



AGUAS DE MORROA S.A. E.S.P.



COD
VER
FEC

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

AGUAS DE MORROA S.A. E.S.P.

OCTUBRE DE 2021

Dirección: Carrera 7 # 9-37, Barrio La Plaza
E-Mail: aguasdemorroasaesp2020@hotmail.com
Morroa – Sucre



CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	5
2. OBJETIVOS	6
1.1 OBJETIVO GENERAL	6
1.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	6
2. ALCANCE	7
3. REFERENTE LEGAL	8
4. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS	9
4.1 MAPA DE PROCESOS	11
5. DESCRIPCIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ACORDE A LAS ÁREAS.....	12
5.1 PROCESO ESTRATEGICO.....	12
5.2 PROCESO MISIONAL.....	17
5.2.1 Procedimiento para el Tratamiento de Agua Potable.....	17
5.2.2 Procedimiento para lavado y desinfección de tanques de almacenamiento	20
5.2.3 Procedimiento Trabajos de fontanería.....	26
5.2.4 Procedimiento de Instalación de Acometidas Domiciliarias	31
5.2.5 Procedimiento Extensión redes de Acueducto.....	34
5.2.6 Procedimiento para el Mantenimiento preventivo de la red y accesorios	37
5.2.7 Procedimiento Reparación de daños.....	38
5.2.8 Procedimiento Revisión de redes de Alcantarillado	40
5.2.9 Procedimiento limpieza de Manjol	42
5.2.10 Procedimiento Sondeo de Redes	43
5.2.11 Procedimiento Atención al Usuario	46
5.2.12 Procedimiento Recepción y cierre de PQR	49
5.3 PROCESO DE APOYO	52
5.3.1 Procedimiento Provisión de cargos y/o vinculación del personal.....	52



5.3.2 Procedimiento capacitación del personal	57
5.3.3 Procedimiento Retiro de personal y entrega del cargo o puesto de trabajo	60
5.3.4 Procedimiento para Expedición de certificados y/o constancias laborales	68
5.3.5 Procedimiento para Exámenes médicos ocupacionales	71
5.3.6 Procedimiento para el trámite de incapacidades.....	75
5.3.7 Procedimiento para entrega de Elementos de Protección Personal	83
5.3.8 Procedimiento Control de Documentos y registros	86
5.3.9 Procedimiento de Revisión, ajuste y actualización de inventarios de elementos por dependencias	89
5.3.10 Procedimiento para baja de Bienes de almacén	92
5.3.11 Procedimiento Entrada de Bienes al Almacén	95
5.3.12 Procedimiento salida de Bienes de Almacén.....	97
5.3.13 Procedimiento para el préstamo de equipos y herramientas.....	99
5.3.14 Procedimiento para el cargue de Información al Sistema único de Información SUI	101
5.3.15 Procedimiento para la Asistencia Técnica a las diferentes áreas.....	102
5.3.16 Procedimiento para copias de seguridad	105
5.3.17 Procedimiento de egreso y giro.....	106
5.3.18 Procedimiento Liquidación de Presentación de impuestos – Retención de Industria y Comercio	109
5.3.19 Procedimiento Elaboración de estados financieros	111
5.3.20 Procedimiento para Liquidación del impuesto – Valor Agregado (IVA) y Retención en la fuente	115
5.3.21 Procedimiento cierre contable	117
5.3.22 Procedimiento Manejo de activos.....	118
5.3.23 Procedimiento para el pago de cuentas de cobro.....	121
5.3.24 Procedimiento Elaboración de Presupuesto de Ingresos y Gastos	124
5.3.25 Procedimiento Expedición de Disponibilidad y registro presupuestal.....	127
5.3.26 Procedimiento Legalización de reembolso y caja menor	129



5.3.27 Procedimiento Arqueo de fondos de caja menor	133
5.3.28 Procedimiento Flujo de caja	135
5.3.29 Procedimiento Conciliaciones bancarias	138
5.3.30 Procedimiento para liquidaciones de nómina y novedades de personal	141
5.3.31 Procedimiento Cronograma de facturación	147
5.3.32 Procedimiento de Ingreso de nuevo usuario	149
5.3.33 Procedimiento Aumento de tarifas	150
5.3.34 Procedimiento facturación de consumo	151
5.3.35 Procedimiento para impresión, distribución de la factura y Recaudo..	152
5.3.36 Procedimiento Orden de Trabajo y/o de revisión domiciliaria por PQR	153
5.3.37 Depuración de cartera por predios desocupados, baldíos u otros.....	156
5.3.38 Procedimiento ejecutivo por jurisdicción coactiva en particular	158
5.3.39 Procedimiento invitación, selección y adjudicación de contratos.....	163
5.3.40 Procedimiento publicación de la contratación en aplicativo SECOP I.	166
5.3.41 Procedimiento trámite y respuesta a derechos de petición.....	167
5.3.42 Procedimiento Auditorías Internas	169
5.3.43 Procedimiento Plan de Mejoramiento Interno	172
5.3.44 Procedimiento Plan de Mejoramiento externo.....	175
5.4. 1 Procedimiento Evaluación y Control	179
5.4. 2 Procedimiento Acciones preventivas, correctivas y de mejora.....	181
6. ANEXOS	184



AGUAS DE MORROA S.A. E.S.P.



COD
VER
FEC

1. INTRODUCCIÓN

La Empresa de Servicios Públicos Aguas de Morroa S.A. E.S.P., consciente de los beneficios que trae para su gestión el diseño e implementación de los procesos y procedimientos, los cuales son descritos en el presente manual. Este documento presenta de manera general la operación de la empresa, incorporando un enfoque sistemático y por procesos, entendiendo que el mismo es fundamental para mejorar la eficacia, eficiencia y efectividad de la Entidad.

El manual de procesos y procedimientos es una herramienta Gerencial que permite que a empresa Aguas de Morroa S.A. E.S.P. integre una serie de acciones que permiten desarrollar las actividades y tareas propuestas de una manera organizada con el fin de agilizar su desarrollo y lograr incrementar la calidad de la prestación del servicio.

Dirección: Carrera 7 # 9-37, Barrio La Plaza
E-Mail: aguasdemorroasaesp2020@hotmail.com
Morroa – Sucre



AGUAS DE MORROA S.A. E.S.P.



COD
VER
FEC

2. OBJETIVOS

1.1 OBJETIVO GENERAL

Establecer los procesos y procedimientos de la Empresa de Servicios Públicos Aguas de Morroa S.A.E.S.P, que permiten y facilitan la gestión institucional.

1.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ✓ Establecer los procesos y procedimientos de cada una de las áreas que conforman a empresa Aguas de Morroa S.A.E.S.P.
- ✓ Identificar y establecer los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y evaluación necesarios para un Sistema de Gestión de Calidad
- ✓ Establecer el mapa de procesos y su organización, clasificación e interacción de los procesos que la conforman.

Dirección: Carrera 7 # 9-37, Barrio La Plaza
E-Mail: aguasdemorroasaesp2020@hotmail.com
Morroa – Sucre



AGUAS DE MORROA S.A. E.S.P.



COD
VER
FEC

2. ALCANCE

Este manual va dirigido a todos los colaboradores de la Empresa de Servicios Públicos Aguas de Morroa S.A. E.S.P y abarca principalmente la descripción de los procesos y procedimientos que la componen.

Dirección: Carrera 7 # 9-37, Barrio La Plaza
E-Mail: aguasdemorroasaesp2020@hotmail.com
Morroa – Sucre



3. REFERENTE LEGAL

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 87 de 1993: Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.
- Ley 142 de 1994: Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones.
- Ley 872 de 2003: Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios.
- Ley 962 de 2005: Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- Ley 1474 de 2011: Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Decreto 4485 de 2009: Por medio de la cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.
- Decreto 1499 de 2017: Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.
- Ley 734 de 2002: Por el cual se expide el Código Disciplinario Único (Régimen Disciplinario de los Servidores Públicos).



4. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS

La Empresa de Servicios Públicos Aguas de Morroa S.A.E.S.P ha diseñado y puesto en marcha un Mapa de procesos, el cual le permita alcanzar los resultados y alinear sus actividades en una sola dirección, de tal modo que esté orientado a brindar productos y servicios de calidad y lograr la satisfacción de los usuarios y partes interesadas.

Los procesos que conforman el Mapa de procesos, son los siguientes:

Proceso Estratégico:

Dentro de esta categoría, se incluyen los siguientes procesos:

- ✓ Planeación
- ✓ Direccionamiento estratégico
- ✓ Comunicación

Proceso Misional:

En los procesos misionales se encuentran:

- ✓ Acueducto
- ✓ Alcantarillado
- ✓ Atención al usuario y mercadeo
- ✓ Ambiental



AGUAS DE MORROA S.A. E.S.P.



