celebrar el contrato de cuenta corriente y realizar todas las operaciones propias del giro bancario.
- j. Adquirir patentes, nombres comerciales, marcas y demás derechos de propiedad industrial y adquirir u otorgar concesiones para su explotación
- k. Asociarse en desarrollo de su objeto social, con personas nacionales o extranjeras o formar consorcios con ellas.
- l. Constituir avales de obligaciones de sus socios o de terceros.
- m. En general, ejecutar todos los actos y celebrar todos los contratos que tiendan a la realización de los fines que persigue la Sociedad o que se relacionen con su existencia y funcionamiento.

## **5.6. OBJETIVOS CORPORATIVOS**

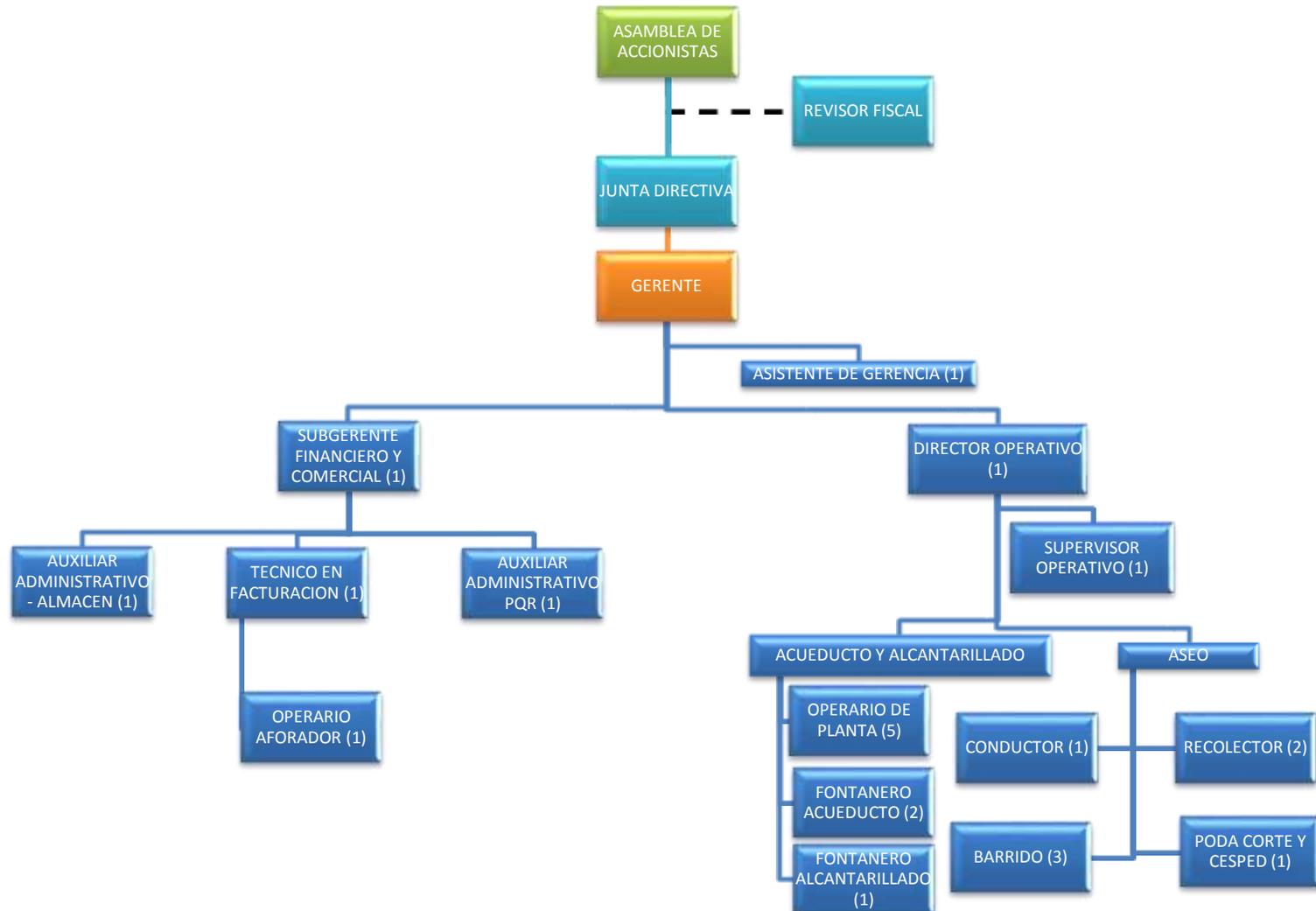
- Realizar el suministro de los Servicios Públicos con eficiencia, calidad, responsabilidad y de acuerdo con la normatividad vigente.
- Asegurar que el servicio se preste de manera permanente y continua a menos que por causas de fuerza mayor lo impidan.
- Facilitar a los usuarios de menos ingresos el acceso a los subsidios que otorguen las autoridades.



- Mantener un rendimiento óptimo de la red de distribución, minimizando las posibles pérdidas de agua.
- Procurar por la sostenibilidad y cuidado del recurso hídrico haciendo partícipes también a la comunidad.
- Realizar la recolección de basuras de manera oportuna y eficiente, disponiendo de ellas de manera adecuada para producir el menor impacto ambiental posible.
- Crear sentido de pertenencia en los funcionarios de la entidad construyendo una cultura organizacional dirigida al buen desempeño de todas las actividades y procesos que desarrolla la entidad.
- Atender oportunamente las necesidades de los usuarios externos y clientes internos.

## **5.7. ORGANIGRAMA – PLANTA DE PERSONAL**

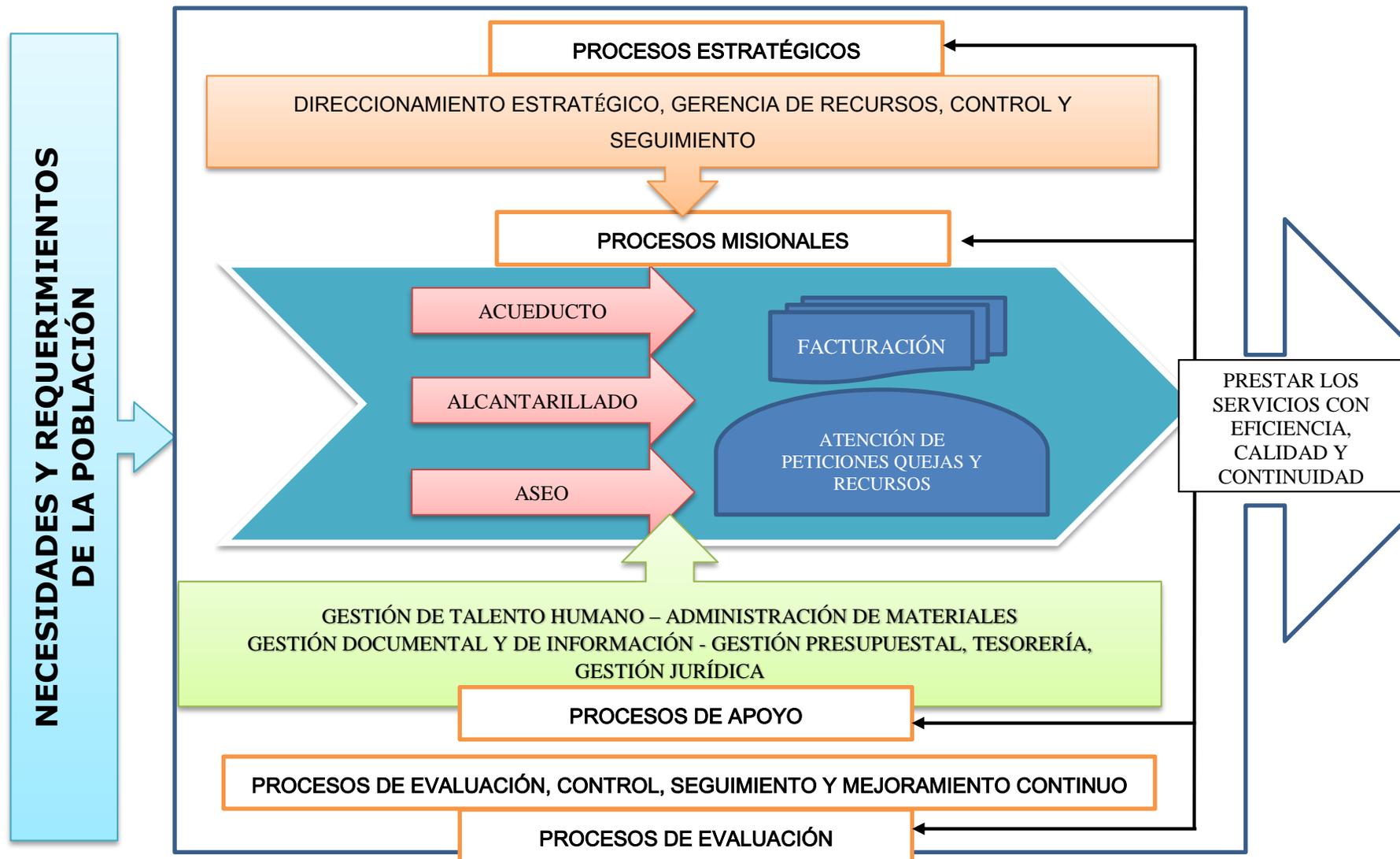
A continuación se presenta el organigrama y planta de personal de EMPUSILVANIA S.A. E.S.P. la cual está conformada por la Gerencia y dos dependencias: La Subgerencia Financiera y comercial y la Dirección Operativa.



## MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS – 2016 – VERSIÓN 3



### 5.8. MAPA DE PROCESOS



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS – 2016 – VERSIÓN 3



# Empusilvania

Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo  
de Silvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9

**JUNTOS**  
POR **SILVANIA**

---

El Mapa de procesos está conformado por los cuatro Procesos como son:

PROCESOS ESTRATÉGICOS

PROCESOS MISIONALES

PROCESOS DE APOYO

PROCESOS DE EVALUACIÓN

Como insumo están las necesidades y requerimientos de la población. El cumplimiento de todos los procesos con el objetivo de prestar los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo a la comunidad con eficiencia, calidad y continuidad da como resultado la satisfacción de necesidades de los usuarios.

**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS – 2016 – VERSIÓN 3**



## 6. MARCO LEGAL

- **ARTÍCULO 309 DE LA LEY 1437 DE 2011.** (Deroga al artículo 3 del Código contencioso Administrativo y rige a partir del dos (2) de diciembre del año 2012.)  
**PRINCIPIOS ORIENTADORES** El texto vigente hasta esta fecha es el siguiente: “Las actuaciones administrativas se desarrollarán con arreglo a los principios de economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad y contradicción y, en general, conforme a las normas de esta parte primera.  
En virtud del principio de economía, se tendrá en cuenta que las normas de procedimiento se utilicen para agilizar las decisiones, que los procedimientos se adelanten en el menor tiempo y con la menor cantidad de gastos de quienes intervienen en ellos, que no se exijan más documentos y copias que los estrictamente necesarios, ni autenticaciones ni notas de presentación personal sino cuando la ley lo ordene en forma expresa.  
En virtud del principio de celeridad, las autoridades tendrán el impulso oficioso de los procedimientos, suprimirán los trámites innecesarios, utilizarán formularios para actuaciones en serie cuando la naturaleza de ellas lo haga posible y sin que ello releve a las autoridades de la obligación de considerar todos los argumentos y pruebas de los interesados.  
El retardo injustificado es causal de sanción disciplinaria, que se puede imponer de oficio o por queja del interesado, sin perjuicio de la responsabilidad que pueda corresponder al funcionario.  
<Expresión tachada INEXEQUIBLE> En virtud del principio de eficacia, se tendrá en cuenta que los procedimientos deben lograr su finalidad, removiendo de oficio los obstáculos puramente formales y evitando decisiones inhibitorias. Las nulidades que resulten de vicios de procedimiento podrán sanearse en cualquier tiempo a petición del interesado.  
En virtud del principio de imparcialidad las autoridades deberán actuar teniendo en cuenta que la finalidad de los procedimientos consiste en asegurar y garantizar los derechos de todas las personas sin ningún género de



discriminación; por consiguiente, deberán darles igualdad de tratamiento, respetando el orden en que actúen ante ellos.

En virtud del principio de publicidad, las autoridades darán a conocer sus decisiones mediante las comunicaciones, notificaciones o publicaciones que ordenan este código y la ley.

En virtud del principio de contradicción, los interesados tendrán oportunidad de conocer y de controvertir esas decisiones por los medios legales.

Estos principios servirán para resolver las cuestiones que puedan suscitarse en la aplicación de las reglas de procedimiento.

▪ **LEY 87 DE 1993.**

ARTICULO 1º Definición del control interno. Se entiende por control interno el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos.

El ejercicio del control interno debe consultar los principios de igualdad, moralidad, eficiencia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad y valoración de costos ambientales. En consecuencia, deberá concebirse y organizarse de tal manera que su ejercicio sea intrínseco al desarrollo de las funciones de todos los cargos existentes en la entidad, y en particular de las asignadas a aquellos que tengan responsabilidad del mando.

PARÁGRAFO. El control interno se expresará a través de las políticas aprobadas por los niveles de dirección y administración de las respectivas entidades y se cumplirá en toda la escala de la estructura administrativa, mediante la elaboración y aplicación de técnicas de dirección, verificación y evaluación de regulaciones administrativas, de manuales de funciones y procedimientos, de



sistemas de información y de programas de selección, inducción y capacitación de personal.

ARTICULO 2º Objetivos del Sistema de Control Interno. Atendiendo los principios constitucionales que debe caracterizar la administración pública, el diseño y el desarrollo del Sistema de Control Interno se orientarán al logro de los siguientes objetivos fundamentales:

- a) Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante posibles riesgos que los afecten;
- b) Garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todas las operaciones promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de la misión institucional;
- c) Velar porque todas las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos de la entidad;
- d) Garantizar la correcta evaluación y seguimiento de la gestión organizacional;
- e) Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros.
- f) Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la organización y que puedan afectar el logro de sus objetivos;
- g) Garantizar que el Sistema de Control Interno disponga de sus propios mecanismos de verificación y evaluación;
- h) Velar porque la entidad disponga de procesos de planeación y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional, de acuerdo con su naturaleza y características.

ARTICULO 3º Características del control interno. Son características del control interno las siguientes:



- a) El Sistema de Control Interno forma parte integrante de los sistemas contables, financieros, de planeación, de información y operacionales de la respectiva entidad;
- b) Corresponde a la máxima autoridad del organismo o entidad, la responsabilidad de establecer, mantener y perfeccionar el Sistema de Control Interno, el cual debe ser adecuado a la naturaleza, estructura y misión de la organización;
- c) En cada área de la organización, el funcionario encargado de dirigirla es responsable por el control interno ante su jefe inmediato de acuerdo con los niveles de autoridad establecidos en cada entidad;
- d) La Unidad de Control Interno o quien haga sus veces es la encargada de evaluar en forma independiente el Sistema de Control Interno de la entidad y proponer al representante legal del respectivo organismo las recomendaciones para mejorarlo;
- e) Todas las transacciones de las entidades deberán registrarse en forma exacta, veraz y oportuna de forma tal que permita preparar informes operativos, administrativos y financieros.

ARTICULO 4º Elementos para el Sistema de Control Interno. Toda entidad bajo la responsabilidad de sus directivos debe por lo menos implementar los siguientes aspectos que deben orientar la aplicación del control interno:

- a) Establecimiento de objetivos y metas tanto generales como específicas, así como la formulación de los planes operativos que sean necesarios;
- b) Definición de políticas como guías de acción y procedimientos para la ejecución de los procesos;
- c) Adopción de un sistema de organización adecuado para ejecutar los planes;
- d) Delimitación precisa de la autoridad y los niveles de responsabilidad;
- e) Adopción de normas para la protección y utilización racional de los recursos;
- f) Dirección y administración del personal conforme a un sistema de méritos y sanciones;



- g) Aplicación de las recomendaciones resultantes de las evaluaciones del control interno;
- h) Establecimiento de mecanismos que faciliten el control ciudadano a la gestión de las entidades;
- i) Establecimiento de sistemas modernos de información que faciliten la gestión y el control;
- j) Organización de métodos confiables para la evaluación de la gestión;
- k) Establecimiento de programas de inducción, capacitación y actualización de directivos y demás personal de la entidad;
- l) Simplificación y actualización de normas y procedimientos.

ARTICULO 5º Campo de aplicación. La presente Ley se aplicarán todos los organismos y entidades de las Ramas del Poder Público en sus diferentes órdenes y niveles así como en la organización electoral, en los organismos de control, en los establecimientos públicos, en las empresas industriales y comerciales del Estado, en las sociedades de economía mixta en las cuales el Estado posea el 90% o más de capital social, en el Banco de la República y en los fondos de origen presupuestal.

ARTICULO 6º Responsabilidad del control interno. El establecimiento y desarrollo del Sistema de Control Interno en los organismos y entidades públicas, será responsabilidad del representante legal o máximo directivo correspondiente. No obstante, la aplicación de los métodos y procedimientos al igual que la calidad, eficiencia y eficacia del control interno, también será de responsabilidad de los jefes de cada una de las distintas dependencias de las entidades y organismos.

#### ▪ **DECRETO 1537 DE 2001**

ARTÍCULO 1. RACIONALIZACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL. Las entidades y organismos del Estado implementarán acciones para el desarrollo racional de su gestión. Para tal efecto, identificarán los procesos institucionales, de tal manera que la gestión de las diferentes dependencias de la organización se



desarrollen articuladamente en torno a dichos procesos, los cuales se racionalizarán cuando sea necesario.

ARTÍCULO 2. MANUALES DE PROCEDIMIENTOS. Como instrumento que garantice el cumplimiento del control interno en las organizaciones públicas, éstas elaborarán, adoptarán y aplicarán manuales a través de los cuales se documentarán y formalizarán los procedimientos a partir de la identificación de los procesos institucionales.

ARTÍCULO 3. DE LAS OFICINAS DE CONTROL INTERNO. En desarrollo de las funciones señaladas en el artículo 9 de la Ley 87 de 1993, el rol que deben desempeñar las oficinas de control interno, o quien haga sus veces, dentro de las organizaciones públicas, se enmarcan en cinco tópicos, a saber: valoración de riesgos, acompañar y asesorar, realizar evaluación y seguimiento, fomentar la

- **LEY 872 DE 2003.**

Artículo 1°. Adóptese la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública, NTCGP 1000:2004, la cual determina las generalidades y los requisitos mínimos para establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad en los organismos, entidades y agentes obligados conforme al artículo 2° de la Ley 872 de 2003; La Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública, NTCGP 1000:2004 es parte integrante del presente decreto, de obligatoria aplicación y cumplimiento, con excepción de las notas que expresamente se identifican como de carácter informativo, las cuales se presentan a modo de orientación para la comprensión o clarificación del requisito correspondiente.

Artículo 2°. El establecimiento y desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad en los organismos y entidades públicas a que hace referencia el artículo 2° de la Ley 872 de 2004, será responsabilidad de la máxima autoridad de la entidad u organismo correspondiente y de los jefes de cada dependencia de las entidades y organismos, así como de los demás funcionarios de la respectiva entidad.



Artículo 3°. Como mecanismo para facilitar la evaluación por parte de la alta dirección, de los ciudadanos y de los organismos de control de la aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad, cada entidad con fundamento en el literal h del artículo 4° de la Ley 872 de 2003, deberá diseñar un sistema de seguimiento que incluya indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad.

Los procesos que revisten mayor importancia para los usuarios deberán estar Permanentemente publicados en las respectivas páginas Web de los organismos y entidades, o en cualquier otro medio de divulgación, informando sus resultados a través de indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad.

Artículo 4°. Los estímulos y reconocimientos para aquellas entidades del orden Nacional y territorial que hayan implementado Sistemas de Gestión de la Calidad exitosos, se hará a través del Premio Nacional de Alta Gerencia y Banco de Éxitos que lidera el Departamento Administrativo de la Función Pública.

- **NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA NTCGP 1000:2009**

**SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.  
PARA LA RAMA EJECUTIVA DEL PODER PÚBLICO  
Y OTRAS ENTIDADES PRESTADORAS DE SERVICIOS.  
REQUISITOS**

## **1. INTRODUCCIÓN**

### **1.1 GENERALIDADES**

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 6° de la Ley 872 de 2003, esta norma especifica los requisitos para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad aplicable a la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios.

Esta norma está dirigida a todas las entidades, y se ha elaborado con el propósito de que éstas puedan mejorar su desempeño y su capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus clientes.



NOTA 1 En adelante, y a lo largo de esta norma, el término "entidad" hace referencia a todas aquellas entidades cubiertas por la Ley 872 de 2003 y que se definen en el numeral 3.26 de esta norma.

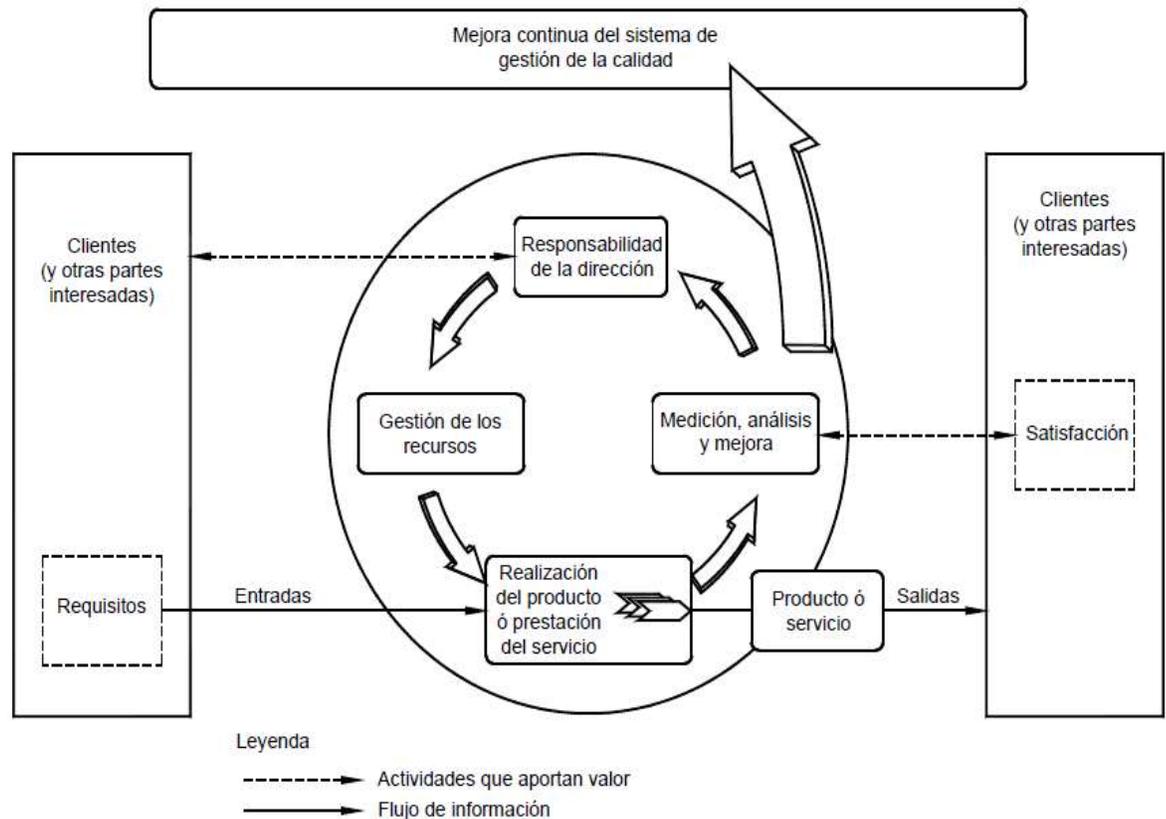
NOTA 2 La denominación NTCGP empleada para designar esta norma corresponde a las siglas de "Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública". Esta sigla no debe confundirse con la sigla NTC correspondiente a Norma Técnica Colombiana, utilizada por el Organismo Nacional de Normalización en la redacción de otras normas técnicas de carácter voluntario.

Para la elaboración de este documento se han empleado como base las normas internacionales ISO 9000:2005 y la ISO 9001:2008 sobre gestión de la calidad. En esta medida, la implementación de la presente norma permite el cumplimiento de la norma internacional ISO 9001:2008, puesto que ajusta la terminología y los requisitos de ésta a la aplicación específica en las entidades. Sin embargo, la presente norma integra requisitos y conceptos adicionales a los del estándar ISO.

La orientación de esta norma promueve la adopción de un enfoque basado en procesos, el cual consiste en determinar y gestionar, de manera eficaz, una serie de actividades relacionadas entre sí. Una ventaja de este enfoque es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales que forman parte de un sistema conformado por procesos, así como sobre su combinación e interacción.

Este enfoque permite mejorar la satisfacción de los clientes y el desempeño de las entidades, circunstancia que debe ser la principal motivación para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, y no simplemente la certificación con una norma, la cual debe verse como un reconocimiento, pero nunca como un fin.

El modelo de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en procesos que se muestra en la Figura 1 ilustra los vínculos entre los procesos presentados en los Capítulos 4 a 8. Esta figura muestra que las partes interesadas juegan un papel significativo para definir los requisitos como elementos de entrada. El seguimiento de la satisfacción del cliente requiere la evaluación de la información relativa a la percepción del cliente acerca del cumplimiento de la entidad, respecto a sus



**Figura 1. Modelo de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en procesos**

requisitos. El modelo mostrado en la Figura 1 cubre todos los requisitos de esta norma, pero no refleja los procesos de una forma detallada.

NOTA 3 De manera adicional, puede aplicarse a todos los procesos la metodología conocida como "Planificar- Hacer-Verificar-Actuar" (PHVA) puede describirse brevemente como:

Planificar: establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados, de acuerdo con los requisitos del cliente, los legales aplicables y las políticas de la entidad.

Hacer: implementar los procesos.

Verificar: realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos y/o servicios respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto y/o servicio, e informar sobre los resultados.



Actuar: tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

- **DECRETO 4110 DE 2004.**

Por el cual se reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.

ARTÍCULO 1. Adoptase la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004, la cual determina las generalidades y los requisitos mínimos para establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad en los organismos, entidades y agentes obligados conforme al artículo 2 de la Ley 872 de 2003.

La Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004 es parte integrante del presente decreto, de obligatoria aplicación y cumplimiento, con excepción de las notas que expresamente se identifican como de carácter informativo, las cuales se presentan a modo de orientación para la comprensión o clarificación del requisito correspondiente.

**ARTÍCULO 2.** El establecimiento y desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad en los organismos y entidades públicas a que hace referencia el artículo 2 de la Ley 872 de 2004, será responsabilidad de la máxima autoridad de la entidad u organismo correspondiente y de los jefes de cada dependencia de las entidades y organismos, así como de los demás funcionarios de la respectiva entidad.

- **DECRETO 1599 DE 2005**

Por el cual se adopta el modelo estándar de Control Interno.

**Artículo 1º.** Adóptese el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 1000:2005, el cual determina las generalidades y la estructura necesaria para establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Control Interno en las entidades y agentes obligados conforme al artículo 5º de la Ley 87 de 1993.



El Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 1000:2005 es parte integrante del presente decreto.

**Artículo 2º.** El establecimiento y desarrollo del Sistema de Control Interno en los organismos y entidades públicas a que hace referencia el artículo 5º de la Ley 87 de 2005 (**Sic**), será responsabilidad de la máxima autoridad de la entidad u organismo correspondiente y de los jefes de cada dependencia de las entidades y organismos, así como de los demás funcionarios de la respectiva entidad.

**Artículo 3º.** El Departamento Administrativo de la Función Pública, DAFP, administrará y distribuirá para todas las entidades del Estado obligadas conforme al artículo 5º de la Ley 87 de 1993, los instrumentos necesarios para el diseño, desarrollo e implementación de cada uno de los elementos, componentes y subsistemas del Modelo Estándar de Control Interno.

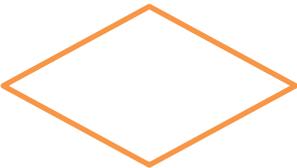
▪ **DECRETO 943 DE 2014**

POR EL CUAL SE ACTUALIZA EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO  
– MECI –

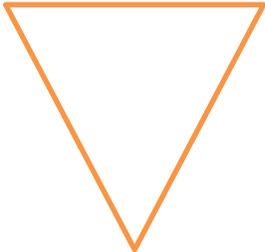
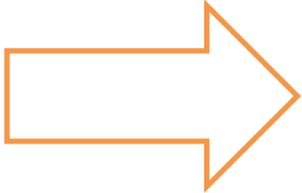
Artículo 1º decreta: "Adóptese la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI, en el cual se determinan las generalidades y estructura necesaria para establecer, implementar y fortalecer un Sistema de Control Interno en las entidades y organismos obligados a su implementación, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 5º de la Ley 87 de 1993.



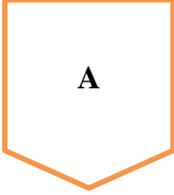
## 7. SIMBOLOGÍA UTILIZADA

SÍMBOLO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
	<b>Inicio o Fin</b>	Indica la iniciación y terminación del proceso o procedimiento.
	<b>Terminal</b>	Indica la actividad que da inicio al procedimiento.
	<b>Operación</b>	Identifica una actividad u operación que deba desarrollarse dentro de un procedimiento.
	<b>Decisión o alternativa</b>	Indica un punto dentro del flujo en que son posibles caminos alternativos. Toma de una decisión.
	<b>Documento</b>	Representa cualquier tipo de documento físico que se requiera para el proceso, que se genera o recibe.
	<b>Original</b>	Cuando interesa conocer el número de copias y su distribución individual
	<b>Líneas de Flujo</b>	Conecta los símbolos señalando el orden en que deben ejecutarse los distintos pasos. Define de esta manera la secuencia del proceso



SÍMBOLO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
	<b>Almacenamiento o Archivo</b>	Se utiliza cuando existe una condición de almacenamiento controlado y se requiere una orden o solicitud para que el ítem pase a la siguiente actividad programada; igualmente, cuando se deben archivar los documentos.
	<b>Transporte</b>	Se utiliza para mover o enviar materiales, productos y/o documentos, ya sea dentro o fuera de la empresa.
	<b>Conectores</b>  <b>De rutina</b>	Es un símbolo que facilita la continuidad de las rutinas de trabajo, evitando la intersección de líneas. Nota: normalmente se indica la continuidad de un paso con otro a través de letras o números insertos en el símbolo. El conector puede asumir dos formas: <ul style="list-style-type: none"><li>- Representa una conexión o enlace de un paso del proceso o procedimiento con</li></ul>



	<p><b>De página</b></p>	<p>otro dentro de la misma página o entre páginas. El símbolo lleva inserto un número.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Representa una conexión o enlace en un paso de final de página con otro paso en el inicio de la página siguiente, donde continúa el diagrama de flujo. El símbolo lleva inserta una letra mayúscula.</li></ul>
---	-------------------------	---



## 8. MANEJO Y CONSERVACIÓN DEL MANUAL

Los manuales de procedimientos tienen como finalidad recopilar todos los procesos y procedimientos que se desarrollan al interior de la Entidad y de esta forma, servir de guía a los funcionarios para que desempeñen adecuadamente las actividades a su cargo. Por esta razón, el manual debe ofrecer una descripción actualizada, clara y concisa de las fases o etapas contenidas en cada proceso y de las actividades que incluyen cada procedimiento.

A su vez, el manual debe someterse a una continua revisión y actualización permanente para que contemple las mejoras en la ejecución de cada proceso y procedimiento. Las modificaciones que se realicen al manual deben ser avaladas y autorizadas previamente por la oficina de Control Interno. Al realizar una modificación es necesario registrar el cambio en el formato control de actualizaciones. El registro de las modificaciones se debe realizar cronológicamente, incorporando al manual las hojas con los cambios generados y extrayendo aquellas que han perdido vigencia.

De acuerdo a las disposiciones legales el Manual de Procedimientos se constituye como una herramienta indispensable para un efectivo Control Interno dentro de la Empresa.



## 9. CODIFICACIÓN DE LOS PROCESOS

Se asignara un código para cada proceso que pueda diferenciarlo de los demás en el siguiente orden:

1. Una letra mayúscula que caracteriza el proceso diferenciándolo si es:

PROCESOS ESTRATÉGICOS: E

PROCESOS MISIONALES: M

PROCESOS DE APOYO: A

PROCESOS DE EVALUACIÓN: PE

2. Sigla del área responsable al que pertenece el proceso:

- a. Gerencia: G

- b. Subgerencia Financiera y Comercial: SFC

- c. Dirección Operativa: DO

3. Numero consecutivo del Proceso

4. Numero consecutivo del Procedimiento



# Empusilvania

Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo  
de Silvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9

**JUNTOS**  
POR **SILVANIA**

---

## 10. DESCRIPCIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

### 10.1. PROCESOS ESTRATÉGICOS



<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>		<b>Código: EG01</b>				
<b>10.1.1. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>		<b>Versión: 1 de 2</b>				
<b>LÍDER DEL PROCESO: GERENTE</b>		<b>Vigente desde: noviembre de 2016</b>				
		<b>Página 1/2</b>				
<p><b>OBJETIVO:</b> Definir estrategias, planes y programas con el fin de cumplir el objeto social de la empresa.</p> <p><b>ALCANCE:</b> Inicia desde el análisis del contexto estratégico, la formulación y/o actualización del Plan Estratégico, a partir de los Programa, planes de Acción vigente de la entidad, incluye la formulación de planes institucionales, su gestión, consolidación, seguimiento y evaluación que sirven para definir acciones de mejora.</p> <p><b>NORMATIVIDAD:</b> Ley 142 de 1994. Resolución CRA 151 de 2001, Resolución CRA 264 de 2003.</p> <p><b>RECURSOS:</b></p> <p><b>Tecnológicos:</b> Equipos de cómputo, impresora, software: Word, Excel, Internet, equipos de telecomunicaciones, medios audiovisuales.</p> <p><b>Metodológicos:</b> Planes de años anteriores, Contexto estratégico Análisis DOFA, Indicadores de Gestión, Programas y proyectos.</p> <p><b>Logístico:</b> Instalaciones de la entidad.</p> <p><b>Humanos:</b> Gerente General, Junta Directiva.</p>						
Nº	ENTRADA/INSUMO	P H V A	ACTIVIDADES CLAVE DEL PROCESO	SALIDA	USUARIOS – PROCESO	
				PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNOS	EXTERNOS
01	Información de la empresa, Indicadores de Gestión y por proceso	P	Recopilación de información para elaborar el Diagnóstico de la empresa. Análisis DOFA	Análisis DOFA	Gerente	
02	Análisis DOFA, Contexto	H	Análisis y actualización de los elementos del direccionamiento	Plan Estratégico actualizado	Gerente	



	Estratégico, planes y proyectos		estratégico. (Misión, Visión, Objetivos etc.)			
03	Plan Estratégico, planes y programas	P	Formular y elaborar Planes de acción	Planes de acción	Gerente	
04	Planes de acción	H	Elaboración y presentación de informes	Informes	Gerente	
05	Informes, Planes y Proyectos	V	Evaluación de resultados	Hallazgos, Resultados de la evaluación.	Gerente	
06	Hallazgos, resultados, informes de Auditorías y de entes de Control	A	Seguimiento y Formulación de Planes de Mejoramiento	Planes de Mejoramiento	Gerente	
<b>INDICADORES</b>						
Ejecución de inversiones (Refleja la capacidad de la gerencia para ejecutar las inversiones programadas, conforme lo previsto)						



## PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

### 10.1.1.1. PROCEDIMIENTO: FORMULACIÓN ELABORACIÓN Y APROBACIÓN DE LOS PLANES DE ACCIÓN

**OBJETIVO:** Definir lineamientos para la formulación, elaboración y aprobación de los planes de Acción de la entidad.

**ALCANCE:** Inicia desde el análisis de la información para la formulación de los planes de la Entidad, finaliza con el seguimiento. Aplica también para la formulación de otros planes, proyectos que se requieran.

**Definiciones:**

- Planificación Estratégica: Conjunto de instrucciones, pautas o criterios establecidos por la alta dirección para el logro de los objetivos y metas de la entidad.
- Plan de acción: Son instrumentos gerenciales de programación y control de la ejecución anual de los proyectos y actividades que deben llevar a cabo las dependencias para dar cumplimiento a las estrategias y proyectos establecidos en el plan estratégico.

Código: **EG0103**

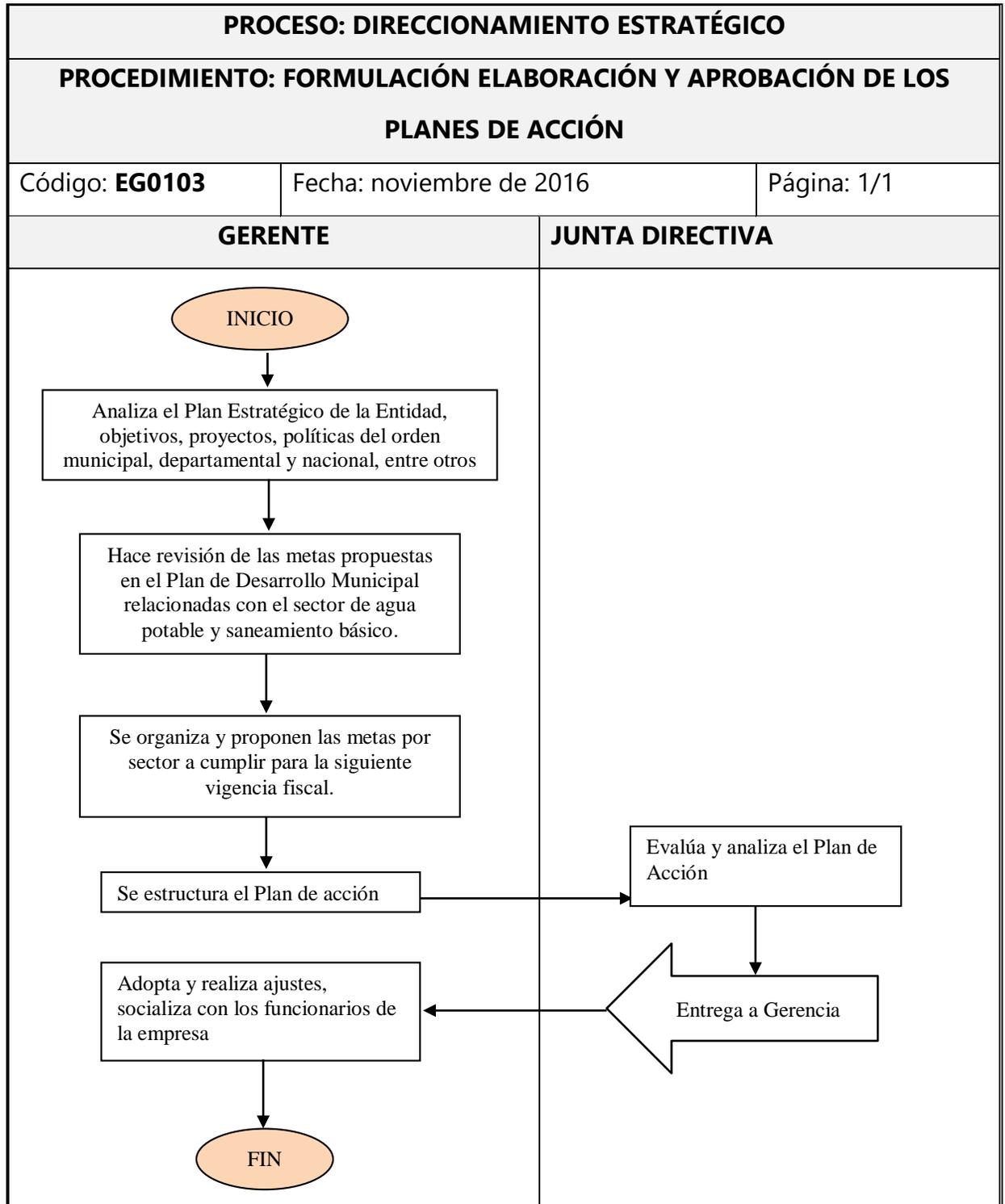
Fecha: noviembre de 2016

Páginas: 2

Nº	DESCRIPCIÓN	ÁREA – CARGO RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL
1	Se analiza el Plan Estratégico de la Entidad, objetivos, proyectos, políticas del orden municipal, departamental y nacional, entre otros.	Gerente	Análisis realizado
2	Se hace revisión de las metas propuestas en el Plan de Desarrollo Municipal relacionadas con el sector de agua potable y saneamiento básico, teniendo en cuenta que existe acuerdo de gestión para el cumplimiento de las metas	Gerente	Revisión realizada
3	Se organiza y proponen las metas por sector a cumplir para la siguiente vigencia fiscal.	Gerente	Metas organizadas por sector



4	Se estructura el Plan de acción de la Empresa, el cual contiene metas, actividades, presupuesto, indicadores, responsables y cronograma.	Gerente	Plan anual de acción
5	El Plan de Acción es puesto a consideración de la Junta Directiva de la Empresa para su aprobación	Gerente Junta Directiva	Acta de reunión de la Junta Directiva.
6	Se adopta el Plan de Acción una vez realizados los ajustes propuestos por la Junta Directiva	Gerente	Resolución de adopción
7	Se socializa el Plan de Acción con los funcionarios de la Empresa, para emprender las acciones necesarias para su cumplimiento	Gerente y Funcionarios de la Empresa	Formato de asistencia a la Socialización





## PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

### 10.1.1.2. PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES Y RESULTADOS

**OBJETIVO:** Rendir correctamente los informes a los diferentes organismos que los soliciten.

**ALCANCE:** Aplica para todos los procesos desarrollados al interior de la entidad.

**Definiciones:**

- Informes: Conjunto de datos o instrucciones sobre algo o alguien
- Superintendencia de Servicios Públicos: es un organismo de carácter Técnico. Creada por la Constitución de 1.991 para que, por delegación del Presidente de la República, ejerza control, la inspección y la vigilancia de las entidades prestadoras y proporciona la información pertinente a quien la solicite. Da conceptos a las Comisiones de Regulación y Ministerios que así lo requieran en relación con los servicios públicos domiciliarios.

Código: **EG0104**

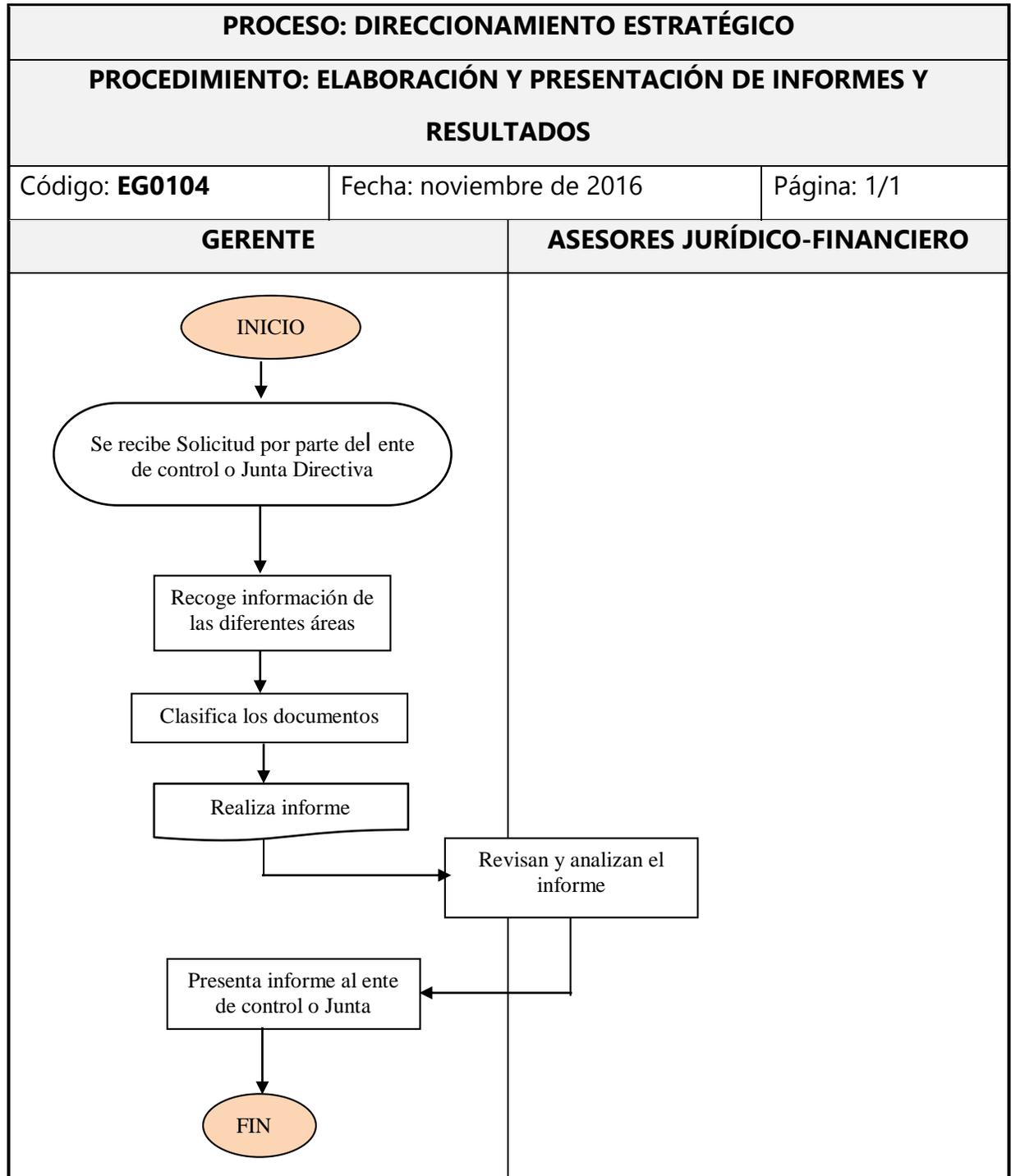
Fecha: noviembre de 2016

Página 1/2

Nº	DESCRIPCIÓN	ÁREA – CARGO RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL
1	Recibe Solicitud por parte del ente de control o Junta Directiva	Gerente	Registro de la fecha de entrada de la solicitud
2	Recoge la información por áreas	Gerente, Dirección financiera y comercial, Dirección Técnica-operativa	Informes por áreas
3	Clasifica los documentos	Gerente	Informes clasificados
4	Elabora el informe	Gerente	Informe de Gestión
5	Revisa junto con el Asesor Financiero, Jurídico o quien corresponda	Gerente Asesor Financiero, Asesor Jurídico	Resultado de la revisión o correcciones hechas



6	Reúne documentación solicitada anexa	Gerente	Documentos anexos
7	Presenta a la entidad de control o a Junta Directiva.	Gerente	Respuesta a la Junta Directiva o entes de control en la fecha estipulada





# Empusilvania

Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo  
de Sylvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9

**JUNTOS**  
POR **SILVANIA**

## 10.2. PROCESOS MISIONALES



<b>10.2.1. NOMBRE DEL PROCESO: CONTROL DE USUARIOS</b>	<b>CÓDIGO: MSFC01</b>
	<b>Versión: 1 de 2</b>
<b>LÍDER DEL PROCESO: AUXILIAR ADMINISTRATIVA PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS</b>	<b>Vigente desde: noviembre de 2016</b>
	<b>Página 1/2</b>
<b>OBJETIVO: Establecer una relación organizada en la que se identifican cada uno de los usuarios del servicio desde su ingreso al sistema, con información sobre identificación, localización, modalidad del servicios (uso), estrato, diámetro de la acometida, medidor, promedio de consumos y servicios prestados, entre otros.</b>	
<b>NORMATIVIDAD:</b> <b>Ley 142 de 1994</b> por el cual se establece el régimen de los Servicios Públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones. <b>Resolución CRA 287 de 2004</b> "Por el cual se establece la metodología para regular el cálculo de costos de la prestación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo". <b>Resolución CRA 351</b> "Por la cual se establecen los regímenes de regulación tarifaria a los que deben someterse las personas prestadoras del Servicio Público de Aseo y la Metodología que deben utilizar para el Cálculo de las tarifas del servicio de Aseo de residuos ordinario y se dictan otras disposiciones". <b>Resolución CRA 352</b> "Por el cual se definen los parámetros para la estimación del consumo en el marco de la prestación del Servicio Público Domiciliario de aseo y se dictan otras Disposiciones, <b>Decreto 302 de 2000.</b> "Por el cual se reglamenta la Ley 142 de 1994 en materia de los servicios públicos Domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado. <b>Resolución CRA 151 de 2001</b> "Regulación integral de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo"	
<b>RECURSOS:</b> <b>Tecnológicos:</b> Equipos de cómputo, impresora, software: Word, Excel, Internet, equipos de telecomunicaciones. <b>Logístico:</b> Instalaciones de la entidad, entidad Bancaria <b>Metodológicos:</b> Medios audiovisuales, carteleras, formatos de inscripción y de evaluación. <b>Humanos:</b> Gerente General, Auxiliar Administrativo oficina de Peticiones, Quejas y Recursos, Aforadores y fontaneros.	



Nº	ENTRADA/ NSUMO	PH VA	ACTIVIDADES CLAVE DEL PROCESO	SALIDA	USUARIOS – PROCESO	
				PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNOS	EXTERNOS
01	Solicitud escrita del usuario potencial	P	Solicitud del servicio	Estudio de viabilidad	Auxiliar Administrativo Peticiónes Quejas y Recursos	Usuario potencial
02	Entrega de documentos para legalización	H	Legalización de la Matrícula	Aprobación de la prestación de los servicios solicitados	Auxiliar Administrativo Peticiónes Quejas y Recursos	
03	Orden de trabajo	H	Instalación de los servicios	Prestación del servicio	Aforadores	Nuevo usuario
04	Indicadores	V	Realizar seguimiento y evaluación en la eficiencia de la prestación del servicio y a las quejas que se presenten.	Informes y resultados de indicadores de eficiencia	Director Operativo y Subgerente financiero y Comercial	
<b>INDICADORES</b>						
Nº de solicitudes presentadas/Nº de solicitudes resueltas. Eficiencia de Recaudo - Rotación de Cartera,- Nº de facturas emitidas						



## PROCESO: CONTROL A USUARIOS

### 10.2.1.1. PROCEDIMIENTO: SOLICITUD DEL SERVICIO, LEGALIZACIÓN E INSTALACIÓN

**OBJETIVO:** Atender oportunamente las solicitudes de servicios a usuarios potenciales y dar el trámite correspondiente.

**ALCANCE:** Aplica indiscriminadamente a todos los suscriptores o usuarios que soliciten el servicio.

#### DEFINICIONES:

- **Usuario:** persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor del servicio.
- **Usuario potencial:** persona natural o jurídica que ha iniciado consultas para convertirse en usuario de los servicios públicos.
- **Suscriptor:** persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.
- **Contrato de Servicios públicos:** Contrato uniforme, consensual, en virtud del cual una empresa presta servicios públicos domiciliarios, a cambio de un precio en dinero, de acuerdo con estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a usuarios no determinados. Este tipo de contrato se registrará por lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, por las condiciones que pacten los usuarios a través de la Asamblea General, y por las normas del Código de Comercio y del Código Civil-
- **Codificación:** número que identifica a cada suscriptor y que se debe establecer con base en las rutas y recorridos. La complejidad del código depende de la complejidad de la empresa y de las necesidades de información. Como mínimo el código deberá contener el número de la ruta, el número de orden secuencial del predio, la localización y la posición horizontal y vertical del usuario.
- **Costos directos de conexión:** son los costos en que incurre la entidad para conectar un inmueble al sistema o red existente, por concepto de medidor, materiales, accesorios, mano de obra y demás gastos necesarios.

Código: MSFC0101/02/03

Fecha: noviembre de 2016

Páginas: 3

Nº	DESCRIPCIÓN	ÁREA- CARGO RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL
----	-------------	-------------------------	------------------



1	El usuario potencial presenta solicitud escrita, Verbal o por medios electrónicos con el lleno de los siguientes requisitos: 1. Certificado de Libertad y Tradición vigente 2. Fotocopia Cedula del propietario 3. Paz y Salvo de Tesorería último año. 4. Planos hidráulicos y sanitarios escala 1:50 5. Fotocopia certificado de nomenclatura 6. Solicitud por escrito	Usuario	Solicitud escrita por parte del usuario
2	Se revisa la documentación presentada y se clasifica según el tipo de servicio que solicita	Subgerencia Financiera y comercial - . Auxiliar Administrativa PQR	Chequeo del listado de documentación
3	Se genera lo orden de visita de viabilidad y la pasa al Director Operativo.	Subgerencia Financiera y comercial - . Auxiliar Administrativa PQR	Orden de visita de viabilidad
4	Se revisa, autoriza y junto con el supervisor operativo coordinan la visita técnica y designación de fontanero responsable de la visita	Director operativo y supervisor operativo	Autorización
5	Fontanero realiza la visita técnica y emite concepto de viabilidad	Fontanero	Concepto de viabilidad
6	Entrega concepto de viabilidad al Director operativo	Fontanero	Concepto sobre viabilidad
7	Revisa y direcciona las viabilidades aceptadas y las no viables se entregan a la Auxiliar de PQR (devuelve al usuario)	Director Operativo	Chequeo
8.	Las viables pasan a Auxiliar de PQR para emitir documento de viabilidad y entregar a Gerencia	Auxiliar de P.Q.R.	Recibido del Usuario



9	Revisa, firma y entrega a la oficina de P.Q.R.	Gerente	Firma.
10	Entrega copia al usuario y remite a Técnico de facturación	Auxiliar P.Q.R.	
11	Recibe y realiza liquidación para el pago de costos administrativos y genera factura.	Técnico de facturación	Factura.
12	Entrega factura al usuario	Técnico de facturación	
13	Paga el usuario y entrega al Técnico de facturación	Usuario	Factura con sellos de la entidad bancaria.
14	Genera la orden de instalación designa aforador para la instalación y entrega a almacén	Técnico de facturación	
15	El aforador entrega a almacén	Aforador	
16	Entrega los materiales	Auxiliar Administrativo - Almacén	Salida de almacén
17	Realiza la instalación	Aforador	
18	Y entrega la orden firmada por el usuario al técnico de facturación	Aforador	Orden de instalación firmada por el usuario
19	Genera el nuevo usuario, realiza seguimiento por consecutivo y archiva	Técnico de facturación	



# Empusilvania

Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo  
de Sylvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9

**JUNTOS**  
POR **SILVANIA**

## ANEXO

## ORDEN DE TRABAJO

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS – 2016 – VERSIÓN 3



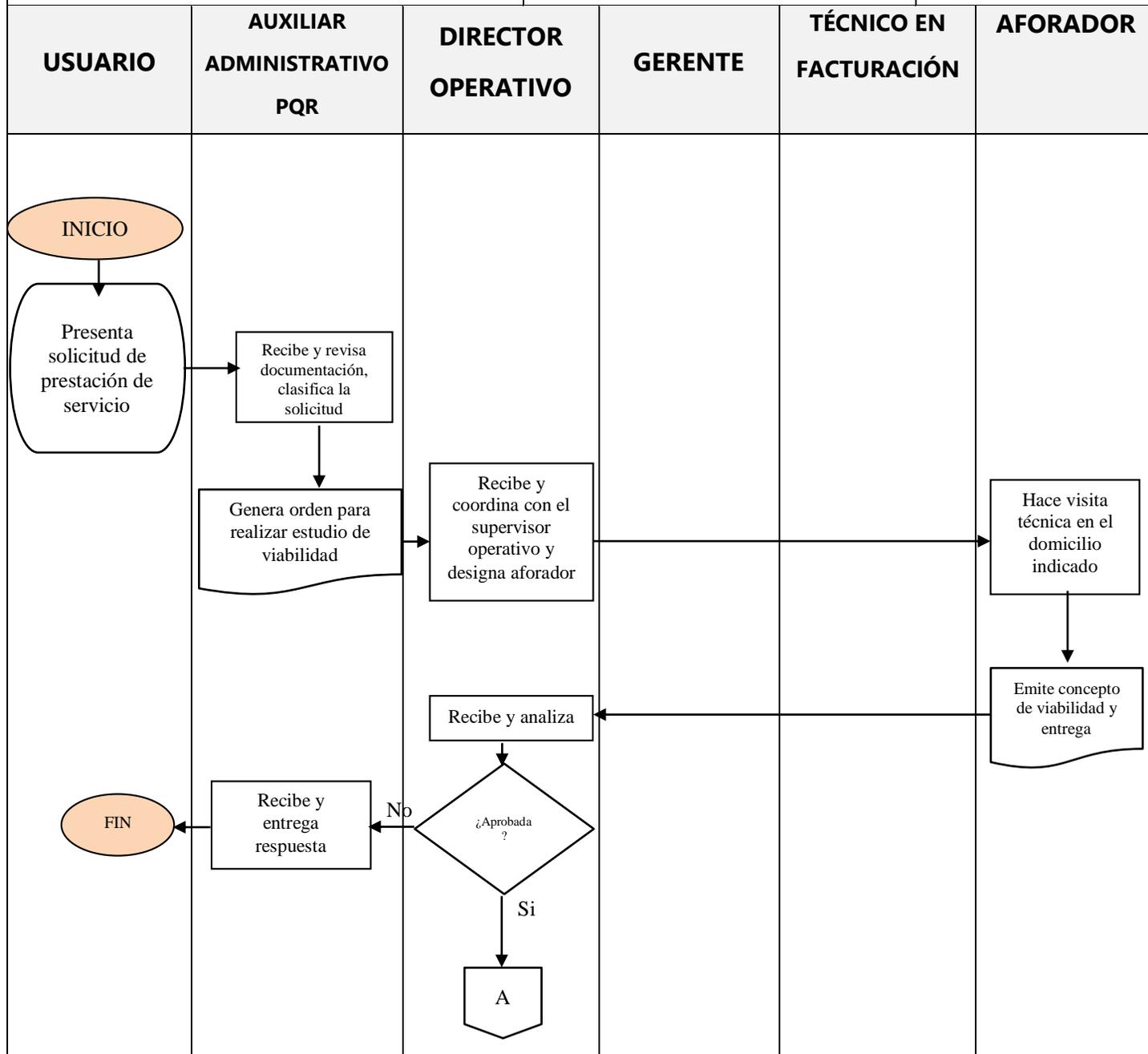
## PROCESO: CONTROL A USUARIOS

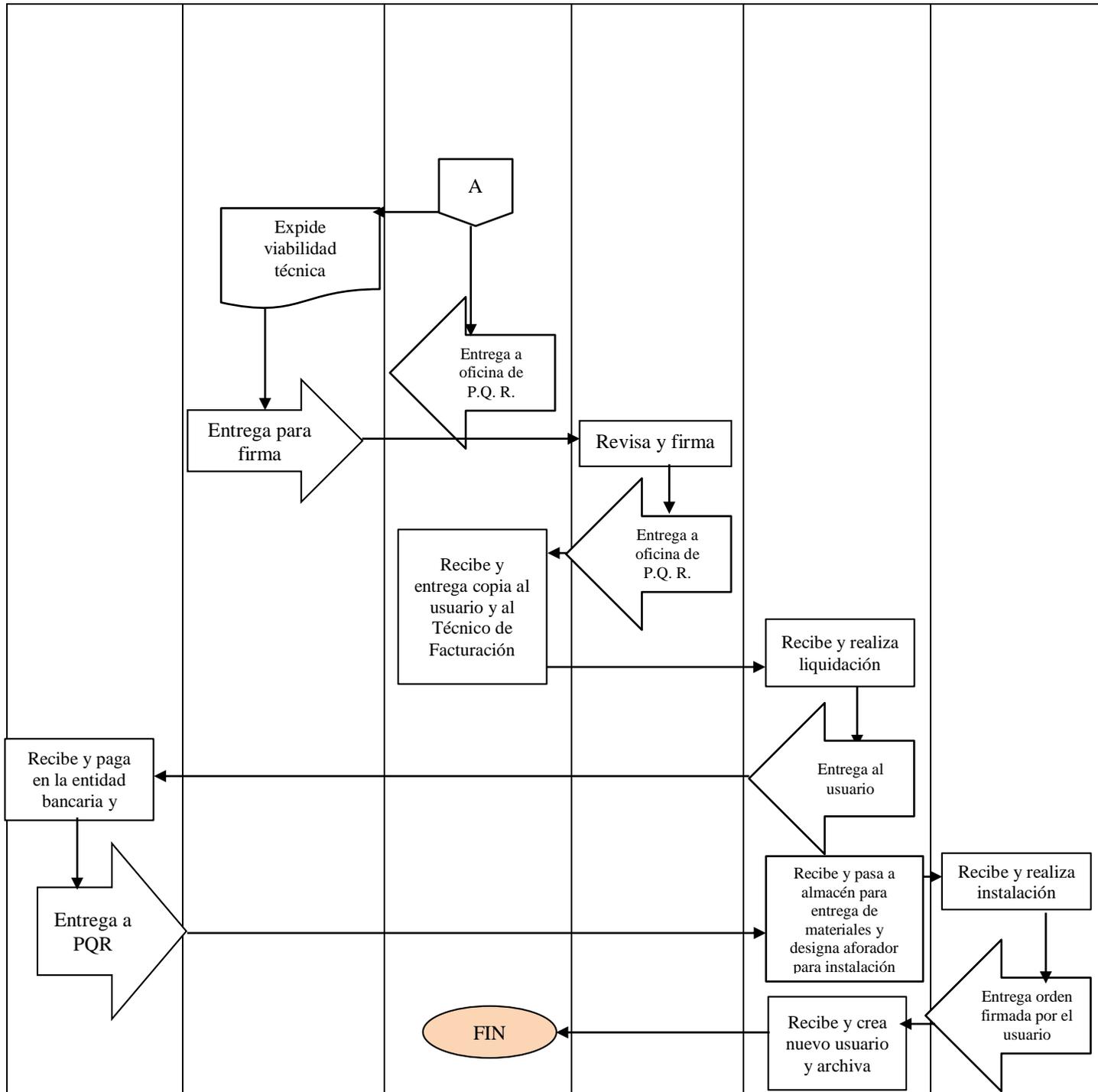
### 10.2.1.2. PROCEDIMIENTO: SOLICITUD DEL SERVICIO, LEGALIZACIÓN E INSTALACIÓN

Código: MSFC0101/02/03

Fecha: noviembre de 2016

Páginas: 2







<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b> <b>10.2.2. FACTURACIÓN Y RECAUDO</b>	<b>CÓDIGO: MSFC02</b>
	<b>Versión: 1 de 1</b>
<b>LÍDER DEL PROCESO: TÉCNICO EN FACTURACIÓN</b>	<b>Vigente desde: noviembre de 2016</b>
	<b>Página 1/3</b>
<b>OBJETIVO: .Establecer los lineamientos para el eficiente control y seguimiento de la toma de lecturas, facturación y recaudo de los servicios prestados por la empresa.</b>	
<b>NORMATIVIDAD: Ley 142 de 1994</b> por el cual se establece el régimen de los Servicios Públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones, <b>Decreto 302 de 2000.</b> "Por el cual se reglamenta la Ley 142 de 1994 en materia de los servicios públicos Domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado	
<b>RECURSOS:</b>	
<b>Tecnológicos:</b> Equipos de cómputo, impresora, software: Word, Excel, Internet, equipos de telecomunicaciones.	
<b>Logístico:</b> Instalaciones de la entidad, entidad Bancaria	
<b>Metodológicos:</b> Medios audiovisuales, carteleras, formatos de inscripción y de evaluación.	
<b>Humanos:</b> Personal con conocimientos en Contabilidad. Gerente General, Técnico en Facturación Director Comercial, Aforadores, fontaneros.	



N°	ENTRADA/INSUMO	PH VA	ACTIVIDADES CLAVE DEL PROCESO	SALIDA	USUARIOS – PROCESO	
				PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNOS	EXTERNOS
01	Datos de los usuarios	P	Programar y realizar toma de lecturas	Planilla con Lecturas	Técnico en Facturación	
02	Planilla de lecturas	V	Realizar la Revisión Previa.	Informe de Pre crítica	Técnico en Facturación	
03	Listado corregido	H	Se emite Facturación	Recibos de Facturación	Técnico en Facturación	
04	Facturas	H	Se efectúa el recaudo	Pago de facturas	Técnico en Facturación	Usuarios
05	Facturas no pagadas	V	Se programa el Plan de corte	Plan de corte	Técnico en Facturación	
06	Facturas emitidas, listado de morosos, actas de suspensión	V	Se realiza el seguimiento y control al recaudo, cartera y suspensiones	Control de recaudo y cartera	Técnico en Facturación	
07	Diagnóstico de necesidades de usuarios	A	Aplicación de Acciones necesarias para el mejoramiento de la prestación del servicio	Acciones de mejoramiento	Técnico en Facturación	
<b>INDICADORES</b>						
Estadísticas de medición, Rotación de Cartera, N° de facturas emitidas. Total facturado por servicio.						



## PROCESO: FACTURACIÓN Y RECAUDO

### 10.2.2.1. PROCEDIMIENTO: TOMA DE LECTURAS

**OBJETIVO:** Cumplir el derecho del usuario a que sus consumos sean medidos, empleando instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponible; y que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobra al suscriptor o usuario.

**ALCANCE:** Aplica a los sistemas de acueducto con medición del área de prestación de la Empresa

**DEFINICIONES:**

- **Medidores Individuales:** Instrumentos necesarios para medir los consumos de agua. No es obligación del suscriptor cerciorarse de que los medidores funcionen adecuadamente; pero si será obligación suya hacerlos reparara o reemplazarlos a satisfacción de la empresa y por cuenta del usuario o suscriptor.
- **Ruta:** Recorrido utilizado para leer los medidores y repartir los recibos y factura de cobro. Su diseño debe permitir al fontanero o persona responsable hacer el mayor recorrido en el menor tiempo posible.

Código: MSFC0201

Fecha: noviembre de 2016

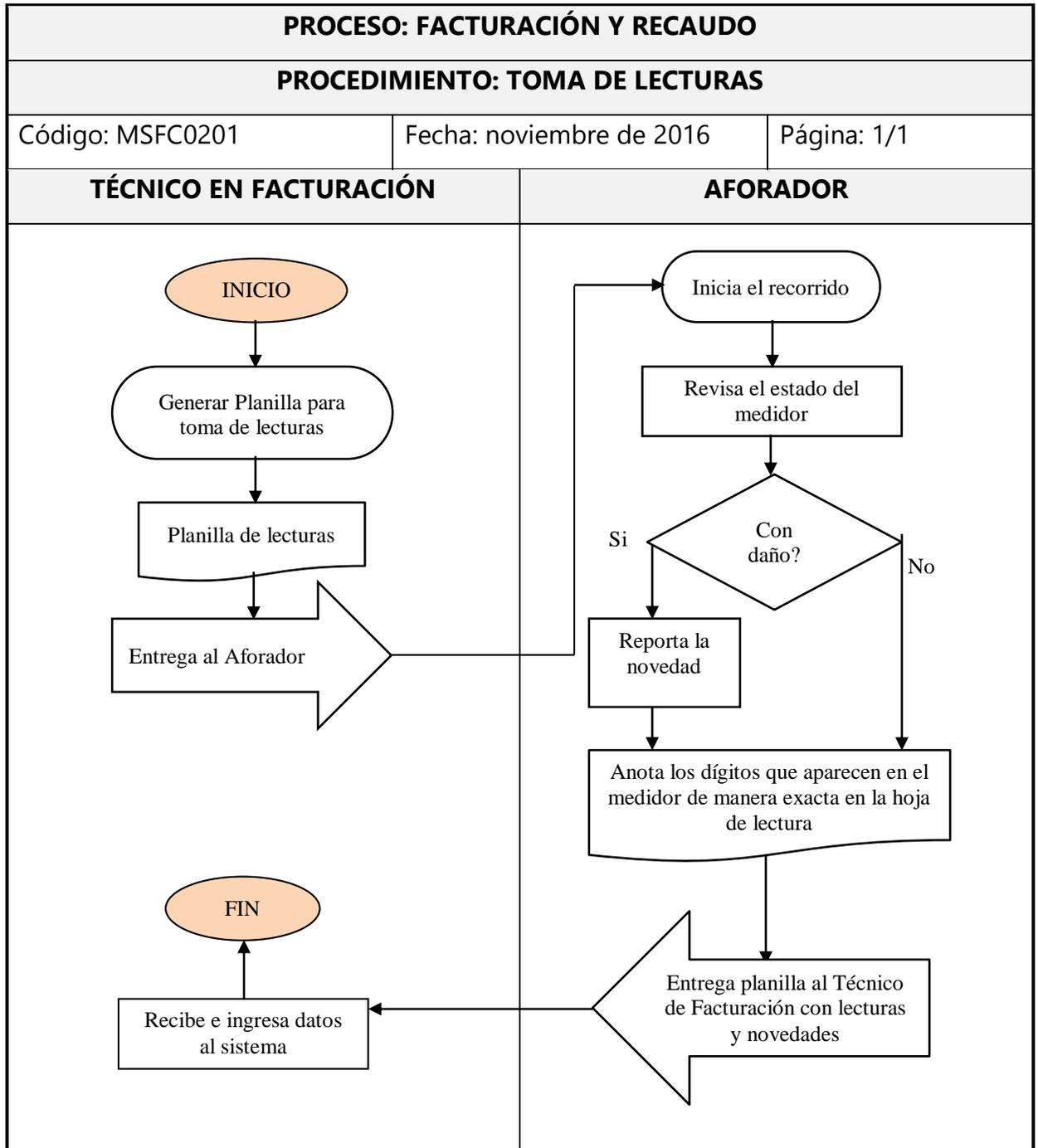
Páginas: 2

Versión: 3/3

Nº	DESCRIPCIÓN	ÁREA – CARGO- RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL
1	Se genera en el sistema la planilla para la toma de las lecturas	Subgerencia Financiera y Comercial - Técnico en facturación	Planilla para la toma de lecturas (Anexo 2)
2	Se entregan las planillas a los aforadores para que procedan a realizar las lecturas.	Subgerencia Financiera y Comercial - Técnico en facturación	Planillas
3	Los aforadores proceden a realizar las lecturas de los medidores, de acuerdo con las rutas establecidas	Subgerencia Financiera y Comercial - Aforadores	Registro de lecturas
4	En la hoja de lectura de medición del periodo, se anota de manera exacta los dígitos que aparecen en el medidor en ese preciso momento	Subgerencia Financiera y Comercial - Aforadores	Planillas con el registro de las nuevas lecturas.



5.	Se entregan las planillas al Técnico de Facturación para que inicie el proceso de facturación. Los aforadores deberán reportar las diferentes novedades encontradas en terreno (medidor trabado, suspendido, dirección errada, número de medidor errado, fugas de agua, defraudación de fluidos, ruta errada, medidor tapado, etc.)	Subgerencia Financiera y Comercial - Aforadores	Listado de novedades
6	Se ingresan las lecturas al sistema.	Subgerencia Financiera y Comercial - Técnico en facturación	Registros en el sistema informático de facturación





## PROCESO: FACTURACIÓN Y RECAUDO

### 10.2.2.2. PROCEDIMIENTO: REVISIÓN PREVIA (PRE CRÍTICA)

**OBJETIVO:** Investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores mientras se establece la causa, así como verificar el estado del medidor y de los componentes de la conexión domiciliaria en cuestión

**ALCANCE:** Aplica a todas las conexiones domiciliarias pertenecientes a los suscriptores del área de prestación de la Empresa

**DEFINICIONES:**

- **Componentes externos de la acometida:** comúnmente son medidor, tubería de conexión, cajilla y registro de corte.
- **Componentes internos de la acometida:** comúnmente son los puntos de derivación de agua al interior del domicilio y las tuberías de distribución interna.
- **Aforo:** medida de la cantidad de agua de una corriente a través del micro medidor. Tiene por objeto verificar su estado a fin de aclarar causas de desviaciones o medir el consumo de agua durante un periodo de terminado.

Código: MSFC0202

Fecha: noviembre de 2016

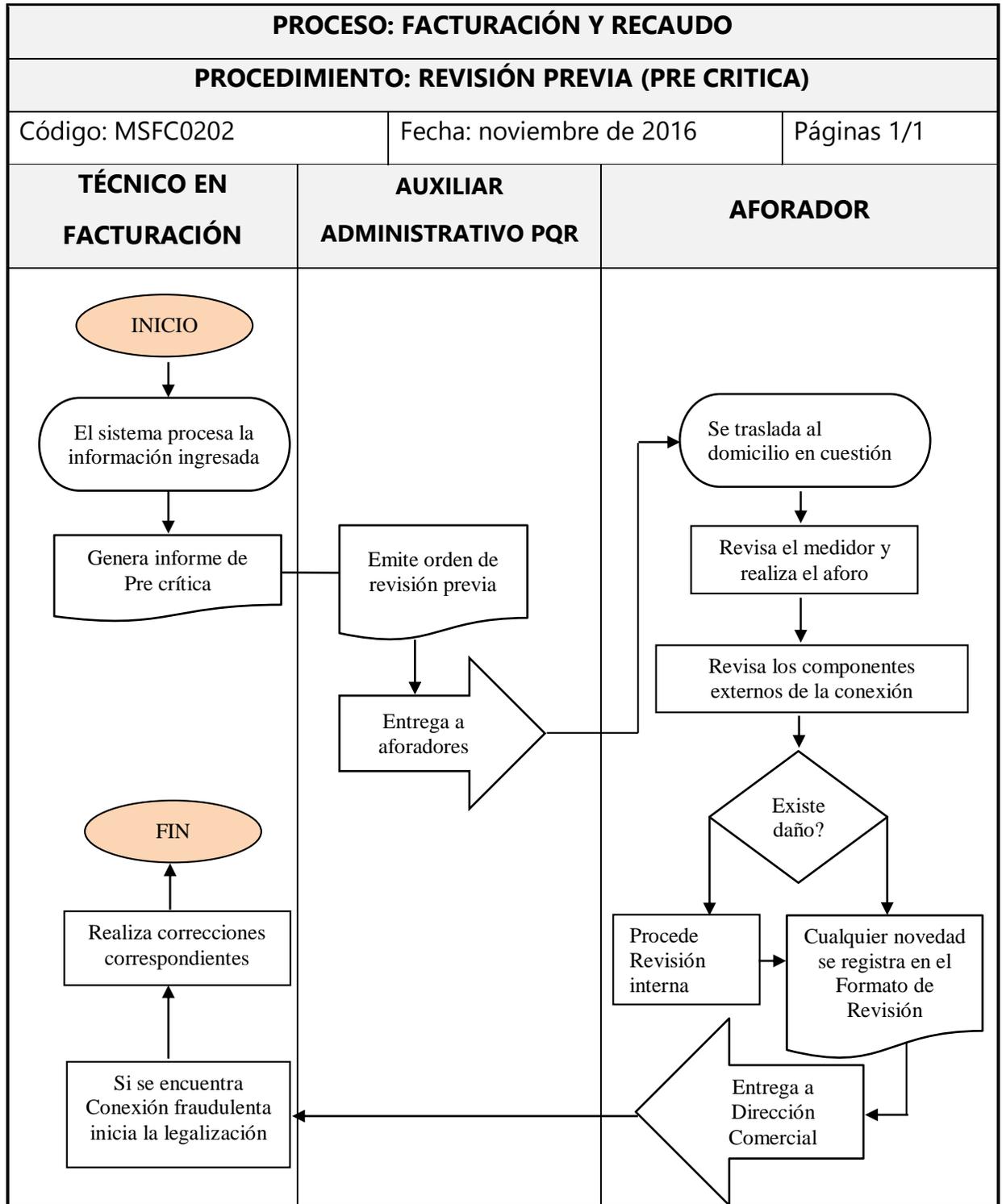
Página 1/2

Versión: 3/3

Nº	DESCRIPCIÓN	ÁREA – CARGO RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL
1	El Sistema procesa la información de las Lecturas ingresadas.	Subgerencia Financiera y Comercial - Técnico de Facturación	Información procesada
2	Se genera el informe Pre crítica y se analizan las desviaciones significativas	Subgerencia Financiera y Comercial - Técnico de Facturación y Gerencia	Informe de pre-crítica
3	Se expide la orden de revisión previa y se entrega a los aforadores para que visiten a aquellos usuarios que presentan desviaciones	Subgerencia Financiera y	Ordenes de trabajo



	significativas, especificando la identificación del suscriptor	Comercial – Auxiliar Administrativo PQR	
4	Los aforadores realizan las visitas para revisar en terreno las posibles causas de las desviaciones en el consumo, las cuales pueden ser: <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Error en la toma de lectura</li><li>➤ Daño o fuga en las instalaciones internas del inmueble</li><li>➤ Daño en el medidor</li></ul>	Subgerencia Financiera y Comercial - Aforadores	Chequeo por parte del aforador
5	Se anota la novedad encontrada y se reporta al Técnico de facturación y al usuario; en caso de daño o fuga se deberá proceder a la reparación correspondiente	Subgerencia Financiera y Comercial - Aforadores	Registro de la novedad encontrada
6	Se realizan las correcciones correspondientes	Subgerencia Financiera y Comercial - Técnico de Facturación	Registros en el sistema de las correcciones encontradas
7	En caso de descubrir una conexión fraudulenta, se pasa al procedimiento de legalización de conexiones fraudulentas.	Subgerencia Financiera y Comercial - Técnico de Facturación	





## PROCESO: FACTURACIÓN Y RECAUDO

### 10.2.2.3. PROCEDIMIENTO: FACTURACIÓN

**OBJETIVO:** Cobrar al usuario o suscriptor la prestación del servicio, a través de la herramienta de cobro denominada factura.

**ALCANCE:** Aplica al cobro a los usuarios de todo el servicio prestado por parte de la Empresa.

**DEFINICIONES:**

- **Factura:** documento que detalla el cobro del valor de los bienes y servicios provistos en desarrollo del contrato de servicios públicos. Sus requisitos serán los que determinan las condiciones uniformes del contrato, pero contendrán como mínimo, información suficiente para que el suscriptor o usuario pueda establecer con facilidad si la empresa se ciñó a la Ley y al contrato al elaborarla; como se determinaron y valoraron sus consumos; como se comparan estos y su precio con los de periodos anteriores y el plazo y modo en el que debe hacerse el pago.
- **Desviaciones significativas:** son las desviaciones frente a los consumos promedios del usuario. Se consideran significativas si tienen una de estas características:
  - a) Mayor al 35% del consumo promedio para mayores o iguales a 40 metros cúbicos.
  - b) Mayor a 65% del consumo promedio para menores a 40 metros cúbicos.
  - c) Si no existe promedio histórico, el límite superior es el 1.65 veces del consumo, y el límite inferior es el 0.35 veces el promedio.
- **Consumo básico:** aquel que satisface las necesidades esenciales de una familia, el cual se ha fijado de 20 metros cúbicos mensuales por suscriptor o usuario facturado.
- **Consumo complementario:** aquel consumo ubicado en la franja entre 21 y 40 metros cúbicos mensuales.
- **Consumo suntuario:** es el consumo mayor a 40 metros cúbicos mensuales.

Código: MSFC0203

Fecha: noviembre de  
2016

Páginas 1/2

Versión: 3/3



Nº	DESCRIPCIÓN	ÁREA – CARGO RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL
1	Con los datos de las Planillas de Lectura ingresados, el sistema procesa la información.	Subgerencia Financiera y comercial - Técnico de Facturación	Sistema con el total de lecturas
2	Se genera informe de Pre crítica	Subgerencia Financiera y comercial - Técnico de Facturación	Informe de Pre crítica
3	Se analizan las desviaciones significativas.	Subgerencia Financiera y comercial - Técnico de Facturación con la Gerencia	Listado de Desviaciones
4	Si hay desviaciones significativas se realizan las respectivas visitas a terreno.	Subgerencia Financiera y Comercial - Aforadores	Revisión en terreno
5	De ser necesario se hacen las correcciones	Subgerencia Financiera y comercial - Técnico de Facturación	Listado de pre crítica sin desviaciones
6	Se cierra el ciclo de facturación en el programa.	Subgerencia Financiera y comercial - Técnico de Facturación	
7	Se crea un periodo nuevo y se actualizan tarifas y fechas de pago.	Subgerencia Financiera y comercial - Técnico de Facturación	Nuevo periodo con tarifas y fechas de pago asignadas



8	Se liquida el periodo.	Subgerencia Financiera y comercial - Técnico de Facturación	
9	Se emiten las facturas indicando las fechas límites de pago	Subgerencia Financiera y comercial - Técnico de Facturación	Facturas (Anexo 3)
10	Se entregan a los aforadores para su distribución	Subgerencia Financiera y comercial - Técnico de Facturación	
11	Se entregan las facturas a los usuarios, que están ordenadas de acuerdo con la ruta, corroborando la correspondencia de las direcciones.	Subgerencia Financiera y comercial - Aforadores	Hoja de Ruta
12	Se envía la factura por correo electrónico, Si el usuario así lo solicita. Luego se descargan los pagos con soporte vía correo electrónico.	Subgerencia Financiera y comercial - Técnico de Facturación	Solicitudes hechas por correo electrónico
13	Finalizada la entrega de las facturas, se pasa al procedimiento de recaudo. Las facturas no entregadas por cualquier circunstancia, quedarán a disposición del Auxiliar de la oficina de P.Q.R. para ser entregadas personalmente a los suscriptores que vayan a la empresa a reclamarlas	Subgerencia Financiera y comercial - Auxiliar Administrativa PQR	



## PROCESO: FACTURACIÓN Y RECAUDO

### PROCEDIMIENTO: FACTURACIÓN

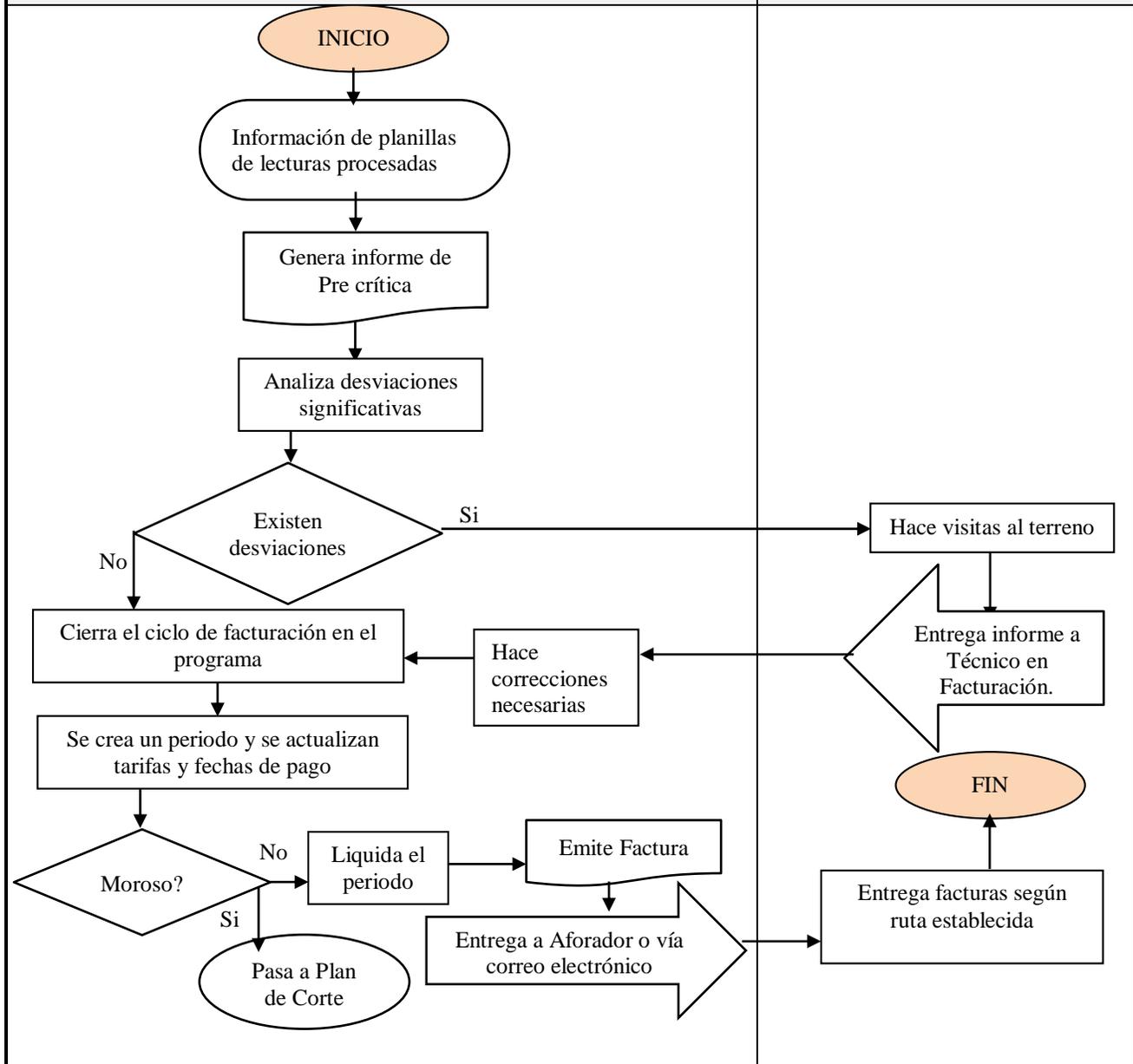
Código: : MSFC0203

Fecha: noviembre de 2016

Páginas 1

#### TÉCNICO EN FACTURACIÓN

#### AFORADOR





## PROCESO: FACTURACIÓN Y RECAUDO

### 10.2.2.4. PROCEDIMIENTO: RECAUDO

**OBJETIVO:** Recibir el pago oportuno de los usuarios por concepto de la prestación del servicio.

**ALCANCE:** Aplica a todos los pagos en efectivo de los suscriptores o usuarios de la comunidad de influencia para cancelar el servicio recibido.

**DEFINICIONES:**

**Punto de pago:** punto o lugar externo a la oficina de la entidad, donde se ha autorizado recibir el pago de la factura por parte de los usuarios.

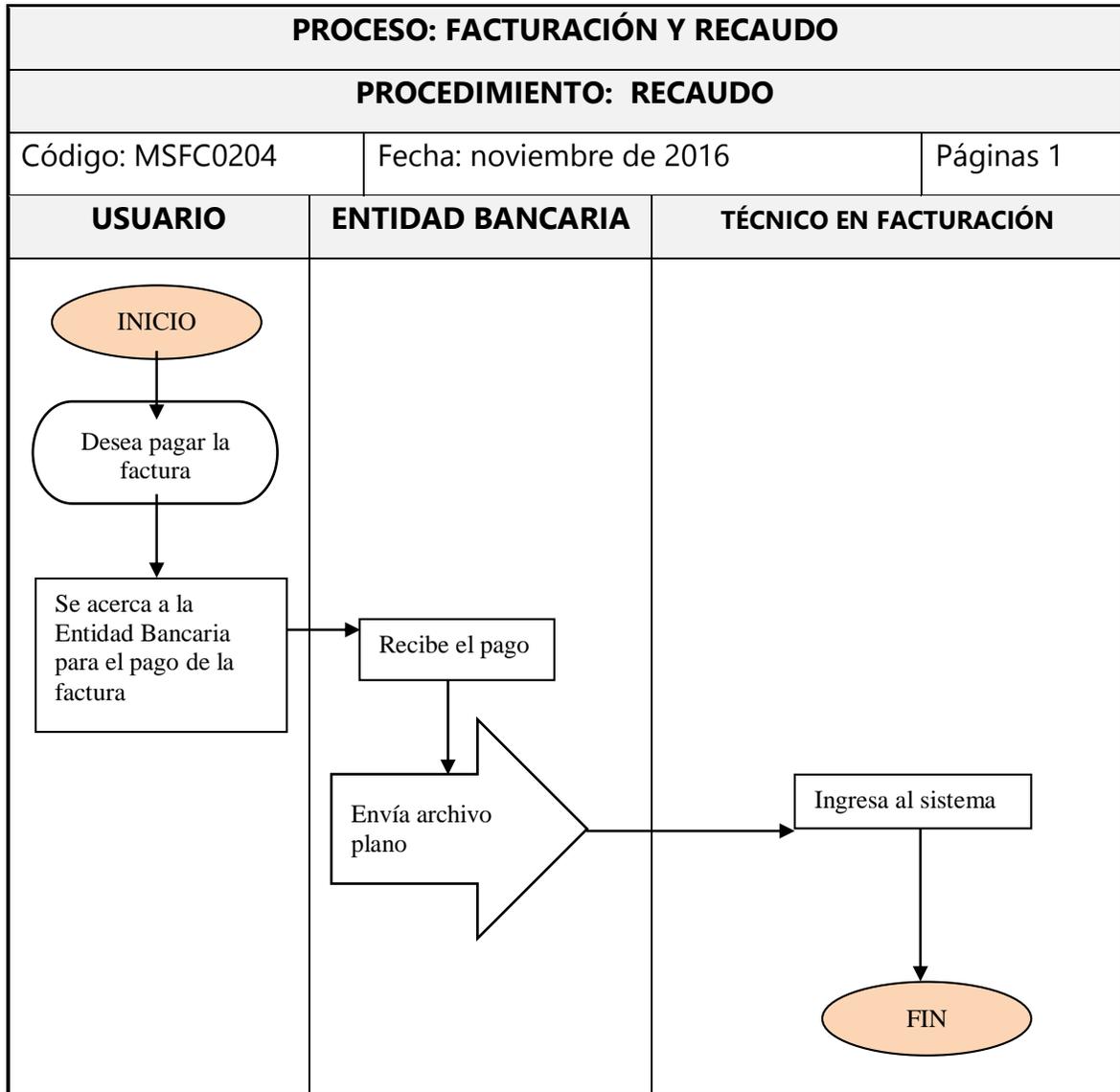
Código: MSFC0204

Fecha: noviembre de 2016

Página 1/1

Versión: 3/3

Nº	DESCRIPCIÓN	ÁREA- CARGO RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL
1	Usuario desea pagar su deuda con la entidad	Usuario	
2	El suscriptor o usuario se acerca a los puntos de pago autorizados por la entidad	Usuario	
3	La entidad bancaria recibe el pago e ingresa por código de barras	Entidad Bancaria	Sello en la factura y registro del código
4	La entidad Bancaria envía archivo plano a la empresa con datos de las facturas pagadas.	Entidad Bancaria	Archivo plano
5	Se incorporan los datos al Programa.	Subgerencia Financiera y Comercial – Técnico de Facturación	





## PROCESO: FACTURACIÓN Y RECAUDO

### 10.2.2.5. PROCEDIMIENTO: PLAN DE CORTE

**OBJETIVO:** Hacer efectivo el corte o suspensión del servicio debido al incumplimiento del contrato por parte del Suscriptor o Usuario.