COD
VER
FEC

Proceso de Apoyo:

En esta categoría, se encuentran inmersos los siguientes procesos:

- ✓ Talento Humano y SG-SST
- ✓ Financieros
- ✓ Contratación
- ✓ Gestión documental
- ✓ Administrativo
- ✓ Jurídicos
- ✓ Control Disciplinario

Proceso de Evaluación:

- ✓ Evaluación.
- ✓ Control.
- ✓ Mejoramiento

Dirección: Carrera 7 # 9-37, Barrio La Plaza
E-Mail: aguasdemorroasaesp2020@hotmail.com
Morroa – Sucre

4.1 MAPA DE PROCESOS



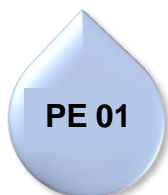


5. DESCRIPCIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ACORDE A LAS ÁREAS

5.1 PROCESO ESTRATEGICO

Incluye los procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección.

PROCESO ESTRATEGICO



AREA: GERENCIA
PROCEDIMIENTO: DIRECCINAMIENTO ESTRATEGICO
PE-01-01
RESPONSABLE: JUNTA DE ACCIONISTAS

OBJETIVO: Formular, evaluar y actualizar los planes estratégicos y el plan operativo institucional, en coordinación la Junta Directiva de la empresa Aguas de Morroa S.A.E.S.P.

ALCANCE: inicia con el análisis de la situación actual, para luego formular la visión, misión, objetivos de la empresa y planes de acción u operativos para cada vigencia

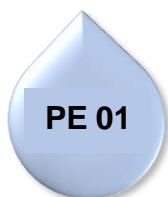
DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO:

No.	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
DIRECCINAMIENTO ESTRATEGICO				
1	Establecimiento de objetivos	Se definen y se delimitan los objetivos que la empresa espera alcanzar, así mismo <ul style="list-style-type: none">Determina los objetivos tanto de corto y largo plazo.Establece el mecanismo de cómo poder alcanzarlos.Asigna los objetivos de forma personalizada, asignando tareas de manera individual a	Plataforma estratégica de la Empresa de Aguas de Morroa S.A E.S.P	Junta de Socios Gerencia



		cada persona para que las realice con éxito		
2	Análisis de la información	Se realiza el análisis de fortalezas y debilidades de la empresa durante la vigencia establecida para el plan operativo y plataforma estratégica (cada 4 años, o antes acorde a decisiones de la junta)	DOFA	Personal directivo de la empresa Gerencia
3	Definición de estrategias	Se definen las estrategias. tomando en cuenta los recursos disponibles, las metas y objetivos previamente establecidos por cada una de las áreas.	POA	Junta de Socios Gerencia
4	Definición de plan de acción u operativos			
5	Implementación de estrategias	Se desarrollan las actividades y estrategias definidas en el plan para realización de los objetivos propuestos, involucrando a todo el personal técnico, administrativo u operativo de la empresa.	POA	Todo el personal de la empresa Aguas de Morroa S.A.E.S.P.
6	Evacuación y control	Se realiza las mediciones sobre su desempeño. Así mismo, se examinan aspectos específicos sobre problemas tanto internos como externos que enfrente la empresa. Luego de los hallazgos encontrados se aplican medidas correctivas, cuando la situación lo precise.	POA	Personal directivo de la empresa Gerencia

PROCESO ESTRATEGICO



AREA: GERENCIAL
PROCEDIMIENTO: COMUNICACION INTERNA Y EXTERNA
PE-02-01

Dirección: Carrera 7 # 9-37, Barrio La Plaza
E-Mail: aguasdemorroasaesp2020@hotmail.com
Morroa – Sucre



AGUAS DE MORROA S.A. E.S.P.



COD
VER
FEC

RESPONSABLE: GERENCIA

OBJETIVO: Contar con espacios de comunicación interna y externa que faciliten e trabajo armónico entre e cliente externo, partes interesadas y la empresa **AGUAS DE MORROA S.A.E.S.P.**

ALCANCE: inicia con la identificación de as necesidades de comunicación y finaliza con la implementación de las acciones de mejora. En este proceso se hallan inmersos todo el personal que labora en la empresa y la comunidad usuaria en general.

DEFINICIONES INHERENTES AL PROCEDIMIENTO:

Audiencia pública: Es un espacio de participación ciudadana, propiciado por las Entidades u Organismos de la Administración Publica, donde personas naturales o jurídicas y las organizaciones sociales se reúnen en un acto público para intercambiar información, explicaciones, evaluaciones y propuestas sobre aspectos relacionados con la Formulación, Ejecución, Evaluación de Políticas y Programas a cargo de cada entidad, así como sobre el manejo de los recursos para cumplir con dichos programas.

Rendición de cuentas de gestión: Se explica el objeto social de la entidad, con el fin de demostrar la debida focalización para resolver en forma estructural problemas de la población. Igualmente se presentan las metas e indicadores de resultados frente a los resultados obtenidos.

Socialización y divulgación: Se entiende, la apertura de escenarios de diálogo y participación permanente de los actores involucrados en los procesos de planificación.

Comunicación Interna: es aquella que va dirigida al público de dentro de la empresa, es decir, los trabajadores y empleados, sea cual sea su rango dentro de la organización. Su nacimiento está ligado a la necesidad de las compañías de motivar a su equipo humano, de integrarlo en el sí de la organización y hacerlo participe dentro de la empresa. En la Empresa Aguas de Morroa, se utilizarán las herramientas de comunicación interna como: Circulares, memorandos, cartelera, correos electrónicos.

Comunicación Externa: Es aquella que ocurre entre la empresa y todos los agentes externos pero relacionados a ella. Por ejemplo, clientes, proveedores, posibles clientes potenciales, público en general interesado en la marca, acreedores, empresas socias, etc. El objetivo es compartir información, es

Dirección: Carrera 7 # 9-37, Barrio La Plaza
E-Mail: aguasdemorroasaesp2020@hotmail.com
Morroa – Sucre



decir informar, ya sean noticias de la propia empresa, así como de sus productos, servicios o comunicados en particular.

Entre estas tenemos:

Boletines de prensa / Noticias: Redacción de noticias en formato periodístico institucional. Los boletines se redactan de forma concisa igual al lenguaje utilizado en la crónica o reportaje concretando la información que sea de interés e importancia con el receptor. Las fuentes primarias siempre serán los funcionarios de cada dependencia a la que corresponda la información o el acontecimiento noticioso.

Actividades a través de correo electrónico, Redes sociales y diversas ayudas tecnológicas. Con estas herramientas damos conocer las capacitaciones, reuniones, mesade trabajo, eventos y demás actividades donde la empresa participe.

Sitio Web: Este medio es muy importante para la información y publicación de la empresa, es por eso que en este medio se da a conocer todos los proyectos de la organización, información institucional, educación a la comunidad y noticias de interés.

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO:

No.	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA				
1	Identificar necesidades de comunicación	Recepcionar solicitudes directas de las dependencias, comunidad o grupos focales de interés.	Procedimiento de comunicación interna y externa	Gerente
2		Definir el canal de comunicación		
3	Clasificar y registrar las solicitudes	Se realiza la clasificación de la solicitud de acuerdo al canal y medio para proceder a informar a la Gerencia.	Procedimiento de comunicación interna y externa	Gerente
4	Definir el contenido	Se define el contenido del comunicado y su forma de envío: carta, circular, boletín, volante, afiche, periódico, medio radial, vallas.	Procedimiento de comunicación interna y externa	Gerente

Dirección: Carrera 7 # 9-37, Barrio La Plaza
E-Mail: aguasdemorroasaesp2020@hotmail.com
Morroa – Sucre



5	Revisión de contenido	De acuerdo a la naturaleza y ámbito de aplicación, se solicita la revisión de la redacción a las diferentes áreas: jurídica, financiera, asesoría externa, entre otras.	Procedimiento de comunicación interna y externa	Gerente
6	Remisión de información	De acuerdo al tipo de comunicación, se coordina la fecha de entrega y medio de envío. Si es material para el público en general: 1. se revisa contenido y pre-impreso previo a la distribución del material. 2. Cotización si el medio de comunicación es virtual: <ul style="list-style-type: none"> • Definir formato • Editar material, revisión previa • Subir material. Si el medio de comunicación es radial o audiovisual: <ul style="list-style-type: none"> • Definir formato y tema • Definir el medio de difusión • Elaborar guion o libreto • Edición y producción 	Procedimiento de comunicación interna y externa	Gerente
7	Divulgación de la información	Se procede a remitir la comunicación o mensaje deseado para responder a las necesidades o solicitudes internas o externas.	Procedimiento de comunicación interna y externa	Gerencia Secretaria de Gerencia

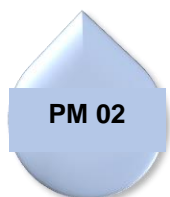


5.2 PROCESO MISIONAL

Incluye todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser.