**ALCANCE:** Aplica a los deudores morosos que exceda uno o más periodos de facturación sin pago alguno, y por fraude a las conexiones, acometidas y medidores. Es decir que haya incurrido en las causales de corte, contempladas en los artículos 28 y 29 del Capítulo VI del Decreto 302 de 2000.

**DEFINICIONES:**

- **Plan de corte:** mecanismo por medio del cual la empresa obliga a los usuarios morosos o clandestinos a ponerse a paz y salvo económicamente con el servicio prestado.
- **Corte del servicio de acueducto:** pérdida del derecho al servicio que implica retiro de la acometida y del medidor de acueducto.
- **Suspensión del servicio de acueducto:** interrupción temporal del servicio por la falta de pago oportuno o por otra de las causales previstas en la normatividad vigente.

Código: MSFC0205	Fecha: noviembre de 2016	Página 1/2	Versión: 3/3
------------------	--------------------------	------------	--------------

Nº	DESCRIPCIÓN	ÁREA- CARGO RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL
1	El sistema genera el reporte de morosos.	Subgerencia Financiera y Comercial – Auxiliar PQR	Reporte de morosos
2	Se determinan los suscriptores a los que se puede aplicar el corte	Subgerencia Financiera y Comercial – Auxiliar PQR	Listado de usuarios a aplicar corte de servicio
3	Se establece el recorrido y ruta de plan de corte, se emite la orden de suspensión y se entrega al Aforador	Subgerencia Financiera y Comercial – Auxiliar PQR	Ruta y plan de corte, orden de suspensión
4	Se hace el recorrido de las suspensiones	Subgerencia Financiera y comercial - Aforadores	
5	El aforador entrega las actas de suspensiones debidamente diligenciadas al técnico de	Subgerencia Financiera y comercial - Aforadores	Actas de suspensiones



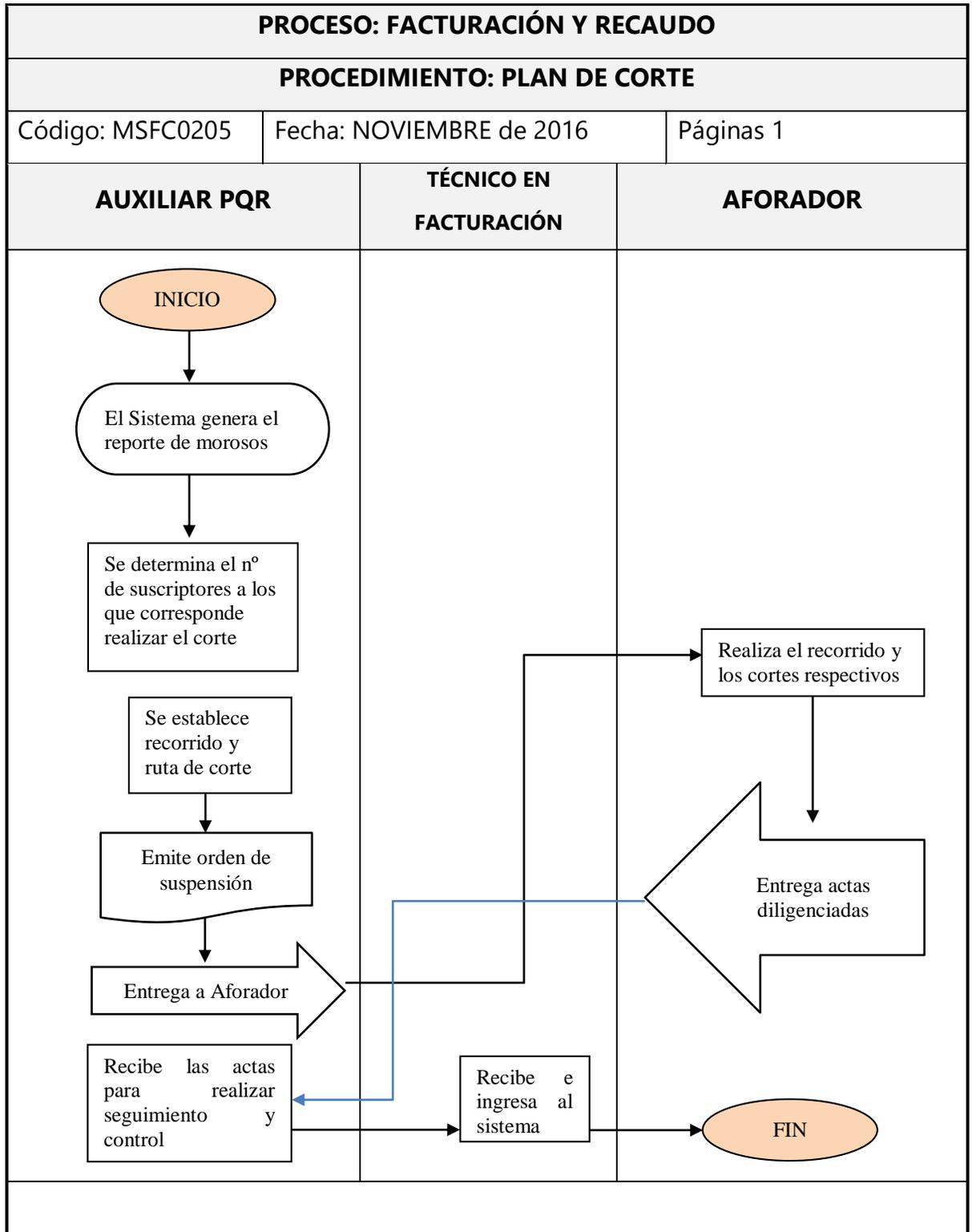
# Empusilvania

Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo  
de Sylvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9

**JUNTOS**   
**POR SILVANIA**

---

	facturación, para su seguimiento y control.		
--	---	--	--





## DOCUMENTACIÓN RELACIONADA (ANEXOS)

### PROCESO: *FACTURACIÓN Y RECAUDO*

ANEXO 1: ORDEN DE TRABAJO PARA INSTALACIÓN

ANEXO 2: PLANILLA PARA TOMA DE LECTURAS

ANEXO 3: FACTURA



<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>  <b>10.2.3. OFICINA DE ATENCIÓN DE PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS</b>	<b>CÓDIGO:</b> MSFC03
	<b>Versión:</b> 3 de 3
<b>LÍDER DEL PROCESO:</b> <b>AUXILIAR ADMINISTRATIVA OFICINA PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS</b>	<b>Vigente desde:</b> NOVIEMBRE DE 2016
	<b>Página</b> 1/3
<b>OBJETIVO:</b> Establecer los lineamientos para dar una eficiente y rápida solución a las Peticiones, Quejas y recursos que presenten los usuarios ante la Entidad.	
<b>NORMATIVIDAD:</b> Ley 142 de 1994.	
<b>RECURSOS:</b>	
<b>Tecnológicos:</b> Equipos de cómputo, impresora, software: Word, Excel, Internet, equipos de telecomunicaciones.	
<b>Logístico:</b> Instalaciones de la entidad.	
<b>Humanos:</b> Auxiliar Administrativo de Peticiones, quejas y Recursos, Director Comercial.	

Nº	ENTRADA/INSUMO	PH VA	ACTIVIDADES CLAVE DEL PROCESO	SALIDA	USUARIOS – PROCESO	
				PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNOS	EXTERNOS
01	Petición, queja o Recurso. Documentación anexa. Nombre del solicitante y Cédula de Ciudadanía Factura	P	Se recibe la Petición, queja o recurso abriendo un registro de solicitud con los datos y la documentación adjunta. Se registra en la base de datos.	Registro de solicitud	Auxiliar de Peticiones quejas o Recursos	Usuarios



02	Registro de Solicitud	H	Registra y clasifica el requerimiento en el programa informático	Requerimiento clasificado	Auxiliar de Peticiones quejas o recursos	
03	Requerimiento	H	Se genera orden de trabajo para darle Solución según el tipo de reclamación.	Se hacen las respectivas visitas	Auxiliar de Peticiones quejas o recursos Fontaneros	
04	Solución	V A	Se lleva un control y seguimiento al tipo de requerimiento hasta su total solución.	Atención al usuarios	Auxiliar de Peticiones quejas o recursos	Usuarios
<b>INDICADORES</b>						
Nº de Registros de Peticiones, quejas y recursos.						
Nº de Reclamaciones solucionadas.						



## PROCESO: OFICINA DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS (P.Q.R)

### 10.2.3.1. PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS (P.Q.R)

**OBJETIVO:** Recibir, atender, tramitar y responder las peticiones, o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, los suscriptores, o los suscriptores potenciales en relación con el servicio que presta la entidad.

**ALCANCE:** Aplica a todas las quejas, peticiones y reclamos de los usuarios, que por términos de ley, la entidad prestadora de servicios deba dar respuesta y solución.

#### DEFINICIONES:

- **Petición:** cualquier solicitud que se le haga al prestador, y debe estar relacionada con el servicio mismo que se presta. Por ejemplo, de conexión, de cambio de diámetro de acometida, de cambio de uso, de información y explicación sobre tarifas o condiciones del servicio.
- **Queja:** medio por el cual el usuario coloca en manifiesto su inconformidad con la actuación de un determinado o determinados funcionarios del prestador, o su inconformidad con la forma y condiciones en que se presta el servicio, pudiéndose acompañar con una petición para que el prestador realice los actos necesarios y evitar que persistan los actos que ocasionan la inconformidad.
- **Reclamo:** busca que el prestador revise la facturación del servicio. Este no puede exigir la cancelación de la factura para atender la solicitud.
- **Derecho de petición:** en términos de Ley, estas garantías se fusionan en la figura del Derecho de Petición, que comprende las peticiones en interés particular, así como las quejas y los recursos que presente un suscriptor o usuario.
- **Oficina de P.Q.R:** como defensa de los usuarios, toda empresa de servicios públicos domiciliarios está obligada a constituir una "Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos" (Art. 153 Ley 142 de 1994), la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones, quejas, reclamos y recursos verbales o escritos que presentan los usuarios.

Código: MDFC0301

Fecha: noviembre de 2016

Página 1/3

Versión: 3/3

Nº	DESCRIPCIÓN	ÁREA – CARGO RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL
----	-------------	--------------------------	------------------



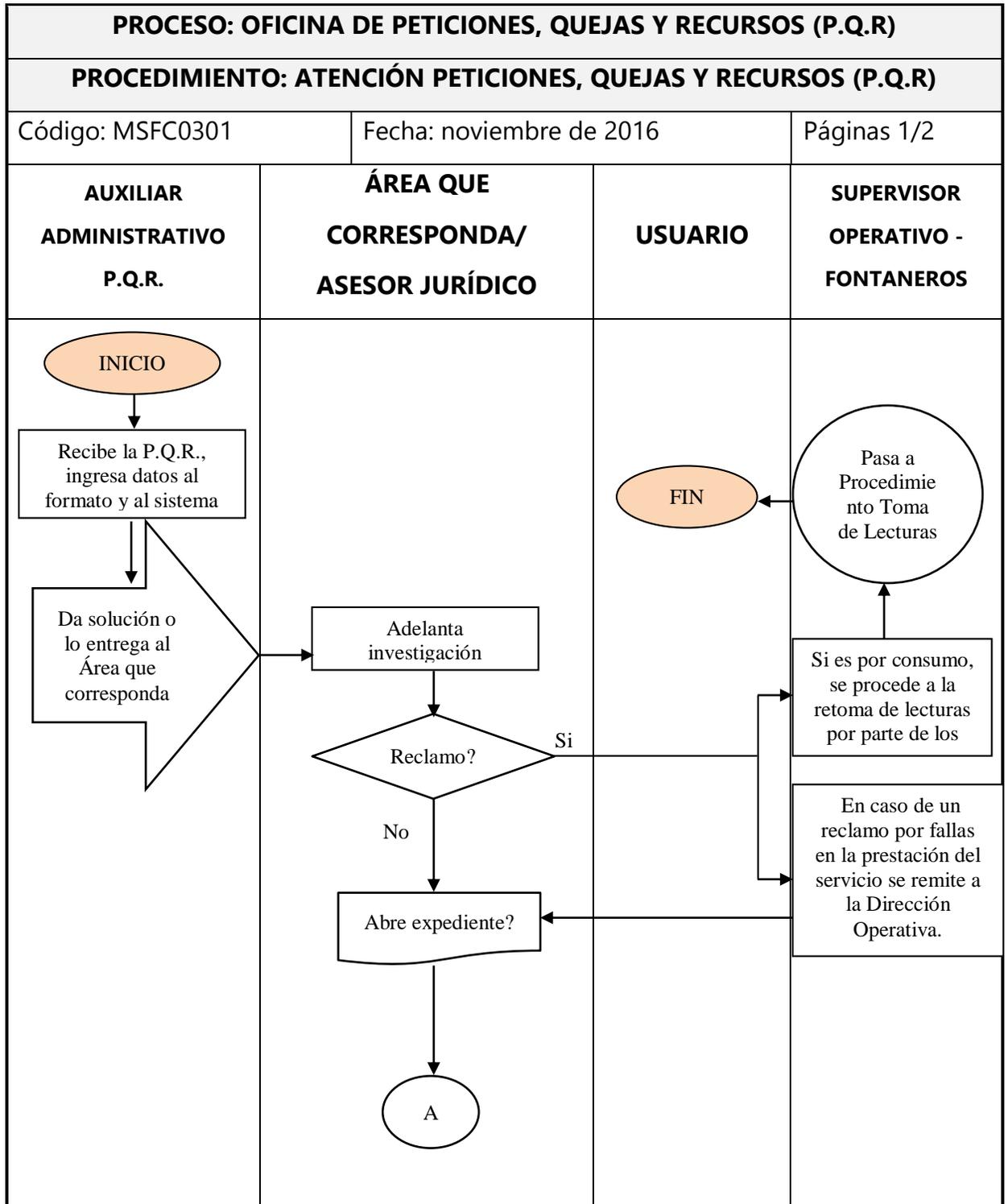
1	Se recibe la queja, la petición o el reclamo y se registra en el formato correspondiente en sistema informático. Se traslada al área correspondiente.	Subgerencia Financiera y Comercial - Auxiliar Administrativa PQR	Registro de la Solicitud
2	Se adelanta investigación necesaria para darle respuesta y se abre el correspondiente expediente.	Subgerencia Financiera y Comercial - Auxiliar Administrativa PQR – Área Correspondiente	Expediente Reclamo
3	Si se trata de un reclamo referente a consumo, se procede a realizar la retoma de lecturas por parte de los fontaneros. En caso de un reclamo por fallas en la prestación del servicio se remite al Supervisor Operativo.	Dirección Técnica – Fontaneros y Supervisor operativo.	
4	La entidad cuenta con 15 días para proporcionarle una respuesta a su queja, petición o reclamo al usuario	Subgerencia Financiera y Comercial - Auxiliar Administrativa PQR o área a que corresponda.	Respuesta a la reclamación
5	Vencido el término de los 15 días la empresa cuenta con 72 horas para reconocerle al usuario los efectos favorables del silencio positivo empresarial, salvo en el caso que se demuestre que el usuario ocasiona la demora o requirió la práctica de pruebas.	Subgerencia Financiera y Comercial - Auxiliar Administrativa PQR o área a que corresponda.	Registro de entrada de la PQR. Hoja de control y seguimiento
6	La prórroga o la ampliación por práctica de pruebas tendrán un	Subgerencia Financiera y	

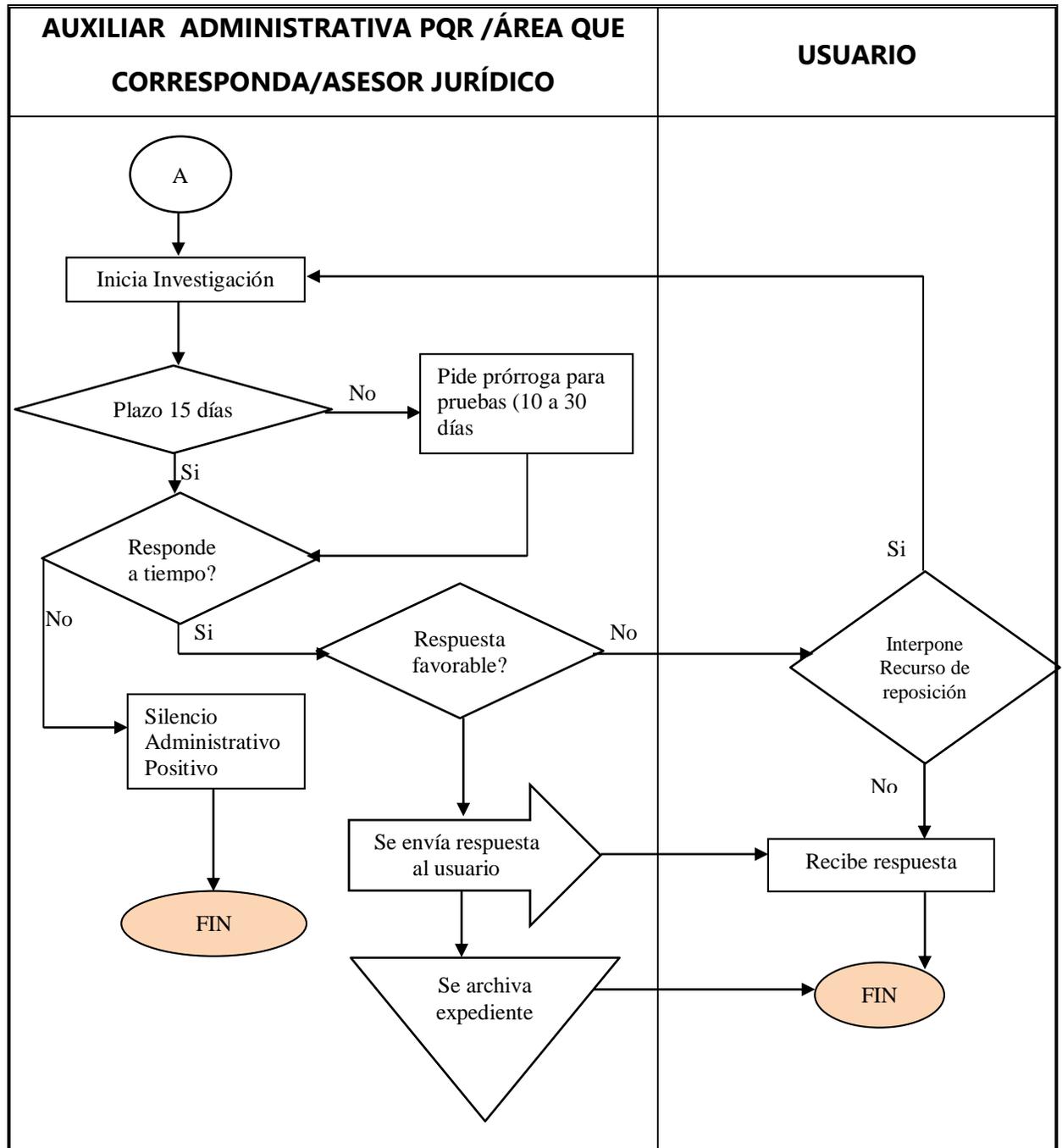


	término entre 10 y 30 días y solo se podrá dar por una sola vez.	Comercial - Auxiliar Administrativa PQR o área a que corresponda.	
7	Si la empresa no reconoció los efectos favorables del silencio positivo, el usuario podrá informar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD).	Usuario	
8	Si la respuesta dentro de los 15 días fue desfavorable, el usuario cuenta con 5 días hábiles para interponer los recursos de ley (recurso de reposición y subsidio de apelación)	Usuario	
9	Si el usuario interpone los recursos de ley, se reconsidera la respuesta o se investiga nuevamente, a fin de enviarle al usuario la respuesta a sus recursos interpuestos.	Gerente y Asesor Jurídico	
10	Si pasados los 15 días la respuesta continua siendo negativa para el usuario se envía el expediente a la SSPD para que ésta surta el recurso de apelación. El usuario deberá esperar la resolución o respuesta de la SSPD (modificando, confirmando o revocando la respuesta de la empresa).	Gerencia	
11	Si el usuario no interpone los recursos de ley, se da por entendido que está satisfecho con la respuesta	Gerencia	Recurso



	de la empresa, y vencido los 5 días se agota la vía gubernativa.		
12	Se ingresa la respuesta al sistema informático y traslada a archivo general.	Subgerencia Financiera y Comercial - Auxiliar Administrativa PQR	







# Empusilvania

Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo  
de Sylvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9

**JUNTOS**   
**POR SILVANIA**

<b>DOCUMENTACIÓN RELACIONADA (ANEXOS)</b>
---

<b>NOMBRE DEL PROCESO: ATENCIÓN DE PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS</b>
---

ANEXO 4: Hoja de control y seguimiento de la Peticiones, quejas y recursos.
---

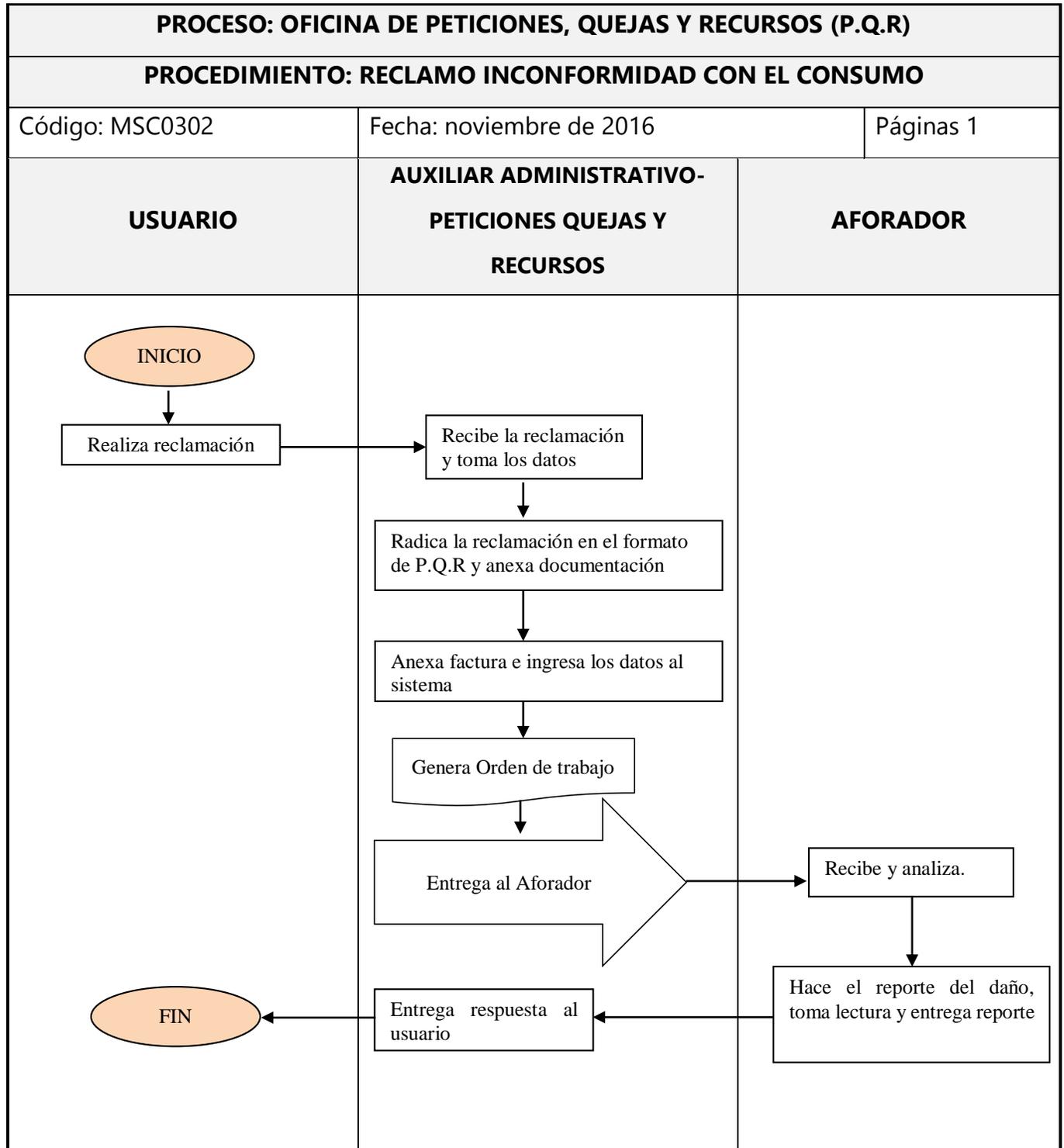
ANEXO 5: ORDEN DE TRABAJO
---------------------------



<b>PROCESO: OFICINA DE ATENCIÓN DE PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS</b>			
<b>10.2.3.2. PROCEDIMIENTO: RECLAMO-INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO</b>			
<b>OBJETIVO: Atender de manera eficiente los reclamos que por alto consumo presente el usuario ante la oficina de P.Q.R.</b>			
<b>ALCANCE:</b> Aplica para los reclamos por alto consumo, solicitud de revisión de medidor.			
<b>DEFINICIONES:</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Alto Consumo:</b> cuando el suscriptor o usuario cuestiona la cantidad de unidades de consumo por considerarlas excesivas, o por factores de corrección de lecturas sobreestimados</li> <li>➤ <b>Reclamación por Aforo:</b> inconformidad con el resultado de aforo efectuado por la empresa.</li> </ul>			
Código: MSFC0302	Fecha: noviembre de 2016	Página 1/2	Versión: 3/3
<b>Nº</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>ÁREA – CARGO RESPONSABLE</b>	<b>PUNTO DE CONTROL</b>
1	Realiza la reclamación por alto consumo y solicita revisión.	Usuario	Reclamación por escrito o verbal.
2	Recibe la reclamación y toma los datos.	Subgerencia Financiera y Comercial - Auxiliar Administrativa PQR	
3	Radica la reclamación en el formato de Peticiones, Reclamos y solicitudes en el software.	Subgerencia Financiera y Comercial - Auxiliar Administrativa PQR	Formato de Registro de Peticiones, quejas y recursos.
4	Anexa factura e ingresa los datos al sistema y genera la orden de trabajo para verificar el estado del medidor, la retoma de lectura, cantidad de personas que habitan el predio, almacenamiento.	Subgerencia Financiera y Comercial - Auxiliar Administrativa PQR	Datos ingresados al sistema informático, orden de trabajo.



5	Entrega la Orden de trabajo al Aforador	Subgerencia Financiera y Comercial - Auxiliar Administrativa PQR	Orden de trabajo
6	Hace el reporte del daño, estado del medidor, toma de lectura	Aforador	
7	Entrega respuesta al usuario	Subgerencia Financiera y Comercial - Auxiliar Administrativa PQR	





<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>  <b>10.2.4. PRESTACIÓN SERVICIO DE ACUEDUCTO</b>	<b>CÓDIGO: MDT04</b>
	<b>Versión: 3 de 3</b>
<b>LÍDER DEL PROCESO:</b>  <b>DIRECTOR TÉCNICO</b>	<b>Vigente desde noviembre de 2016</b>
	<b>Página 1/3</b>
<b>OBJETIVO: Realizar los procedimientos necesarios para prestar un buen servicio de acueducto a la comunidad, de manera responsable y eficiente con miras a mejorar la calidad de vida de la ciudadanía en general.</b>	
<b>NORMATIVIDAD: Decreto 1575 de 2007</b> "Por el cual se establece el sistema para la Protección y control de Calidad de Agua para Consumo Humano". <b>Resolución 2115 de 2007</b> "Por medio del cual se señalan características, instrumentos básicos y frecuencias del Sistema de Control y vigilancia para la calidad de agua para el Consumo Humano" Resolución CRA 151 DE 2001, Ley 142 de 1994.	
<b>RECURSOS:</b>	
<b>Tecnológicos:</b> Equipos de cómputo, impresora, software: Word, Excel, Internet, equipos de telecomunicaciones.	
<b>Logístico:</b> Instalaciones de la Empresa, Plantas de Tratamiento, Laboratorio y equipos de laboratorio.	
<b>Humanos:</b> Gerente, Director Técnico, funcionarios de planta de la planta de tratamiento de agua potable, funcionarios Secretaria de Salud y laboratorio.	



Nº	ENTRADA/INSUMO	PH VA	ACTIVIDADES CLAVE DEL PROCESO	SALIDA	USUARIOS – PROCESO	
				PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNOS	EXTERNOS
01	Fuente de captación	P	Se realiza la Captación del agua	Sistema de aducción	Operario Planta	
02	Red de conducción	H	Se realiza el proceso de Potabilización.	Agua apta para consumo humano	Operario Planta	
03	Agua apta para consumo humano	V	Se realiza Control de Calidad al Agua	Resultados de los análisis	Operario planta	Laboratorio
04	Tanques de almacenamiento	H	Disposición del agua	Distribución del agua por las redes del acueducto	Operario Planta	Usuarios
05	Ingreso tubería a los domicilios para su uso	H	Se realiza la comercialización del agua	Servicio de acueducto		Usuarios
06	Agua para consumo humano	A	Realizar mantenimiento a las plantas de tratamiento, tanques de almacenamiento y redes de distribución	Servicio de acueducto	Operarios Planta	
<b>INDICADORES</b>						
Resultados análisis de laboratorio – IRCA, Lecturas de macro y micro medidores para determinar consumos.						



# Empusilvania

Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo  
de Silvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9

**JUNTOS**  
POR **SILVANIA**

Índice de riesgo por abastecimiento IRABAm

**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS – 2016 – VERSIÓN 3**

**EMPUSILVANIA S.A. E.S.P.** Tel: 8684684 / 8685014 Dirección: CALLE 10 N 4 – 29 CENTRO Silvania (Cund) Código Postal: 252240 Horario de atención: Lunes a  
Viernes de 8 am a 5 pm Sábados de 8 am a 12 pm Página Web: [www.empusilvania.com](http://www.empusilvania.com)



## PROCESO: POTABILIZACIÓN DE AGUA

### 10.2.4.1. PROCEDIMIENTO: CONTROL DE CALIDAD DE AGUA

**OBJETIVO: Establecer los lineamientos para el correcto procedimiento de la toma de muestras de agua por parte de las entidades de control.**

Código: MDO0403/1

Fecha : noviembre de 2016

Página 1/2

Nº	DESCRIPCIÓN	ÁREA Y CARGO RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL
1	Se escogen los dos puntos de muestreo, uno por planta	Tec Secretaria de Salud – Tec. H2O –Operario de Planta - Dirección. Técnica de EMPUSILVANIA	
2	Se reúnen las personas encargadas para la toma de muestreo, y se preparan con las medidas correspondientes para la toma de higiene como son: Tapabocas, guantes y bata para no permitir que la muestra tomada se contamine	Tec Secretaria de Salud – Tec. H2O –Operario de Planta - Dirección. Técnica de EMPUSILVANIA	
3	Se llega al punto seleccionado se abre la cajilla y el Tec. Del laboratorio desinfecta el grifo con la ayuda de un mechero a base de alcohol y se flamea la misma, se abre el grifo y se dejar salir agua por cinco minutos para proceder después tomar las muestras.	Tec Secretaria de Salud – Tec. H2O –Operario de Planta - Dirección. Técnica de EMPUSILVANIA	Acta de Toma de muestra



4	<p>El primero que toma la muestra es el Tec. Del Laboratorio en frascos debidamente esterilizados los cuales trae en una nevera portátil con su batería para mantener a cierta temperatura la muestra tomada mientras llega a su laboratorio. El mismo procedimiento se hace después por parte del Tec. de la Secretaria.</p> <p>También por parte del Operario de la planta de EMPUSILVANIA se toma muestra de agua para llevar al laboratorio de la planta para su respectivo análisis.</p> <p>Se toman muestras de dos puntos de muestreo, uno por planta.</p>	<p>Tec Secretaria de Salud – Tec. H2O –Operario de Planta - Dirección. Técnica de EMPUSILVANIA</p>	
	<p>Estas muestras tomadas se rotulan bien para su identificación: planta de la que se toma, hora, fecha, punto del que se toma, fuente hídrica a la que corresponda y el nombre de la persona que la toma para luego ser entregada en sus respectivos laboratorios.</p> <p>Esta toma se hace mensualmente en la fecha que diga el Técnico de la Secretaria de Salud con previo aviso a la Empresa para así poder informar al Laboratorio contratado para hacer la contra muestra y que esté presente en la misma.</p>	<p>Tec Secretaria de Salud – Tec. H2O –Operario de Planta - Dirección. Técnica de EMPUSILVANIA</p>	



## PROCESO: POTABILIZACIÓN DE AGUA

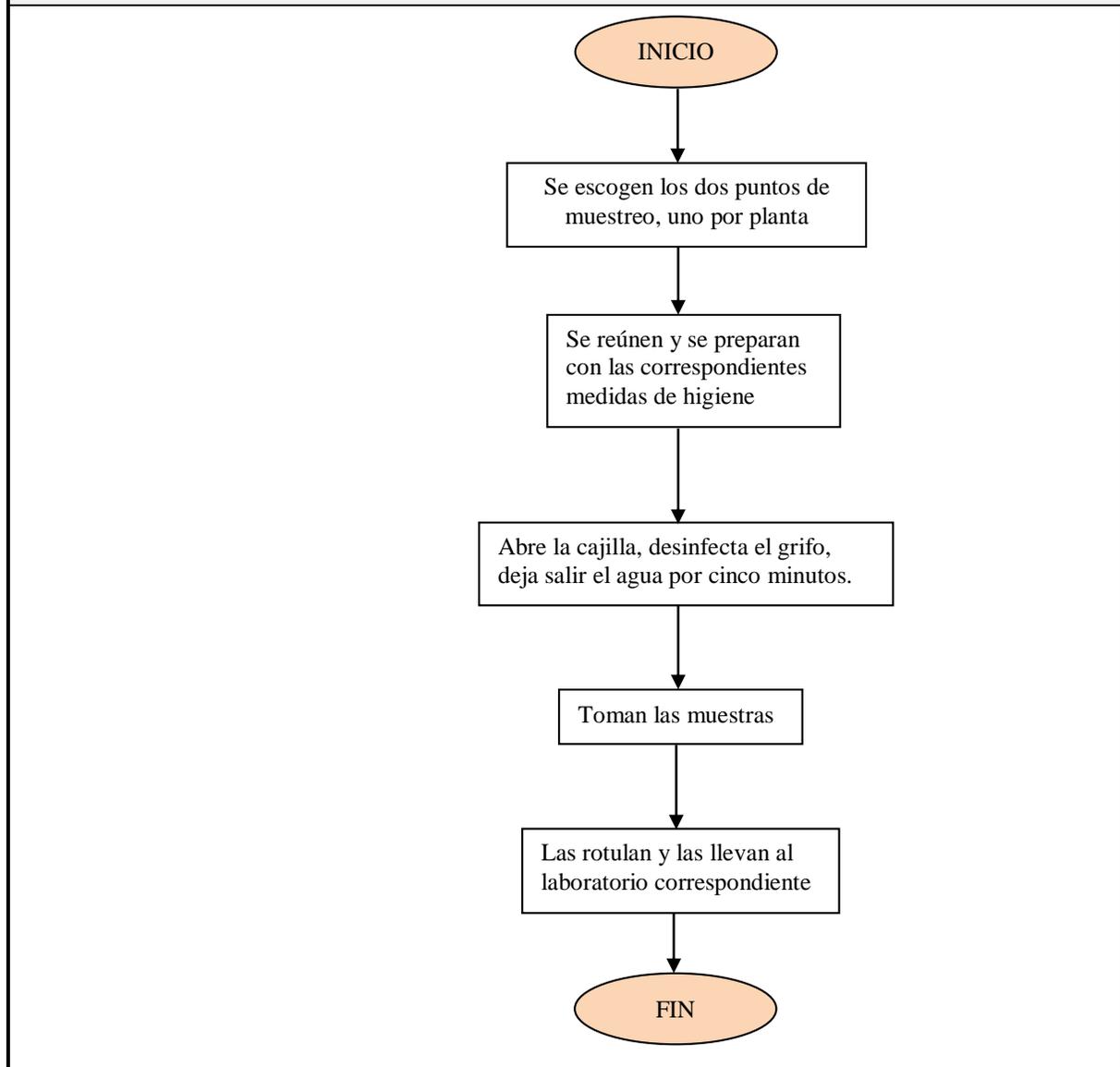
### PROCEDIMIENTO: CONTROL DE CALIDAD DE AGUA

Código: MDO0403/1

Fecha: noviembre de 2016

Páginas 1/1

#### TEC SECRETARIA DE SALUD – TEC. H2O – OPERARIO DE PLANTA





## PROCESO: POTABILIZACIÓN DE AGUA

### 10.2.4.2. PROCEDIMIENTO: CONTROL DE CALIDAD DE AGUA: Toma de muestra en la Planta de Potabilización.

**OBJETIVO: Establecer los lineamientos para el correcto procedimiento de la toma de muestras de agua por parte de los funcionarios de la entidad.**

Código: MDO0103/2

Fecha : noviembre de 2016

Página 1/1

Nº	DESCRIPCIÓN	ÁREA – CARGO RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL
1	La Planta de Acueducto trabaja las 24 horas del día en las cuales están 3 operadores, en turnos de 8 horas, los cuales deben hacer análisis físico-químicos en las mismas cada hora. En ellos deben analizar los siguientes parámetros: Turbiedad, PH, Cloro Residual, Color y una vez al día Alcalinidad, Dureza y Aluminio del agua a la salida del tanque de distribución, agua cruda (vertedero) y el agua a la salida de los sedimentadores.	Operadores de las Plantas Potabilizadoras de Acueducto	Acta de Toma de muestra
2	Para este análisis se cuentan con los equipos necesarios que miden estos parámetros como son el equipo de PH, Turbidímetro, Espectrofotómetro, neo comparador mano color, kit para dureza, kit para Alcalinidad, kit para Aluminio.	Operadores de las Plantas Potabilizadoras de Acueducto	Este registro se hace en las Planillas de Control diario en cada una de las plantas



	Ellos cuentan con sus equipos de protección para estas tomas como son: tapabocas, guantes quirúrgicos y bata de laboratorio:		
--	--	--	--



<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>  <b>10.2.5. PRESTACIÓN SERVICIO DE ALCANTARILLADO</b>				<b>CÓDIGO: MDO05</b>		
				<b>Versión: 3 de 3</b>		
<b>LÍDER DEL PROCESO:</b>  <b>DIRECTOR TÉCNICO</b>				<b>Vigente desde noviembre de 2016</b>		
				<b>Página 1/3</b>		
<b>OBJETIVO: Realizar los procedimientos necesarios para prestar un buen servicio de Alcantarillado a la comunidad, de manera responsable y eficiente con miras a mejorar la calidad de vida de la ciudadanía en general.</b>						
<b>NORMATIVIDAD: Decreto 1575 de 2007</b> "Por el cual se establece el sistema para la Protección y control de Calidad de Agua para Consumo Humano". <b>Resolución 2115 de 2007</b> "Por medio del cual se señalan características, instrumentos básicos y frecuencias del Sistema de Control y vigilancia para la calidad de agua para el Consumo Humano". Resolución CRA 151 DE 2001, Ley 142 de 1994.						
<b>RECURSOS:</b>						
<b>Tecnológicos:</b> Equipos de cómputo, impresora, software: Word, Excel, Internet, equipos de telecomunicaciones.						
<b>Logístico:</b> Instalaciones de la Empresa, Redes de Alcantarillado.						
<b>Humanos:</b> Gerente, Director Técnico, Fontaneros						
Nº	ENTRADA/INSUMO	PHVA	ACTIVIDADES CLAVE DEL PROCESO	SALIDA	USUARIOS – PROCESO	
				PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNOS	EXTERNOS
01	Solicitud red de alcantarillado	P	Se realizan estudios para la instalación de redes	Estudios y planos		



02	Estudios y planos	H	Instalación de redes	Red de alcantarillado	Gerente, Director Operativo, supervisor de obras, fontaneros	
03	Red de alcantarillado	H	Prestación del servicio	Servicio de Alcantarillado	Fontaneros	
04	Redes de alcantarillado	V	Mantenimiento	Red de alcantarillado	Fontaneros	
05	Red de alcantarillado	A	Reparación, de redes	Red de alcantarillado en buen estado	Fontaneros	
06	Red de alcantarillado	A	Limpieza de redes, colectores y pozos de recolección	Redes limpias	Fontaneros	

## INDICADORES

Cobertura del servicio: Número de Suscriptores Alcantarillado/ Numero de Domicilios X 100. **EJECUCIÓN DE INVERSIONES ALCANTARILLADO:** Inversión realizada alcantarillado/ Inversión Presupuestada alcantarillado X 100. **COBERTURA SERVICIO ALCANTARILLADO:** Número de Usuarios Alcantarillado/ Numero de Domicilios X 100. **ROTACIÓN CARTERA ALCANTARILLADO:** Cuentas por cobrar a usuarios alcantarillado/ Valor facturado a Usuarios alcantarillado x.



## PROCESO: PRESTACIÓN SERVICIO DE ALCANTARILLADO

### 10.2.5.1. PROCEDIMIENTO: REPARACIÓN DE REDES

**OBJETIVO:** Establecer los lineamientos para el correcto procedimiento la reparación de redes del sistema de Alcantarillado

**ALCANCE:** Se realiza la reparación a todo el sistema de Alcantarillado que presente daños estructurales.

**DEFINICIONES:**

**RED DE ALCANTARILLADO:** Sistema de estructuras y tuberías usado para la recogida y transporte de las aguas residuales y pluviales de una población desde el lugar en que se generan hasta el sitio en que se vierten al medio natural o se tratan. Son estructuras hidráulicas que funcionan a presión atmosférica, por gravedad. Solo muy raramente, y por términos breves, están constituidos por tuberías que trabajan bajo presión o por vacío. Normalmente están constituidas por canales de sección circular, oval o compuesta, enterrados la mayoría de las veces bajo las vías públicas.

Código: MDO0505

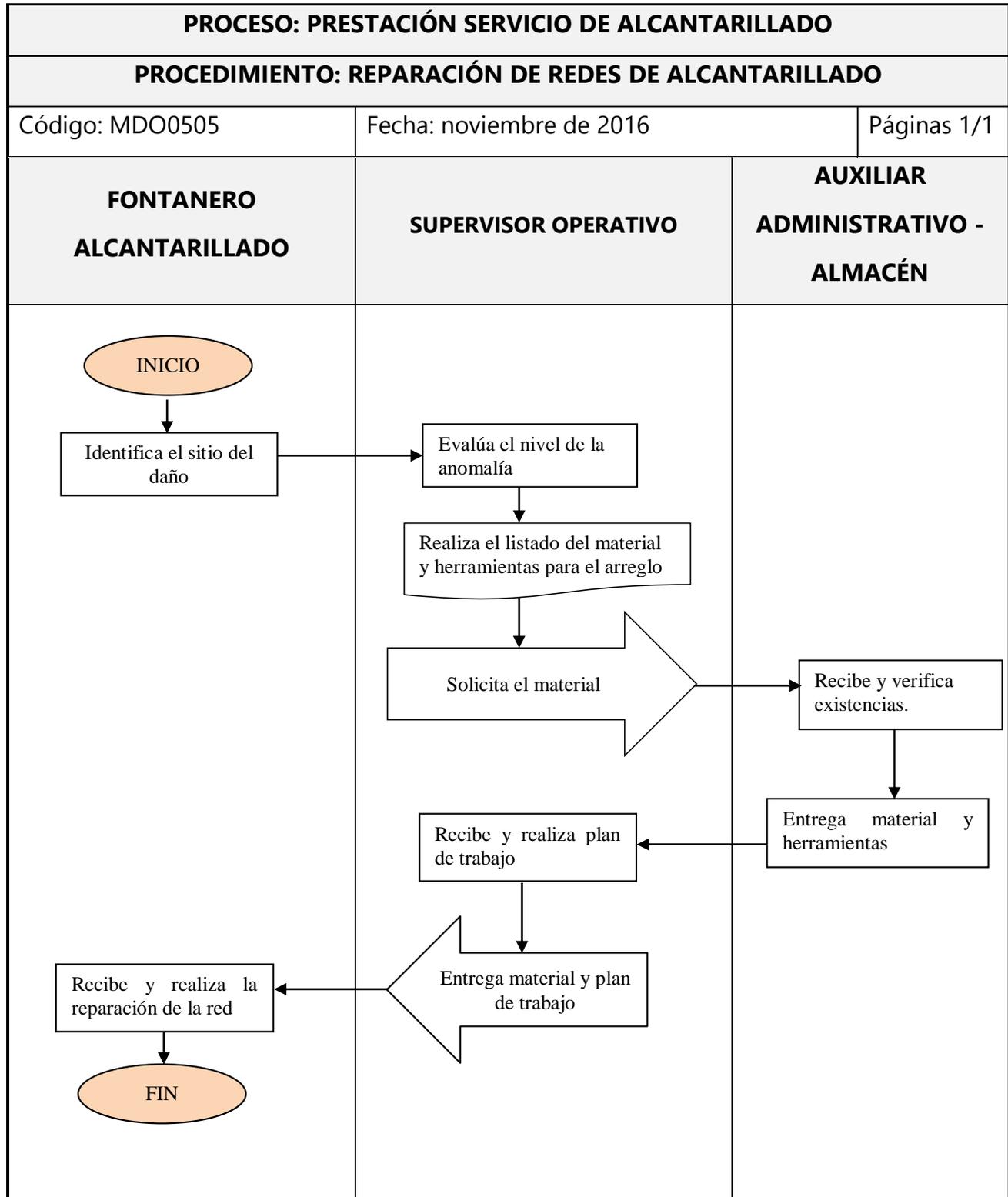
Fecha : noviembre de 2016

Página 1/1

Nº	DESCRIPCIÓN	ÁREA – CARGO RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL
1	Se identifica el sitio del daño	Dirección Operativa – Fontanero Alcantarillado	Informe al Supervisor Operativo
2	Se evalúa el nivel de la anomalía	Dirección Operativa – Superviso operativo	Verificación por observación
03	Se realiza un listado del material y herramientas necesarias para el arreglo	Dirección Operativa – Supervisor Operativo	Listado de material y herramientas



04	Solicita material a almacén	Dirección Operativa – Supervisor Operativo	Listado de material y herramientas
05	Entrega de material y herramientas	Subgerencia Financiera y comercial – Auxiliar Administrativo - Almacén	Registro entrega de materiales
06	Recibe y entrega plan de trabajo, herramientas y materiales para el arreglo al Fontanero de alcantarillado	Dirección Operativa – Supervisor Operativo	Listado de material
07	Se realiza la reparación	Dirección Operativa – Fontanero alcantarillado	
08	Entrega informe de reparación al Supervisor Operativo	Dirección Operativa – Fontanero alcantarillado	Informe





<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>  <b>10.2.6. PRESTACIÓN SERVICIO DE ASEO</b>				<b>CÓDIGO: MDO06</b>		
				<b>Versión: 3 de 3</b>		
<b>LÍDER DEL PROCESO:</b>  <b>DIRECTOR OPERATIVO</b>				<b>Vigente desde noviembre de 2016</b>		
				<b>Página 1/3</b>		
<b>OBJETIVO: Realizar los procedimientos necesarios para prestar un buen servicio de Aseo a la comunidad, de manera responsable y eficiente con miras a mejorar la calidad de vida de la ciudadanía en general.</b>						
<b>NORMATIVIDAD:</b> Ley 142 de 1994						
<b>RECURSOS:</b>						
<b>Tecnológicos:</b> Equipos de cómputo, impresora, software: Word, Excel, Internet, equipos de telecomunicaciones.						
<b>Logístico:</b> Instalaciones de la Empresa, Herramientas, Carros compactadores.						
<b>Humanos:</b> Gerente, Director Técnico, Operarios Aseo, supervisor operativo.						
Nº	ENTRADA/INSUMO	PHVA	ACTIVIDADES CLAVE DEL PROCESO	SALIDA	USUARIOS – PROCESO	
				PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNOS	EXTERNOS
01	Planos del municipio	P	Se realizan y definen rutas para la recolección de residuos y barrido de calles, programación diaria de labores.	Rutas	Gerente y Director Operativo	
02	Rutas	H	Se realiza los respectivos recorridos para la recolección de residuos y se ejecutan las	Prestación del Servicio de Aseo	Operarios Aseo, Conductor	



			actividades de limpieza, jardinería y/o saneamiento.			
03	Eventos especiales, solicitudes para atender eventos especiales	H	Realizar actividades de apoyo a Eventos y emergencias	Prestación del servicio en situación de emergencia	Gerente, Director técnico, Operarios Aseo, Conductor, Supervisor Operativo,	
04	Rutas realizadas y residuos recogidos	H	Disposición final de los residuos.	Servicio prestado	Conductor	
05	Ejecución de actividades	V	Verificar el cumplimiento de las rutas y programación de actividades	Servicio prestado	Supervisor Técnico	
06	Rutas establecidas y nuevas construcciones	A	Actualizar las rutas de acuerdo con nuevas construcciones de calles, casas, edificios que se realicen en el municipio o área de influencia	Servicio de Aseo en nuevas áreas	Gerente	
<b>INDICADORES</b>						
<b>DISPOSICIÓN EN RELLENO SANITARIO, ROTACIÓN CARTERA ASEO, EFICIENCIA DEL RECAUDO ASEO, EJECUCIÓN DE INVERSIONES ASEO, ÍNDICE DE EFICIENCIA LABORAL ASEO</b>						



# Empusilvania

Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo  
de Sylvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9

**JUNTOS**   
**POR SILVANIA**

## 10.3 PROCESOS DE APOYO



<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>			<b>Código: AG01</b>			
<b>10.3.1. GESTIÓN DE TALENTO HUMANO</b>			<b>Versión: 1 de 2</b>			
<b>LÍDER DEL PROCESO: GERENTE</b>			<b>Vigente desde: noviembre de 2016</b>			
			<b>Página 1/2</b>			
<p><b>OBJETIVO:</b> Establecer los lineamientos para la creación de cargos, selección, contratación e inducción para incorporar un nuevo funcionario a la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Sylvania S.A. E.S.P. EMPUSILVANIA S.A. E.S.P. y el seguimiento del funcionario en la empresa hasta la liquidación del contrato.</p> <p><b>ALCANCE:</b> aplica para todos los funcionarios de la Entidad.</p> <p><b>NORMATIVIDAD:</b> Ley 190 de 1995, Decreto Ley 785 de 2005, Decreto 2539 de 2005.</p> <p><b>RECURSOS:</b></p> <p><b>Tecnológicos:</b> Equipos de cómputo, impresora, software: Word, Excel, Internet, equipos de telecomunicaciones, medios audiovisuales.</p> <p><b>Logístico:</b> Instalaciones de la entidad.</p> <p><b>Humanos:</b> Gerente General, Asamblea General de Accionistas, Junta Directiva, Subgerente Financiero Comercial.</p>						
N°	ENTRADA/INSUMO	PH VA	ACTIVIDADES CLAVE DEL PROCESO	SALIDA	USUARIOS – PROCESO	
				PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNOS	EXTERNOS
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Denominación del empleo propuesto</li> <li>Funciones</li> <li>Ubicación</li> </ul>	P	Creación de cargos	Definición y descripción del cargo dentro del	Gerente Asamblea General de Accionistas	



	<ul style="list-style-type: none"><li>• Requisitos</li><li>• Nivel del cargo</li><li>• Nivel Salarial</li><li>• Justificación para la creación</li><li>• Disponibilidad presupuestal</li></ul>			Manual de Funciones y competencias laborales vigente		
2	<ul style="list-style-type: none"><li>• Necesidades de Capacitación.</li><li>• Evaluación Clima Laboral</li></ul>	P	Programar Plan de Incentivos, programa de bienestar y Plan de Capacitación	Plan de Incentivos, programa de bienestar Social Laboral, Plan de Capacitación	Gerente	
3	<ul style="list-style-type: none"><li>• Manual de Funciones</li><li>• Hojas de vida</li></ul>	H	Selección de personal	Selección del nuevo funcionario o promoción de un trabajador de la empresa	Gerente,	Aspirantes
4	<ul style="list-style-type: none"><li>• Expediente del nuevo trabajador.</li><li>• Notificación de nombramiento</li><li>• Contrato de trabajo</li></ul>	H	Contratación del nuevo trabajador	Nuevo Funcionario contratado	Funcionario contratado, Jefe inmediato, Gerente.	



	<ul style="list-style-type: none"><li>Exámenes médicos</li></ul>					
5	<ul style="list-style-type: none"><li>Manual de Funciones</li><li>Manual de Inducción</li><li>Reglamento Interno de trabajo</li></ul>	H	Inducción, adiestramiento del funcionario y empalme	Funcionario capacitado	Jefe inmediato, Funcionario, Gerente	
6	<ul style="list-style-type: none"><li>Plan de Capacitación</li></ul>	H	Capacitación de los funcionarios	Personal capacitado	Gerente	
7	<ul style="list-style-type: none"><li>Solicitud del permiso</li><li>Historia Laboral</li><li>Certificado médico</li></ul>	H	Novedades del personal de Nomina. Permisos y Vacaciones.	Permiso o vocaciones otorgadas al funcionario	Directores de Área, Gerente	
8	Novedades Permisos Licencias e incapacidades Expediente	H	Realización de la Nómina	Pago de nómina a los funcionarios	Subgerente Financiero y Comercial	
9	<ul style="list-style-type: none"><li>Historia laboral</li><li>Contrato laboral</li></ul>	H	Liquidación de Contrato	Relación liquidación de contrato	Subgerente Financiero y comercial	
10	<ul style="list-style-type: none"><li>Manual de Evaluación de desempeño</li></ul>	V	Aplicar formatos de evaluación de Desempeño para	Resultados de la evaluación	Directores de Área Funcionarios	



			funcionarios en Periodo de prueba y evaluaciones anuales			
11	<ul style="list-style-type: none"><li>Denuncia</li></ul>	V	Control Disciplinario interno	Sanción	Gerente	
12	<ul style="list-style-type: none"><li>Resultados Evaluación de desempeño</li><li>Expediente</li></ul>	A	Realizar Plan de Mejoramiento y seguimiento a la Evaluación de desempeño,	Plan de Mejoramiento Individual	Gerente	
<b>INDICADORES</b>						
Resultados de las entrevistas. Listado de necesidades de capacitación. Niveles de desempeño de los funcionarios y resultados de las evaluaciones de desempeño. Planilla de Vacaciones. N° de permisos concedidos en el año. N° de expedientes abiertos por Sanciones Disciplinarias.						



## PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

### 10.3.1.1. PROCEDIMIENTO: CREACIÓN DE UN NUEVO CARGO

**OBJETIVO:** Realizar la creación de un nuevo cargo según las necesidades que requiera la entidad para desarrollar de manera eficiente las funciones de la empresa y mejorar el funcionamiento de la misma.

**ALCANCE:** Aplica para la creación de nuevos cargos en la entidad.

**DEFINICIONES:**

- **Identificación del propósito principal del empleo:** Es un enunciado que identifica la razón de ser del empleo.
- **Manual específico de Funciones y competencias:** es un instrumento de administración de personal a través del cual se establecen funciones y las competencias laborales de los empleos que conforman la planta de personal de una entidad y los requerimientos exigidos para el desempeño de estos.

Código: AG0101

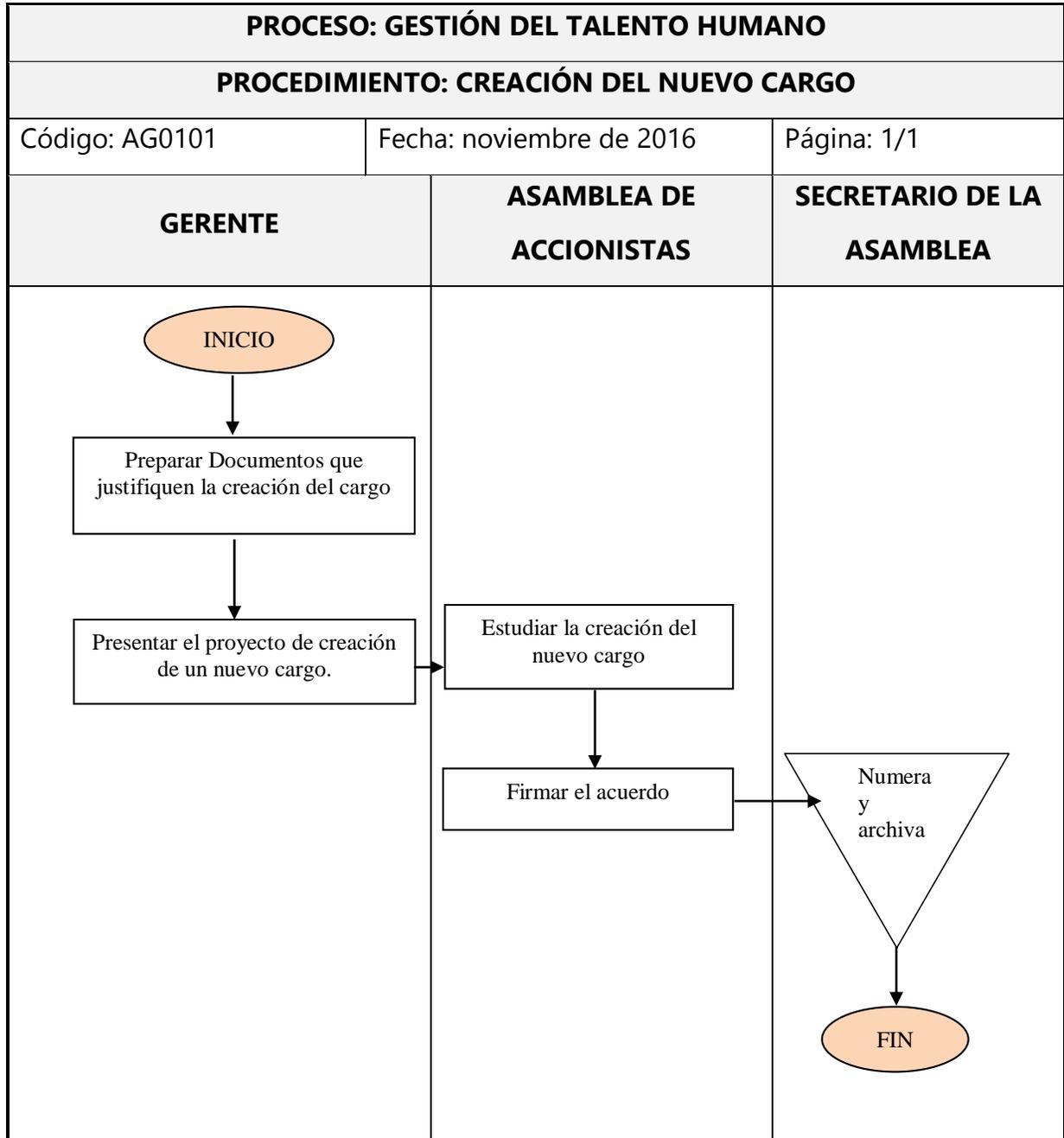
Fecha: noviembre de 2016

Página 1/2

Nº	DESCRIPCIÓN	ÁREA – CARGO RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL
1	Preparar los siguientes documentos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Denominación del empleo propuesto</li> <li>• Funciones</li> <li>• Ubicación</li> <li>• Requisitos</li> <li>• Nivel del cargo</li> <li>• Nivel Salarial</li> <li>• Justificación para la creación</li> <li>• Disponibilidad presupuestal</li> </ul>	Gerente	Listado de documentos
2	Presentar el proyecto de creación a la Asamblea de Accionistas para su estudio y aprobación	Gerente	Actas de Reuniones Manual de Funciones



3	Estudiar la creación del nuevo cargo	Asamblea de Accionistas	
4	Firmar del Acta por el presidente y el secretario de la Asamblea.	Asamblea de Accionistas	Firmas en las Actas
5	Numerar y archivar.	Secretario de la Asamblea	
6	Modificación de la Estructura Organizacional	Gerente	Estructura con las modificaciones hechas





## PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

### 10.3.1.2. PROCEDIMIENTO: SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL

**OBJETIVO:** Seleccionar y contratar a la persona adecuada en el puesto indicado de tal forma que su desempeño contribuya al logro de los objetivos del cargo a proveer.

**ALCANCE:** Aplica tanto para funcionarios de la entidad como para posibles candidatos externos a ocupar el cargo disponible.

**DEFINICIONES:**

- **Actitud:** Tendencia o predisposición a actuar de una manera determinada frente a ciertas situaciones estímulo.
- **Análisis del puesto de trabajo:** Proceso que investiga, describe, analiza y descompone las diferentes funciones, tareas y operaciones, así como las condiciones de trabajo y de otros elementos, que en su conjunto configuran una actividad laboral concreta, o sea, un puesto de trabajo.
- **Aptitud:** Capacidad y disposición para el desempeño o ejercicio de una actividad de forma correcta.
- **Contrato de trabajo:** Acuerdo mediante el cual una persona se obliga a prestar un servicio personal a otra persona, natural o jurídica, bajo la continuada dependencia o subordinación de la segunda y mediante remuneración. Los tipos de contrato varían de acuerdo con la forma y la duración.
- **Entrevista:** Concurrencia y conferencia de dos o más personas en un lugar determinado, a fin de crear un clima de confianza y obtener la información necesaria sobre el historial del candidato, así como la interpretación que hace sobre sí mismo y sobre los hechos.
- **Examen Médico:** Valoración del estado de salud de un aspirante a ocupar una vacante.
- **Examen de conocimiento:** Prueba de la capacidad de un candidato para ocupación de una vacante, de conformidad con el perfil y descripción del puesto.

Código: AG0103y04

Fecha: noviembre de 2016

Página 1/3

Nº	DESCRIPCIÓN	ÁREA – CARGO RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL
1	El proceso inicia cuando se presenta una vacante, cuya definición literal es: el puesto o cargo no cuenta con titular	Director del Área	
2	Prioritariamente se tratará de llenar una vacante mediante la promoción de uno de	Gerente,	Planta de Personal



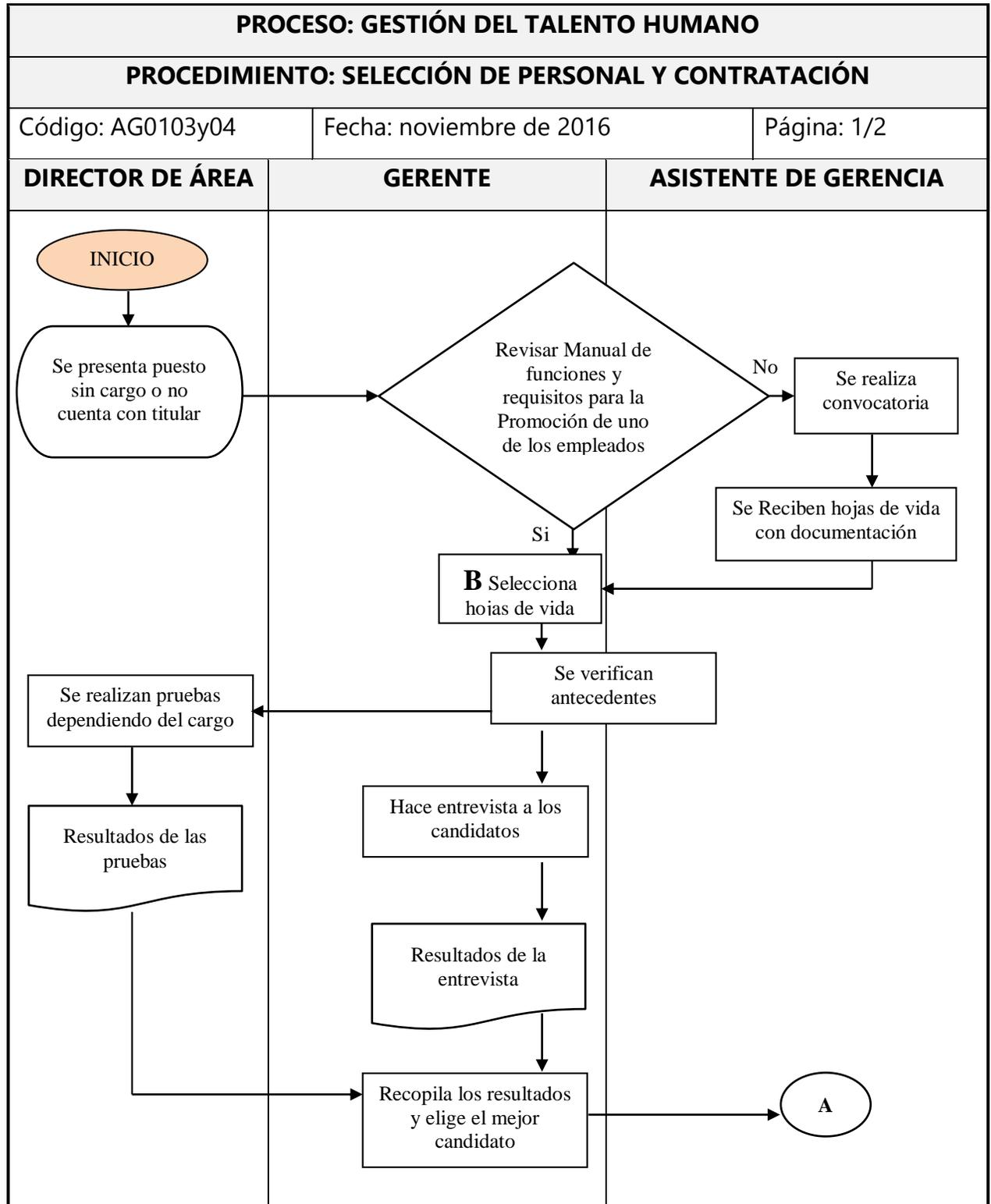
	los empleados de la empresa, siempre y cuando llene los requisitos exigidos por el Manual de Funciones y Requisitos específicos.		Manual de Funciones Requisitos del cargo
3	Se revisa en el Manual de Funciones, los requisitos para ese cargo.	Gerente	Manual de funciones
4	Se revisa entre las hojas de vida del personal de menor nivel la posibilidad de ocupar ese cargo, se realizan los exámenes de conocimiento y en general el cumplimiento de los parámetros que al respecto fija la ley el Manual de Funciones.	Gerente,	Hojas de Vida de personal interno.
5	Se realiza convocatoria si no se presenta el candidato internamente	Gerente	Convocatoria
6	Se reciben hojas de vida de los aspirantes al cargo con la siguiente documentación: <ul style="list-style-type: none"><li>• Certificado de Antecedentes disciplinarios.</li><li>• Certificados de Antecedentes Fiscales.</li><li>• Certificado de Antecedentes y requerimientos Judiciales, expedido por la Policía Nacional.</li><li>• Certificados de estudios, según requisitos del cargo.</li><li>• Copia de la Cédula de Ciudadanía.</li></ul>	Gerente	Hojas de Vida y listado de documentación
7	Se seleccionan las Hojas de vida que cumplan los requisitos que exige el cargo y la documentación requeridas.	Gerente	Hojas de Vida y documentación
8	Se entrevista a los candidatos	Gerente	Formato de entrevista

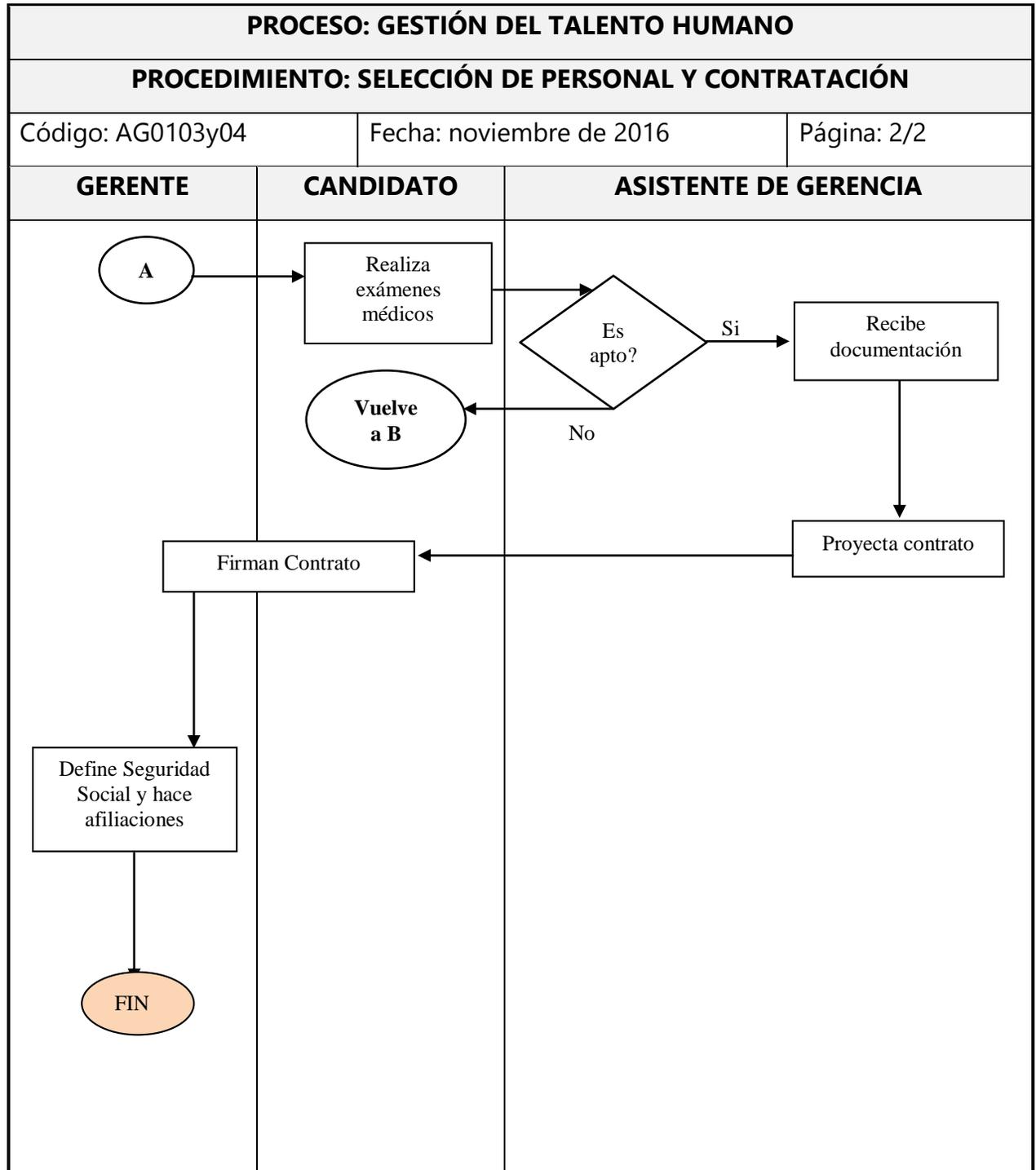


9	Se realizan las pruebas dependiendo del cargo.	Gerente, Director del Área	Pruebas de conocimiento
10	Teniendo en cuenta los resultados de la entrevista se puede hacer la elección de cuál de todos los candidatos es el que reúne y cumple todos los requisitos del cargo	Gerente	Resultados de la entrevista
11	El candidato elegido se practica los exámenes médicos	Candidato	Certificado médico
12	Se verifican los resultados de los exámenes médicos.	Director del Área	
13	Se reciben los documentos para abrir la historia laboral: <ul style="list-style-type: none"><li>• Hoja de vida de la Función Pública.</li><li>• Fotocopia de la cédula de ciudadanía.</li><li>• Fotocopia de la Libreta Militar.</li><li>• Fotocopia de los diplomas y certificados de estudio.</li><li>• Certificado de antecedentes disciplinarios de la Procuraduría</li><li>• Certificado de antecedentes fiscales de la Contraloría General</li><li>• Certificaciones laborales.</li><li>• Certificación de EPS y Fondo de Pensiones, si han estado afiliados a otra Empresa o como independientes</li><li>• Rut actualizado.</li><li>• Declaración de Bienes y Rentas</li></ul>	Asistente de Gerencia	
14	Se proyecta el Contrato Laboral	Asistente de gerencia	
15	El Gerente y el candidato seleccionado firman el contrato laboral, bajo las	Gerente Candidato	Hoja de vida de la Función Pública.



	<p>condiciones previamente concertadas por las partes. Se abre el expediente laboral del funcionario, donde se archivarán todos los documentos soporte de su historia laboral. Si se trata de un empleado de manejo (Tesorero, almacenista, etc.) se solicitara la póliza de manejo, cuyas cuantías serán definidas por la Contraloría Departamental de conformidad con la calidad del cargo.</p>		<p>Fotocopia de la cédula de ciudadanía. Fotocopia de los diplomas y certificados de estudio. Certificado de antecedentes disciplinarios de la Procuraduría Certificado de antecedentes fiscales de la Contraloría General Rut actualizado Referencias personales y constancias de trabajos anteriores. Exámenes médicos. Contrato laboral</p>
13	<p>Se define la Afiliación a Seguridad Social del empleado (salud, pensión, cesantías y riesgos profesionales)</p>	Gerente	Registro de afiliaciones







## PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

### 10.3.1.3. PROCEDIMIENTO: INDUCCIÓN

**OBJETIVO: Proporcionar al nuevo empleado la información y orientación básica sobre antecedentes de la empresa, la información que necesitan para realizar sus actividades de manera satisfactoria, de tal forma que se le facilite su adaptación a la organización.**

**ALCANCE:** Se aplica a la inducción de todo el personal o funcionario requerido para trabajar de planta en la entidad, a fin de que éste obtenga la información tanto de los antecedentes básicos de la empresa, como la relacionada al puesto de trabajo.

**DEFINICIONES:**

- **Inducción:** orientación que se le proporciona al responsable de un cargo con el fin de ubicarlo dentro de un contexto de necesidades y funciones.
- **Empalme:** proceso en el cual el funcionario saliente, en caso que lo hubiese, capacita al entrante sobre sus funciones, sus responsabilidades, sus procedimientos y detalles particulares del cargo.

Código: AG0105

Fecha: noviembre de 2016

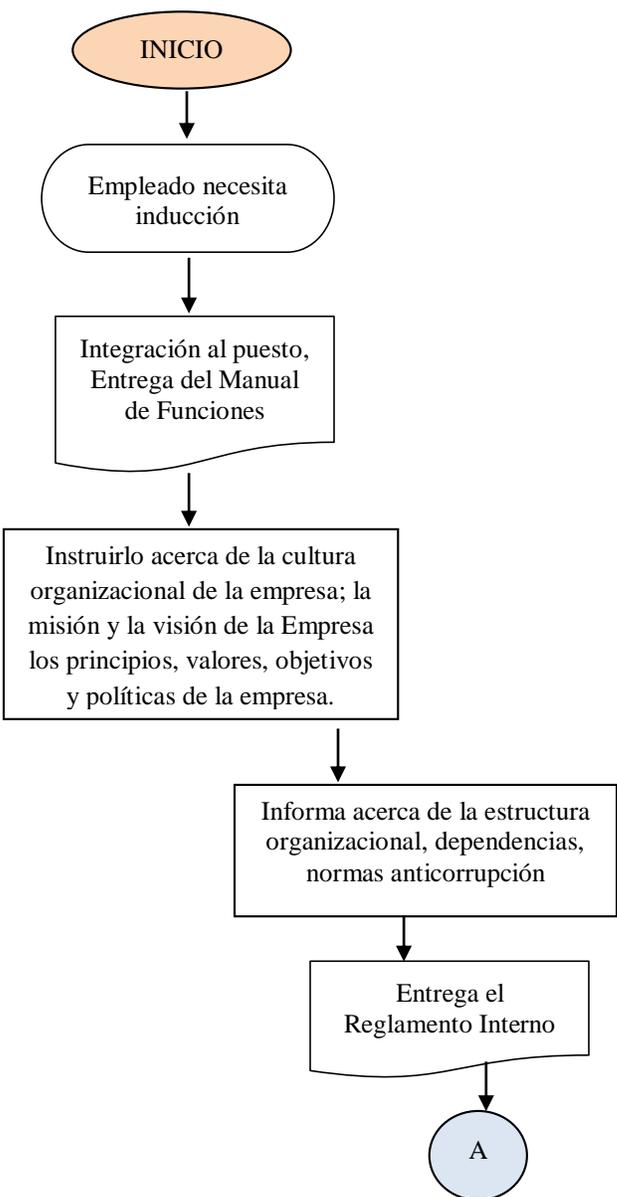
Página 1/2

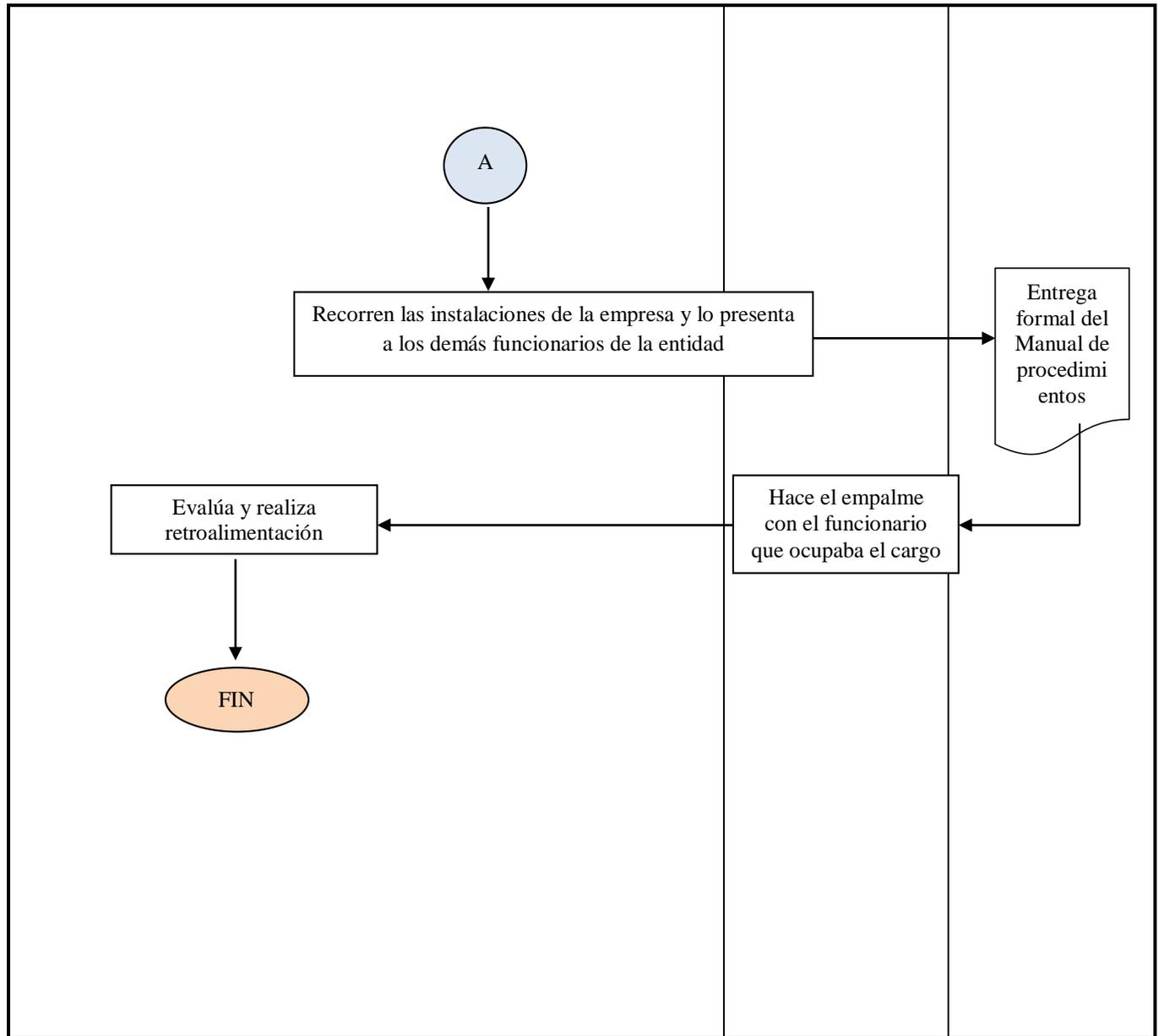
Nº	DESCRIPCIÓN	ÁREA – CARGO RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL
1	Se requiere dar al funcionario nuevo una inducción u orientación		
2	Al iniciar su integración al puesto de trabajo, se le entrega al funcionario nuevo el manual de funciones correspondiente al cargo.	Gerente	Manual de Funciones
3	Se capacita al funcionario acerca de la cultura organizacional de la empresa; Código de ética, la misión y la visión de la Empresa los principios, valores, objetivos y políticas de la Empresa de Acueducto, alcantarillado y Aseo de Silvania S.A. E.S.P. EMPUSILVANIA S.A. E.S.P.	Gerente	Plan Estratégico de la Empresa. Código de Ética Manual del Buen Gobierno
4	Se informa al funcionario sobre la estructura organizacional de la empresa, sus	Gerente	Estructura organizacional



	dependencias y los integrantes de cada una de estas, las normas y las decisiones tendientes a prevenir y a reprimir la corrupción.		
5	Entrega del Reglamento interno de la empresa	Gerente	Reglamento interno
6	Se efectúa un recorrido a las instalaciones de la entidad, a fin de mostrarle al funcionario el lugar de su trabajo, Se presenta a los demás empleados de la entidad.	Asistente de Gerencia	
7	Entrega formal del Manual de Procedimientos	Director del Área	Manual de procedimientos
8	Si es posible, se realiza empalme con el anterior funcionario.	Funcionario nuevo	
9	Evaluar el grado de entendimiento por parte del funcionario de los temas vistos en la inducción para conocer en cuales es necesario reforzar.	Gerente	Resultados evaluación



PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		
PROCEDIMIENTO: INDUCCIÓN		
Código: AG0105	Fecha: noviembre de 2016	Página: 1/2
GERENTE	FUNCIONARIO	DIRECTOR DE ÁREA
 <pre>graph TD; INICIO([INICIO]) --&gt; ENE[Empleado necesita inducción]; ENE --&gt; IPE[Integración al puesto, Entrega del Manual de Funciones]; IPE --&gt; ICA[Instruirlo acerca de la cultura organizacional de la empresa; la misión y la visión de la Empresa los principios, valores, objetivos y políticas de la empresa.]; ICA --&gt; IO[Informa acerca de la estructura organizacional, dependencias, normas anticorrupción]; IO --&gt; EI[Entrega el Reglamento Interno]; EI --&gt; A((A));</pre>		





## PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

### 10.3.1.4. PROCEDIMIENTO: CAPACITACIÓN AL PERSONAL

**OBJETIVO: Proporcionar a los funcionarios nuevos o actuales las habilidades necesarias para desempeñar su trabajo y desarrollarse personal y profesionalmente.**

**ALCANCE: Este procedimiento se aplica a todos los funcionarios de la entidad.**

**DEFINICIONES:**

- **Capacitación:** proceso de aprendizaje que se le ofrece al personal acerca de las aptitudes y conocimientos básicos que requieren para realizar su trabajo, afectando positivamente la calidad de los servicios que la empresa proporciona.
- **Inventario de Talento Humano:** Inventario que tiene como objeto conocer qué capacidades y habilidades tiene cada uno de los funcionarios actuales, a fin de evaluar de manera en la que se irán integrando a los planes, proyectos y actividades de la entidad.

Código: AG0106

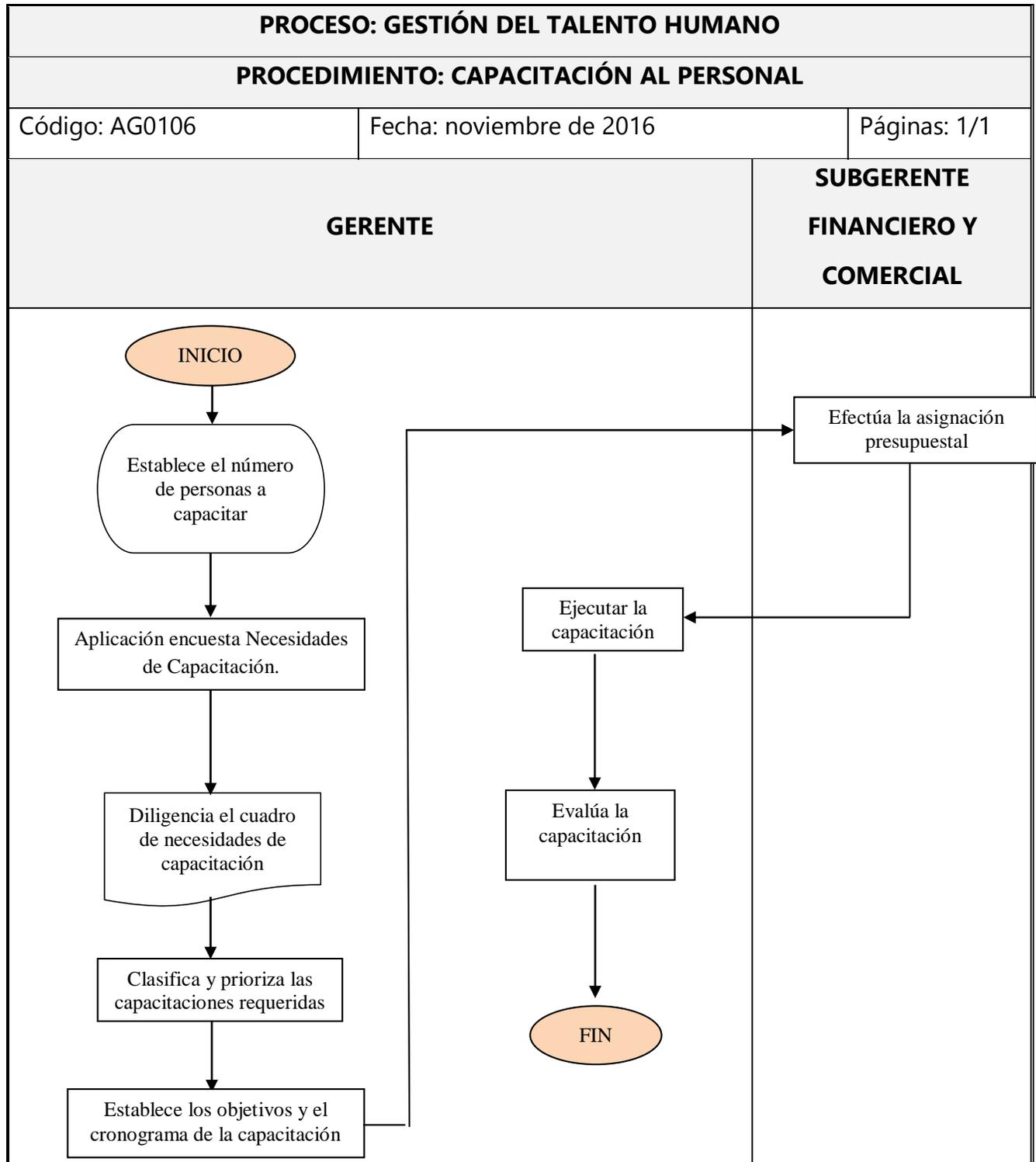
Fecha: noviembre de 2016

Páginas 1/2

Nº	DESCRIPCIÓN	ÁREA – CARGO RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL
1	Realizar el inventario de talento Humano con el que cuenta la empresa, a fin de establecer el número de personas a capacitar	Gerente	Inventario de talento Humano
2	Efectuar la evaluación de las necesidades de capacitación para los funcionarios. Aplicación de encuestas.	Gerente	Formato de Encuesta
3	Clasificar las capacitaciones por prioridad, a fin de realizar una planeación óptima que no altere el normal funcionamiento de la prestación del servicio.	Gerente	
4	Establecer los objetivos de capacitaciones observables y medibles.	Gerente	Listado de Objetivos



5	Establecer el cronograma de capacitaciones que van a recibir los funcionarios. La capacitación puede realizarse interna o externamente.	Gerente	Cronograma
6	Se efectúa la asignación presupuestal correspondiente para cubrir los costos y gastos de capacitación.	Subgerente financiero y comercial	Verificación asignación presupuestal
7	Ejecución de la capacitación en el lugar y fecha programada, o asistencia a la capacitación externa.	Gerente – Proveedores de capacitaciones	Listado de Asistencia a la capacitación
8	Se evalúa la capacitación, a fin de comprobar que el funcionario logro los objetivos.	Gerente – Proveedores de capacitaciones.	Resultados de la evaluación





## PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

### 10.3.1.5. PROCEDIMIENTO: NOVEDADES DE PERSONAL DE NOMINA, PERMISOS Y VACACIONES

**OBJETIVO:** Establecer un control en la autorización de permisos y llevar su registro pertinente, a fin de minimizar los impactos en la prestación del servicio por la ausencia del funcionario.