5.2.1 Procedimiento para el Tratamiento de Agua Potable.

PROCESO MISIONAL



AREA: Acueducto
PROCEDIMIENTO Tratamiento de Agua Potable
PM-02-01-01:
RESPONSABLE: Director Operativo

OBJETIVO: Establecer la operación para el tratamiento de agua, para garantizar la buena prestación de servicio a la población que atiende la empresa **AGUAS DE MORROA S.A. E.S.P.**

ALCANCE: Desde el almacenamiento y tratamiento hasta la distribución de agua potable para uso doméstico.

DEFINICIONES INHERENTES AL PROCEDIMIENTO

Agua Cruda: es aquella que no ha recibido ningún tratamiento y que no ha sido aún introducida en la red distribución. Se encuentra en fuentes y reservas naturales tanto de aguas superficiales (ríos, lagos, embalses, canales) como aguas subterráneas (pozos, manantiales).

Agua Potable: Es la que cumple con las características físicas, químicas y microbiológicas, de tal manera que no genera un riesgo para la salud.

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO:

No.	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE				
1	Revisión de Bitácora	Al inicio del turno el operador de planta deberá revisar la bitácora de trabajo del turno anterior y verificar las dosis aplicadas de	Bitácora de Operarios	Operador de Planta



		coagulante y cloro a lo largo del turno para verificar el correcto diligenciamiento de los registros además de las novedades del turno.		
2	Toma de muestra de agua	Tomará una muestra del agua de captación y realizara una medida del pH, turbiedad y color aparente, estos datos serán registrados en los formatos de aplicación de producto y bitácora de operación.	Formato Control Diario Registro de los datos de pH, turbiedad y color aparente.	Operador de Planta
3	Suministrar Cloro Gaseoso al Agua para su Desinfección	Para garantizar la eliminación de bacterias el operador se dirige al área dedosificación de cloro gaseoso, y procede de acuerdo a las especificaciones entregadas por el proveedor	Bitácora de Operarios y Control Diario. Verificar que se suministre la cantidad adecuada.	Operador de Planta
ACTIVIDADES PARA LA DOSIFICACIÓN				
4	Ajuste de bombas dosificadoras	Ajusta la bomba de dosificación para aplicar la dosis calculada en las pruebaspreliminares.	NA	Operario
5	Verificación del procedimiento	Medición de pH, color, turbiedad y prueba en los registros respectivos para corroborar los ajustes en la aplicación del producto	Los registros serán verificados a diario y aprobados por el Director operativo	Operario



AGUAS DE MORROA S.A. E.S.P.



COD
VER
FEC

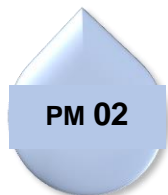
6		Verificar la apertura o cierre de válvulas de cada desarenador, sedimentador, floculador y filtros		
7		verificar la cantidad de cloro gaseoso aplicado al agua mediante lecturas periódicas de cloro residual realizadas durante su turno.		

Dirección: Carrera 7 # 9-37, Barrio La Plaza
E-Mail: aguasdemorroasaesp2020@hotmail.com
Morroa – Sucre



5.2.2 Procedimiento para lavado y desinfección de tanques de almacenamiento

PROCESO MISIONAL



AREA:	Acueducto
PROCEDIMIENTO	Lavado y desinfección de tanques de almacenamiento
PM-02-01-02:	
RESPONSABLE:	Director Operativo

OBJETIVO: Establecer la operación para el lavado de tanques de almacenamiento de agua, para garantizar la buena prestación de servicio a la población que atiende la empresa **AGUAS DE MORROA S.A. E.S.P.**

ALCANCE: Desde la programación de la actividad hasta la reactivación del servicio y registro del procedimiento.

DEFINICIONES INHERENTES AL PROCEDIMIENTO

Lavado de Tanques de almacenamiento de agua: Consiste en la remoción de todos los depósitos de mugre, manchas de óxido, incrustaciones y acumulaciones de materia de orgánica, que son focos de infecciones y propagación de gérmenes patógenos, virus y bacterias.

Desinfección: Proceso que permite la Eliminación de los gérmenes que infectan o que pueden provocar una infección en un cuerpo o un lugar. Se debe tener en cuenta que el personal que desarrollará esta labor debe estar capacitado en el manejo adecuado del cloro y contar con los elementos de protección personal, mencionadas anteriormente y disponer de una cuadrilla para desarrollar esta labor, por ser un espacio confinado. Es muy importante que el tanque de almacenamiento se encuentre bien aireado, para permitir la evacuación de los fuertes olores producidos por la aplicación del Cloro.

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO:

Dirección: Carrera 7 # 9-37, Barrio La Plaza
E-Mail: aguasdemorroasaesp2020@hotmail.com
Morroa – Sucre



No.	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
LAVADO Y DESINFECCIÓN DE TANQUES DE ALMACENAMIENTO				
1	Programación del procedimiento y asignación de responsable(s).	Los tanques de almacenamiento se deben lavar como parte del mantenimiento preventivo cada seis (6) meses, debe hacer con una programación previa en la que se informe a la comunidad la suspensión del servicio y se tengan los materiales necesarios para realizar el lavado y arreglos adicionales que requieran la parada de planta.	Cronograma de mantenimiento y lavado de tanques	Director Operativo Gerente
2	Solicitud de insumos y elementos de protección personal.	Con 2 días de antelación, se realiza la solicitud de equipamiento, insumos para el lavado y EPP al área de Gerencia y tesorería.	Solicitud de pedido.	Director Operativo Gerente
3	Cierre y suspensión programada del suministro	Cerrar la llave de paso para suspender la alimentación de agua potable al tanque de almacenamiento	Prueba de funcionamiento	Operario/Firma encargada
4	Observación de suministro	Continuar con el sistema de suministro normal hasta agotar el volumen de agua almacenada. NOTA: Si el sistema de succión no tiene una alarma que permita apagar la bomba con niveles mínimos evitando que ésta trabaje en vacío, se debe estipular un nivel mínimo para apagar Si el sistema	Supervisión	Operario/Firma encargada



		y proceder a su desagüe.		
5	Aireación de tanque	Se procede a airear el tanque de almacenamiento de manera que se garantice que la concentración de cloro en la infraestructura no es nociva para la salud	Supervisión de la labor	Operario/Firma encargada
6	Verificación de nivel de agua	Suspendido el suministro de agua potable desde el sistema de presión constante, se verifica el nivel de agua; el nivel máximo para iniciar el trabajo es de 20 cm aproximadamente. En caso de que el nivel sea superior a los 20 cm, se instalará la bomba para ayudar al desagüe	Control de a presión	Operario/Firma encargada
7	Mantenimiento de tanques	Durante las labores de mantenimiento (lavado y desinfección), el personal certificado encargado de esta actividad, debe inspeccionar al interior del tanque el estado físico del mismo en aspectos como: fisuras, estanqueidad, deterioro del concreto, estado de los desagües, posibles filtraciones, fugas, etc, y que puedan potencialmente alterar la calidad del agua. Se deben programar las	Registro de procedimiento	Operario asignado / firma delegada



		acciones preventivas y correctivas necesarias y dejar las evidencias del caso presentado. Debe tenerse en cuenta que tanto en las labores de lavado y desinfección, como de reparación al interior de los tanques de almacenamiento de agua para consumo, los materiales o sustancias químicas a utilizar no deben ser nocivos para la salud y deben contar con el registro INVIMA		
8	Limpieza de tanques	Abrir el desagüe, instalar el sistema de iluminación interna, a medida que el agua sale, remover y cepillar las paredes del tanque de almacenamiento con un escobillón, manguera con pitón o máquina hidrolavadora	Registro de procedimiento	Operario asignado /firma delegada
9		Se debe realizar cepillado de todos los componentes del tanque: tapa, rejilla, piso, paredes, tuberías internas. NOTA: La limpieza se debe hacer con un cepillo o escoba plástica, nunca de metal		
10	Limpieza y remoción de sedimentos	Con la herramienta adecuada (arrastra lodos) y manguera a presión, remover y evacuar el material de sedimento y demás residuos del fondo del tanque, sin	Registro de procedimiento	Operario asignado / firma delegada



		comprometer el funcionamiento hidráulico del desagüe.		
11	Enjuague	Enjuagar con bastante agua potable, ayudándose de un balde y el mismo cepillo hasta que desaparezca el resto de la suciedad	Registro de procedimiento	Operario asignado / firma delegada
12	Finalización de la limpieza	Terminado el lavado interno de la estructura, cerrar la válvula del bypass verificando que la alimentación del agua potable ingrese directamente al tanque de almacenamiento, cerrar la válvula del desagüe y verificar su hermeticidad, procediendo a retirar todos los implementos utilizados en el lavado del tanque de almacenamiento y disponerlos en un sitio adecuado	Registro de procedimiento	Operario asignado / firma delegada
ACTIVIDADES PARA LA DESINFECCIÓN				
13	Definición del producto	<p>Opción 1: Solución desinfectante 100 ppm: (disolver 2.857 g de cloro activo al 70% en 20 litros de agua)</p> <p>Opción 2: Solución desinfectante: Hipoclorito de sodio al 15% •Opción 3: Solución desinfectante: Sales de amonio cuaternario al 2.5% en 10 litros de agua. NOTA: Por ningún motivo utilizar detergentes en polvo</p>	Control de actividad de desinfección	Operario