**ALCANCE:** Aplica a todos los funcionarios de la entidad, con excepción del Gerente. Para este último caso la Junta Directiva debe decidir su autorización.

**DEFINICIONES:**

**Vacaciones:** Los trabajadores tienen derecho por ley a disfrutar de 15 días hábiles consecutivos de vacaciones remuneradas por cada año laborado.

**Derechos por Gravidéz:** derechos de la mujer por estado de embarazo, tales como: a) Licencia de Maternidad, corresponde 84 días no laborados remunerados (se hace acreedor el padre en caso que la madre fallezca en el parto); b) permiso de lactancia, corresponde una hora diaria por tres meses; y c) Estabilidad laboral, la madre no puede ser despedida por su estado de gravidéz si lo comunica previamente.

Código: AG0107

Fecha: noviembre de 2016

Página 1/3

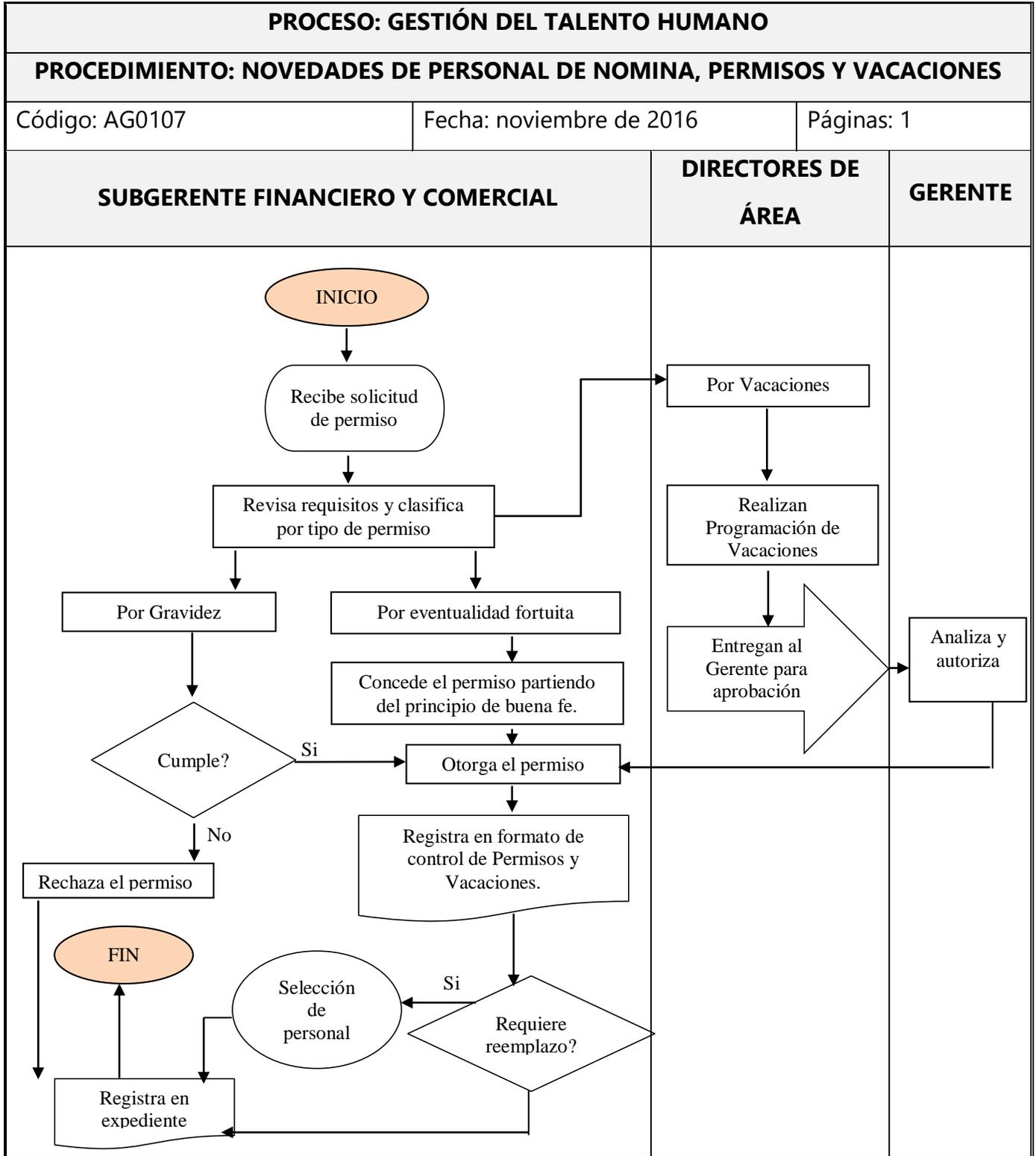
Nº	DESCRIPCIÓN	ÁREA – CARGO RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL
1	Inicia al recibir la solicitud de permiso (formato) por parte del funcionario en forma escrita dentro de las instalaciones de la entidad como mínimo con 3 días de anticipación con la firma del jefe inmediato.	Subgerente financiero y comercial	Solicitud del permiso
2	Analiza y clasifica el tipo de permiso... Si es por gravidéz se pasa a la actividad 5, si es por vacaciones se pasa la actividad 3, y si es por eventualidad fortuita se pasa a la actividad 6.	Subgerente financiero y comercial	
3	Realiza una Programación de vacaciones para el año. Se analiza si el funcionario	Directores de área	Programación de Vacaciones



	cumple con los requisitos establecidos por la norma.		
4	Revisa y autoriza la Programación de vacaciones. Las vacaciones corresponden a 15 días hábiles, son remuneradas pero no compensadas con dinero. O según la norma.	Gerente	
5	Si se trata de permiso (Licencia) por gravidez o cita médica, el funcionario debe presentar el documento médico positivo que compruebe el estado (Examen médico o de laboratorio). De lo contrario, se debe analizar que cumple con los requisitos a fin de otorgar el permiso o licencia. Las licencias pueden comprender desde uno hasta tres meses.	Subgerente financiero y comercial	Documento médico
6	Si es por eventualidad fortuita (calamidad doméstica) los cuales ocasionan un permiso hasta de tres días remunerado, se otorga por presunción de buena fe por parte del funcionario.	Subgerente financiero y comercial	
7	Al regresar el funcionario, éste debe justificar la eventualidad fortuita sufrida dentro de los 3 días hábiles siguientes. Esto se registrará en el expediente del funcionario.	Subgerente financiero y comercial	Justificación de la eventualidad
8	Si no cumple con los requisitos, se rechaza el permiso y se registra en el expediente.	Subgerente financiero y comercial	Verificación de requisitos



9	Al otorgarse el permiso, éste se registra en el formato de Control de Vacaciones. Si el permiso requiere personal de reemplazo se pasa al procedimiento de selección el personal. Igualmente, se registra el permiso en el expediente del funcionario	Subgerente financiero y comercial	Expediente del funcionario. Formato de Control de Permisos
---	---	-----------------------------------	---





## PROCESO: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

### 10.3.1.6. PROCEDIMIENTO: REALIZACIÓN DE NÓMINA

**OBJETIVO:** Establecer la relación nominal de los funcionarios que han de percibir salarios, así como el control de novedades del mismo.

**ALCANCE:** Aplica a todos los funcionarios de la planta de la empresa.

#### DEFINICIONES

**Salario:** contraprestación o remuneración principal y directa que recibe el trabajador por sus servicios. Las modalidades del salario en palabras de ley son el salario mínimo (SMLV) y el salario integral.

**Prestaciones sociales:** conjunto de beneficios y garantías consagradas por ley laboral, a favor de los trabajadores con el fin de cubrir los riesgos inherentes al trabajo. El sistema social integral en Colombia abarca pensión, Salud, Riesgos Profesionales y Desempleo (cesantías) garantías extensivas también al as familias de los trabajadores.

**Deducciones:** legalmente el empleador está autorizado para deducir por nómina los aportes de los trabajadores para salud, pensiones, retención en la fuente y embargos judiciales. Además previa autorización escrita del trabajador puede descontar cuotas voluntarias para sindicatos, fondos de empleados y cooperativas, préstamos bancarios por libranza y otros.

**Aportes parafiscales:** pagos obligatorios que debe realizar el empleador sobre nómina mensual a entidades como EPS, AFP, ARP, Caja de compensación Familiar, Sena, entre otros.

Código: AG0108

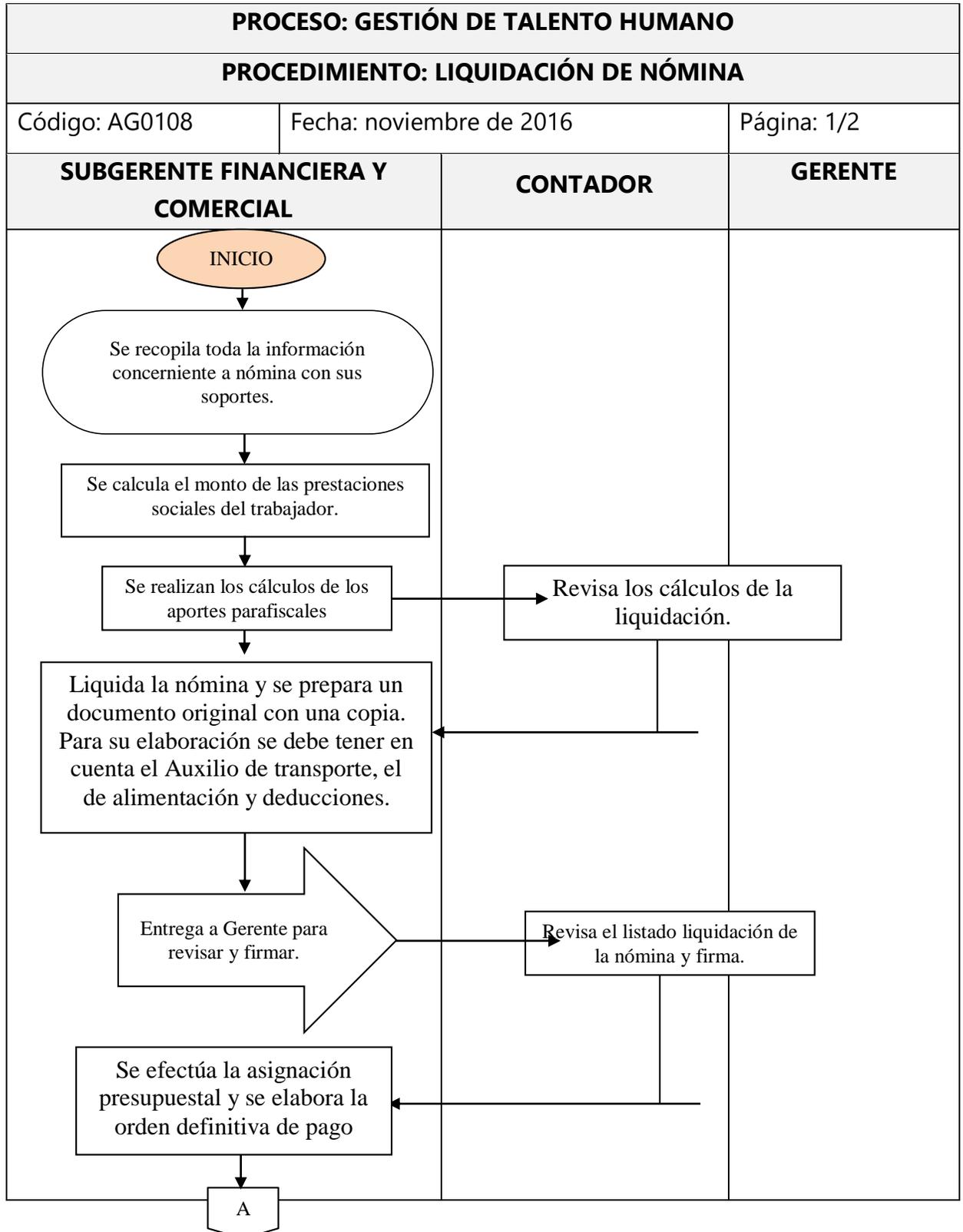
Fecha: noviembre de 2016

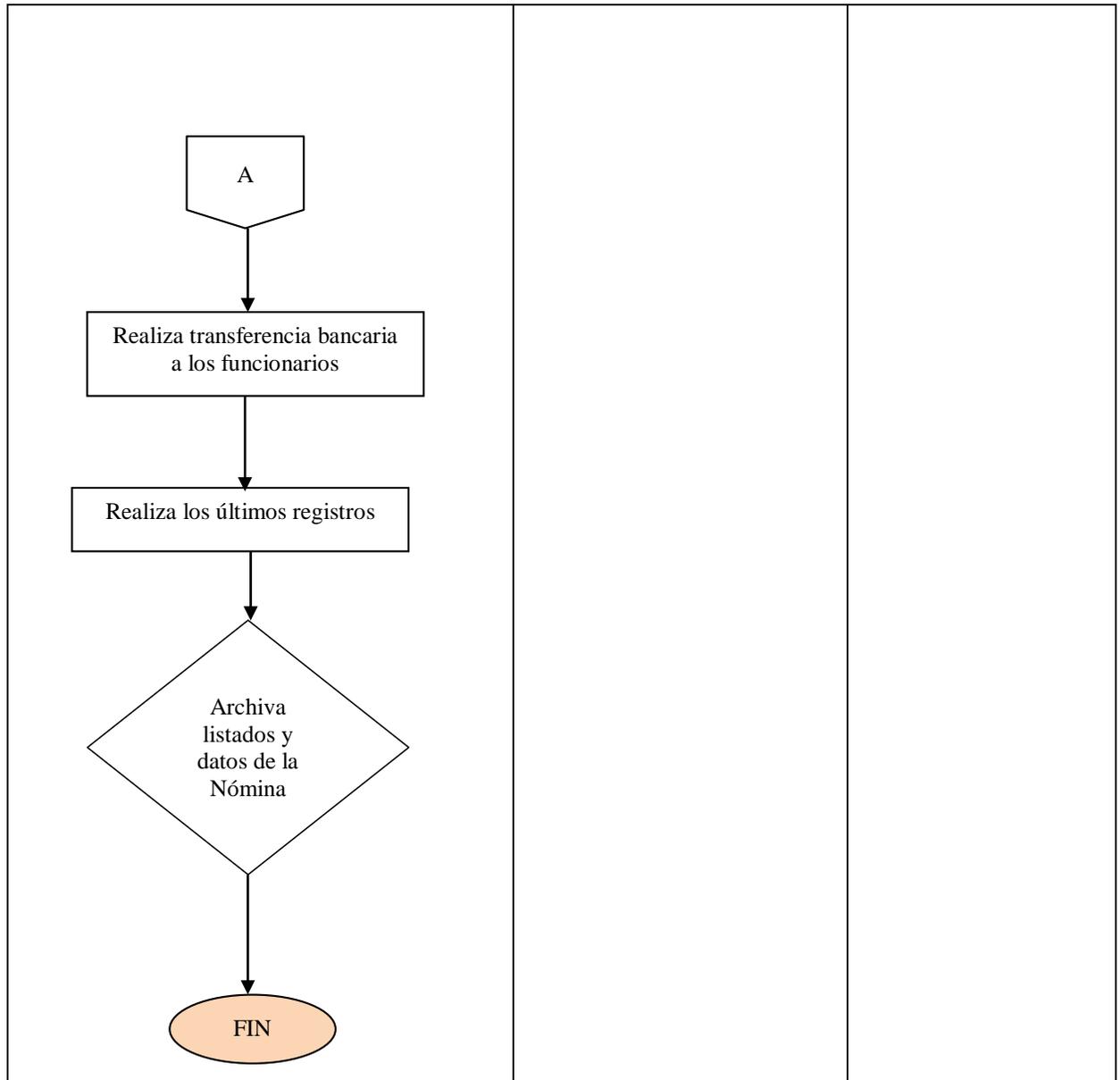
Página 1/3

Nº	DESCRIPCIÓN	ÁREA - RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL
1	Ingreso de todos los datos del trabajador al momento de la contratación, en el listado Excel de nómina	Contador	
2	Se reciben las novedades de nómina durante el mes, se escanean y se envían al correo del contador.	Subgerente financiero y comercial	Listado de novedades del mes.
3	Se verifica y se revisan que estén correctamente liquidadas.	Contador	Chequeo al listado



4	Al ingresar los datos, el sistema realiza los cálculos de los devengos y descuentos.	Contador	
5	Se genera un listado de nómina con el valor a pagar a cada trabajador y de las apropiaciones presupuestales y se envían a Subgerencia Financiera y comercial.	Contador	Listado de nómina
6	Se envía a Gerencia para su aprobación.	Gerencia	
7	Se realiza la imputación y registro presupuestal.	Subgerente financiero y comercial	
8	Se elabora una nota débito para el pago a cada uno de los trabajadores por medio de transferencia electrónica a su cuenta bancaria.	Subgerente financiero y comercial	Nota Débito Comprobante de transferencia
9	Se imprimen las transferencias de cada cuenta para dejar como soporte de pago	Subgerente financiero y comercial	Extractos bancarios.







## PROCESO: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

### 10.3.1.6. PROCEDIMIENTO: LIQUIDACIÓN DE CONTRATO LABORAL

**OBJETIVO:** Relacionar los ítems de liquidación o terminación del contrato laboral en una fecha determinada, de acuerdo con la legislación vigente.

**ALCANCE:** Aplica a todos los contratos laborales de la entidad.

**DEFINICIONES:**

**Cesantías:** Las cesantías son una prestación social que contempla la legislación laboral Colombiana que busca proteger de alguna forma al trabajador que queda "cesante", es decir, aquel trabajador que queda desempleado o que simplemente se le termina el contrato de trabajo, lo cual no siempre implica que quede desempleado, pero la ley así lo ha supuesto.

Código: AG0109

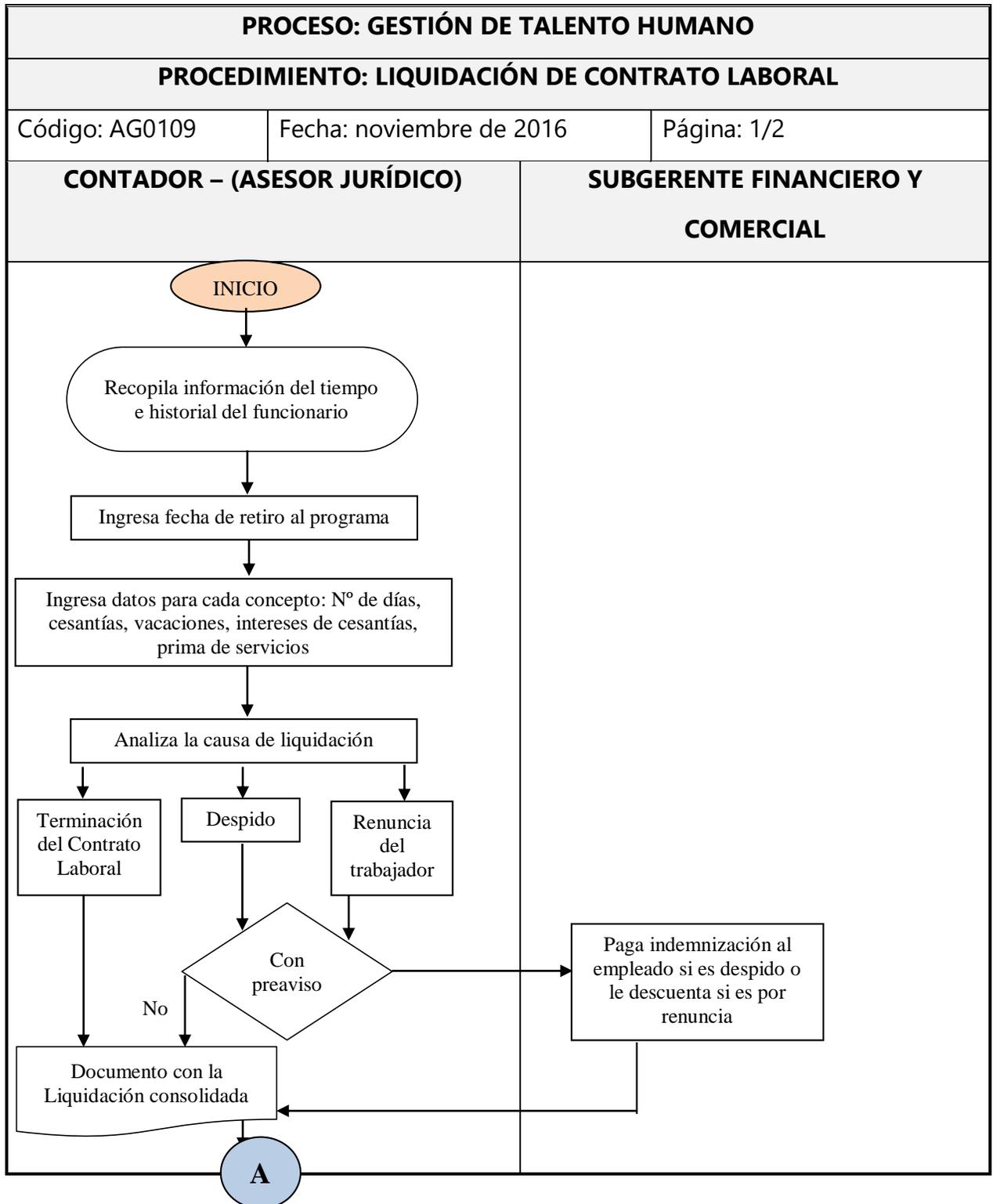
Fecha: noviembre de 2016

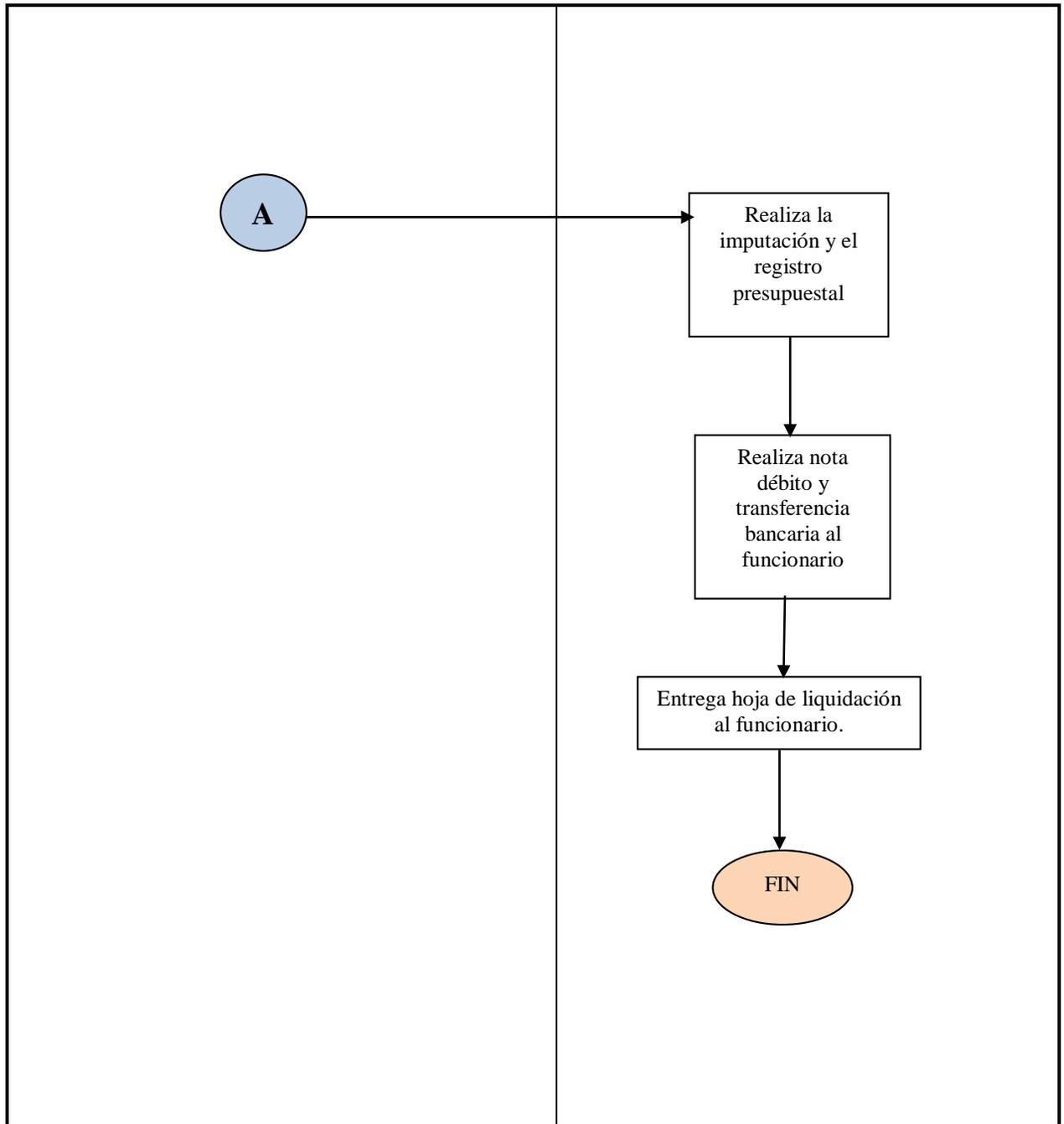
Página 1/2

Nº	DESCRIPCIÓN	ÁREA – CARGO RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL
1	Se recopila toda la información concerniente al tiempo e historial del funcionario	Contador	Carpeta con historia laboral. Resolución aceptación de renuncia o retiro de la empresa.
2	Se calcula los montos de cesantía, intereses sobre cesantías, vacaciones y primas de servicios	Contador	
3	Se analiza la causa de la liquidación del funcionario, a fin de efectuar adecuadamente su cálculo respectivo. Si es por renuncia del trabajador se pasa a la actividad N° 4, si es despido se pasa a la actividad N° 5, y si es por termino de contrato se pasa a la actividad n° 6.	Contador	



4	Dado el caso de renuncia del trabajador, y éste no presenta preaviso al Gerente se le deduce la indemnización correspondiente. Entonces se pasa a la actividad N° 6.	Contador	
5	Dado el caso de despido, y si la empresa no presentó preaviso al funcionario, se calcula el monto por indemnización. Y pasa a la actividad N° 6	Contador y Asesor Jurídico	Presentación del preaviso
6	Se realiza el Documento (Acta) con la liquidación de contrato de trabajo	Asesor Jurídico	Documento con la descripción de la liquidación del contrato
7	Se revisa y aprueba para trasladarlo a la Directora Financiera y Comercial	Contador y Asesor Jurídico	Documento de liquidación de contrato de trabajo
8	Se realiza imputación presupuestal.	Subgerente Financiera y Comercial	Liquidación
9	Se paga el monto total de la liquidación del contrato, con cheque o se realiza por medio de transferencia electrónica a la cuenta del ex funcionario.	Subgerente Financiera y Comercial	Firma de recibido por parte del funcionario







## PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

### 10.3.1.7. PROCEDIMIENTO: EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

**OBJETIVO:** Evaluar el cumplimiento de las funciones y responsabilidades de los funcionarios, así como el rendimiento y los logros obtenidos de acuerdo con el cargo que ejerce, durante un tiempo determinado y de conformidad con los resultados esperados por la institución u organización laboral.

**ALCANCE:** Para efectos del presente procedimiento, se aplicará la evaluación efectuada por el jefe inmediato. Este aplica a todos los funcionarios de la empresa.

**DEFINICIONES:**

- **Evaluación del desempeño:** Evaluar el desempeño de una persona significa evaluar el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades, así como el rendimiento y los logros obtenidos de acuerdo con el cargo que ejerce, durante un tiempo determinado y de conformidad con los resultados esperados por la institución u organización laboral.
- **Compromisos Laborales.** Son productos, servicios o resultados susceptibles de ser medidos, cuantificados y verificados, que el evaluado deberá alcanzar en el período a evaluar.
- **Evidencias o Soportes.** Son los fundamentos que permiten establecer objetivamente el avance o cumplimiento de los resultados frente a los compromisos pactados y constituyen los hechos o elementos que sirven de base para determinar la validez de las evidencias. Estas podrán ser aportadas tanto por el evaluador, como por el evaluado como responsables directos de su recolección o quienes se definan al momento de la fijación de los compromisos laborales.

Código: AG0110

Fecha: noviembre de 2016

Página 1/3

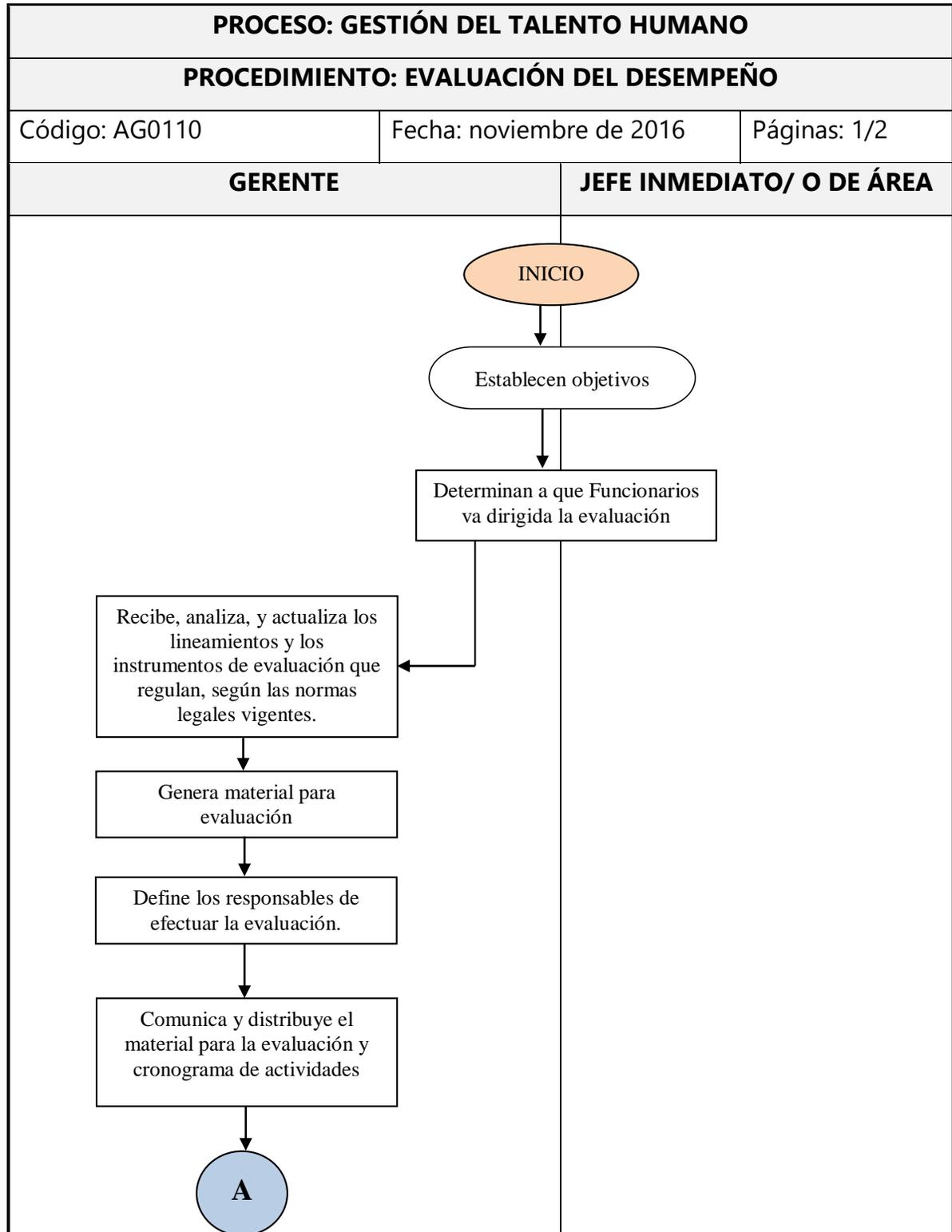
Nº	DESCRIPCIÓN	ÁREA – CARGO RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL
1	Establece de manera concertada los objetivos que se pretenden conseguir con la evaluación.	Gerente	
2	Determina a que personas va destinada la evaluación.	Gerente	Listado de personal
3	Analiza, y actualiza los lineamientos y los instrumentos de evaluación que regulan la evaluación del desempeño según las normas legales vigentes.	Gerente	Cumplimiento de las normas legales

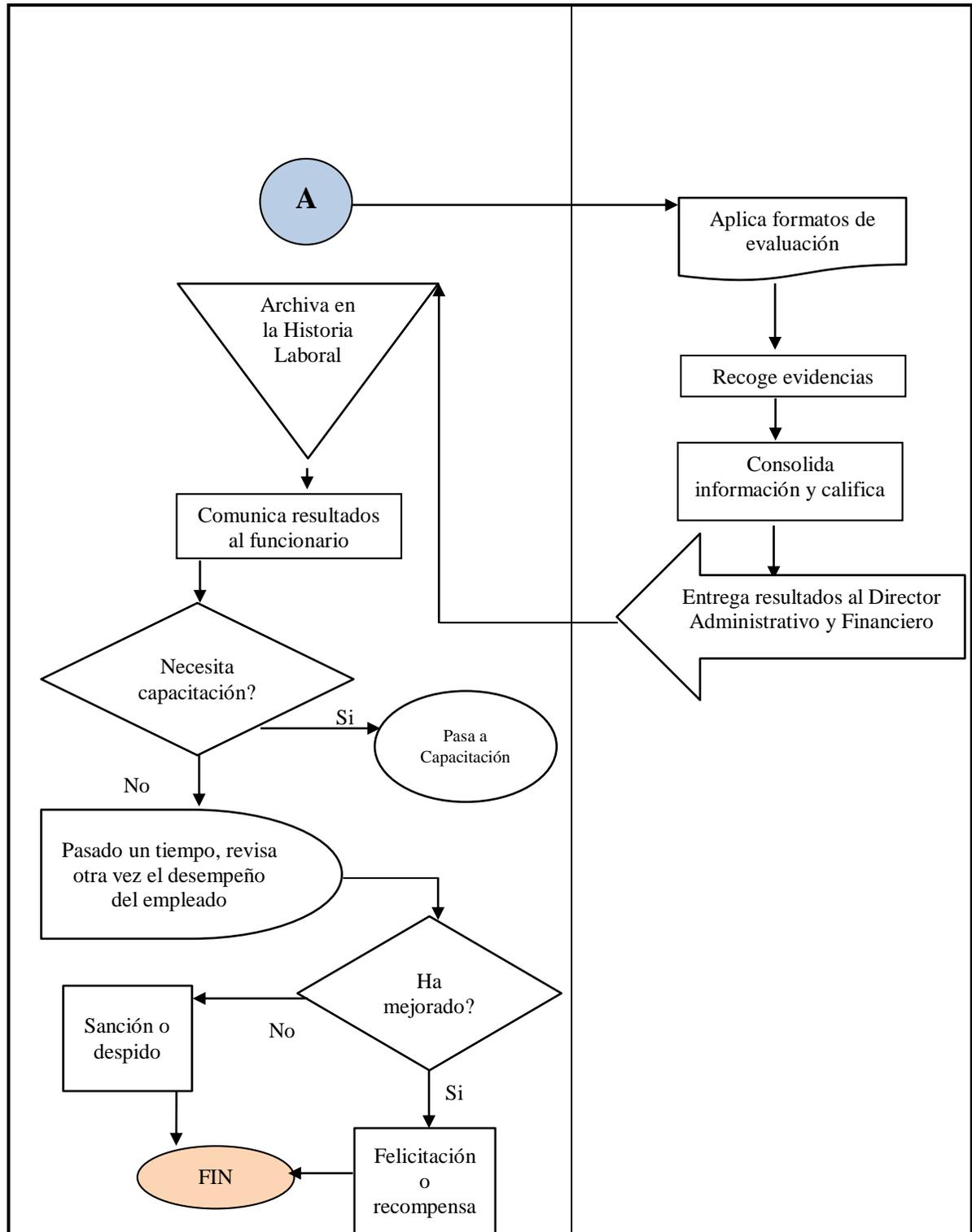


4	Define los responsables de efectuar la evaluación.	Gerente	Listado de Responsables que efectuarán la evaluación
5	Genera material para evaluación y el listado de funcionarios evaluados y evaluadores, además del personal nombrado en periodo de prueba.	Gerente	Formatos de evaluación impresos
6	Comunica y distribuye el material para la evaluación y cronograma de actividades.	Gerente	Cronograma de actividades.
7	Aplica los formatos para la Evaluación del Desempeño	Jefe inmediato	Formatos de Evaluación
8	Realiza el seguimiento y acopio de evidencias	Jefe inmediato	Listado de Evidencias
9	Verifica formularios diligenciados y consolida la información recibida y califica.	Jefe Inmediato	Formularios verificados
10	Se Comunican los resultados de la evaluación al funcionario y al Director Jurídico Administrativo.	Jefe Inmediato	Resultados de la evaluación.
11	Se archiva copia en la historia laboral	Gerente	Historia Laboral
12	Genera estadísticas con el fin de determinar las debilidades y fortalezas enmarcadas en el análisis de los factores de desempeño de los evaluados. También identifica necesidades de capacitación en el personal.	Gerente	Estadísticas y listado de necesidades de capacitación
13	Dentro de un periodo posterior a la evaluación se revisa si el funcionario ha presentado cambios positivos en el	Gerente	Evaluaciones realizadas



	desempeño, a fin de felicitarlo y recompensarlo.		
14	Si el funcionario dentro de un periodo posterior a la evaluación no mejora su rendimiento o sigue fallando, debe emitírsele una sanción o despido según sea el caso.	Gerente	







## PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

### 10.3.1.8. PROCEDIMIENTO: CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO

**OBJETIVO:** Llevar el control disciplinario de los funcionarios de la empresa, atender las denuncias de faltas disciplinarias que se presenten y aplicar las normas establecidas por la ley y/o por la entidad según sea el caso.

**ALCANCE:** Aplica a todos los funcionarios de la empresa.

**DEFINICIONES:**

**Recurso de Reposición:** es un recurso administrativo que tiene por objeto la impugnación de los actos administrativos que agoten la vía administrativa, para su resolución por el mismo órgano autor del acto (órgano administrativo), cuando el interesado no opte por consentir el acto o recurrirlo directamente en vía contencioso-administrativa (vía judicial).

Código: AG0111

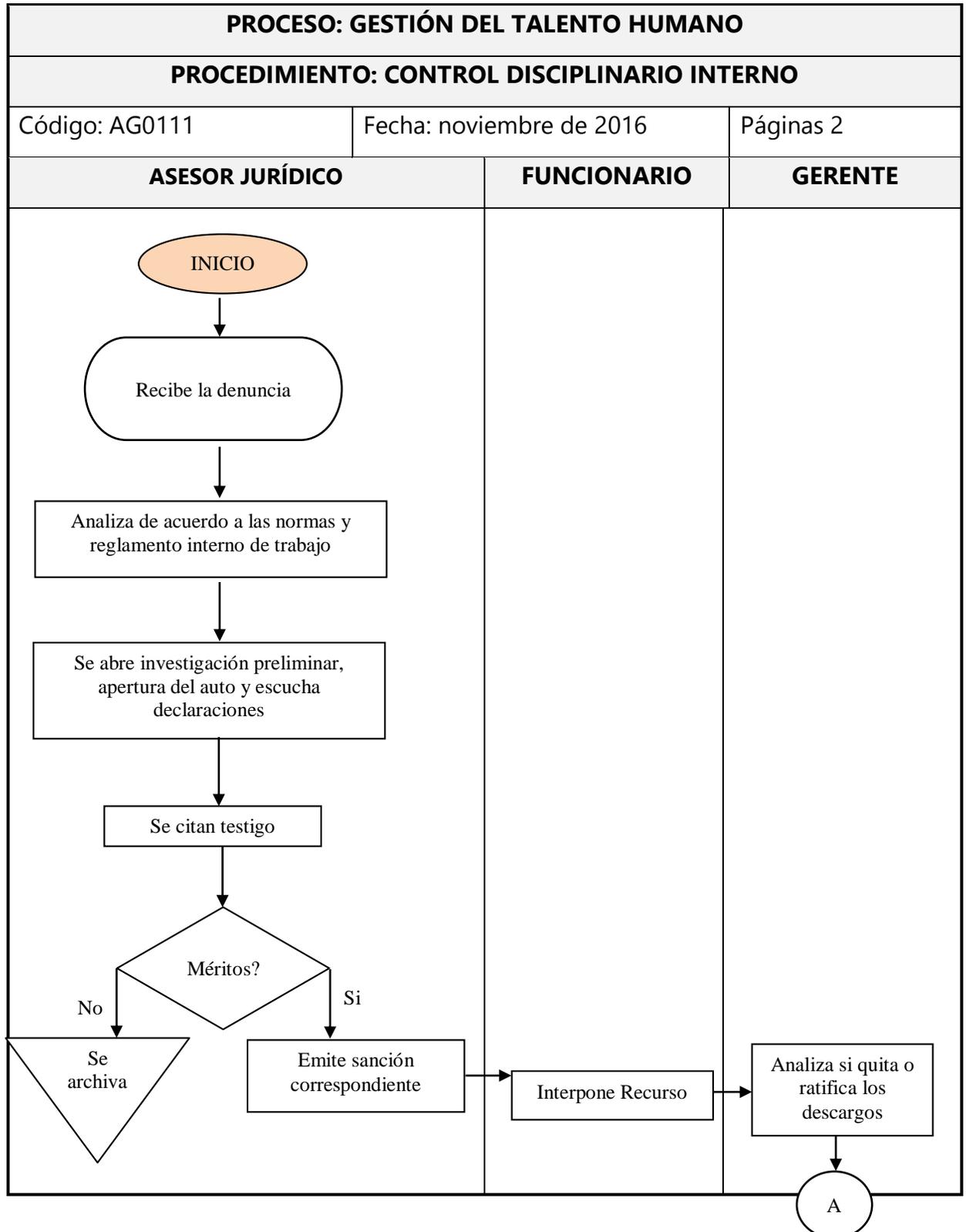
Fecha: noviembre de 2016

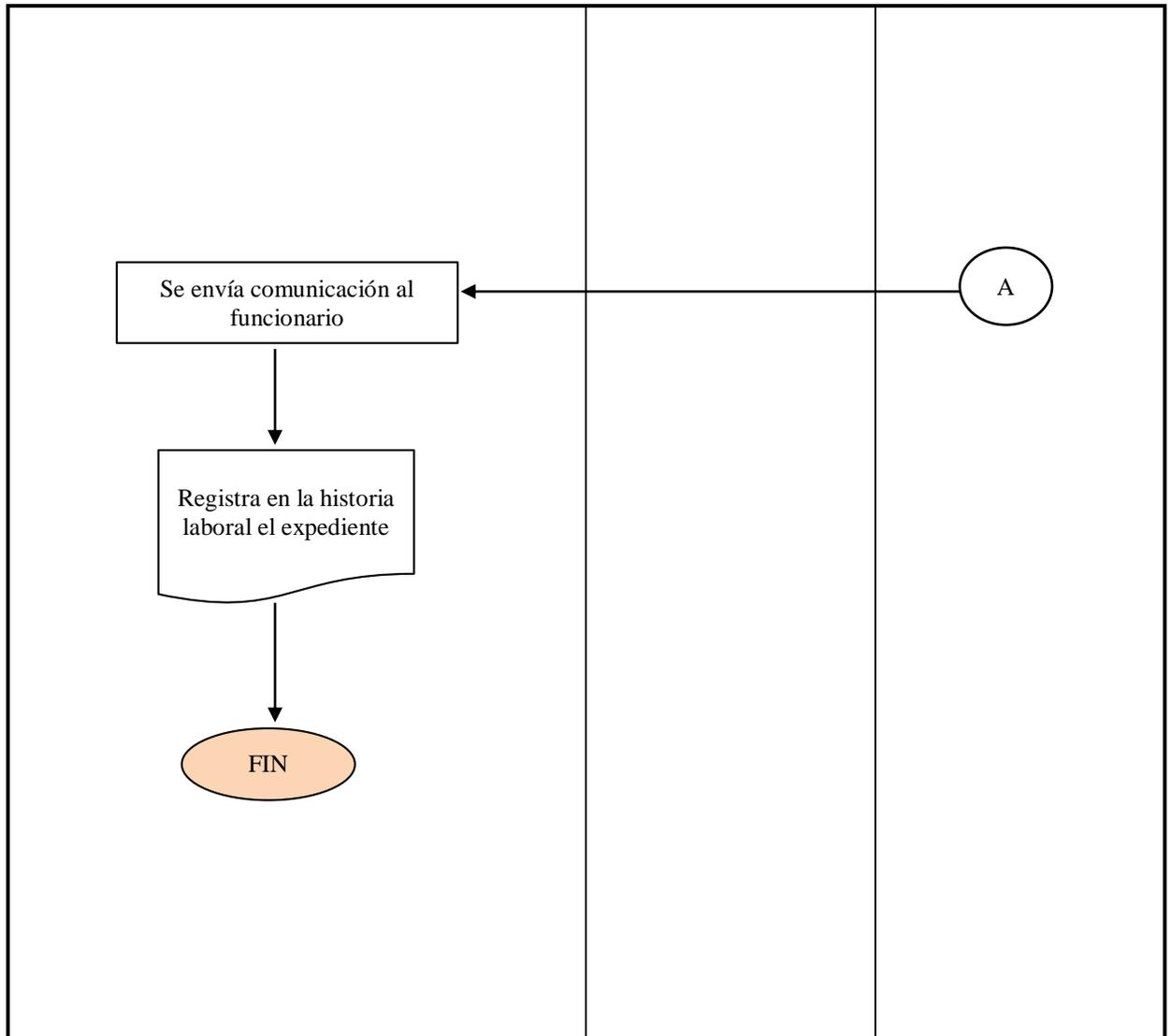
Páginas: 1/2

Nº	DESCRIPCIÓN	ÁREA – CARGO RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL
1	Recibe la denuncia de la falta cometido por el trabajador	Asesor Jurídico	Denuncia
2	Analiza el caso de acuerdo con las normas legales establecidas y al Reglamento Interno de trabajo.	Asesor Jurídico	Normas legales establecidas Reglamento Interno
3	Abre indagación preliminar (cuando no se está seguro si es culpable) y si no, se abre investigación administrativa, apertura del auto y se cita a rendir declaración dando la oportunidad de ser escuchado.	Asesor Jurídico	Indagación preliminar, apertura del auto y declaración
4	Se citan a los testigos si los hay.	Asesor Jurídico	Citación
5	Si hay merito emite auto de formulación de cargos. Y si no se archiva.	Asesor Jurídico	Formulación de cargos
6	Se emite la sanción	Asesor Jurídico	Sanción



7	El trabajador interpone recurso ante la segunda instancia que es el Gerente	Funcionario	Recurso
8	El gerente evalúa si ratifica o quita los cargos.	Gerente	
9	Se envía comunicación al trabajador y se archiva	Asesor Jurídico	Comunicación al trabajador







# Empusilvania

Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo  
de Sylvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9

**JUNTOS**  
POR **SILVANIA**

<b>DOCUMENTACIÓN (ANEXOS)</b>
<b>PROCESO: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO</b>
ANEXO 6: DIAGNOSTICO DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN
ANEXO 7: FORMATO PARA LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO



<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>			<b>CÓDIGO: ASFCO2</b>			
<b>10.3.2. GESTIÓN PRESUPUESTAL</b>			<b>Versión: 3 de 3</b>			
<b>LÍDER DEL PROCESO:</b>			<b>Vigente desde: noviembre de 2016</b>			
<b>SUBGERENTE FINANCIERO Y COMERCIAL</b>			<b>Página 1/3</b>			
<b>OBJETIVO: Establecer los lineamientos para la preparación, ejecución, control y seguimiento del presupuesto.</b>						
<b>ALCANCE:</b> Aplica al área específica Financiera						
<b>NORMATIVIDAD:</b> la Constitución Política de Colombia en 1991, en sus artículos 300, 313, 352 y 353, La Ley 179 de 1993 y demás normas nacionales establecieron que la normatividad aplicable a los presupuestos de las entidades territoriales era el Estatuto Orgánico del Presupuesto.						
<b>RECURSOS:</b>						
<b>Tecnológicos:</b> Equipos de cómputo, impresora, software: Word, Excel, Internet, equipos de telecomunicaciones.						
<b>Logístico:</b> Instalaciones de la entidad.						
<b>Metodológicos:</b> Medios audiovisuales.						
<b>Humanos:</b> Personal con conocimientos en Contabilidad. Gerente General, Junta Directiva, Subgerente Financiero y Comercial.						
Nº	ENTRADA/INSUMO	PHVA	ACTIVIDADES CLAVE DEL PROCESO	SALIDA	USUARIOS – PROCESO	
				PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNOS	EXTERNOS
01	Proyección del presupuesto de Ingresos, Gastos de administración,	P	Se realiza la Formulación y aprobación del presupuesto	Presupuesto	Gerente, Asesor financiero, Subgerente	



	costos de operación, inversiones				Financiero y Comercial	
02	Presupuesto aprobado	H	Se realiza la apertura en el programa de control presupuestal, rubro por rubro.	Presupuesto ingresado al programa	Subgerente Financiero y Comercial	
03	Presupuesto ingresado	H	Ejecución Presupuestal. Registro ordenado, exacto, cronológico y oportuno de las operaciones de recaudos, gastos costos e inversiones de la empresa durante una vigencia. Expedición de Certificado Presupuestal, Registros presupuestales, traslados y adiciones presupuestales.	Aplicación del presupuesto	Subgerente Financiero y Comercial	
04	Movimientos	V	Presentar informes mensuales de ejecución para medir comportamiento de las proyecciones, cumplimiento de los objetivos propuestos.	Informes mensuales	Asesor financiero y Subgerente financiero y comercial	



05	Información	A	Actualizar la información mensualmente, realizar seguimiento y cierre mensual	Informes presupuestales	Gerente, Subgerente Financiero y Comercial, Asesor Financiero	
<b>INDICADORES</b>						
Informes Históricos de ejecución de Ingresos y egresos. Cuadro de Ejecución Presupuestal de ingresos. Cuadro de Ejecución Presupuestal de egresos. Cuadro acumulado de Ejecución de ingresos y egresos. Cuadros Comparativos de Ejecuciones de Ingresos y egresos. Informes mensuales de los comportamientos de las proyecciones.						



## PROCESO: GESTIÓN PRESUPUESTAL

### 10.3.2.1. PROCEDIMIENTO: FORMULACIÓN Y APROBACIÓN DEL PRESUPUESTO

**OBJETIVO:** Estimar o proyectar el cálculo de los ingresos y egresos de la empresa en un período de tiempo.

**ALCANCE:** Aplica a la formulación de presupuesto que adelante la entidad cada año. El presupuesto es elaborado y ejecutado por el Gerente, pero su aprobación y vigilancia es responsabilidad de la Junta Directiva.

#### DEFINICIONES

- **Ingresos proyectados:** Son los ingresos que resultan de hacer un análisis detallado y real de las tarifas por servicio, aportes por conexión, número de suscriptores, matrículas en trámite, consumo promedio, tarifas actuales, aportes municipales para subsidios o ejecución de obras e inversión.
- **Egresos proyectados:** Son los egresos que resultan de hacer un análisis detallado de los costos (inversión) y gastos (administración, operación y mantenimiento) que la empresa considere que va a ejecutar durante el ejercicio.

Código: ASFC0201

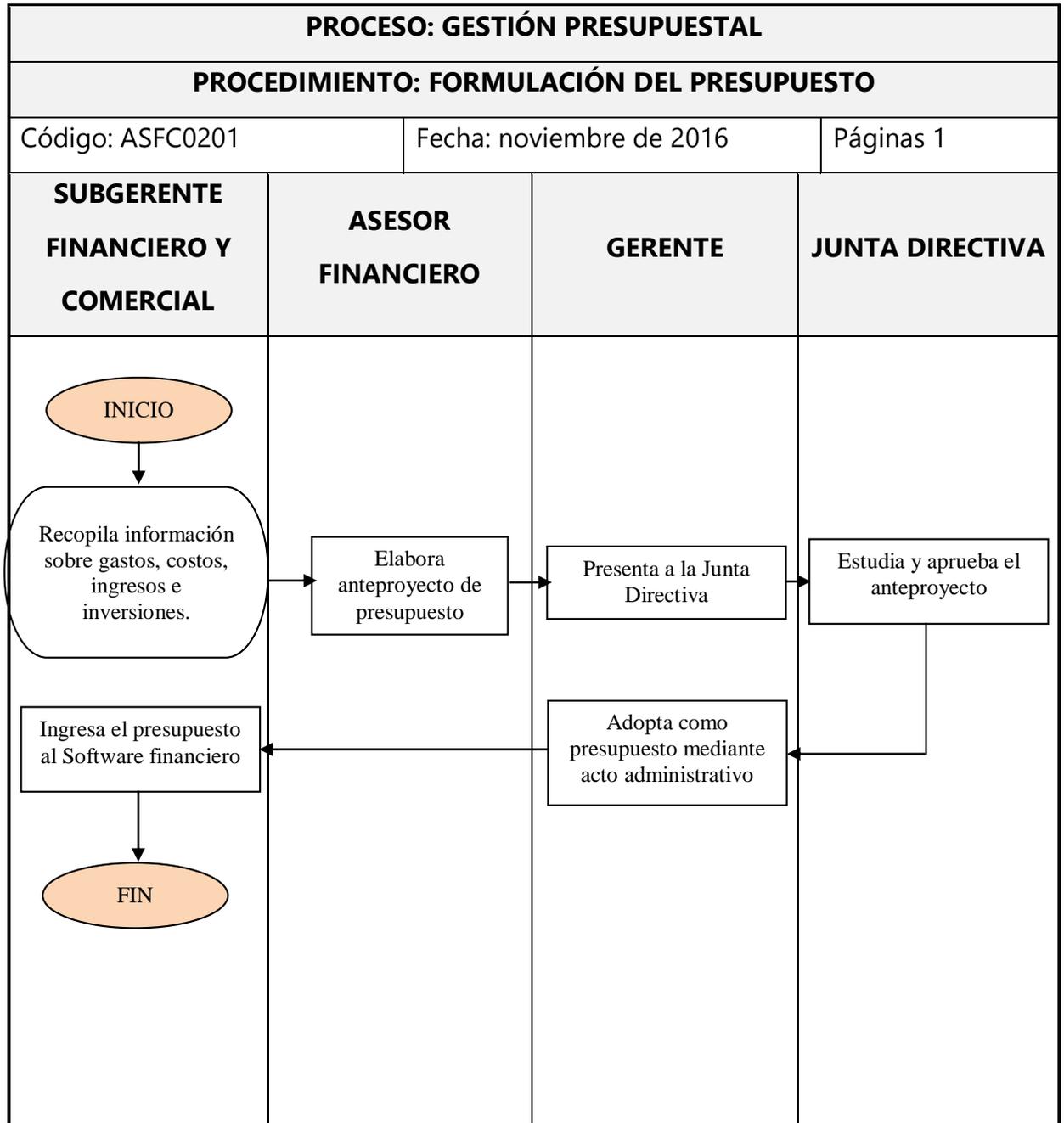
Fecha: noviembre de 2016

Páginas: 1/2

Nº	DESCRIPCIÓN	ÁREA – CARGO RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL
1	Se recopilan todos los soportes y datos con respecto a Proyección de: Ingresos de operación y transferencias, gastos de administración, costos de operación y plan de Inversiones.	Gerente, Asesor Financiero, Subgerente Financiero y Comercial	Proyección de gastos de administración, costos de operación, ingresos e inversiones.
2	Elabora un anteproyecto de presupuesto.	Asesor financiero	Anteproyecto de presupuesto
3	El Gerente presenta el proyecto de presupuesto a la Junta Directiva	Gerente	
4	Analiza, estudia y aprueba el proyecto Presupuesto	Junta Directiva	Presupuesto aprobado



5	El primer día del año siguiente el Gerente adopta el presupuesto mediante acto administrativo	Gerente	Acto Administrativo
6	Ingresar el presupuesto al Software del Sistema financiero	Subgerente Financiero y Comercial	





## PROCESO: GESTIÓN PRESUPUESTAL

### 10.3.2.2. PROCEDIMIENTO: EJECUCIÓN PRESUPUESTAL-INGRESOS

#### **OBJETIVO: Establecer los lineamientos para la ejecución presupuestal de los Ingresos**

**ALCANCE:** Aplica para todas las afectaciones reales del presupuesto cuando se refieren a recaudos o ingresos.

**DEFINICIONES:**

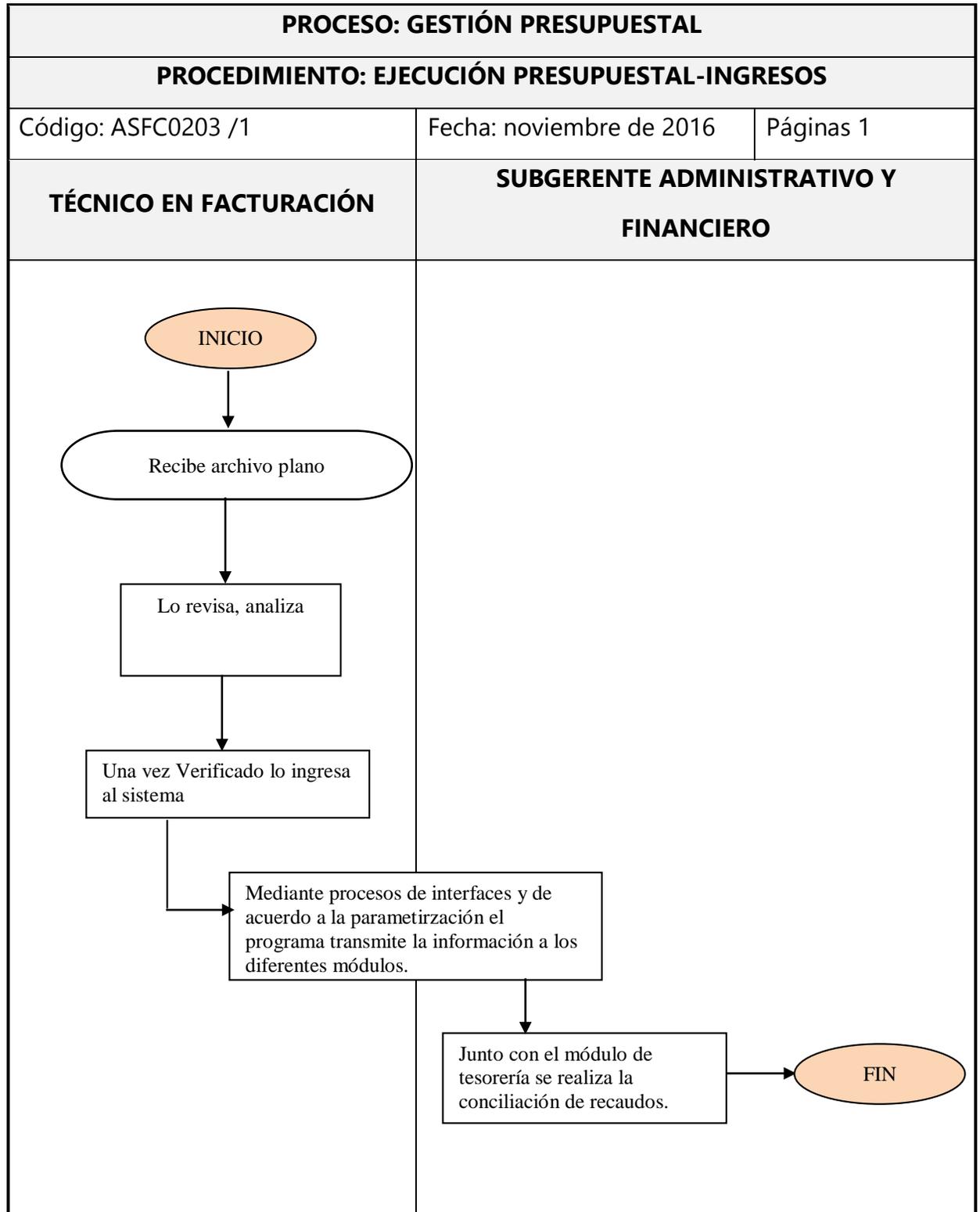
**Ejecución activa:** es la imputación que se hace al presupuesto por las rentas recibidas por la entidad

Código: ASFC0203 /1

Fecha: noviembre de 2016

Páginas: 1

Nº	DESCRIPCIÓN	ÁREA – CARGO RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL
1	Se recibe el archivo plano	Técnico en Facturación	
3	Revisa, analiza, e ingresa al sistema	Técnico en facturación	Código ingresado al sistema
4	Una vez verificado, lo ingresa al sistema Financiero. Mediante procesos de interfaces y de acuerdo con la parametrización el programa trasmite la información a los diferentes módulos.	Técnico en facturación	Chequeo
5	Junto con las áreas de Tesorería y contabilidad se realiza la conciliación de recaudos.	Subgerencia Financiero y Comercial	Chequeo





## PROCESO: GESTIÓN PRESUPUESTAL

### 10.3.2.3. PROCEDIMIENTO: EJECUCIÓN PRESUPUESTAL-EGRESOS

**OBJETIVO:** Establecer los lineamientos para la ejecución presupuestal de Egresos

**ALCANCE:** Aplica para todas las afectaciones reales del presupuesto cuando se refieran a egresos.

Código: ASFC0203 /2

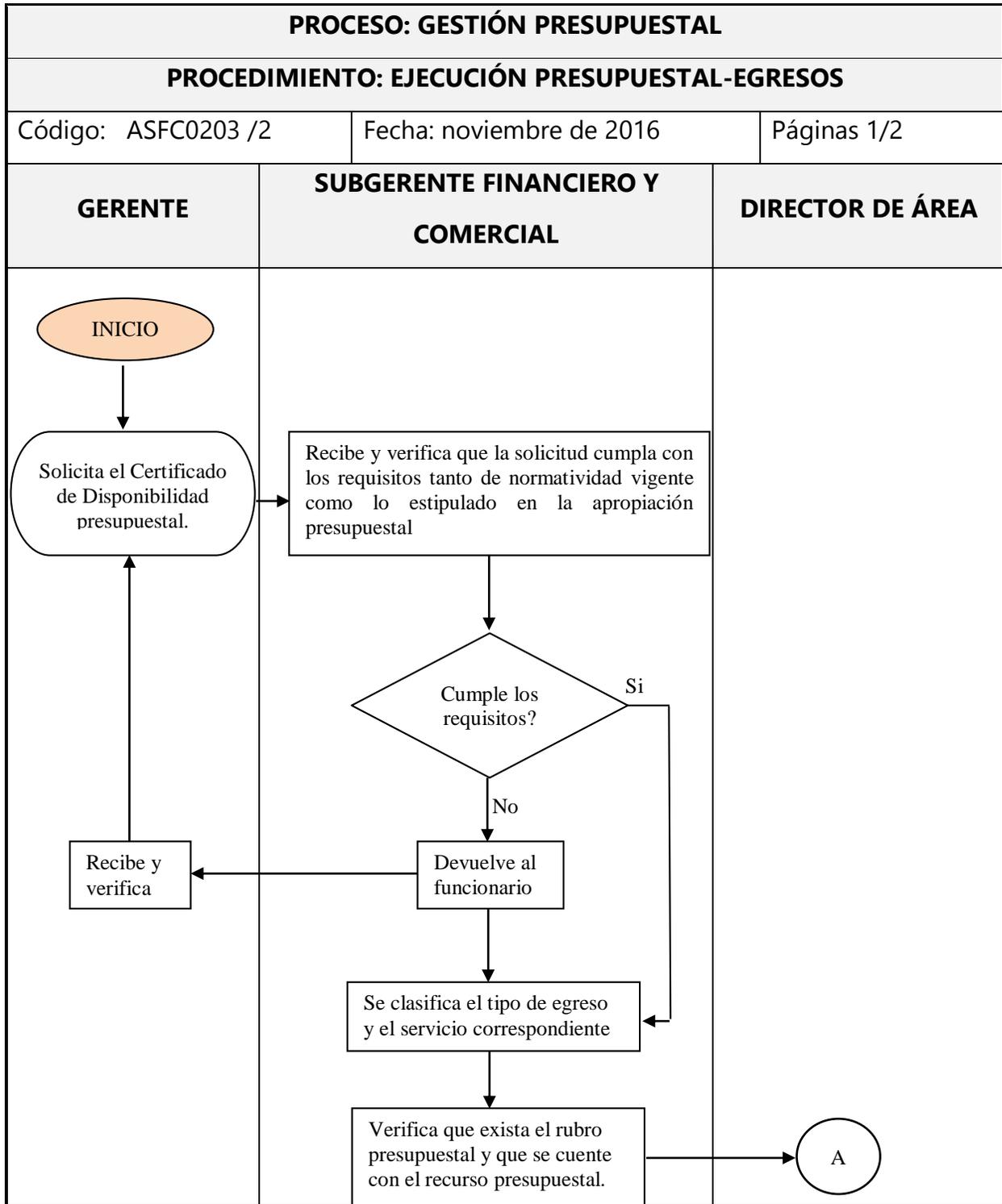
Fecha: noviembre de 2016

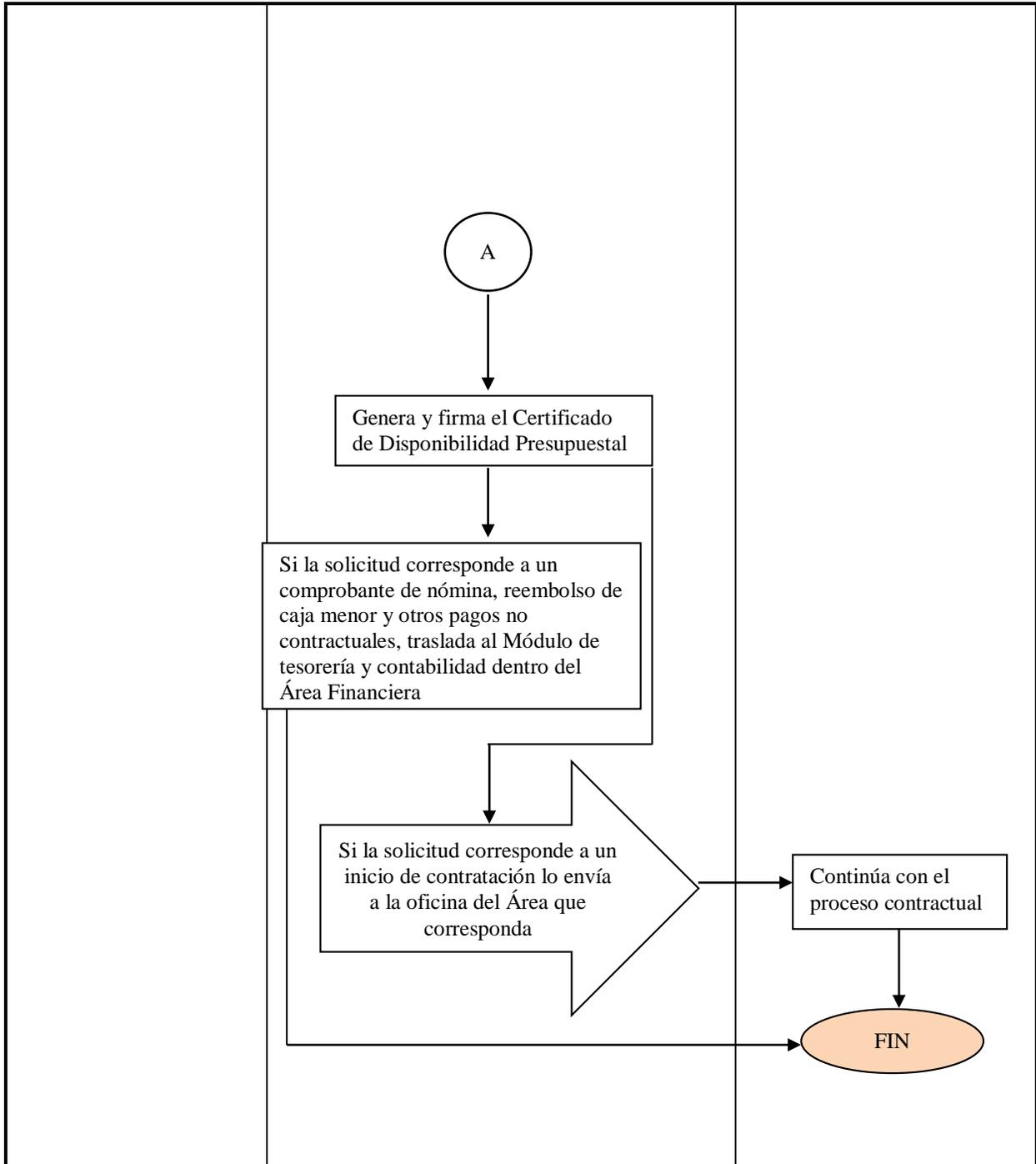
Páginas: 2

Nº	DESCRIPCIÓN	ÁREA – CARGO RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL
1	El Gerente emite expedir el Certificado de disponibilidad presupuestal	Gerente	
2	Recibe solicitud de Certificado de Disponibilidad presupuestal para comprometer Gastos de Administración, Costos de operación e Inversiones del Área respectiva, previo al inicio del proceso de contratación, pago de nómina, reembolso de cajas menores y otros pagos no contractuales.	Subgerente financiero y Comercial	Solicitud de Disponibilidad Presupuestal.
3	Recibe y verifica que la solicitud de disponibilidad esté acompañada del estudio previo y cumpla con los requisitos de la normatividad vigente. Si la solicitud no está acorde se devuelve.	Subgerente financiero y Comercial	Verificación de requisitos y de estudio previo, estudio
4	Verifica que exista el rubro presupuestal y que se cuente con el recurso presupuestal	Subgerente financiero y Comercial	Chequeo



5	Genera y firma el Certificado de disponibilidad presupuestal (CDP).	Subgerente financiero y Comercial	Firma. Certificado de Disponibilidad Presupuestal.
6	Si la solicitud corresponde a un comprobante de nómina, reembolso de caja menor y otros pagos no contractuales traslada a tesorería y contabilidad. Si la solicitud corresponde a un inicio de contratación lo envía al Área correspondiente para la continuidad del proceso contractual.	Subgerente financiero y Comercial	







<b>PROCESO: GESTIÓN PRESUPUESTAL</b>			
<b>10.3.2.4. PROCEDIMIENTO: EJECUCIÓN PRESUPUESTAL- REGISTRO PRESUPUESTAL – EGRESOS</b>			
<b>OBJETIVO: Establecer los lineamientos para la ejecución presupuestal de egresos determinando el procedimiento para la expedición del Registro Presupuestal</b>			
Código: ASFC0203/3		Fecha: noviembre de 2016	Páginas: 1
<b>Nº</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>ÁREA- CARGO RESPONSABLE</b>	<b>PUNTO DE CONTROL</b>
1	Se realiza el Registro Presupuestal de los compromisos y obligaciones adquiridas por la empresa.	Subgerente Financiero y Comercial	Solicitud de Disponibilidad Presupuestal.
2	Ingresa al módulo presupuestal verificando que los datos que soportan las obligaciones adquiridas se encuentren de conformidad. Si no se presentan inconsistencia expide Registro presupuestal, si no lo devuelve.	Subgerente Financiero y Comercial	Chequeo
3	Imprime, revisa y asigna el registro Presupuestal adjuntando los soportes que lo generaron.	Subgerente Financiero y Comercial	Registro Presupuestal.
4	Internamente, interactúa con el módulo de contabilidad registro presupuestal y documentos que lo generaron dando inicio al procedimiento de contabilidad.	Subgerente Financiero y Comercial	



## PROCESO: GESTIÓN PRESUPUESTAL

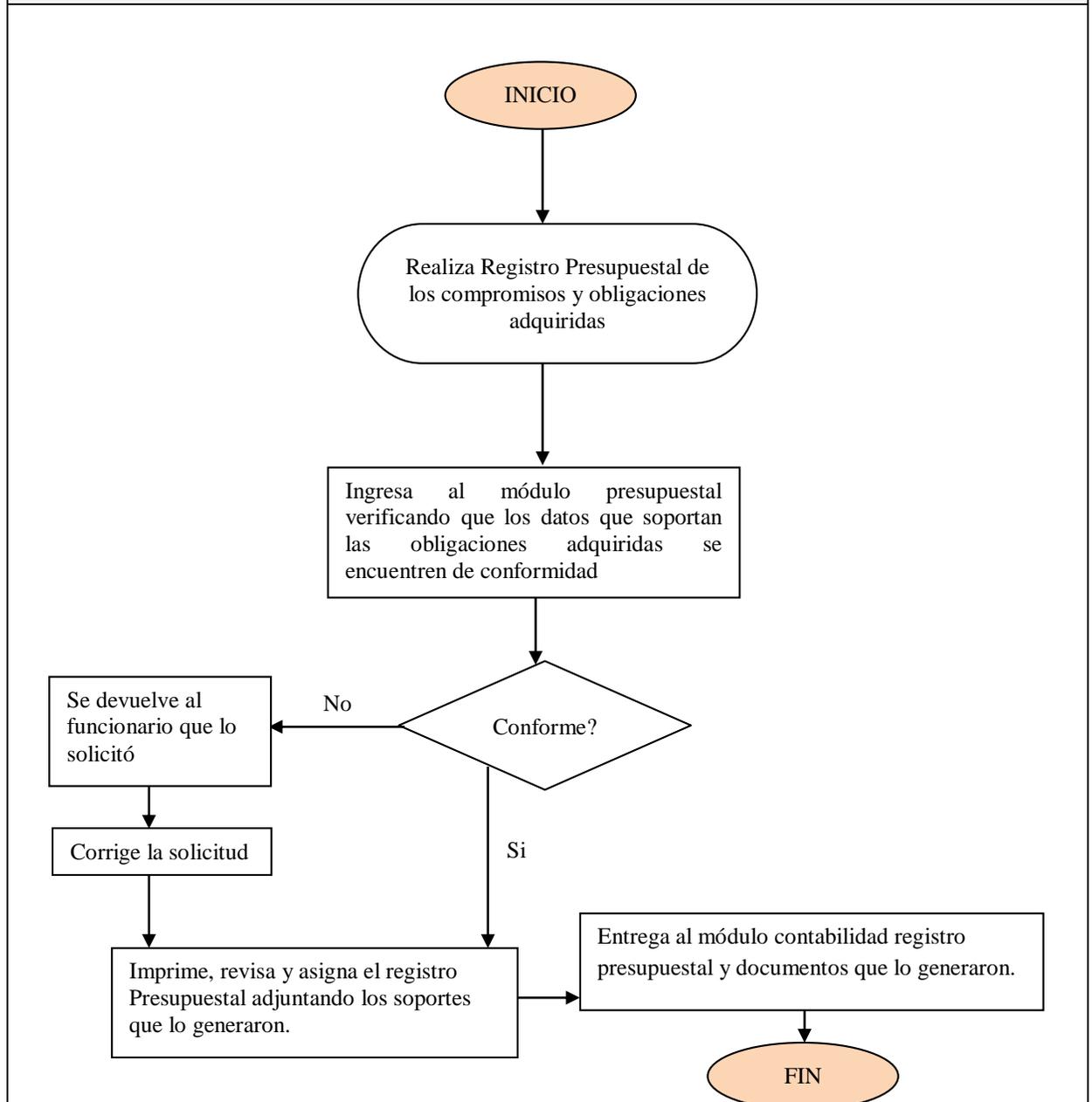
### PROCEDIMIENTO: REGISTRO PRESUPUESTAL- EGRESOS

Código: ASFC0203/3

Fecha: noviembre de 2016

Páginas 1/1

### SUBGERENTE FINANCIERO Y COMERCIAL





## PROCESO: GESTIÓN PRESUPUESTAL

### 10.3.2.5. PROCEDIMIENTO: TRASLADOS Y ADICIONES PRESUPUESTALES

**OBJETIVO: Establecer los lineamientos para el traslado presupuestal.**

Código: ASFC0203/4

Fecha: noviembre de 2016

Páginas: 1/1

Nº	DESCRIPCIÓN	ÁREA – CARGO RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL
1	Recibe requerimiento sobre necesidad de recursos de funcionamiento e Inversión en algunos rubros	Subgerente Financiero y Comercial	Requerimiento
2	Analiza y evalúa la ejecución presupuestal por rubros y los proyectos de inversiones constatando el comportamiento de las partidas presupuestales para determinar si hay disponibilidad presupuestal en los rubros del requerimiento. Si no, verifica que rubros presentan baja ejecución y son suficientes para cubrir necesidades y se le pueden efectuar traslados.	Subgerente Financiero y Comercial	Chequeo
3	Una vez analizada la situación justifica económica y financieramente, proyecta resolución de traslado para el traslado presupuestal	Subgerente Financiero y Comercial	Proyecto de traslado presupuestal
4	Envía al Gerente para aprobación	Subgerente Financiero y Comercial	
5	Aprueba el acto administrativo y lo firma.	Gerente	Acto administrativo y firma



6	Procede a realizar la modificación presupuestal en el sistema	Subgerente Financiero y Comercial	Traslado presupuestal
---	---	-----------------------------------	-----------------------

### PROCESO: GESTIÓN PRESUPUESTAL

### PROCEDIMIENTO: TRASLADOS Y ADICIONES PRESUPUESTALES

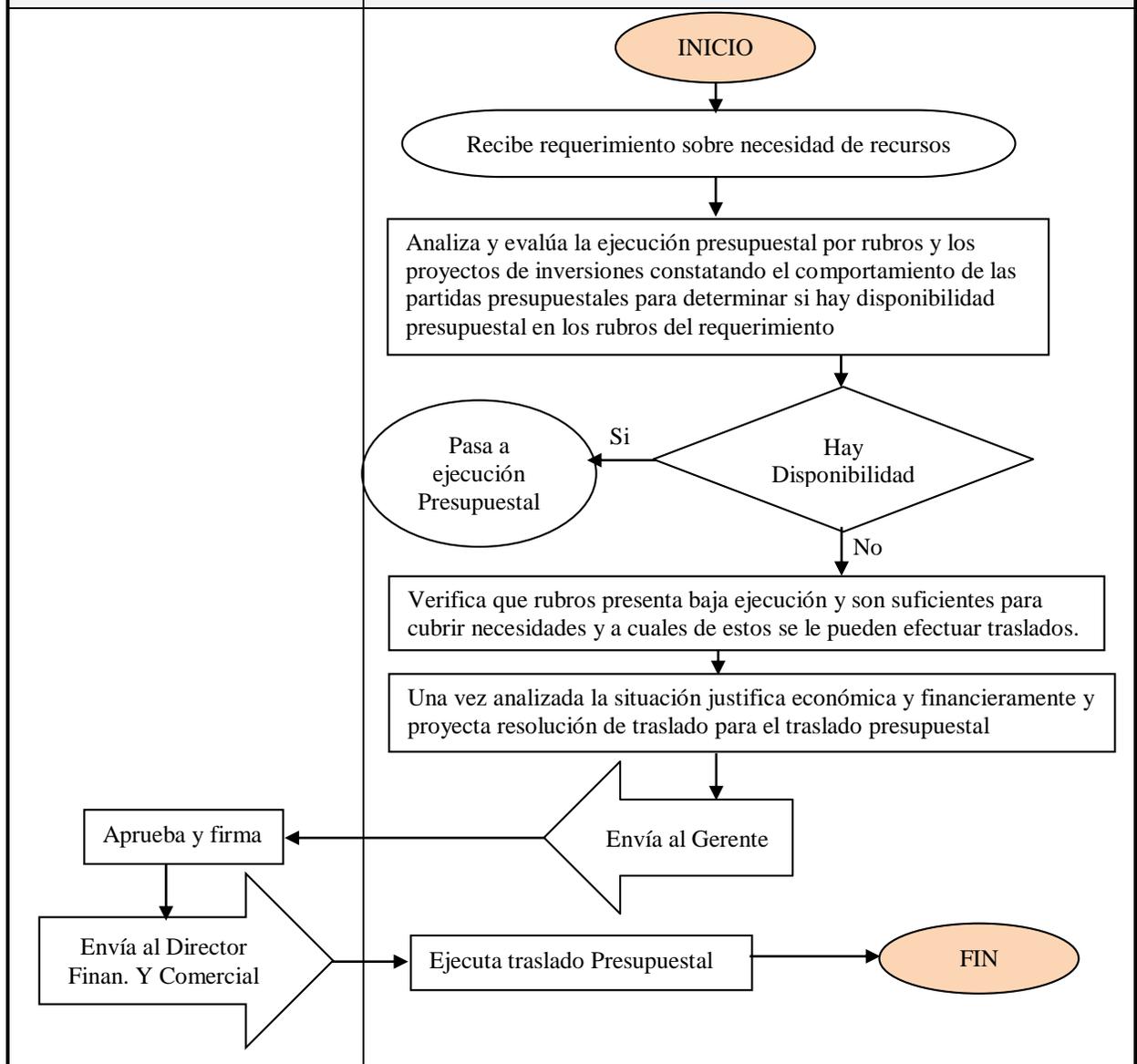
Código: ASAF0203/4

Fecha: noviembre de 2016

Páginas 1/2

**GERENTE**

**SUBGERENTE FINANCIERO Y COMERCIAL**





<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>  <b>10.3.3. TESORERÍA</b>	<b>CÓDIGO: ASFCO3</b>
	<b>Versión: 3 de 3</b>
<b>LÍDER DEL PROCESO:</b>  <b>SUBGERENTE FINANCIERO Y COMERCIAL</b>	<b>Vigente desde: noviembre de 2016</b>
	<b>Página 1/3</b>
<b>OBJETIVO: Establecer y definir las pautas bajo las cuales se deben registrar de manera clara y ordenada los ingresos y los egresos que se realicen en la entidad a través de la Tesorería.</b>	
<b>ALCANCE:</b> Aplica al área específica Financiera <b>NORMATIVIDAD:</b> Por tratarse de una Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios, el sistema el régimen aplicable es el siguiente: <i>1. Resolución SSPD 1416 del 18 de abril de 1997. "Por la cual se adopta el plan de contabilidad para Entes Prestadores de Servicios Públicos Domiciliarios"</i> <i>2. Resolución SSPD 1417 del 18 de abril de 1997. "Por la cual se expide y adopta el Sistema Unificado de Costos y Gastos para Entes Prestadores de Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado, Aseo, Energía y Gas Combustible"</i> <i>3. Circular Externa SSPD 0002 del 14 de enero de 1998. "Por la cual se dan lineamientos generales acerca de la implementación del Plan de Contabilidad y del Sistema Unificado de Costos y Gastos para Entes Prestadores de Servicios Públicos Domiciliarios".</i> <i>4. Resolución SSPD 4493 del 04 junio de 1999. "Por la cual se incorporan algunas adiciones y modificaciones al Plan de Contabilidad para Entes Prestadores de Servicios Públicos Domiciliarios".</i> <i>5. Resolución SSPD 4640 del 09 de Junio de 2000. "Por la cual se modifica el Plan de Contabilidad para entes prestadores de servicios públicos domiciliarios expedido y adoptado mediante Resolución SSPD 1416 del 18 de abril de 1997."</i> <i>6. Resolución SSPD 6572 del 4 de Septiembre de 2001. "Por la cual se actualiza el Plan de Contabilidad para Entes Prestadores de Servicios Públicos Domiciliarios expedido y adoptado mediante Resolución SSPD 1416 de 1997 modificado mediante Resolución SSPD 4640 del 9 de Junio de 2000".</i>	



7. Resolución SSPD 3064 del 1 de marzo de 2002 "Por la cual se modifica la Resolución SSPD 006572 de 2001"
8. Circular Externa SSPD 004 de 27 de septiembre de 2002. Amortización del impuesto para la seguridad democrática a que se refieren los decretos 1838 y 1949 de 2002.
9. Resolución SSPD 12772 de 10 de octubre de 2002 "Por la cual se modifica el Plan de Contabilidad en lo relativo al reconocimiento y revelación del impuesto para preservar la seguridad democrática".
10. Resolución SSPD 20051300033635 del 28 de diciembre de 2005 "Por la cual se actualiza el Plan de Contabilidad para Prestadores de Servicios Públicos Domiciliarios y el Sistema Unificado de Costos y Gastos por Actividades que se aplicará a partir del 2006.
- Ahora bien, la Resolución 1417 de 1997 dispone, en su artículo 1o que todas las empresas de servicios públicos domiciliarios, ya sean públicas, privadas o mixtas, deben adoptar el plan de contabilidad expedido por la Superintendencia de Servicios Públicos.
- En el mismo sentido, la Resolución 20051300033635 de 2005 determina en el artículo 1o que a todos los prestadores de servicios públicos a que se refieren los artículos 15 y 16 de la Ley 142 de 1994 y que sean sujetos de vigilancia por parte de la Superintendencia, les son aplicables las normas contenidas en aquella resolución.
- Así las cosas, el régimen contable aplicable a todos los prestadores de servicios públicos domiciliarios, incluidas las empresas a las que hace referencia el numeral 14.6 del artículo de la Ley 142 de 1994, es aquel contenido en el Plan de Contabilidad para prestadores expedido y adoptado por la Superintendencia

**RECURSOS:**

**Tecnológicos:** Equipos de cómputo, impresora, software: Word, Excel, Internet, equipos de telecomunicaciones.

**Logístico:** Instalaciones de la entidad.

**Humanos:** Personal con conocimientos en Contabilidad. Gerente General, Junta Directiva, Subgerente Financiero y Comercial.