14	Aplicación de producto para la desinfección	El operario impregna las paredes y piso con la solución desinfectante. Al finalizar esta actividad se deja actuar por una hora; concluido el lapso de tiempo, se enjuaga por última vez con abundante agua	Registro de procedimiento	Operario asignado / firma delegada
15	Extracción del producto de la desinfección	Se vacía el agua de lavado mediante bombas extractoras de agua o por válvula de desagüe	Registro de procedimiento	Operario asignado / firma delegada
16	Verificación previa a restablecimiento del suministro	Antes de iniciar el llenado del tanque, se verifica el correcto funcionamiento del flotador y las válvulas de cierre. Finalmente se procede al llenado	Observación	Operario asignado /firma delegada
17	Restablecimiento del suministro	Solamente podrá restablecerse el servicio en el suministro interno de agua potable, una vez se cumpla con el requisito de cloro residual, previo restablecimiento del servicio, se recomienda preservar el tanque lleno al menos por 3 horas para su uso	Supervisión del procedimiento	Operario asignado /firma delegada
18	Análisis fisicoquímico	Después de efectuado el mantenimiento y en un período no mayor a tres días, las personas naturales y/o jurídicas que realicen el mantenimiento, lavado y desinfección a los tanques de almacenamiento de agua potable para consumo, deberán	Toma de muestra para análisis físico químico	Entidad certificada



AGUAS DE MORROA S.A. E.S.P.



COD
VER
FEC

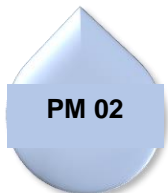
		realizar muestreo y análisis fisicoquímicos y bacteriológicos al agua, realizados por un laboratorio acreditado (mínimo un día y máximo tres días después del mantenimiento)		
19	Control de calidad	Toma de muestra para análisis de agua	Reporte entidad certificada	Gerente

5.2.3 Procedimiento Trabajos de fontanería

Dirección: Carrera 7 # 9-37, Barrio La Plaza
E-Mail: aguasdemorroasaesp2020@hotmail.com
Morroa – Sucre



PROCESO MISIONAL



AREA:	Acueducto
PROCEDIMIENTO	Trabajos de fontanería
PM-02-01-03:	
RESPONSABLE:	Director Operativo

OBJETIVO: Garantizar la conducción de agua potable, arreglo de fugas, instalación de acometidas, purga de hidrantes, reposición de redes por lo cual se realizan visitas y ejecución de trabajos en campo apoyados con herramienta de mano y dependiendo de la complejidad maquinaria y equipos la empresa **AGUAS DE MORROA S.A. E.S.P.**

ALCANCE: Desde la identificación o reporte de los puntos donde se encuentra a problemática hasta la reparación y habilitación de la conducción de agua potable.

DEFINICIONES INHERENTES AL PROCEDIMIENTO

Acometida de acueducto: Derivación de la red local de acueducto que se conecta al registro de corte en el inmueble.

Red matriz: Conjunto de tuberías y equipos accesorios que conforma la malla principal de servicio de acueducto de una población y que transporta el agua procedente de la planta de tratamiento a los tanques de almacenamiento o tanques de compensación.

Acometida: derivación de la red de distribución que llega hasta el registro de corte de unusuario.

Artefacto de Fontanería: cualquier parte o componente del sistema de instalaciones hidráulicas que se instala para realizar una función especial en la operación de sistema.

Registro: dispositivo de cierre instalado en un tramo de tubería.

Conexión temporal: Acometida transitoria de acueducto con medición, que llega hasta el límite de un predio privado o público, la cual es solicitada a la empresa Aguas de Morroa S.A E.S.P., por su propietario o representante legal, por un período determinado, por un proceso constructivoo un evento autorizado por la autoridad competente.

Corte del servicio de acueducto: Interrupción del servicio que implica la



desconexión otaponamiento de la acometida.

Derivación fraudulenta: Conexión realizada a partir de una acometida, o de una instalación interna o de los tanques de un inmueble independiente, que no ha sido autorizada por Aguas de Morroa S.A E.S.P.

Factura de servicios públicos: Es la cuenta que la entidad prestadora de servicios públicos entrega o remite al usuario o suscriptor, por causa del consumo y demás servicios inherentes al desarrollo de un contrato de prestación de servicios públicos.

Fuga Imperceptible: Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y se detecta solamente mediante instrumentos apropiados, tales como los geófonos.

Fuga Perceptible: Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y es detectable directamente por los sentidos.

Hidrante público: Elemento conectado con el sistema de acueducto que permite la adaptación de mangueras especiales utilizadas en extinción de incendios y otras actividades autorizadas previamente por Aguas de Morroa S.A E.S.P.

Independización del servicio: Nuevas acometidas que autoriza Aguas de Morroa S.A E.S.P. para atender el servicio de una o varias unidades segregadas de un inmueble. Estas nuevas acometidas contarán con su propio equipo de medición.

Instalaciones legalizadas: Son aquellas que han cumplido todos los trámites exigidos por Aguas de Morroa S.A.E.S.P y tiene vigente un contrato de condiciones uniformes.

Medidor: Dispositivo encargado de medir y acumular el consumo de agua.

Medidor individual: Dispositivo que mide y acumula el consumo de agua de un usuario del sistema de acueducto.

Medidor de Control: Dispositivo propiedad de Aguas de Morroa S.A E.S.P, empleado para verificar o controlar temporal o permanentemente el suministro de agua y la existencia de posibles consumos no medidos a un suscriptor o usuario. Su lectura no debe emplearse en la facturación de consumos.

Reconexión: Es el restablecimiento del servicio de acueducto a un inmueble al cual le había sido cortado.

Red de distribución de acueducto: Es el conjunto de tuberías, accesorios,



estructura y equipos que conducen el agua desde el tanque de almacenamiento o planta de tratamiento hasta las acometidas domiciliarias.

Red matriz o Red primaria de acueducto: Parte de la red de recolección que conforma la malla principal de servicio de una población y que distribuye el agua procedente de la conducción, planta de tratamiento o tanques a las redes secundarias.

Registro de corte o llave de corte: Dispositivo situado en la cámara de registro del medidor que permite la suspensión del servicio de acueducto de un inmueble.

Servicio comercial: Es el servicio que se presta a predios o inmuebles destinados a actividades comerciales, en los términos del Código de Comercio.

Servicio residencial: Es el servicio que se presta para el cubrimiento de las necesidades relacionadas con la vivienda de las personas.

Servicio oficial: Es el que se presta a las entidades de carácter oficial, a los establecimientos públicos que no desarrollen permanentemente actividades de tipo comercial o industrial, a los planteles educativos de carácter oficial de todo nivel a los centros de salud, ancianatos de carácter oficial.

Servicio público domiciliario de acueducto o servicio público domiciliario de agua potable: Es la distribución de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión y medición. También forman parte de este servicio las actividades complementarias tales como captación de agua, procesamiento, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte.

Servicio provisional: Es el servicio que se presta mediante fuentes de suministro de carácter comunitario, en zonas urbanas, sin posibilidades inmediatas de extensión de las redes de suministro domiciliario.

Servicio Temporal: Es el que se presta a obras en construcción, espectáculos públicos no permanentes, y a otros servicios no residenciales de carácter ocasional, con una duración no superior a un año, prorrogable a juicio de Aguas de Morroa S.A E.S.P.

Suscriptor: Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.

Usuario: Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público domiciliario, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o comoreceptor directo del servicio.



DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO:

Las actividades de Fontanería se encaminan a trabajos de instalación de acometida, visita técnica y viabilidad del servicio, verificación en campo de daño en la red por parte de los operarios los cuales hacen un reporte de daño y/o PQR generada por los usuarios; también para empalmes cuando se realiza una obra nueva o en una reparación ocasionada por un daño o remodelación, previa visita de revisión de disponibilidad del servicio.

Al igual que para extensión de redes, daño de tubería matriz ocasionadas por aspectos como: sobré presiones, desgaste de accesorios, sedimento de terreno, sobrepeso de vehículos, carencia de ventosas, insuficiencia de diámetros, tubería obsoleta y para Instalación de domiciliarias por una nueva acometida.

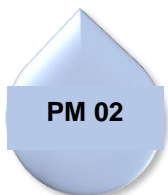
No.	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
TRABAJOS DE FONTANERÍA				
1	Generar orden de trabajo.	Determinar equipo humano necesario para hacer la intervención dependiendo del tipo y complejidad del daño o instalación	Verificar disponibilidad de personal de operarios	Director técnico operativo Supervisor Operario.
2	Realizar solicitud de insumos	Hacer solicitud de herramienta y material en almacén	Verificar si es Necesario utilizar maquinaria pesada informar al Director operativo para su posterior requisición y disponibilidad.	Supervisor Jefe recursos físicos
3	Implementar medidas de seguridad industrial	Señalizar el tramo de vía que puede ser o peatonal ayudándonos con vallas, colombinas y cinta de señalización	Constatar que el sitio de intervención o trabajo está libre de cualquier factor de riesgo	Supervisor Operario



4	Realizar la intervención	Hacer excavación si es necesario intervenir la red. Realizar instalación o reposición de red.	Verificar trabajos de los operarios	Supervisor Operario
5	Cerrar ordenes de trabajo	Descargar en el sistema la ejecución total de la orden de trabajo	Dejar consignado en bitácora las actividades realizadas, material usado y tiempo que se demoró la intervención	Supervisor Personal de apoyo Técnico

5.2.4 Procedimiento de Instalación de Acometidas Domiciliarias

PROCESO MISIONAL



AREA: Acueducto

PROCEDIMIENTO Instalación de Acometidas Domiciliaria

PM-02-01-04:

RESPONSABLE: Director Operativo

OBJETIVO: Garantizar la instalación del servicio de agua potable en los puntos que la red de distribución domiciliaria lo permita, para esto necesitamos hacer visitas y ejecución de trabajos en campo apoyados con herramienta de mano y dependiendo de la complejidad maquinaria y equipos de la empresa Aguas de Morroa S.A. E.S.P.

ALCANCE: Desde la identificación o reporte de los puntos donde se encuentra a problemática hasta la reparación y habilitación de la conducción de agua potable.

DEFINICIONES INHERENTES AL PROCEDIMIENTO

Acometida de acueducto: Derivación de la red local de acueducto que se conecta al registro de corte en el inmueble.

Acometida: derivación de la red de distribución que llega hasta el registro de corte de un usuario.



DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO:

No.	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
INSTALACIÓN DE ACOMETIDAS DOMICILIARIA				
1	Solicitud del servicio por parte del usuario o suscriptor proveniente de la Gerencia	Si hay disponibilidad, se notifica al usuario. De no haber disponibilidad para el servicio, se notifica al usuario mediante oficio, con base en las condiciones técnicas de la prestación del servicio definidas en el Contrato de Condiciones Uniformes.	instalan normalmente a una profundidad mínima de 1.0 m a la corona del tubo, pero a criterio del interventor debe definirse esta profundidad. El ancho de la zanja puede variar de acuerdo con las circunstancias. Pueden hacerse zanjas tan estrechas como el DE+100mm, es de DE+300mm, y máx recomendados de DE+600mm. Cuando hay agua sobre el tro tubo de la zanja debe evacuarse para matre la zanjaseca que la tubería sea instalada y rellena al menos un diámetro sobre la de tubería para evitar flotación. (DE = Diámetro Externo)	Director Operativo Operario
2	Generar orden de trabajo	Determinar equipo humano necesario para hacer la intervención dependiendo del tipo y complejidad del daño o instalación	Verificar disponibilidad de personal de operarios	Director Operativo
3	Realizar solicitud de insumos	Hacer solicitud de herramienta y material en almacén	Verificar si es Necesario utilizar maquinaria pesada e informar al área operativa para su	



			posterior requisición y disponibilidad.	
4	Implementar medidas de seguridad industrial	Señalizar el tramo de vía que puede ser vehicular o peatonal ayudándonos con vallas, colombinas y cinta de señalización	Constatar que el sitio de intervención o trabajo está libre de cualquier factor de riesgo	Operario
5	Realizar la intervención para la instalación de la acometida	<p>Verificar el diámetro de la tubería y la clase para saber qué clase de accesorios instalar (PVC u otros). Las acometidas de tubería PVC se harán mediante un collar de PVC o galápago construido en PVC</p> <p>Se limpia muy bien la tubería y los accesorios. Las perforaciones de la tubería principal se efectuarán en un costado del tubo, de manera que formen un ángulo de 45° con la horizontal, y la tubería se tendrá de tal manera que llegue normal al parámetro de la edificación.</p> <p>La perforación se efectuará en la parte superior del tubo en caso que por razones especiales no se pueda efectuar de la manera indicada.</p> <p>En ambos casos el</p>	<p>Verifica con el usuario el sitio donde se ubicará el medidor, que nunca podrá ser dentro de la vivienda ni en el antejardín. Se instala el medidor en el registro de corte a través de niple que trae el medidor. Una vez instalada la tubería hasta la llave de paso, se probará la misma abriendo completamente las llaves de incorporación y de paso hasta que salga el aire, después se cerrará la última y se determinará si existen escapes</p>	Operario
	Realizar la intervención para la instalación de la acometida			

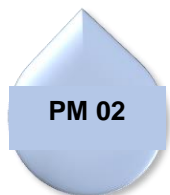


		<p>collar estará equipado con un empaque de caucho osimilar que actúe como material sellante entre el cuerpo de la tubería y laabrazadera.</p> <p>Proceder a romper el tubo a través del registro de incorporación con taladro manual. El orificio debe ser de ½”</p> <p>Ubicar en el registro de incorporación un PF “macho” y la manguera hasta donde va a quedar. Generalmente esta debe quedar en el andén donde se le pone otro PF “macho” y un registro de corte donde ira instalado el medidor</p>		
6	Cerrar ordenes de trabajo	Soporte de ejecución total de la orden de trabajo	Dejar consignado en bitácora las actividades realizadas, material usado, maquinaria y tiempo que se demoró la intervención	Director Operativo

5.2.5 Procedimiento Extensión redes de Acueducto



PROCESO MISIONAL



AREA: Acueducto
PROCEDIMIENTO Extensión redes de Acueducto
PM-02-01-05:
RESPONSABLE: Director Operativo

OBJETIVO: Garantizar la extensión de redes de acueducto que sean autorizadas para ampliar de acuerdo a la demanda del servicio y complejidad.

ALCANCE: Desde la Verificación de los tramos según el plan de ordenamiento territorial y proyecciones del plan maestro de acueducto, hasta a extensión de las redes de acueducto.