Nº	ENTRADA/INSUMO	PHVA	ACTIVIDADES CLAVE DEL PROCESO	SALIDA	USUARIOS – PROCESO	
				PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNOS	EXTERNOS
01	Documentación requerida	H	Realizar apertura de Cuenta bancaria, Suscribir convenio con	Nº de cuenta bancaria	Gerente	Funcionarios del Banco



	Formulario de registro de firmas y sellos Oficio de solicitud de apertura aclarando origen de fondos.		la entidad Bancaria para el recaudo del pago de los servicios y otros ingresos.			
02	Acto Administrativo de la adopción del Presupuesto	P	Se realiza la programación anual de caja que tiene como fin organizar cronológicamente y en forma mensual la ejecución del presupuesto de egresos.	Plan Anual de Caja	Subgerente Financiero y Comercial	
03	Recaudo de la Facturación	H	Inicio ciclo de recaudo.	Listado de recaudo o Archivo Plano	Subgerente Financiero y Comercial	
04	Órdenes de pago	H	Se realiza la cancelación de los compromisos adquiridos dentro de los procesos contractuales.	Cancelación de compromisos	Subgerente Financiero y Comercial	
05	Extractos Bancarios	H	Se verifican los saldos existentes tanto a nivel de cuenta como a nivel de extracto con el fin de verificar su coincidencia	Conciliaciones bancarias	Subgerente Financiero y Comercial	
06	Informes de Tesorería Indicadores	V	Presentar cuentas e informes de Tesorería a la Gerencia para evaluar resultados	Estado de Tesorería diario	Subgerente Financiero	



# Empusilvania

Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo  
de Sylvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9

**JUNTOS**  
POR **SILVANIA**

					y Comercial	
07	Informes de resultados	A	Realizar Seguimiento a los resultados	Plan de Mejoramiento	Subgerente Financiero y Comercial	
<b>INDICADORES</b>						
Estado mensual de Tesorería						
Eficiencia del recaudo						
Flujo de caja						
Balance General						
Estado de Pérdidas y Ganancias						

**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS – 2016 – VERSIÓN 3**



## PROCESO: TESORERÍA

### 10.3.3.1. PROCEDIMIENTO: APERTURA Y CANCELACIÓN DE CUENTAS BANCARIAS

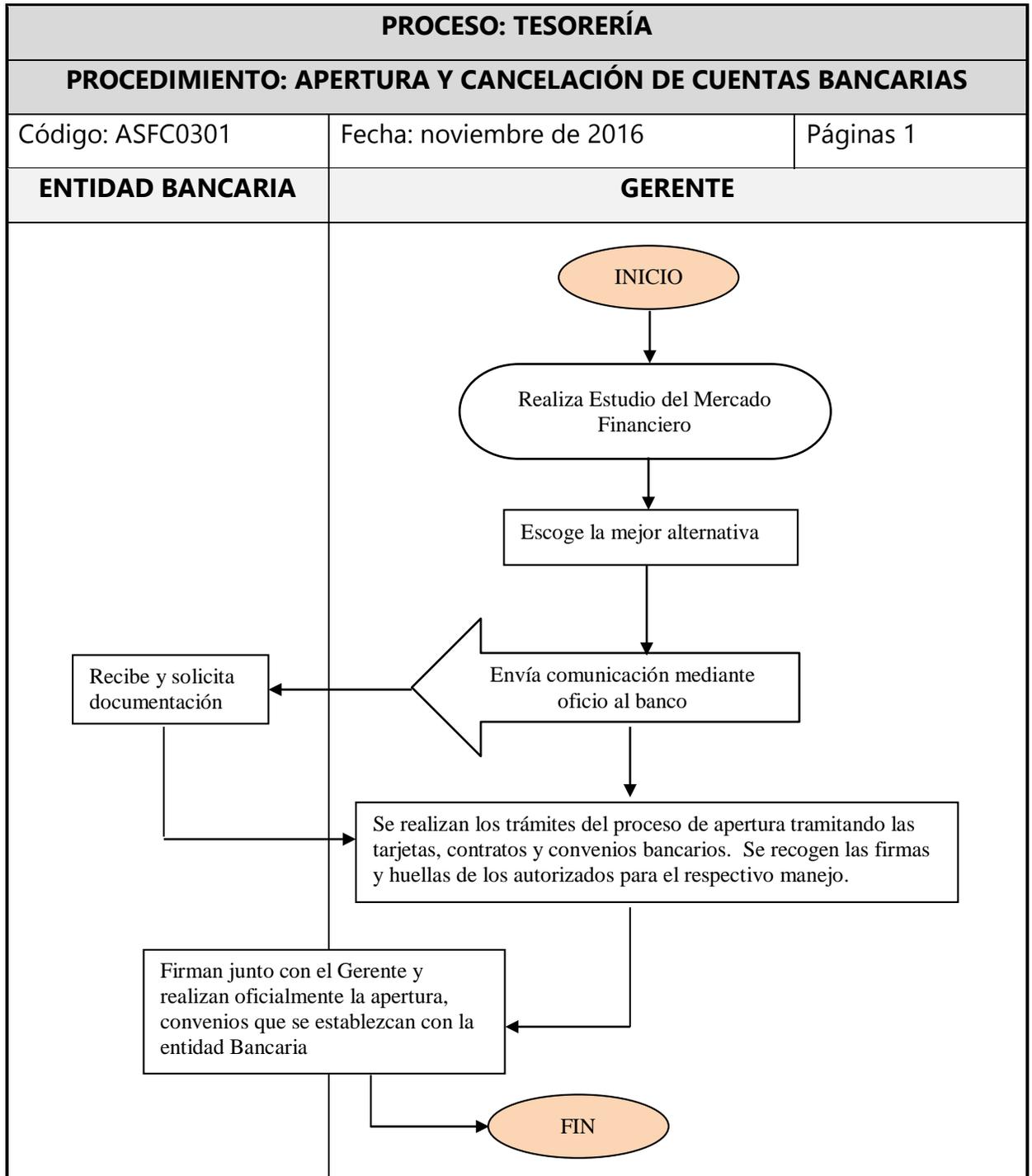
**OBJETIVO: Delimitar los procedimientos para la apertura de la cuenta Bancaria para el recaudo de Facturación.**

Código: ASFC0301

Fecha: noviembre de 2016

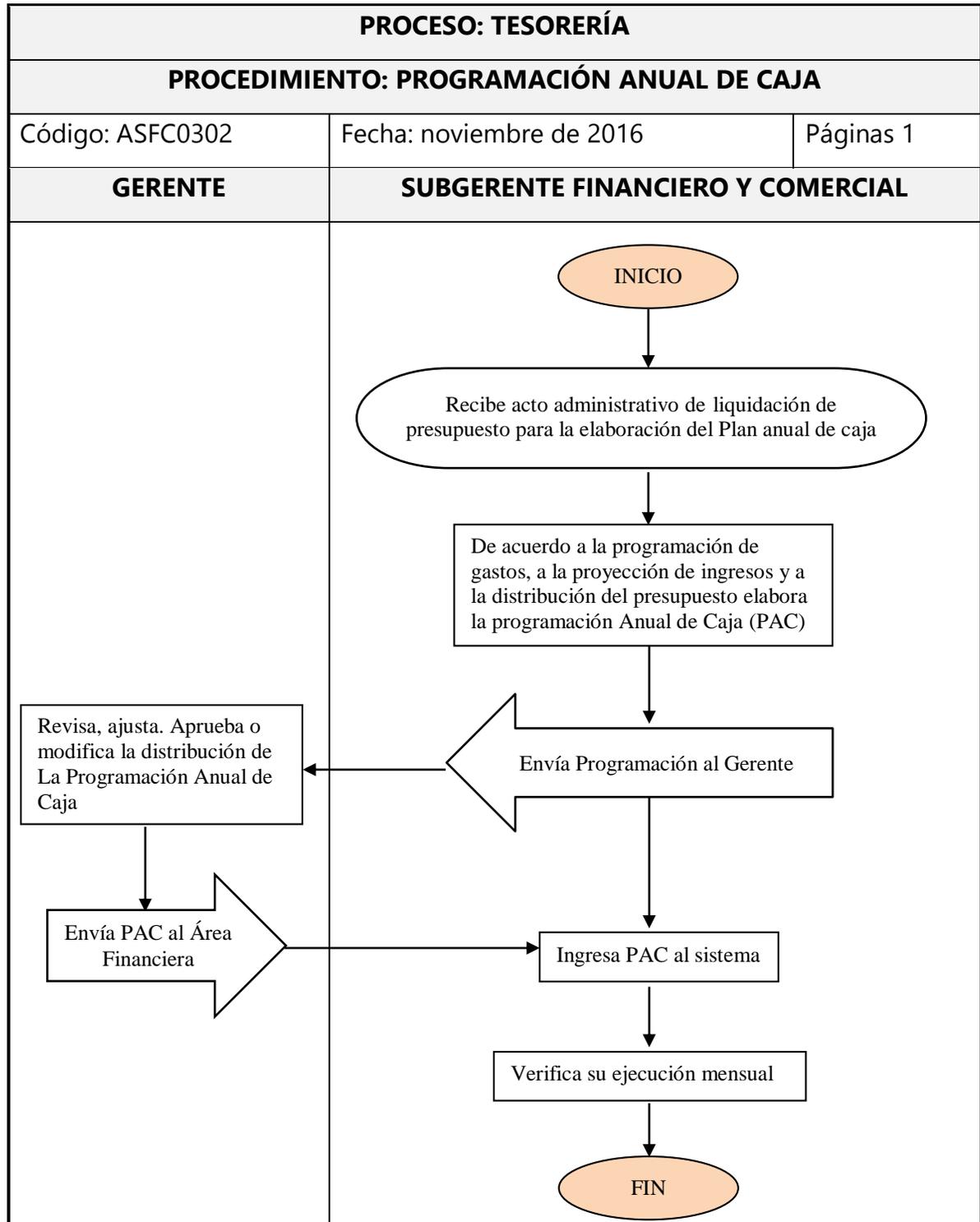
Páginas: 1

Nº	DESCRIPCIÓN	ÁREA – CARGO RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL
1	Se realiza estudio del mercado financiero sobre servicios y esquema de rentabilidad de los bancos y corporaciones, con el propósito de dar apertura o cancelación de las cuentas bancarias, que se manejan directamente en la Subgerencia Financiera y Comercial.	Gerente	Estudio del Mercado Financiero
2	Escogida la mejor alternativa se comunica a la entidad mediante oficio, sobre la apertura.	Gerente	Envío de oficio
3	Se realizan los trámites del proceso de apertura tramitando las tarjetas, contratos y convenios bancarios. Se recogen las firmas, huellas y sellos de los autorizados para el respectivo manejo.	Gerente	Contratos, Convenios.
4	Se entregan los documentos al banco y se da por abierta la cuenta	Gerente	Listado de documentos requeridos
5	Para efectos de la cancelación mediante oficio se comunica al Banco y se procede a liquidar la cuenta.	Gerente	Oficio de liquidación o cancelación de cuenta





<b>PROCESO: TESORERÍA</b>			
<b>10.3.3.2. PROCEDIMIENTO: PROGRAMACIÓN ANUAL DE CAJA</b>			
<b>OBJETIVO: Organizar cronológicamente y en forma mensual la ejecución del presupuesto de egresos.</b>			
Código: ASFC0302		Fecha: noviembre de 2016	Páginas: 1/1
<b>Nº</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>ÁREA – CARGO RESPONSABLE</b>	<b>PUNTO DE CONTROL</b>
1	Recibe acto administrativo de liquidación del presupuesto para la elaboración del Programa Anual de Caja de acuerdo con la normativa.	Subgerente Financiero y Comercial	Acto Administrativo
2	De acuerdo a la programación de gastos, la proyección de ingresos y a la distribución del presupuesto elabora la programación Anual de Caja.	Subgerente Financiero y Comercial	Programación Anual de caja
3	Presenta la Programación al Gerente	Subgerente Financiero y Comercial	
4	Revisa, ajusta. Aprueba o modifica la distribución de La Programación Anual de Caja. Lo envía a la oficina del Área Financiera.	Gerente	Chequeo al Programa Anual de Caja
5	Ingresa la información en el Sistema	Subgerente Financiero y Comercial	
6	Verifica su ejecución mensual	Subgerente Financiero y Comercial	Chequeo mensual





## PROCESO: TESORERÍA

### 10.3.3.3. PROCEDIMIENTO: CICLO DE RECAUDO

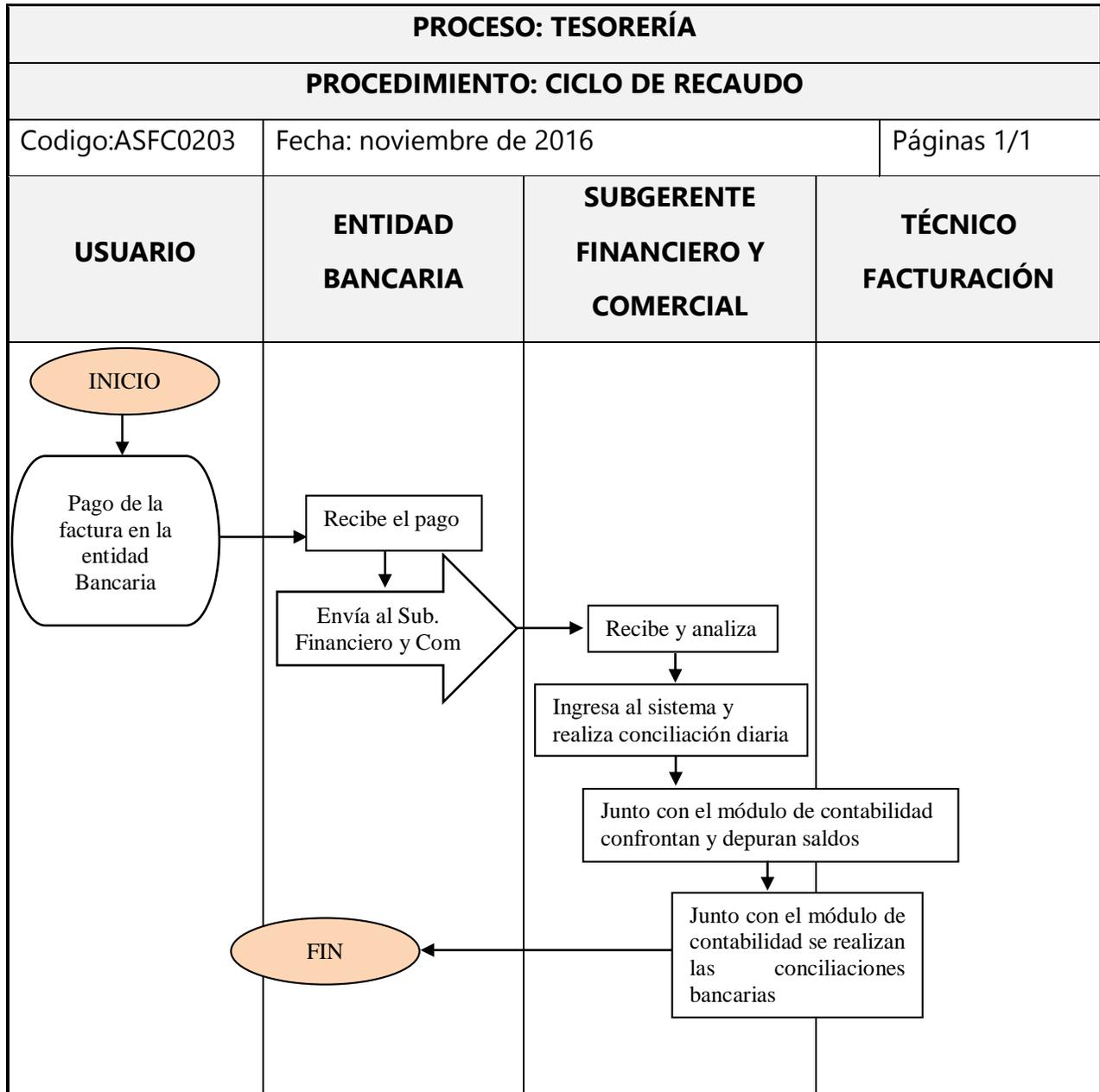
**OBJETIVO: Establecer lineamientos para el control del recaudo.**

Código: ASFC0303

Fecha: noviembre de 2016

Páginas: 1

Nº	DESCRIPCIÓN	ÁREA – CARGO RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL
1	Pago de la factura por parte del usuario en la entidad Bancaria	Usuarios	
2	Las entidades Bancarias envían extracto mensual	Entidad Bancaria	Reporte de la entidad
3	Se verifica el extracto físico o por vía internet	Subgerente Financiero y Comercial	Chequeo
4	Junto con el Módulo de contabilidad confrontan y depuran saldos.	Subgerente Financiero y Comercial	Chequeo
5	En Dirección con el Módulo contable se realizan las conciliaciones Bancarias.	Subgerente Financiero y Comercial	





## PROCESO: TESORERÍA

### 10.3.3.4. PROCEDIMIENTO: GIROS Y PAGOS

**OBJETIVO: Determinar el procedimiento para el pago a proveedores y giro de cuentas.**

Código: ASFC0304

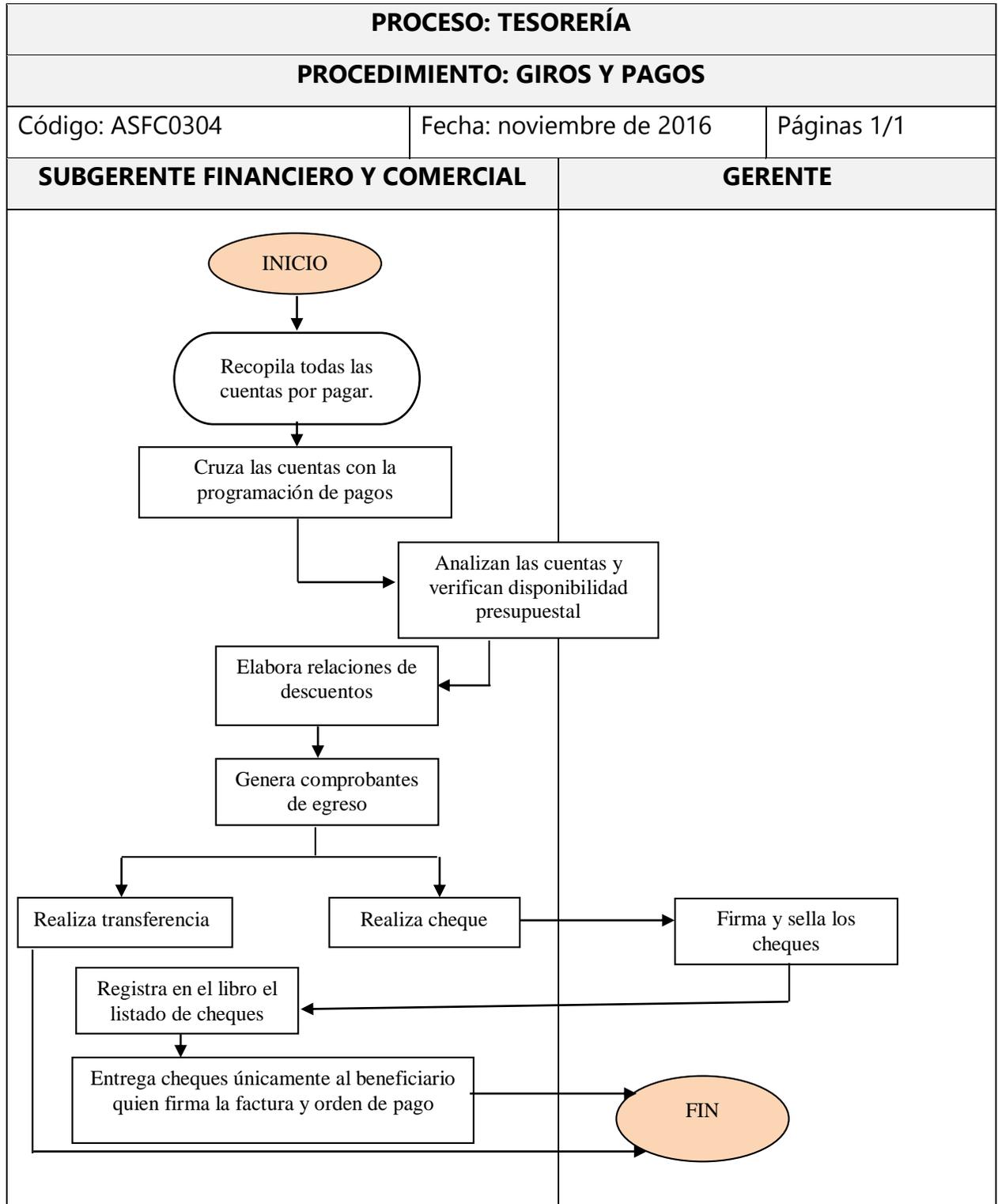
Fecha: noviembre de 2016

Páginas: 1

Nº	DESCRIPCIÓN	ÁREA – CARGO RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL
1	Semanalmente (o según fechas de pago, órdenes de pago y/o compromisos) se recopilan todas las cuentas por pagar con los documentos soporte, clasificados por conceptos.	Subgerente Financiero y Comercial	Verificación fechas límite de pago, listado de cuentas por pagar.
3	Se analiza junto con Gerencia y se determina la programación de giros y pagos Esta programación definitiva confronta con los saldos reales de Tesorería y bancos	Gerente y Subgerente Financiero y comercial	Chequeo
4	Se elaboran las relaciones de descuentos: Retención en la fuente, ICA, Estampillas, IVA	Subgerente Financiero y Comercial	Relación de descuentos
5	Se genera comprobante de egreso Sistematizado	Subgerente Financiero y Comercial	Comprobante de Egreso
6	Se realizan y firman los cheques. Si es transferencia bancaria se realiza por medio del banco.	Subgerente Financiero y Comercial	Cheques
7	Pasan a Gerencia para firma y sello.	Subgerente Financiero y Comercial	Firma y sello de Gerencia



8	Se genera un listado de todos los cheques girados, beneficiario y valor.	Subgerente Financiero y Comercial	Listado de cheques girados
9	Los cheques se entregan a su beneficiario exclusivamente confirmando que éste sea la misma persona que firmó la factura y la orden de pago. Si el beneficiario no se presenta personalmente debe enviar una autorización escrita.	Subgerente Financiero y Comercial	Firma del beneficiario





## PROCESO: TESORERÍA

### 10.3.3.5. PROCEDIMIENTO: CONCILIACIONES

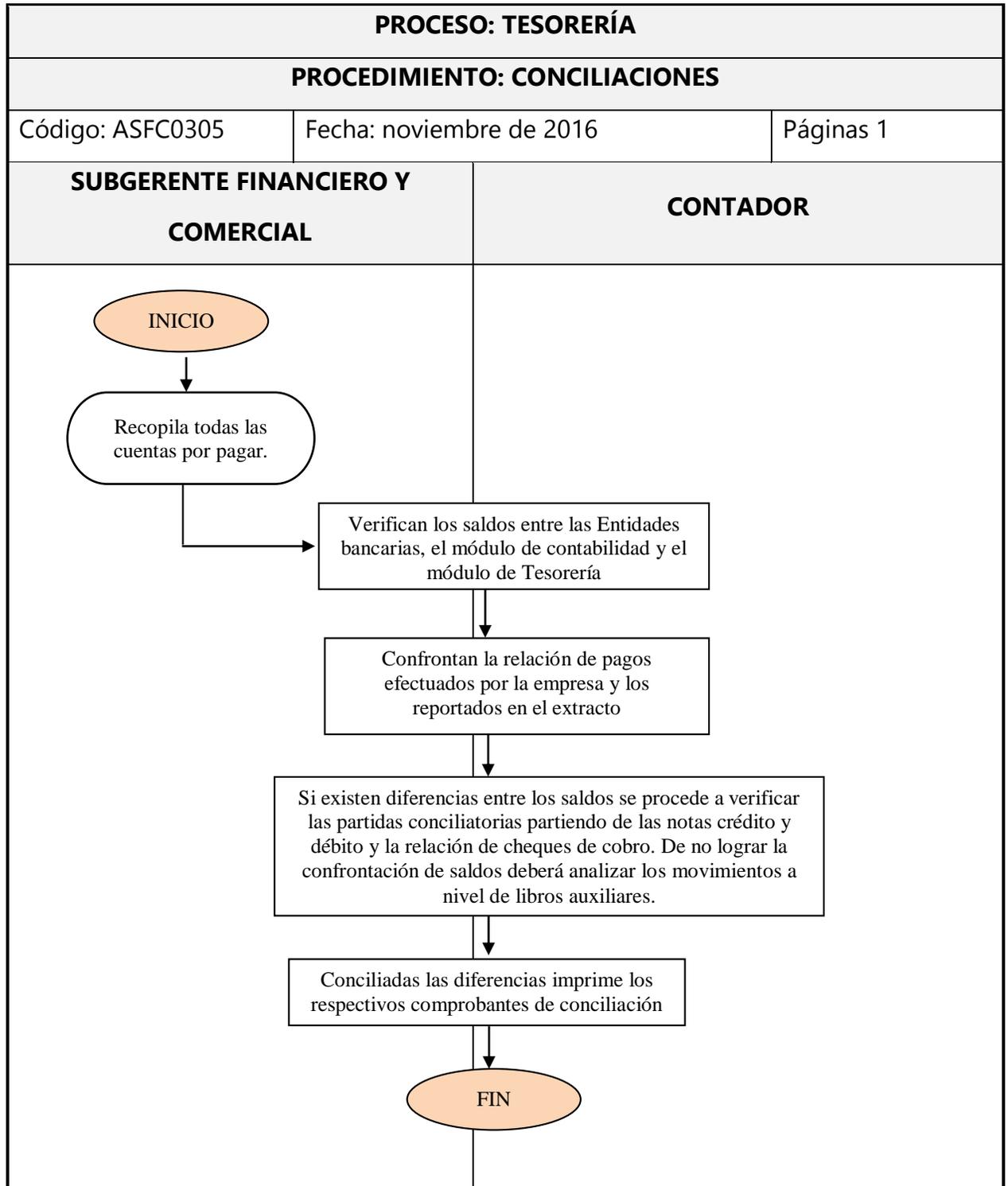
**OBJETIVO: Delimitar el procedimiento para la confrontación de saldos entre el Banco y la entidad.**

Código: ASFC0305

Fecha: noviembre de 2016

Páginas: 1

Nº	DESCRIPCIÓN	ÁREA – CARGO RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL
1	Se reciben los extractos de las Entidades Bancarios y son entregados a el Contador	Subgerente Financiero y Comercial	Extractos del Banco
2	Se verifican los saldos entre las Entidades Financieras, Módulo de tesorería, módulo de contabilidad.	Contador	Chequeo
3	Se confrontan las relación de pagos realizados por la empresa y los reportados en el extracto, cruzando esta información	Contador	Verificación de los pagos y cruce de información
4	Si existen diferencias entre los saldos se procede a verificar las partidas conciliatorias partiendo de las notas crédito y débito y la relación de cheques de cobro. De no lograr la confrontación de saldos deberá analizar los movimientos a nivel de libros auxiliares del sistema	Contador	
5	Conciliadas las diferencias imprime los respectivos comprobantes de conciliación	Contador	Comprobantes de conciliación





## PROCESO: GESTIÓN PRESUPUESTAL Y TESORERÍA

### 10.2.6.1. PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN DE REPORTES A ENTES DE CONTROL

**OBJETIVO:** Rendir correctamente los informes a los diferentes organismos y entes de control que los soliciten.

**ALCANCE:** Aplica para todos los procesos desarrollados al interior de la empresa.

**Definiciones:**

- Informes: Conjunto de datos o instrucciones sobre algo o alguien
- Superintendencia de Servicios Públicos: es un organismo de carácter Técnico. Creada por la Constitución de 1.991 para que, por delegación del Presidente de la República, ejerza control, la inspección y la vigilancia de las entidades prestadoras y proporciona la información pertinente a quien la solicite. Da conceptos a las Comisiones de Regulación y Ministerios que así lo requieran en relación con los servicios públicos domiciliarios.

**RESPONSABILIDADES:**

Reporte SIA OBSERVA: Reporta Asesor Jurídico

Reporte Superintendencia de Servicios públicos SUI: Asesor comercial

Reportes al CHIP Contaduría: Contador

Reporte SIA AUDITORIA CUNDINAMARCA – Deuda Pública: Subgerente Financiera y comercial.

Reporte a la CAR: Gerente

Código: **ASFC02/03**

Fecha: noviembre de 2016

Página 1/2

Nº	DESCRIPCIÓN	ÁREA – CARGO RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL
1	Revisar en el primer mes de cada vigencia el cronograma de las diferentes entidades ante las cuales la empresa está obligada a presentar información en la vigencia.	Subgerente financiero y comercial, Contador y Asesor	Cronograma



		financiero comercial	y	
2	Analizar con Gerencia a que área o Asesor le corresponde entregar información a reportar.	Gerente subgerente financiero comercial	y  y	Lista de chequeo
3	Solicitar la información a cada uno de los responsables, informando la fecha límite para su recepción, de acuerdo con el calendario	Subgerente financiero comercial	y	Comunicación interna
4	En el caso de Estados Financieros deben ser preparados por el Contador y revisados por el Revisor fiscal y firmados por ellos dos junto con el Gerente.	Contador, Revisor Fiscal, Gerente		Informes revisados
5	Se realizan las respectivas conciliaciones entre informes.	Contador, Subgerente financiero comercial	y	Conciliación
6	Se recogen los documentos y se verifican con la lista de chequeo que solicita el ente de control	Subgerente Financiero y comercial		Lista de chequeo
7	Validar información, en el caso de reporte al CHIP Contaduría.	Contador		
8	Realiza el reporte según sea el caso.	Gerente, Contador, Subgerente financiero y comercial.		Comprobante de reporte



# Empusilvania

Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo  
de Sylvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9

**JUNTOS**   
**POR SILVANIA**

---

## MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS – 2016 – VERSIÓN 3

---

**EMPUSILVANIA S.A. E.S.P.** Tel: 8684684 / 8685014 Dirección: CALLE 10 N 4 – 29 CENTRO Sylvania (Cund)  
Código Postal: 252240 Horario de atención: Lunes a Viernes de 8 am a 5 pm Sábados de 8 am a 12 pm Página Web:  
[www.empusilvania.com](http://www.empusilvania.com)



<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b> <b>10.3.4. ADMINISTRACIÓN DE MATERIALES - ALMACÉN</b>	<b>CÓDIGO: ASFC04</b>
	<b>Versión: 3 de 3</b>
<b>LÍDER DEL PROCESO:</b> <b>AUXILIAR ADMINISTRATIVO-ALMACÉN</b>	<b>Vigente desde: noviembre de 2016</b>
	<b>Página 1/3</b>

**OBJETIVO:** Realizar una correcta disposición y disponibilidad de los materiales, elementos, herramientas, insumos y equipos necesarios para que el servicio que ofrece la entidad funcione con regularidad, eficientemente y con la continuidad requerida por los usuarios

**NORMATIVIDAD:** Manual de contratación.

**RECURSOS:**

**Tecnológicos:** Equipos de cómputo, impresora, software: HAS SQL Almacén, Word, Excel, Internet, equipos de telecomunicaciones.

**Logístico:** Instalaciones de la entidad, Estantería.

**Metodológicos:** formatos

**Humanos:** Personal con conocimientos en manejo de archivo, Auxiliar Administrativo-Almacén, Director Jurídico Administrativo. Proveedores de materiales e insumos.

Nº	ENTRADA/INSUMO	PHVA	ACTIVIDADES CLAVE DEL PROCESO	SALIDA	USUARIOS – PROCESO	
				PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNOS	EXTERNOS
01	Necesidad de elementos y/o suministros	P	Elaborar la solicitud de Pedido, Planificación de pedidos.	Solicitud de Pedido	Funcionario de acuerdo al área	



02	Inventarios	V	Verificar existencias en almacén	Remisión	Auxiliar Administrativo– Almacén	
03	Solicitud de Pedidos Proveedores	H	Organizar y clasificar los pedidos y solicitar cotizaciones a los Proveedores.	Solicitud de cotización Orden de Compra	Auxiliar Administrativo –Almacén	Proveedores
04	Orden de Compra	V	Determinar si hay disponibilidad presupuestal	Registro del compromiso	Subgerente Financiera y Comercial	
05	Pedido	H	Realizar la compra del material necesario	Materiales	Auxiliar Administrativo –Almacén	
06	Suministros, insumos, materiales, equipos de oficina.	A	Realizar inventario de materiales y seguimiento.	Inventario	Auxiliar Administrativo –Almacén	

## INDICADORES

Informe: Existencia a las vigencias de los Insumos y elementos

Inventario.

Nº de entradas de materiales

Nº de Salidas de materiales



## PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE MATERIALES

### 10.3.4.1. PROCEDIMIENTO: COMPRAS

**OBJETIVO:** Desarrollar proveedores confiables en cuanto a calidad, precio y oportunidad de entregas, así como los sistemas que se requieren para su desarrollo y control. La entidad debe asegurarse que los productos comprados cumplen con los requisitos especificados.

**ALCANCE:** Este procedimiento aplica a toda la adquisición de requerimientos tales como: suministros, materiales, equipos, insumos, herramientas, papelería, entre otros.

**DEFINICIONES:**

- **Proveedor:** aquella entidad o persona que ejecuta una obra o suministra algún producto, (bien o servicio) por contrato, a cambio de una contraprestación económica.
- **Calidad:** para obtener la calidad en los materiales, productos, ensambles, o servicios, se requiere establecer los procedimientos necesarios para que éstos cumplan con los requisitos.
- **Servicio:** es importante el soporte técnico, asesoría y servicio al cliente que abarca el valor agregado de los insumos o productos adquiridos.
- **Precio:** para asegurar este requisito, se requiere manejar un listado de proveedores confiables y competitivos a fin de tener alternativas de productos.

Código: ASFC0405

Fecha: noviembre de 2016

Página 1/3

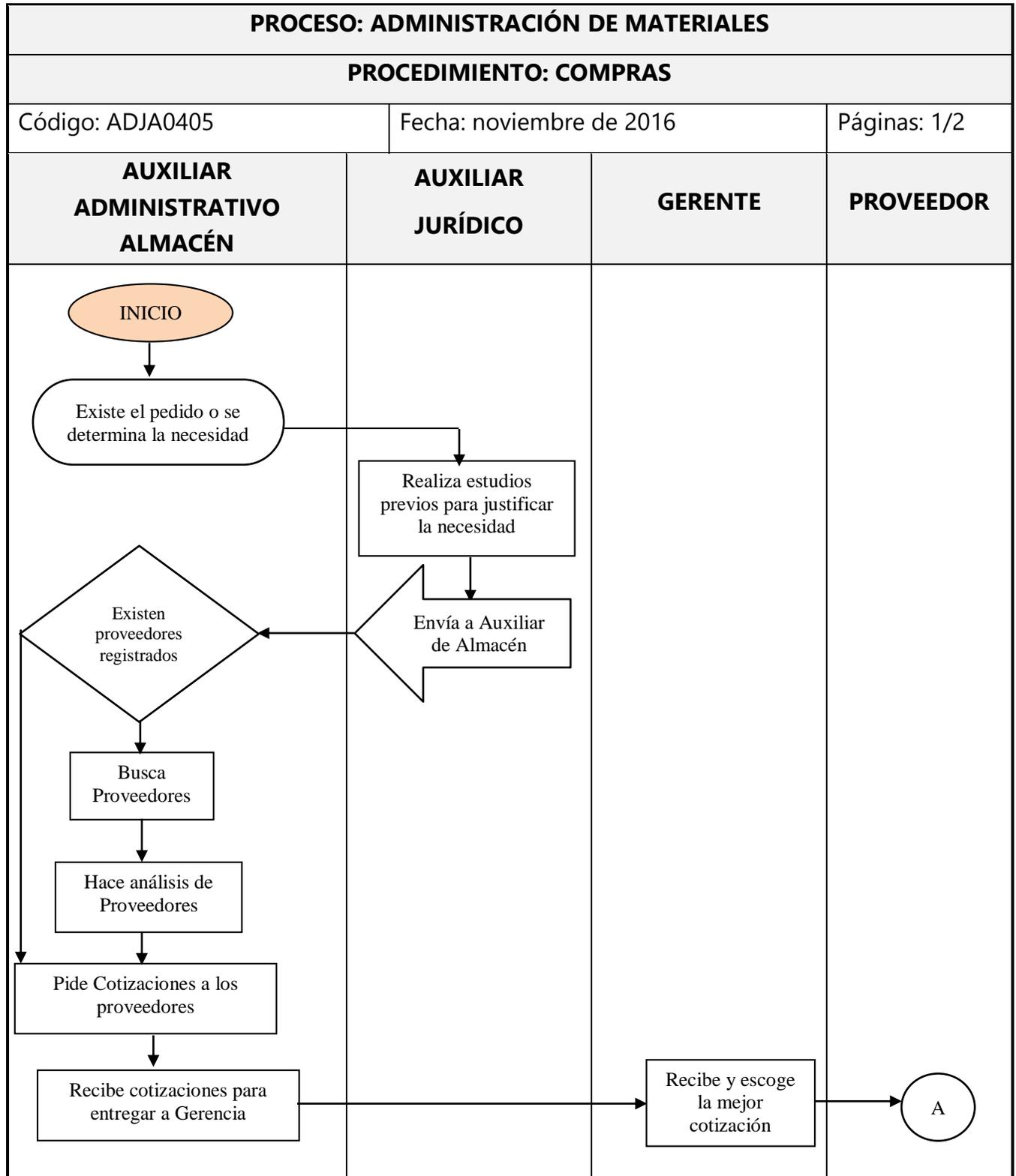
Nº	DESCRIPCIÓN	ÁREA – CARGO RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL
1	Existe el pedido por parte de funcionarios de la empresa o se determina la necesidad del material, herramienta, suministro y cualquier otro elemento necesario para el desarrollo de las funciones y actividades que realiza la empresa.	Subgerencia Financiera y comercial – Auxiliar administrativo - almacén	Listado de necesidades de material
2	Realiza estudios previos donde se justifique la necesidad de los elementos a solicitar.	Asesor Jurídico	Estudios Previos

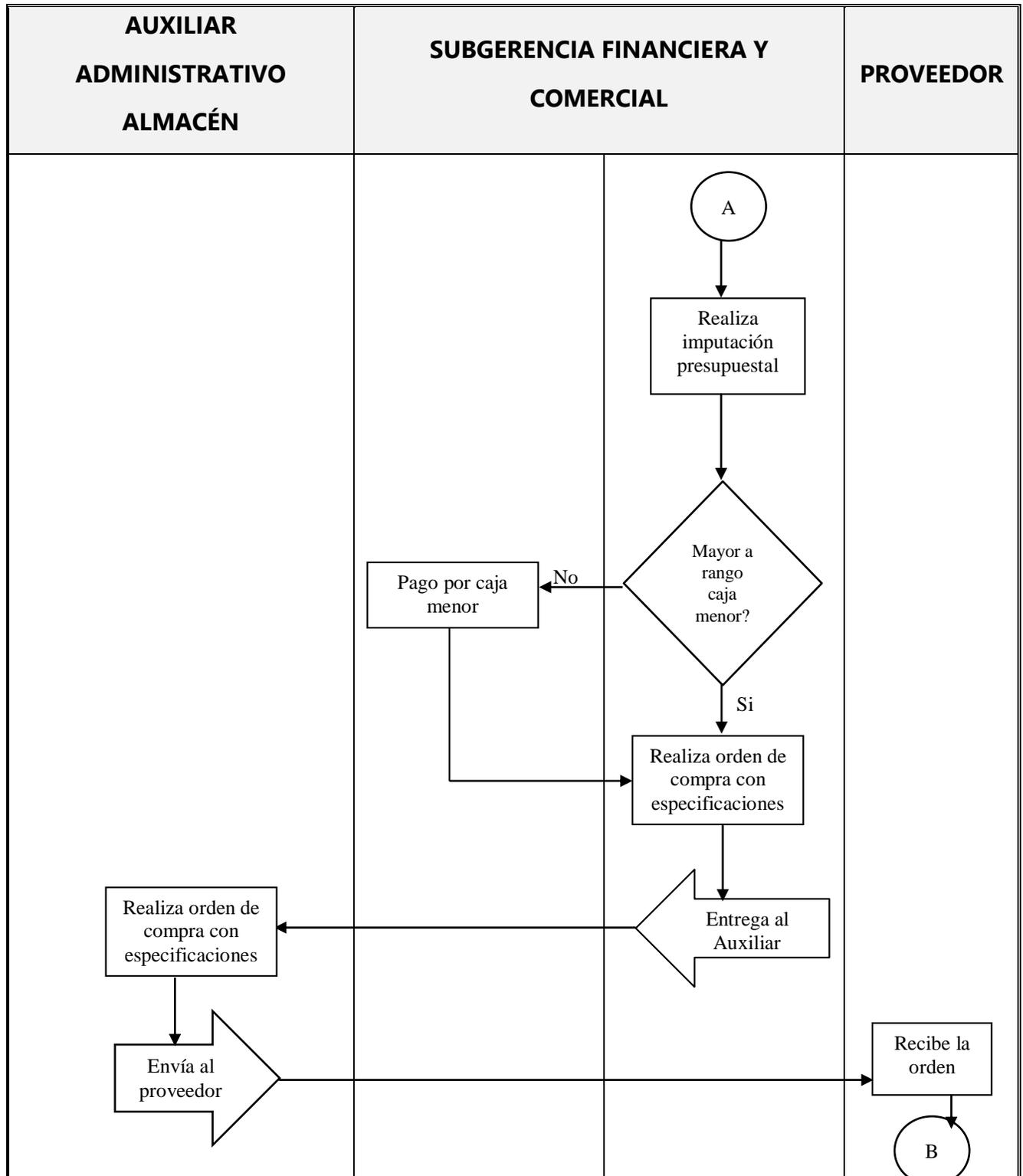


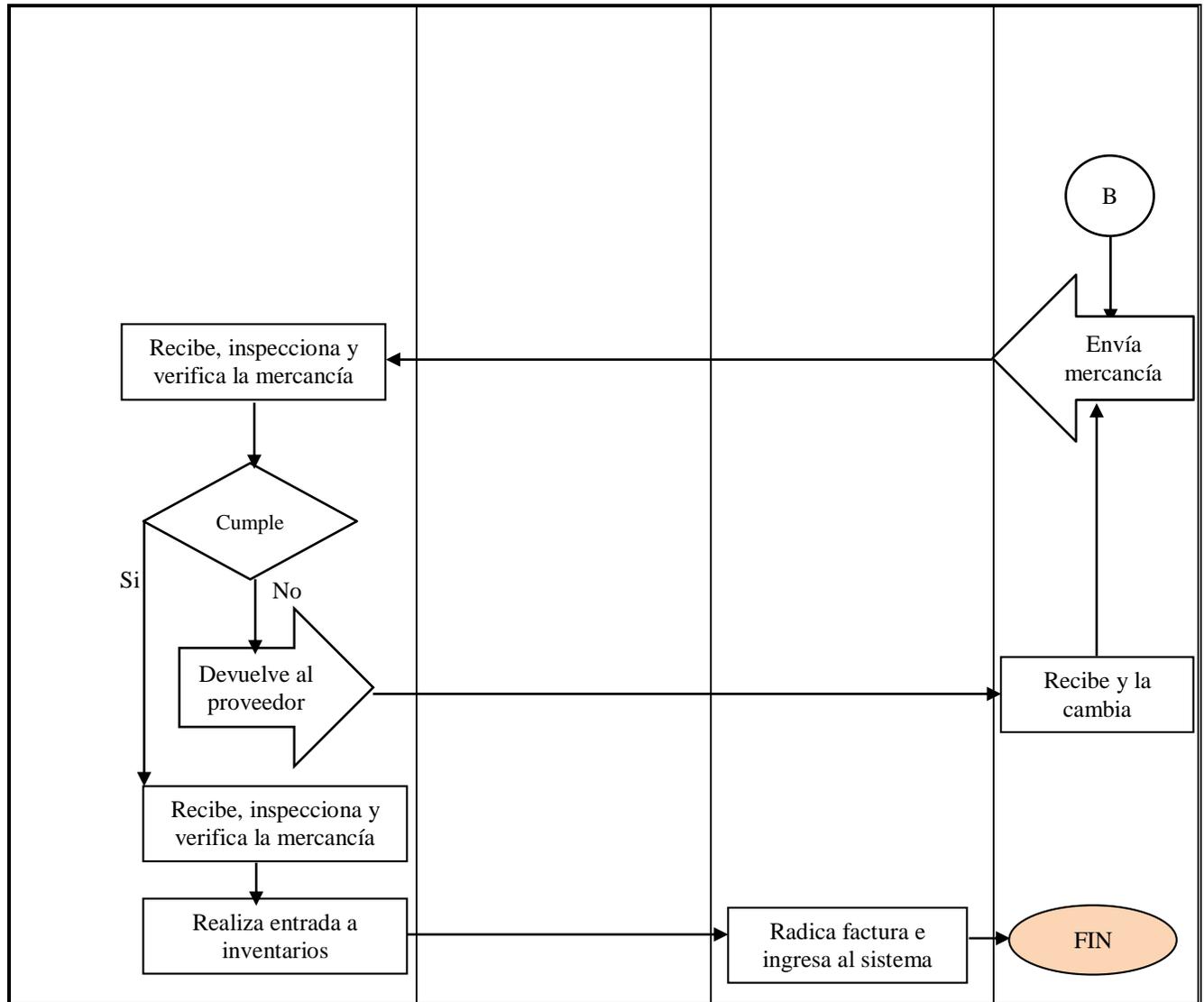
3	Buscar los proveedores que se acomoden a los requerimientos y condiciones de negocio que a su momento la empresa requiera.	Subgerencia Financiera y comercial – Auxiliar administrativo - almacén	Lista de Proveedores
4	Si no se cuenta con un proveedor, se hace indispensable empezar la búsqueda de proveedores que puedan cumplir con la exigencia de proporcionar el requerimiento que se presente. Esto se puede efectuar por Internet, contactos del sector y referencias.	Subgerencia Financiera y comercial – Auxiliar administrativo - almacén	
5	Se hace un análisis de los proveedores nuevos en función de calidad, servicio y precio a fin de seleccionar con cuales se desea establecer una relación comercial.	Subgerencia Financiera y comercial – Auxiliar administrativo - almacén	
6	Se solicitan cotizaciones a los proveedores (tanto nuevo como antiguos) En solicitud de cotización se manifiesta las especificaciones de los productos que se ofrece, la calidad y garantía de los materiales, y las condiciones de pago y entrega.	Subgerencia Financiera y comercial – Auxiliar administrativo - almacén	Solicitud de cotización
7	Recibe las cotizaciones, pasan a Gerencia para el visto bueno.	Subgerencia Financiera y comercial – Auxiliar administrativo - almacén	Cotizaciones



8	El gerente lo envía al Subgerente Financiero y Comercial para realizar la imputación presupuestal. .	Gerente	
9	Se realiza la requisición, con las especificaciones de entrega, plazo de entrega, y forma de pago.	Subgerencia Financiera y comercial – Auxiliar administrativo - almacén	Orden de Compra
10	Se envía al proveedor para la posterior entrega del material o suministro.	Subgerencia Financiera y comercial – Auxiliar administrativo - almacén	
11	Se recibe con la remisión del proveedor, se inspecciona y revisa la mercancía, a fin de verificar que cumple con las especificaciones. Si no las cumple se devuelve a manos del proveedor. Si es conforme con la mercancía se entrega acta de entrada generada por el sistema	Subgerencia Financiera y comercial – Auxiliar administrativo - almacén	Remisión del Proveedor, acta de entrada.
12	Si se acepta la reposición del material devuelto por parte del proveedor pasamos al punto 11.	Subgerencia Financiera y comercial – Auxiliar administrativo - almacén	Aceptación del material
13	El Proveedor presenta el acta de entrega con su respectiva factura a la Subgerencia Financiera y Comercial	Proveedor	Acta de entrega y Factura.









## PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE MATERIALES

### 10.3.4.2. PROCEDIMIENTO: INVENTARIOS

**OBJETIVO:** Controlar el Stock de las existencias de insumos y suministros de la entidad, a fin de cubrir la incertidumbre y reducir la necesidad de la organización.

**ALCANCE:** Aplica a todos los recursos materiales requeridos por la entidad para garantizar un correcto funcionamiento acorde con las políticas y planes de la Empresa.

**DEFINICIONES:**

- **Insumos:** materiales adquiridos por la empresa que se necesitan para el proceso del servicio que ofrece. Por ejemplo: equipos, químicos para el tratamiento del agua, las tuberías, accesorios para redes, entre otros.
- **Suministros:** artículos necesarios para el funcionamiento de la entidad, pero que no llegan a ser partes del producto que se comercializa. Por ejemplo: herramientas, elementos de oficina, papelería, entre otros.
- **Sistema de inventario periódico:** sistema en el cual la empresa determina el valor de las existencias de materiales mediante la realización de un conteo físico en forma periódica, el cual se puede denominar inventario inicial o inventario final según sea el caso.
- **Stock o pedido de reserva:** cantidad mínima de insumos y/o suministros que es necesario tener almacenados para compensar la diferencia entre el flujo de consumo y el costo de oportunidad.
- **Saldos:** diferencia entre las entradas y las salidas del almacén

Código: ADJA0406

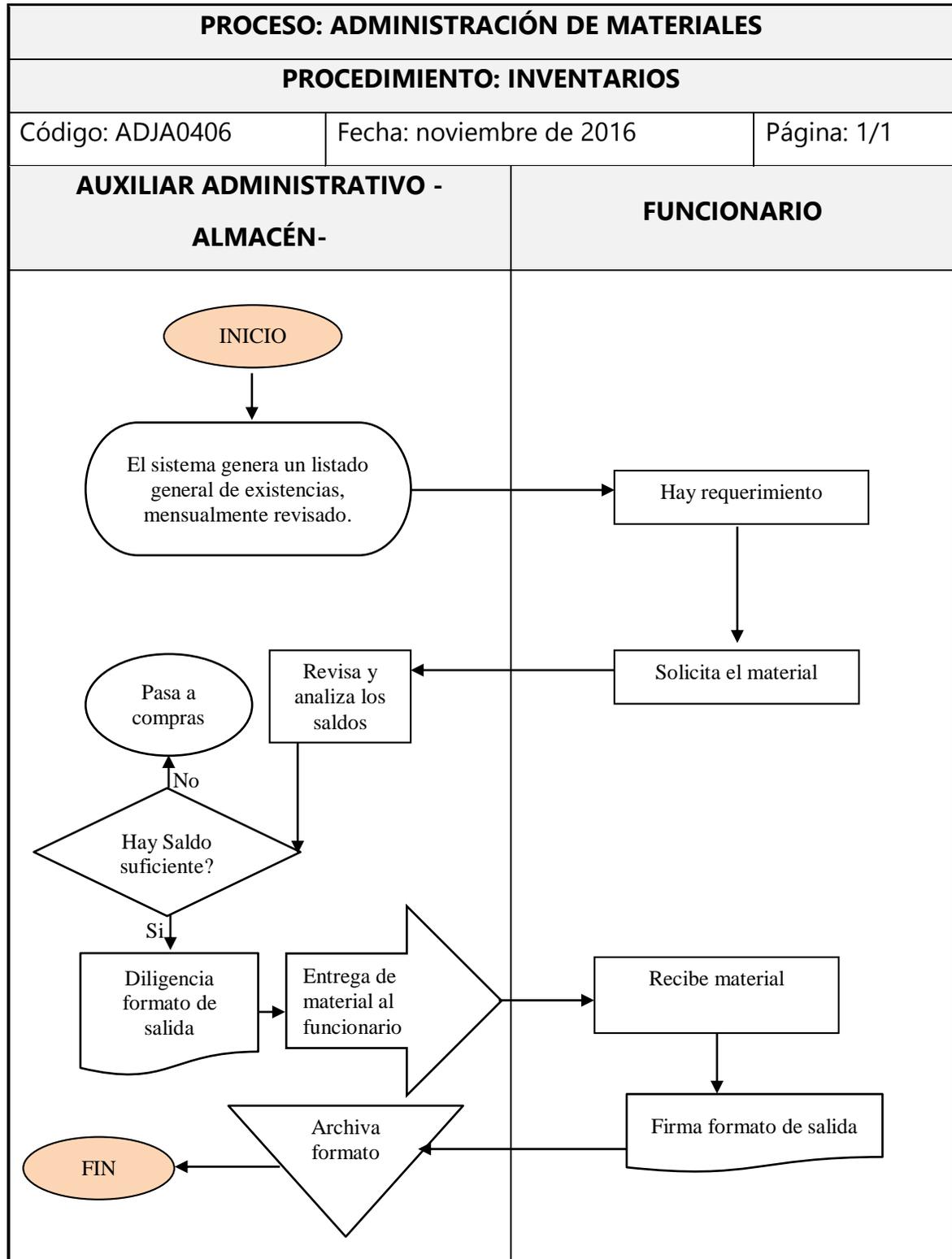
Fecha: noviembre de 2016

Página 1/2

Nº	DESCRIPCIÓN	ÁREA – CARGO RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL
1	El programa informático proporciona la información del material existente en almacén. Se lleva un control mensual de las existencias.	Subgerencia Financiera y comercial – Auxiliar administrativo - almacén	Listado mensual de existencias. - Chequeo
2	Se verifica el stock del elemento solicitado	Subgerencia Financiera y comercial – Auxiliar administrativo - almacén	Verificación en el Software



3	Si no hay material o suministro se pasa al procedimiento de compras.	Subgerencia Financiera y comercial – Auxiliar administrativo - almacén	
4	Se hace entrega formal al funcionario respectivo del insumo o suministro solicitado. El formato de salida es firmado tanto por la persona que entrega como la persona que recibe el requerimiento.	Subgerencia Financiera y comercial – Auxiliar administrativo - almacén	Firma en el formato de salida
5	Se genera orden de trabajo para el suministro de por concepto de mantenimientos y reparaciones de menores consumos para ir anotando en el transcurso del día los elementos o suministros que se entreguen	Subgerencia Financiera y comercial – Auxiliar administrativo - PQR -	Orden de trabajo
6	Se realiza la entrega de material y se registra en la orden de trabajo.	Subgerencia Financiera y comercial – Auxiliar administrativo - almacén	
7	Al final del día se descarga en el sistema informático	Subgerencia Financiera y comercial – Auxiliar administrativo - almacén	





## PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE MATERIALES

### 10.3.4.3. PROCEDIMIENTO: SUMINISTRO POR ABSORCIÓN

**OBJETIVO:** Determinar los lineamientos para el suministro de material directamente en Obra

**ALCANCE:** Aplica a todos los recursos materiales requeridos por la empresa para la ejecución de obras y proyectos

**DEFINICIONES:**

- **SUMINISTROS POR ABSORCIÓN:** suministros no almacenables por espacios y fechas de vencimiento

Código: ADJA0406

Fecha: noviembre de 2016

Página 1/2

Nº	DESCRIPCIÓN	ÁREA – CARGO RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL
1	Inicia con la solicitud de material para la realización de mantenimientos y reparaciones	Director Técnico	Solicitud de Material
2	Se verifica las existencias según contrato. Si no es suficiente la existencia, se realiza un nuevo contrato o adición al mismo.	Subgerencia Financiera y comercial – Auxiliar administrativo - almacén	Verificación en el contrato
3	Se genera una orden de despacho manualmente y se entrega al Director Técnico	Subgerencia Financiera y comercial – Auxiliar administrativo - almacén	Orden de Despacho
4	El Director técnico entrega al proveedor para que realice la entrega del material solicitado en el sitio en donde se ejecuta el mantenimiento o reparación.	Dirección Técnica – Director Técnico	Firma en el formato de salida



# Empusilvania

Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo  
de Sylvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9

**JUNTOS**   
**POR SILVANIA**

<b>DOCUMENTACIÓN RELACIONADA (ANEXOS)</b>
<b>PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE MATERIALES</b>
ANEXO 8: Formato de salida



<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	<b>CÓDIGO: ASFCO5</b>
<b>10.3.5. GESTIÓN DOCUMENTAL, ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA</b>	<b>Versión: 2 de 2</b>
<b>LÍDER DEL PROCESO:</b>	<b>Vigente desde: noviembre de 2016</b>
<b>ASISTENTE DE GERENCIA</b>	<b>Página 1/3</b>
<p><b>OBJETIVO:</b> Definir los lineamientos para la planificación, procesamiento, manejo, preservación y organización de la documentación producida y recibida por la empresa desde su origen hasta su destino final con el objeto de facilitar su utilización y conservación y como complemento del Manual de Procedimientos de Gestión documental de Archivo y correspondencia</p> <p><b>NORMATIVIDAD:</b> Manual de Procedimiento de Gestión Documental, Archivo y Correspondencia. Constitución Política de Colombia, Artículos 8, 15, 20, 23, 27, 70,71, 72,74, 95, Ley 594 de 2000 Ley General de Archivos, Decreto 1382 de 1995 Tablas de Retención Documental, Decreto 2609 de 2012, Decreto 1080 de 2016</p> <p><b>RECURSOS:</b></p> <p><b>Tecnológicos:</b> Equipos de cómputo, impresora, software: Word, Excel, Internet, equipos de telecomunicaciones.</p> <p><b>Logístico:</b> Instalaciones de la entidad, armarios, cajas, folder, carpetas, stand, sellos.</p> <p><b>Metodológicos:</b> formatos</p> <p><b>Humanos:</b> Personal con conocimientos en manejo de archivo, Asistente de Gerencia.</p>	



N°	ENTRADA/INSUMO	PH VA	ACTIVIDADES CLAVE DEL PROCESO	SALIDA	USUARIOS – PROCESO	
				PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNOS	EXTERNOS
01	Plan Estratégico de la entidad, planes y programas, Sistemas, normatividad	P	Planeación estratégica de la Gestión Documental en donde se elabora, publica y revisa el Programa de Gestión documental	Programa de Gestión Documental. Plan	Gerente, líderes de procesos, Asistentes de Gerencia	
02	Programa de Gestión	H	Producción documental: creación y recepción de Documentos, archivo de contenidos web y gestión de multicanales de atención al ciudadano	Recepción, envío y producción de documentos de acuerdo con lo establecido en el Programa	Asistente de Gerencia	
03	Documentos producidos, recibidos y enviados por la empresa.	V	Gestión y Tramite: consulta de documentos en archivo, registro, vinculación a un trámite y distribución de documentos, control y seguimiento en tiempos de respuesta a trámites, a comunicaciones oficiales y disponibilidad a documentos en archivos de gestión	Documentos vinculados a tramites, comunicaciones y respuestas entregadas a tiempo,	Asistente de Gerencia	



04	Documentos generados y tramitados, respuestas enviadas y documentos recibidos	V	Organización documental: realización en las Tablas de Retención Documental	Documentos revisados, clasificados, organizados, archivados y entregados. Tablas de Retención documental, inventario, cuadro de clasificación Documental	Asistente de Gerencia	
05	Archivos de documentos	V	Transferencia documental	Documentos a transferir	Asistente de Gerencia	
06	Documentos y archivos	V	Disposición de documentos, Seguimiento y control de calidad y confidencialidad para la realización de la destrucción de los documentos de acuerdo a las tablas de retención documental	Documentos para eliminación	Asistente de Gerencia	
07	Documentos y archivos	A	Preservación a largo Plazo	Documentos preservados	Asistente de Gerencia	



# Empusilvania

Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo  
de Silvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9

**JUNTOS**  
POR **SILVANIA**

08	Bases de datos, archivos.	A	Valorar la información producida y recibida, elaborar fichas de valoración documental para cada agrupación documental.	Información valorada, fichas de valoración documental	Asistente de Gerencia	
<b>INDICADORES</b>						
Tablas de Retención documental.						



## PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL, ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA

### 10.3.5.1. PROCEDIMIENTO: CORRESPONDENCIA

**OBJETIVO:** Definir los parámetros para la correcta gestión de la correspondencia recibida y de los documentos enviados por la empresa.

**ALCANCE:** Aplica a todos los documentos recibidos y enviados por cualquier área de la empresa.

**DEFINICIONES:**

- *Documento original.* Es la fuente primaria de información con todos los rasgos y características que permiten garantizar su autenticidad e integridad.
- *Tabla de retención documental.* Listado de series con sus correspondientes tipos documentales, a las cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos.
- *Soporte documental.* Medios en los cuales se contiene la información, según los materiales empleados. Además de los archivos en papel existente los archivos audiovisuales, fotográficos, filmicos, informáticos, orales y sonoros.
- *Documento de archivo.* Registro de información producida o recibida por una entidad pública o privada en razón de sus actividades o funciones.

Código: ADJA0502

Fecha: noviembre de 2016

Página 1/2

Nº	DESCRIPCIÓN	ÁREA – CARGO RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL
1	Recepción- Se recibe la correspondencia y las comunicaciones oficiales provenientes de las diferentes empresas o entidades y en los diversos medios (físicos, magnético) de manera directa y en físico o de modo indirecto o magnético. En la oficina de Atención de Peticiones, Quejas y Recursos, o en los correos institucionales.	Dirección Comercial – Auxiliar Administrativo - PQR	



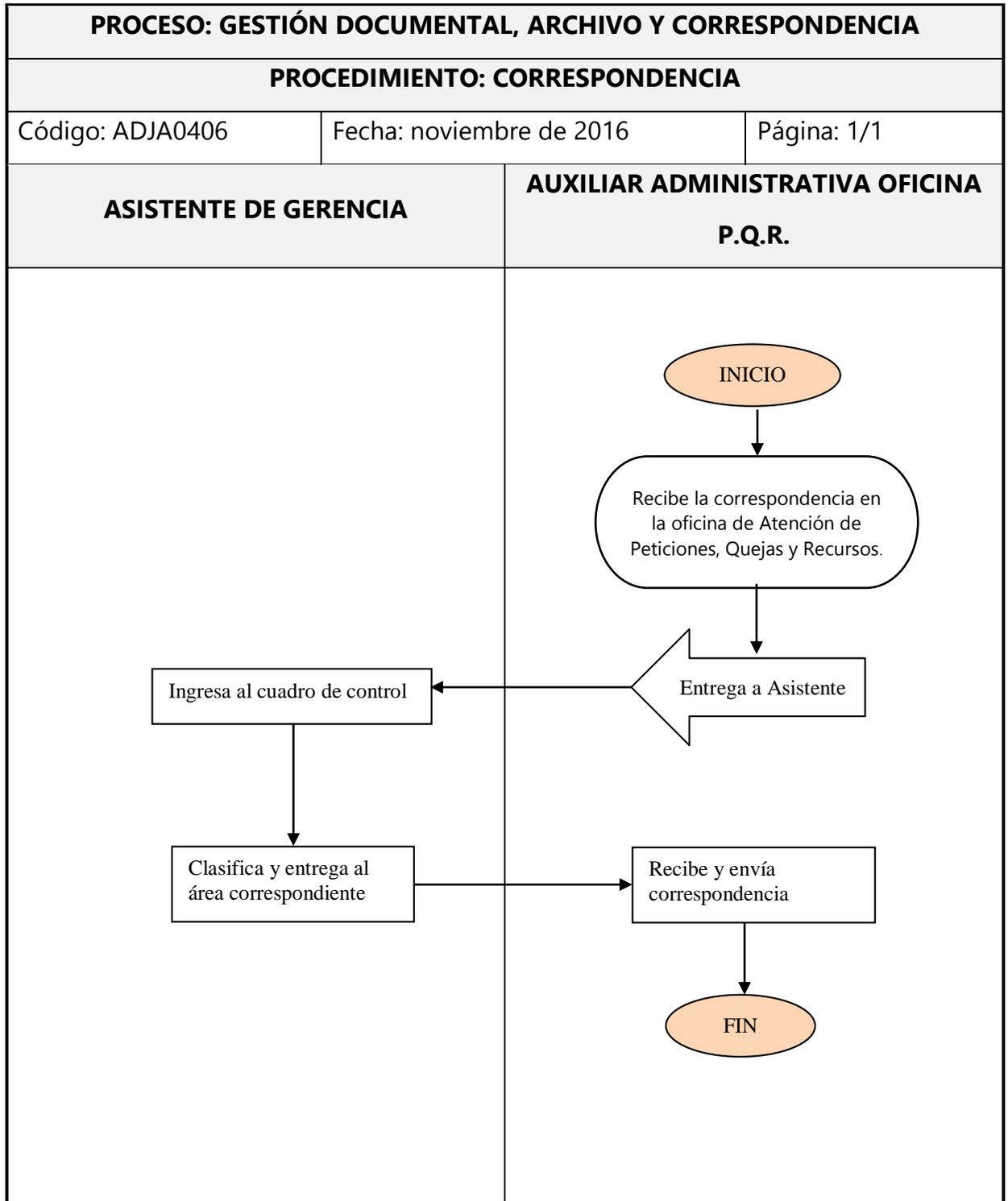
2	<p>Se revisa que la comunicación física o directa o en medio magnético que se entrega a la unidad de correspondencia en este caso la oficina de Peticiones, quejas y recursos o a los correos institucionales, cumpla con los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- La comunicación está dirigida a la empresa o a un funcionario.</li><li>- Se trata de comunicación oficial.</li><li>- El sobre debe estar correctamente marcado.</li></ul>	Dirección Comercial – AUXILIAR Administrativo – PQR y cada funcionario que reciba comunicaciones oficiales por correo electrónico.	Chequeo
3	<p>Clasificación: se separan los documentos según el tipo de comunicaciones, si son Oficiales o personales.</p>	Dirección Comercial – Auxiliar Administrativo - PQR	Revisión de requisitos, chequeo
4	<p>Apertura: Se abre el sobre o el empaque para verificar su contenido y el de sus anexos. Se verifica y revisan que las comunicaciones oficiales cumplan con los requisitos, si no está firmada, se considera anónima y deberá ser remitida sin radicar, además de proceder a una respectiva investigación.</p>	Dirección Comercial – Auxiliar Administrativo - PQR	Chequeo
5	<p>Radicación: se realiza la asignación de un número consecutivo. Se imprime un sello radicador en la original y en la copia del usuario en el cual se</p>	Dirección Comercial – Auxiliar Administrativo - PQR	Planilla con el listado de documentos radicados.



	indica la fecha de recibido, el número de radicación y el nombre del funcionario que lo radica. Este sello debe ser puesto en la parte superior derecha. (Guía técnica Colombia INCONTEC 185) a la original y a la copia. Si es un correo electrónico se imprime y se asigna número de radicación. Toda comunicación es escaneada y enviada directamente al correo electrónico del funcionario al que corresponde el trámite.		
6	Registro: Se procede a registrar en el libro de documentos radicados los datos correspondientes.	Dirección Comercial – Auxiliar Administrativo - PQR	Libro de documentos radicados
7	Se entregan los documentos al asistente de gerencia o al funcionario que corresponda y/o se envía al correo electrónico según sea el caso	Dirección Comercial – auxiliar Administrativo - PQR	Formato de correspondencia
8	Junto con la Gerencia clasifican y se reparten los oficios	Gerente y Asistente e Gerencia o funcionario que corresponda	
9	Se registra en el formato y se realiza el seguimiento de correspondencia	Gerente – Asistente de Gerencia	Cuadro de documentación recibida
10	Se realiza el trámite correspondiente, responde y se asigna número consecutivo de oficio para la respuesta.	Funcionario del área o quien corresponda	Lista de asignación consecutiva.



11	Se elabora documento y se le asigna el numero asignado de oficio	Funcionario del área o quien corresponda	Formato de control
12	Revisa, aprueba y firma del responsable	Funcionario del área o quien corresponda	
13	Se registra en la planilla de control la fecha de salida y el número del oficio.	Funcionario del área o quien corresponda	Formato de control.
14	Se realiza seguimiento, control y trámite documental de acuerdo con las normas establecidas en cuanto a tiempos de respuesta	Gerencia- Asistente de Gerencia	Planilla de seguimiento de correspondencia.
15	Se entrega al auxiliar administrativo PQR para el envío, empaque o embalaje de documentos o paquetes.	Subgerencia Financiera y comercial – auxiliar Administrativo PQR	Planilla de seguimiento de correspondencia.





# Empusilvania

Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo  
de Sylvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9

**JUNTOS**  
POR **SILVANIA**

## 10.4. PROCESOS DE CONTROL Y EVALUACIÓN



<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	<b>Código: PEG01</b>
<b>10.4.1. EVALUACIÓN DE GESTIÓN Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>Versión: 3 de 3</b>
<b>LÍDER DEL PROCESO: GERENTE</b>	<b>Vigente desde: noviembre de 2016</b>
	<b>Página 1/2</b>
<p><b>OBJETIVO:</b> Establecer los lineamientos para la evaluación de la Gestión realizada por cada dependencia de la empresa y del Sistema de Control interno para verificar el avance y realización de los planes y programas de la empresa y evaluar los controles aplicados.</p> <p><b>ALCANCE:</b> Aplica la evaluación y análisis de los programas realizados por la empresa y los diferentes Sistemas de Gestión que se ejecuten.</p> <p><b>NORMATIVIDAD:</b> Ley 87 de 1993, Decreto 943 de 2014, Decreto 1027 de 2007, decreto 1537 de 2001, Ley 909 de 2004. Resolución CRA 151 DE 2001 - Artículo 1.3.6.4 Control interno y evaluación de su cumplimiento.</p> <p><b>RECURSOS:</b></p> <p><b>Tecnológicos:</b> Equipos de cómputo, impresora, software: Word, Excel, Internet, equipos de telecomunicaciones, medios audiovisuales.</p> <p><b>Metodológicos:</b> Informes de Gestión.</p> <p><b>Logístico:</b> Instalaciones de la entidad.</p> <p><b>Humanos:</b> Gerente General, Funcionarios responsables de Procesos.</p>	



N°	ENTRADA/INSUMO	PH VA	ACTIVIDADES CLAVE DEL PROCESO	SALIDA	USUARIOS – PROCESO	
				PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNOS	EXTERNOS
01	Diagnóstico, planes y programas, Políticas.	P	Asignación de responsables para evaluar la gestión de cada una de las dependencias o del Sistema de control Interno, elaboración del plan de trabajo y solicitud de información de la gestión adelantada por cada una de las áreas.	Plan de trabajo	Gerente y responsables de Áreas, Oficina de Control Interno o quien haga sus veces	
02	Plan de trabajo	H	Recopilación de la información, verificación de lo informado por el área a evaluar con las evidencias que reposan en los archivos de la misma. Verificación del contenido del informe en conjunto con el área evaluada.	Borrador del informe	Gerente y responsables asignado de la evaluación y del área evaluada, Oficina de Control Interno, o quien haga sus veces	



03	Borrador del informe	V	Elaboración del informe preliminar con hallazgos detectados, sugerencias y recomendaciones por parte del responsable de la evaluación.	Informe preliminar	Gerente y responsables asignado de la evaluación y/o oficina de Control Interno o quien haga sus veces	
04	Informe preliminar	A	Ajuste del informe de acuerdo con los resultados de la reunión con el jefe del área evaluada y entrega del informe definitivo con las respectivas recomendaciones y observaciones al jefe de área y al Gerente o representante legal de la empresa	Informe final	Gerente y responsable asignado de la evaluación o de la oficina de Control Interno o quien haga sus veces.	
<b>INDICADORES</b>						
Resultados de las Evaluación – Informe final.						



<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	<b>Código: PEG02</b>
<b>10.4.2. REALIZACIÓN DE AUDITORIAS INTERNAS</b>	<b>Versión: 3 de 3</b>
<b>LÍDER DEL PROCESO: GERENTE</b>	<b>Vigente desde: noviembre de 2016</b>
	<b>Página 1/2</b>
<p><b>OBJETIVO:</b> Establecer los lineamientos para la Realización de Auditorías Internas en donde se analicen las debilidades y fortalezas de la Gestión, así como el desvío de los avances de las metas y objetivos trazados por la empresa para la prestación eficiente de los Servicios que ofrece.</p> <p><b>ALCANCE:</b> Cumplimiento: Verificar la adherencia de la entidad a las normas constitucionales, legales y de autorregulación que le son aplicables. Estratégico: Evaluación del desempeño de los Sistemas Gerenciales de la empresa. Evaluar el logro de los objetivos misionales. Gestión y Resultados: Evaluar las actividades relativas al proceso de gestión de la empresa para determinar el grado de economía, eficiencia y eficacia en el manejo de los recursos y controles.</p> <p><b>NORMATIVIDAD:</b> Ley 87 de 1993, Decreto 943 de 2014, Decreto 1027 de 2007, decreto 1537 de 2001, Ley 909 de 2004. Resolución CRA 151 DE 2001 - Artículo 1.3.6.4 Control interno y evaluación de su cumplimiento.</p> <p><b>RECURSOS:</b> <b>Tecnológicos:</b> Equipos de cómputo, impresora, software: Word, Excel, Internet, equipos de telecomunicaciones, medios audiovisuales. <b>Metodológicos:</b> Informes de Gestión, Manuales, controles estipulados para cada Proceso. <b>Logístico:</b> Instalaciones de la entidad. <b>Humanos:</b> Gerente General, Funcionarios responsables de Procesos, oficina de Control Interno o quien haga sus veces.</p>	



Nº	ENTRADA/INSUMO	PH VA	ACTIVIDADES CLAVE DEL PROCESO	SALIDA	USUARIOS – PROCESO
				PRODUCTO Y/O SERVICIO	
01	Diagnóstico, Plan estratégico de la empresa, organización	P	Designar el equipo auditor, conocer los antecedentes e historia de la empresa así como su Plan Estratégico y organización, analizar normatividad, revisar medidas y controles aplicados, Determinar los criterios de la auditoria y preparar Plan de Auditoria	Plan de Auditoria	Equipo auditor, oficina de Control Interno o quien haga sus veces
02	Plan de Auditoria	H	Examinar detalladamente las áreas críticas, analizar los hallazgos de la auditoria confrontando con la normatividad los procesos y procedimientos, determinar el grado de cumplimiento de los objetivos, preparar papeles de trabajo, preparar cuestionario y entrevistas, Determinar las técnicas, muestras y pruebas de auditoria, realizar visitas, entrevistas y recoger evidencias, fundamentar conclusiones y preparar las recomendaciones.	Conclusiones de la auditoria	Equipo auditor, oficina de Control Interno o quien haga sus veces
03	Conclusiones de la Auditoria	V	Comunicar de manera oficial los resultados o hallazgos encontrados a los responsables del área para hacer aclaraciones, preparar el contenido del informe, revisar las pruebas,	Informe de Auditoría	Equipo auditor, oficina de Control Interno



			entrevistas y papeles de trabajo que respaldan la auditoria, sustentar recomendaciones y conclusiones y preparar informe definitivo, presentarlo y sustentarlo ante el Gerente de la empresa y responsables del proceso.		o quien haga sus veces. Gerente
04	Informe de Auditoría	A	Verificar si las recomendaciones formuladas se implementaron al interior de los procesos u operaciones de las diferentes áreas, evaluar mejoras o impactos positivos, revisar el programa de auditoría para introducir mejoras.	Recomendaciones, mejoras al Plan de Auditoria	Equipo auditor, oficina de Control Interno o quien haga sus veces
<b>INDICADORES</b>					
Nº de Hallazgos encontrados al proceso o área auditada.					



<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	<b>Código: PEG03</b>
<b>10.4.3. FORMULACIÓN DE PLANES DE MEJORAMIENTO</b>	<b>Versión: 3 de 3</b>
<b>LÍDER DEL PROCESO: GERENTE</b>	<b>Vigente desde: noviembre de 2016</b>
	<b>Página 1/2</b>
<p><b>OBJETIVO:</b> Establecer los lineamientos para la formulación de acciones de mejoramiento que a nivel general y de procesos debe operar la entidad para fortalecer integralmente su desempeño institucional.</p> <p><b>ALCANCE:</b> Aplica para las recomendaciones y análisis generados en el desarrollo de los Componentes de Auditoría Interna, Evaluación de Desempeño, Evaluación Independiente y las observaciones del órgano de Control Fiscal.</p> <p><b>NORMATIVIDAD:</b> Ley 909 de 2005. Decreto 2770 de 2005.</p> <p><b>RECURSOS:</b></p> <p><b>Tecnológicos:</b> Equipos de cómputo, impresora, software: Word, Excel, Internet, equipos de telecomunicaciones, medios audiovisuales.</p> <p><b>Metodológicos:</b> Resultados de Auditorías internas, Autoevaluación, Evaluación de desempeño, Plan Estratégico de la Empresa, Resultados de Auditorías de organismos de control.</p> <p><b>Logístico:</b> Instalaciones de la entidad.</p> <p><b>Humanos:</b> Gerente General, Funcionarios responsables de Procesos.</p>	



N°	ENTRADA/INSUMO	PHVA	ACTIVIDADES CLAVE DEL PROCESO	SALIDA	USUARIOS – PROCESO	
				PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNOS	EXTERNOS
01	Diagnóstico de la empresa.	P	Definir objetivos, áreas y responsables para la formulación y aplicación del Plan de Mejoramiento	Programa para la formulación del Plan	Gerente y responsables de Áreas	
02	Observaciones y hallazgos producto de las auditorias de los entes de control. Recomendaciones de la Oficina de Control Interno producto de los resultados de las evaluaciones independientes. Recomendaciones de: <ul style="list-style-type: none"><li>La autoevaluación de control</li></ul>	H	Análisis de las causas y formulación de las posibles acciones, viabilidad y selección de acciones factibles.	Propuesta de plan de Mejoramiento	Gerente y responsables de Áreas o procesos	



	▪ Autoevaluación de la Gestión					
03	Propuesta de Plan de Mejoramiento	H	Elaborar y consolidar el Plan de Mejoramiento	Plan de Mejoramiento	Gerente y responsables del área o proceso	
04	Plan de mejoramiento	H	Establecer cronograma para el seguimiento de las acciones	Cronograma	Gerente y responsables del área o proceso	
05	Plan de mejoramiento y cronograma	H	Presentar los avances de la ejecución del Plan de Mejoramiento	Avances	Gerente	
06	Plan de mejoramiento, indicadores	A V	Hacer seguimiento y evaluación del Plan de Mejoramiento	Evaluaciones	Gerente y responsables del área o proceso	
<b>INDICADORES</b>						
Nº de acciones formuladas /Nº de acciones con resultados positivos Nº de hallazgos resueltos Indicadores propios de cada Plan						



## PROCESO: FORMULACIÓN DE PLANES DE MEJORAMIENTO

### 10.4.3.1. PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO A LOS PLANES DE MEJORAMIENTO

**OBJETIVO:** Realizar el seguimiento a los planes de mejoramiento formulados por la empresa, a través del análisis de la información reportada, para verificar evidencias y evaluar el cumplimiento de las acciones establecidas tomando como base los indicadores formulados y determinar su avance.

**ALCANCE:** Inicia con solicitud de información, continúa con la revisión de las evidencias y finaliza con la elaboración del informe y la remisión al Representante Legal, su publicación en la página web y su posterior archivo.

#### DEFINICIONES:

**Acción Correctiva:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

**Acción Preventiva:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

**Acción de Mejoramiento:** Acción preventiva o correctiva que permite aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

**Fuente de dato Primaria:** Es la (fuente documental) que se considera material de primera mano relativo a la auditoria que se realiza por ejemplo: registros, entrevistas, archivos de computador o evidencias en el área que genera o administra la información.

**Fuente de dato Secundaria:** Las fuentes secundarias son textos basados en fuentes primarias, e implican generalización, análisis, síntesis, interpretación o evaluación. Por ejemplo: Información obtenida de otros informes, páginas web, entes de control, sistema de quejas, reclamos y peticiones.

**Plan de Mejoramiento:** Conjunto de acciones requeridas para corregir las desviaciones encontradas en el Sistema de Control Interno, en el direccionamiento estratégico, en la gestión y resultados de la entidad.

**Seguimiento:** Consiste en la recopilación sistemática de información sobre lo realizado y sus resultados, tanto en sus ámbitos de gestión como de resultados, para comprobar el avance de un plan programa o proyecto. Las características del seguimiento son 1.- La recolección de Información aislada sobre el progreso de los elementos de los Planes de Mejoramiento. 2.- En principio, se debe realizar internamente por los gestores del plan, programa o proyecto y 3.- Su naturaleza es Informativa.

**Trazabilidad:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

#### NORMATIVIDAD:

##### CONSTITUCIÓN.

Constitución Política de Colombia 1991, Artículos 209 y 269.

##### LEYES.

Ley 87 de Noviembre 29 de 1993, Artículos 3, 4, 8 y 9.

##### DECRETOS.

Decreto único reglamentario 1082 de 2015 por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector administrativo de planeación nacional.

Decreto 1537 de 2001. Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 87 de 1993 en cuanto a elementos técnicos y administrativo que fortalezcan el sistema de control interno de las entidades y organismos del Estado.

**FUENTE DE LA ACCIÓN DE MEJORA:** Las fuentes a través de las cuales se identifican hallazgos, no conformidades u oportunidades de mejora entre otras son:



- Resultados de las diferentes auditorias celebradas por la entidad, Auditorías Internas y externas.
- Resultados de la gestión del riesgo.
- Resultados de la gestión del producto y/o servicio generado.
- Resultado de la autoevaluación de la gestión realizada por los líderes de los procesos y/o subproceso.
- Resultado de la autoevaluación de la gestión documental.
- Incumplimiento a la normatividad.
- Resultado de la medición de la satisfacción de usuarios, clientes y partes interesadas.
- Peticiones, quejas y reclamos.
- Ejercicios de autoevaluación,
- Cumplimiento de nuevas normativas, lineamientos o directivas,
- Ajustes o adaptación a nuevos procesos y procedimientos.

Código: PEG0306

Fecha: noviembre de 2016

Página: 1/2

Nº	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO/PUNTO DE CONTROL
1	Solicitar a las dependencias responsables el reporte de avance periódico correspondiente a las acciones de mejoramiento registradas en el Plan de Mejoramiento Institucional. <b>Nota:</b> Recordar a quienes hayan elaborado nuevas acciones preventivas y correctivas o de mejoramiento por diferentes orígenes, registrarlas en el Plan de Mejoramiento Institucional dentro de los formatos dispuestos para ello. Ver Procedimiento de Plan de Mejoramiento	Jefe de Control interno o quien haga sus veces	Comunicación de solicitud de reporte de avance. Verificar cronograma del plan de auditoria de la vigencia o plan de trabajo de Control Interno.
2	Valorar suficiencia de las evidencias recibidas. Registrar los avances de los planes de mejoramiento según la fuente de la acción de mejora, las que se organizaran para su análisis.	Jefe de Control Interno o quien haga sus veces.	Diligenciar las columnas de seguimiento del formato PEG0306-F1 Seguimiento Plan de Mejoramiento Institucional.
3	Analizar Cumplimiento y Elaborar Informe de acuerdo con el formato PEG0306-F1 "Informe de Seguimiento al Plan de Mejoramiento Institucional"	Jefe de Control Interno o quien haga sus veces.	Formato PEG0306-F1
4	Realizar entrega del documento a la Gerencia.	Jefe de Control Interno o quien haga sus veces.	Remitir comunicación de entrega de Informe.
5	Revisar el informe entregar para archivo del área de control interno.	Gerente General	Informe Vo. Bo.
Elaboró: Asesor Control Interno		Aprobó: Brigitte Quintero	Cargo: Gerente General





# Empusilvania

Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo  
de Sylvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9

**JUNTOS**  
POR **SILVANIA**

## 11. SOCIALIZACIÓN Y DIVULGACIÓN

Toda persona que se vincule a la empresa conocerá plenamente los procesos y procedimientos contenidos en el presente en el Manual. Para ello, la empresa de Acueducto, alcantarillado y Aseo de Sylvania "EMPUSILVANIA S.A. E.S.P.", a través de la Gerencia, adoptará las medidas necesarias para que a través de los procedimientos de Inducción, Re inducción, capacitación y entrenamiento en puestos de trabajo se de a conocer.

A su vez los líderes de los procesos, tendrán la responsabilidad de difundir, divulgar y capacitar a su equipo de trabajo.

En la oficina de Gerencia se dispondrá de este Manual impreso y en medio magnético.



# Empusilvania

Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo  
de Sylvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9

**JUNTOS**  
POR **SILVANIA**

## 11.ANEXOS



# Empusilvania

Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo  
de Sylvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9

**JUNTOS**  
POR **SILVANIA**

## ANEXO 1. ORDEN DE TRABAJO PARA INSTALACIÓN DE SERVICIO

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS – 2016 – VERSIÓN 3



# Empusilvania

Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo  
de Sylvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9

**JUNTOS**  
POR **SILVANIA**

## ANEXO 2. PLANILLA PARA TOMA DE LECTURAS

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS – 2016 – VERSIÓN 3



# Empusilvania

Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo  
de Sylvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9

**JUNTOS**   
**POR SILVANIA**

## ANEXO 3. FACTURA

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS – 2016 – VERSIÓN 3



# Empusilvania

Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo  
de Sylvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9

**JUNTOS**   
**POR SILVANIA**

---

## ANEXO 4: HOJA DE CONTROL TIEMPOS DE RESPUESTAS A P.Q.R.

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS – 2016 – VERSIÓN 3



# Empusilvania

Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo  
de Sylvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9

**JUNTOS**   
**POR SILVANIA**

## ANEXO 5: ORDEN DE TRABAJO

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS – 2016 – VERSIÓN 3



# Empusilvania

Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo  
de Silvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9

**JUNTOS**  
POR **SILVANIA**

## ANEXO 6: FORMATO DIAGNOSTICO DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS – 2016 – VERSIÓN 3



## DIAGNÓSTICO INDIVIDUAL DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN

ÁREA DE TRABAJO: \_\_\_\_\_

NOMBRE DEL FUNCIONARIO: \_\_\_\_\_

CARGO: \_\_\_\_\_

PROYECTO O FUNCIÓN	NECESIDAD DE CAPACITACIÓN	CLASE DE NECESIDAD		
		I	C	H

La necesidad de capacitación se puede definir como la carencia de información, de conocimientos, habilidades y/o actitudes que presenta una persona para desempeñar una función o labor.

**I = Información:** Conjunto de datos, hechos, planes, proyectos, programas, objetos, relaciones y situaciones que constituyen el ambiente de trabajo y las operaciones y los procesos propios de la tarea que se presentan al empleado y que éste debe comprender, retener y utilizar en la realización de su trabajo

**C = Conocimiento:** Conjunto de conceptos que debe poseer el funcionario como resultado de sus estudios, experiencias e interacciones con la realidad y que determinan sus reacciones y actuaciones laborales.

**H = Habilidades:** Conjunto de destrezas motoras y procesos racionales requeridos para el desempeño laboral.



# Empusilvania

Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo  
de Silvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9

**JUNTOS**  
POR **SILVANIA**

## ANEXO 7: FORMATO EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS – 2016 – VERSIÓN 3



# Empusilvania

Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo  
de Silvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9

**JUNTOS**   
**POR SILVANIA**

## ANEXO 8: FORMATO DE SALIDA

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS – 2016 – VERSIÓN 3



# Empusilvania

Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo  
de Sylvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9

**JUNTOS**  
POR **SILVANIA**

## ANEXO 9: CUADRO DE DOCUMENTACIÓN RECIBIDA

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS – 2016 – VERSIÓN 3



# Empusilvania

Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo  
de Silvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9

**JUNTOS**   
**POR SILVANIA**

## ANEXO 10: MODELO PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS – 2016 – VERSIÓN 3



# Empusilvania

Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo  
de Sylvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9

## JUNTOS POR SILVANIA

### MODELO DE PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS

<b>Proceso/ Subproceso Auditado</b>						
<b>Objetivo del Proceso</b>						
<b>Auditor:</b>					<b>Líder de proceso Auditado</b>	
<b>Objetivo de la Auditoría</b>						
<b>Alcance de la Auditoría</b>						
<b>Ítem</b>	<b>Oportunidad de Mejora /hallazgo</b>	<b>Riesgo Identificado</b>	<b>Acción a implementar</b>	<b>Fecha Inicio</b>	<b>Fecha Fin</b>	<b>Responsable</b>
1						
2						
3						
4						
5						
<b>Fecha de Ejecución de la Auditoría :</b>			<b>Fecha de Elaboración del plan:</b>		<b>Fecha de presentación del plan:</b>	

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS – 2016 – VERSIÓN 3



## 12. BIBLIOGRAFÍA

Guía de Modernización de Entidades Públicas. Departamento Administrativo de la Función Pública. Diciembre 2012.

Guía para la racionalización de trámites, Procesos y Procedimientos para la Administración Pública. Departamento Administrativo de la Función Pública. Junio de 2002.

Manual de Procedimientos. Municipios menores y zonas rurales. Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo territorial, USAID. 2003.

Manual de Procesos y Procedimientos Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo EMPUSILVANIA S.A. E.S.P. Versión 1, mayo de 2011

Manual de Procesos y Procedimientos Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo EMPUSILVANIA S.A. E.S.P. Versión 2, Julio de 2015