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO:

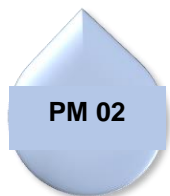
No.	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
EXTENSIÓN REDES DE ACUEDUCTO				
1	Realizar la programación de las extensiones o renovaciones de redes	Generar orden de trabajo. Determinar equipo humano necesario para hacer la intervención	Se debe suspender el servicio temporalmente, para poder realizar la instalación en dado caso de que no exista sectorización sobre la zona a intervenir	Director operativo
2	Realizar solicitud de insumos	Hacer solicitud de herramienta y material en almacén	Verificar si es necesario utilizar maquinaria pesada informar a área operativa para su posterior requisición y disponibilidad.	Director operativo
3	Implementar medias de seguridad industrial	Señalizar el tramo de vía que puede ser vehicular o peatonal ayudándonos con	Constatar que el sitio de intervención o trabajo está libre de cualquier factor de	Operario



		vallas, colombinas y cinta de señalización	riesgo	
4	Realizar la intervención para la extensión de redes	<p>Se realiza la excavación de mínimo de 1.00 mt. De profundidad y lo más cercano posible al andén o zona verde teniendo en cuenta los lineamientos del decreto 0330. Realizar el procedimiento de instalación de capa con arena la cual debe tener mínimo 10 cm en el lecho o base y por encima debe tener 10 cm igualmente como recubrimiento</p> <p>Se realiza la instalación de tubería y accesorios desde el empalme en la tubería principal</p>	<p>Extender la tubería a lo largo de la orilla de la zanja y ubicarla de manera que la alineación permita facilidad en la unión. Una vez se concluya la instalación de la tubería, se realiza la prueba hidrostática y se instalara un manómetro para verificar las presiones del tramo instalado, el cual orientara si existe algún tipo de fuga en los empalmes o a largo de la tubería, cumpliendo con los lineamientos exigidos según decreto 0330 del RAS</p>	Operario
5	Cerrar ordenes de trabajo	Descargar en el sistema la ejecución total de la orden de trabajo	Dejar consignado en bitácora las actividades realizadas, material usado, maquinaria y tiempo que se demoró la intervención	operario



**5.2.6 Procedimiento para el Mantenimiento preventivo de la red y accesorios
PROCESO MISIONAL**



AREA: Acueducto
PROCEDIMIENTO Mantenimiento preventivo de la red y accesorios
PM-02-01-06:
RESPONSABLE: Director Operativo

OBJETIVO: Identificar falencias en el funcionamiento de la red de distribución de agua potable logrando así un plan de mantenimiento preventivo ahorrando costos en reposición de redes e instalación de accesorios con los que ya cuenta el sistema y estén en funcionamiento

ALCANCE: Desde la elaboración de plan de mantenimiento preventivo de la red y acceso, hasta lograr el funcionamiento y continuidad del servicio para disminuir costos en reposición de redes y accesorios.

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO:

No.	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE LA RED Y ACCESORIOS				
1	Programación actividades de mantenimiento	Programar las actividades de mantenimiento de acuerdo al Plan de Mantenimiento Preventivo del Sistema de Distribución que se traza anualmente	Dejar constancia de la actividad en el Plan Diario de Trabajo	Director Operativo
2	Expedición Orden de Trabajo	Determinar equipo humano necesario para hacer la intervención	Verificar que se cuente con los elementos e insumos necesarios para llevar a cabo la actividad de mantenimiento. Tener en cuenta todas las medidas de seguridad industrial para la actividad a desarrollar	Operario



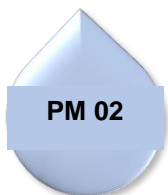
3	Desarrollar actividad de limpieza y mantenimiento	La limpieza de la red y accesorios, se hace a través de purgas las cuales consisten en abrirlas válvulas o hidrantes, previamente identificadas en el plano de ubicación de accesorios y dejar que corra por determinado tiempo una cantidad de agua para verificar su turbiedad	Verificar que el agua tome un tono más claro o baje la turbiedad, en ese momento se da por terminada la actividad de limpieza.	Operario
4	Cerrar la orden de trabajo,	Realizar el cierre de la ejecución total de la orden de trabajo	Dejar consignado en bitácora las actividades realizadas, material usado y tiempo que demoró la intervención	Operario

5.2.7 Procedimiento Reparación de daños

Dirección: Carrera 7 # 9-37, Barrio La Plaza
E-Mail: aguasdemorroasaesp2020@hotmail.com
Morroa – Sucre



PROCESO MISIONAL



AREA: Acueducto
PROCEDIMIENTO Reparación de daños
PM-02-01-07:
RESPONSABLE: Director Operativo

OBJETIVO: Atender los reportes de daños presentados en la red de distribución de agua potable logrando así el mantenimiento correctivo eficiente.

ALCANCE: Desde la recepción de la necesidad del daño, visita a terreno y ejecución de labores en campo hasta la habilitación de la red y registro de actividad.

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO:

No.	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
REPARACIÓN DE DAÑOS				
1	Generar orden de trabajo	Recibir por medio de reporte de daños de empleados o en su defecto solicitud por recepción a través de PQR o por otro medio	Se identifica el tipo de daño si es en tubería, red principal o línea domiciliaria	Director Técnico Operativo
2	Registro diario de trabajo	Designar operario para dirigirse al sitio. Hacer solicitud de herramienta y material en almacén.	Tener en cuenta todas las medidas de seguridad industrial para la actividad a desarrollar.	Operario
3	Desarrollar las actividades de reparación de daños	Efectuar la respectiva excavación para ubicar el tubo. Realizar la limpieza del área y se ubica el daño. Una vez ubicada se procede a cortar en ambos sentidos del	Una vez se concluya la instalación de la tubería, se realiza la prueba hidrostática y se instala un manómetro para verificar las presiones del tramo instalado, el cual orientara si existe algún tipo de fuga en los empalmes a largo	Operario

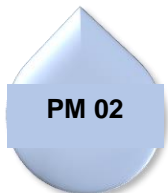


		<p>tuboprincipal. Posteriormente se instala un niple según la medida necesaria.</p> <p>Efectuar los empalmes con uniones de reparación dependiendo del diámetro.</p> <p>Ejecutar prueba de inexistencias de fugas abriendo las válvulas.</p> <p>Para reparar daños en redes domiciliarias: si hay necesidad se suspende el servicio. Se verifica el material si es en PVC o manguera PF., y se procede de la misma manera que con tubería madre.</p>	<p>de la tubería, cumpliendo con los lineamientos exigidos según Decreto 0330 del RAS</p> <p>Se procede a hacer recubrimiento colchón con material seleccionado de arena y se compacta</p>	
4	Cerrar orden de trabajo,	Se realiza el Registro de la labor realizada	Dejar consignado en bitácora las actividades realizadas, material usado, maquinaria y tiempo que se demoró la intervención.	Operario

5.2.8 Procedimiento Revisión de redes de Alcantarillado



PROCESO MISIONAL



AREA: Alcantarillado
PROCEDIMIENTO Revisión de redes de alcantarillado
PM-02-02-01:
RESPONSABLE: Director Operativo

OBJETIVO: Realizar la revisión de las redes de alcantarillado logrando así el mantenimiento correctivo efectivo.

ALCANCE: Desde la recepción de la necesidad del daño, visita a terreno y ejecución de labores en campo hasta la habilitación de la red de alcantarillado y registro de actividad.

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO:

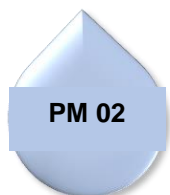
No.	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
REVISIÓN DE REDES DE ALCANTARILLADO				
1	Verificación en campo de daño en la red por parte de los operarios los cuales hacen un reporte de daño y/o PQR generada por usuarios	Generar orden de trabajo	Determinar equipo necesario para hacer la intervención, dependiendo del tipo y complejidad del daño. Hacer solicitud de herramienta y material en almacén, maquinaria pesada para requisición y disponibilidad	Director Operativo
2	Desarrollar las actividades de revisión de redes	Hacer excavación si es necesario intervenir la red. Realizar instalación de red. Para daños en cámaras de inspección reparar el tipo de daño de manera puntual ya sea con material de	Verificar que se cumpla con todas las medidas de seguridad industrial para la actividad a desarrollar en espacio confinado	Operario



		mampostería o estructural		
3	Cerrar orden de trabajo	Registrar a actividad ejecutada	Dejar consignado en bitácora las actividades realizadas, material usado, maquinaria y tiempo que se demoró la intervención	Operario

5.2.9 Procedimiento limpieza de Manjol

PROCESO MISIONAL



AREA: Alcantarillado
PROCEDIMIENTO Limpieza de Manjol
PM-02-02-02:
RESPONSABLE: Director Operativo

OBJETIVO: Realizar la revisión de manjoles logrando así el mantenimiento preventivo y correctivo para garantizar el flujo permanente de aguas servidas a través de tuberías.

ALCANCE: Desde la recepción de la necesidad del mantenimiento, visita a terreno y ejecución de labores en campo hasta el registro de actividad.

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO:

No.	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
LIMPIEZA DE MANJOL				
1	Generar orden de trabajo	Hacer solicitud de herramienta y/o insumos necesarios para la actividad de limpieza de manjol	Verificar que se cumpla con todas las medidas de seguridad industrial para la actividad	Director Operativo



AGUAS DE MORROA S.A. E.S.P.



COD
VER
FEC

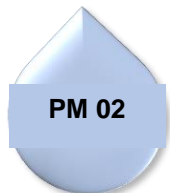
2	Desarrollo de actividades de mantenimiento	Realizar labores de mantenimiento tales como retiro de materiales sólidos y sedimentación del sistema	Verificar que las actividades de limpieza se lleven a cabo en su totalidad	Operario
3	Cerrar la orden de trabajo	Hacer un reporte de actividades realizadas, tomar registro fotográfico	Dejar consignado en bitácora las actividades realizadas, material usado, tiempo que se demoró la intervención	operario

5.2.10 Procedimiento Sondeo de Redes

Dirección: Carrera 7 # 9-37, Barrio La Plaza
 E-Mail: aguasdemorroasaesp2020@hotmail.com
Morroa – Sucre



PROCESO MISIONAL



AREA: Alcantarillado
PROCEDIMIENTO Sondeo de Redes
PM-02-02-03:
RESPONSABLE: Director Operativo

OBJETIVO: Dar cumplimiento a la programación de mantenimiento preventivo o correctivo para reducir las emergencias por obstrucción en las redes de alcantarillado.

ALCANCE: Desde la elaboración del plan de mantenimiento de redes de alcantarillado, ejecución de labores en campo hasta el registro de actividad.

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO:

No.	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
SONDEO DE REDES				
1	Programación actividades de sondeo en redes	Elaborar orden de trabajo para sondeo de redes	Hacer solicitud de herramienta y/o insumos necesaria para la actividad. Asignar personal y trasladarse al sitio de trabajo	Director operativo
2	Desarrollo de actividades de sondeo de redes	Se realiza la actividad de campo interviniendodesde el pozo final hasta el inicial con ayuda de equipo de sonda, dejando la red totalmente funcional Si el sondeo de red no se puede ejecutar, hacer reporte de novedad para posterior a esto hacer una reposición de red.	Verificar que se cumpla con todas las medidas de seguridad industrial para la actividad.	Operario



AGUAS DE MORROA S.A. E.S.P.



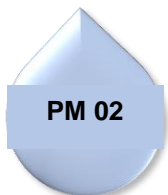
COD
VER
FEC

3	Generar reporte de actividad desarrollada	Revisa el informe de las actividades desarrolladas	Se realiza la verificación y seguimiento de las actividades adelantadas	Director Operativo
4	Cerrar la orden de trabajo	Generar reporte de la actividad. Se archiva el reporte y registro fotográfico en bitácora	Dejar consignado en bitácora las actividades realizadas, material usado, maquinaria y tiempo que se demoró la intervención	Operario

Dirección: Carrera 7 # 9-37, Barrio La Plaza
E-Mail: aguasdemorroasaesp2020@hotmail.com
Morroa – Sucre



5.2.11 Procedimiento Atención al Usuario



PROCESO MISIONAL

AREA:	Atención al Usuario
PROCEDIMIENTO	Atención al usuario
PM-02-03-01:	
RESPONSABLE:	Auxiliar Administrativo PQR

OBJETIVO: Direccionar oportunamente y dentro de los parámetros legales, las ordenes de trabajo y/o Ordenes de Revisión Domiciliaria generadas por un P.Q.R., presentado por nuestros suscriptores, suscriptores potenciales o usuarios, que estén relacionados con los servicios que presta **AGUAS DE MORROA S.A. E.S.P.**, con el propósito de mejorar la calidad en el servicio.

ALCANCE: Desde momento en que el Auxiliar Administrativo P.Q.R. elabora la orden de trabajo y/o Orden de Revisión Domiciliaria para dar trámite al P.Q.R., presentado por el suscriptor o usuario.

DEFINICIONES INHERENTES AL PROCEDIMIENTO:

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona con relación a la conducta irregular de uno o varios servidores públicos en ejercicio de sus funciones.

Reclamo: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación de un servicio.

SuGerencia: Es la proposición, idea o indicación que se ofrece o se presenta ante una Entidad para incidir o mejorar un proceso, cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio.

Solicitud de información: Facultad que tienen todas las personas de solicitar y obtener acceso a la información de la Entidad.

Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y sus necesidades.

Servicio al cliente: Interacción entre la organización y el cliente a lo largo del ciclo de vida del producto.



Usuario/ Cliente: Persona que utiliza, demanda y elige los servicios de la Empresa. Entorno a él se organizan todos los servicios que se prestan la Empresa

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO:

No.	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
ATENCION AL USUARIO				
1	Atención al Usuario de Forma inmediata	<p>Brindar atención personalizada e información sobre la necesidad expuesta del suscriptor potencial o usuario</p> <p>Registrar y diligenciar la información suministrada por el suscriptor potencial o usuario en el formato de peticiones, quejas y reclamos. Firmar una copia del documento P.Q.R. como constancia de recibida la petición, queja y/o reclamación; y entrega una copia del mismo, al suscriptor y/o usuario</p>	<p>Verificar el tipo de necesidad que manifiesta el usuario y explica los pasos a seguir para atender lo expuesto y concluir satisfactoriamente el evento presentado</p> <p>Verificar que el formato fue bien diligenciado</p> <p>Constatar que el usuario firme la copia del P.Q.R. y que recibala copia</p>	Auxiliar administrativo P.Q.R.
2	Atención al Usuario proceso en tramite	<p>Recibir las peticiones, quejas, reclamos y su Gerencias de los diferentes suscriptores y/o usuarios de la Empresa, ya sea de manera presencial, por escrito, vía telefónica, correo electrónico o por la página web de la Empresa</p> <p>Registrar y diligenciar</p>	<p>Brindar atención personalizada e información sobre la necesidad del suscriptor, suscriptor potencial o usuario, indicándole los pasos a seguir para atender lo expuesto y concluir satisfactoriamente el evento presentado</p> <p>Firmar una copia del documento P.Q.R.</p>	Auxiliar administrativo P.Q.R.



AGUAS DE MORROA S.A. E.S.P.



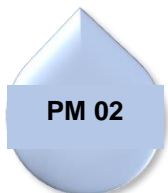
COD
VER
FEC

		la información suministrada por el suscriptor, suscriptor potencial o usuario en el Formato de peticiones, quejas y reclamos.	como constancia de recibida la petición, queja y/o reclamación; y entrega una copia del mismo, al suscriptor y/o usuario	
--	--	---	--	--

Dirección: Carrera 7 # 9-37, Barrio La Plaza
E-Mail: aguasdemorroasaesp2020@hotmail.com
Morroa – Sucre

5.2.12 Procedimiento Recepción y cierre de PQR

PROCESO MISIONAL



AREA: Atención al Usuario
PROCEDIMIENTO Recepción y cierre de PQR
PM-02-03-02:
RESPONSABLE: Auxiliar Administrativo PQR

OBJETIVO: Recibir y gestionar oportunamente y dentro de los términos legales, las PQR generadas por un usuario, que estén relacionados con los servicios que presta **AGUAS DE MORROA S.A. E.S.P.**, con el propósito de culminar a solicitud.

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO:

No.	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
RECEPCIÓN Y CIERRE DE PQR				
1	Recepción de la PQR	Se recibe solicitud por parte de usuario, por los distintos canales de comunicación (Buzón, correo electrónico, pagina web de la empresa, verbal, telefónica, diligenciamiento de formato)	Líneas o canales de atención	Auxiliar administrativo PQR
2	Análisis de la PQR	Evalúa la PQR en términos de su severidad, implicaciones de seguridad, complejidad e impacto. De acuerdo a la temática, se informa a Gerencia, jurídica o dirección operativa	Entrevistas, investigación según el caso	Auxiliar administrativo PQR, gerente, director operativo, jurídica
3	Investigación de la PQR	Se investiga la causa que generó la PQR, da respuesta a	Recolección de datos e información del	Auxiliar administrativo PQR



		Gerencia y Dirección operativa según e caso y toma las medidas necesarias para evitar la reincidencia. Tiempo compromiso para dar respuesta es de 48 horas. Si la PQR requiere mayor investigación, o de otros elementos, tales como estudios y demás soporte para proporcionar respuesta, el plazo para realizar la contestación puede extenderse hasta seis (6) días hábiles.	caso.	
4	Gestión de la PQR	Se recolecta información relacionada con: Una descripción detallada de los hechos. Datos de apoyo (hora y fecha de lo ocurrido. De ser posible, nombre de la(s) persona(s) involucrada(s). Los productos o prácticas objeto de la PQR. La solución buscada por el solicitante/reclamante . Acción inmediata a tomar (si se requiere). Fecha límite de respuesta.	Recolección de datos e información del caso.	Auxiliar administrativo PQR
5	Notificación del análisis y gestión	Una vez que realice la investigación y obtenga sus conclusiones, debe notificar a Gerencia el resultado de las mismas, a fin de	Recolección de datos e información del caso.	Auxiliar administrativo PQR



AGUAS DE MORROA S.A. E.S.P.



COD
VER
FEC

		transmitir la respuesta al cliente.		
6	Proyección de respuesta a usuario	Se redacta respuesta, asegurándose que ésta sea oportuna y concreta.	Comunicado de respuesta	Auxiliar administrativo PQR
7	Cierre de a PQR	Diligenciar en formato de consolidado y seguimiento de PQR, cerciorarse del recibido de comunicación. En caso negativo, se establece comunicación con el usuario, para que ofrezca otra vía de recepción de la respuesta. En caso positivo, actualiza base de datos y le asigna en la casilla "cerrada".	Base de datos PQR	Auxiliar administrativo PQR

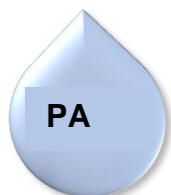
Dirección: Carrera 7 # 9-37, Barrio La Plaza
E-Mail: aguasdemorroasaesp2020@hotmail.com
Morroa – Sucre



5.3 PROCESO DE APOYO

Incluye todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora.

5.3.1 Procedimiento Provisión de cargos y/o vinculación del personal



PROCESO DE APOYO

AREA:	TALENTO HUMANO
PROCEDIMIENTO	Provisión de Cargos y/o vinculación de personal.
PA-03-01-01:	
RESPONSABLE:	Gerencia

OBJETIVO: Establecer un mecanismo de control que permita gestionar el ingreso de personal idóneo y competente para llevar a cabo eficaz y eficientemente las diferentes responsabilidades de los cargos establecidos en la planta global de **AGUAS DE MORROA S.A. E.S.P.**, mediante el cumplimiento del perfil solicitado, los requisitos y las competencias, establecidas en el manual de funciones de la empresa y las normas que rigen la materia.

ALCANCE: Aplica para satisfacer las necesidades de requerimiento de personal de **AGUAS DE MORROA S.A. E.S.P.**, en todos los niveles establecidos en la estructura organizacional de la empresa.

Inicia con las necesidades de personal y existencia de la vacante y finaliza con la provisión de ésta.

DEFINICIONES INHERENTES AL PROCEDIMIENTO

Competencias. Capacidad de una persona para desempeñarse en diferentes contextos y con base en requerimientos de calidad y resultados esperados en el sector público, las funciones inherentes a un empleo, capacidad que está determinada por los conocimientos, destrezas, habilidades, valores, actitudes y aptitudes que debe poseer y demostrar el empleado público.

Empleo. Conjunto de funciones, tareas, competencias y responsabilidades que se asignan a una persona, con el propósito de satisfacer el cumplimiento de los planes de desarrollo y los fines del Estado. (Art. 19 de la Ley 909 de 2004 y art. 2



del Decreto 770 de 2005).

Manual de Funciones, Requisitos y Competencias Laborales. Es una herramienta de gestión de talento humano que permite establecer las funciones, requisitos y competencias laborales de los empleos que conforman la planta de personal de la empresa; así como los requerimientos de conocimiento, experiencia y demás competencias exigidas para el desempeño de éstos.

Nombramiento Ordinario. Es el tipo de nombramiento que se le hace a una persona para proveer un cargo de libre nombramiento y remoción.

Vacante. Empleo que no se encuentra ocupado por algún servidor público.

Acto administrativo: Toda declaración unilateral de voluntad realizada en el ejercicio de la función administrativa, que produce efectos jurídicos individuales de forma inmediata.

Trabajador oficial: Son vinculados mediante contrato de trabajo, cuyas condiciones en cuanto a modo, lugar, tiempo de duración, remuneración, entre otros aspectos, son establecidas de común acuerdo entre la Entidad y el trabajador y complementadas con lo previsto en los respectivos reglamentos internos de trabajo, pactos o convenciones colectivas y lo señalado en la ley, específicamente, para esta clase de servidores.

Empleado público: Están vinculados a la administración mediante una relación legal y reglamentaria, estos son nombrados y posesionados en los respectivos empleos que han sido creados, de conformidad con la nomenclatura, clasificación, funciones, requisitos y grado salarial, expresamente previstos en las normas.

Historia Laboral: Es una serie documental de manejo y acceso reservado por parte de la SubGerencia - Gestión de Talento Humano, en donde se conservan cronológicamente todos los documentos de carácter administrativo relacionados con el vínculo laboral que se establece entre el servidor público y la Entidad.

Evaluaciones médicas ocupacionales de ingreso: Son aquellas que se realizan para determinar las condiciones de salud física, mental y social del trabajador antes de su contratación, en función de las condiciones de trabajo a



las que estaría expuesto, acorde con los requerimientos de la tarea y perfil del cargo.

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO:

N o	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
PROVISIÓN DE CARGOS Y/O VINCULACIÓN DE PERSONAL				
1	Identificar la Necesidad de contratación.	Revisar las vacantes disponibles en la planta de personal	Vacantes planta de personal	Área solicitante Gerencia
2	Informar a la Gerencia.	Presentar al agente especial las vacantes de la planta de personal	Vacantes planta de personal	Gerente
3	Evaluar viabilidad y factibilidad de contratación.	Establecer la prioridad de la contratación y disponibilidad presupuestal	Disponibilidad presupuestal	Administrativa
4	Establecer perfil vacante	Verificar y confrontar el perfil del cargo a proveer con lo establecido en el Manual de Funciones, Requisitos y Competencias Laborales de la empresa.	Manual de funciones, requisitos y competencias laborales	Gerente
5	Publicación del perfil requerido.	Revisar manual de funciones y perfil del cargo a proveer	Publicación página Web	Gerencia Sistemas
6	Recepción de hojas de vida.	Recibir las hojas de vida de los aspirantes	Manual de funciones, requisitos y competencias laborales	Administrativa Subgerente



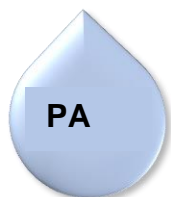
7	Revisión y selección de hojas de vida que cumplen el perfil requerido.	Revisar y solicitar los soportes correspondientes, ver cumplimiento de requisitos, para trámite de vinculación. Nota. En caso de que no cumpla con los requisitos informar la situación a la instancia correspondiente.	Revisión manual de funciones del cargo a proveer	Gerente
8	Citación a entrevistas.	Realizar comunicación al candidato para convocatoria a entrevista.	Llamada telefónica o Correo electrónico con citación	Gerente
9	Selección del candidato	Se toma la decisión por parte del agente especial el candidato seleccionado.	Informa al subgerente para inicio de trámite de vinculación	Administrativa
10	Solicitud de documentación y validación de los soportes de hoja de vida.	Informar al aspirante los documentos respectivos.	Llamada telefónica o Correo electrónico	Gerente
11	Elaboración y revisión del acto administrativo o Contrato de Trabajo	Proyectar el acto administrativo de nombramiento o Contrato de Trabajo y pasar para revisión y tramite. Revisar el proyecto del acto administrativo o Contrato de Trabajo y tramitar la firma del Agente Especial.	Acto administrativo o contrato de trabajo (según corresponda)	Gerente Asesor Jurídico
12	Firmar acto Administrativo o Contrato de Trabajo	Se firma el acto administrativo o Contrato de Trabajo	Acto administrativo o contrato de trabajo debidamente firmado (según corresponda)	Administrativa Nuevo Trabajador Oficial
13	Elaborar y notificar comunicación de nombramiento.	Comunicar el nombramiento al candidato seleccionado	Llamada telefónica	Gerente
14	Coordinar la práctica del Examen médico	Coordinar para que se le practique el examen médico ocupacional de ingreso al aspirante.	Orden de servicios	Gerente Nuevo funcionario



15	Proyectar acta de posesión (solo para cargos de Libre nombramiento y remoción)	Proyectar el acta de posesión y pasar para revisión y trámite.	Proyecto de Acta de posesión	Gerente Asesor Jurídico
16	Realizar posesión (solo para cargos de Libre nombramiento y remoción)	Revisar el acta y coordinar para el evento de firmas de quien toma posesión como de quien da posesión. Oficializándose así el ingreso del nuevo funcionario.	Acta de posesión Firmada	Gerente
17	Realizar afiliaciones	Diligenciar los formatos y/o documentos correspondientes de afiliación al sistema de Seguridad Social, Caja de Compensación Familiar.	Formatos de afiliación correspondientes	Gerente
18	Adelantar la apertura de historia laboral	Recibir los documentos de ingreso del nuevo funcionario, organizar y dar apertura a la historia laboral, de acuerdo con las normas vigentes.	Historial laboral	Gerente Secretaria de Gerencia
19	Realizar inducción y presentación del funcionario en la dependencia	Posesionado el funcionario, presentar en la dependencia y comunicar al jefe para que realice la inducción en el puesto de trabajo.	Acta de inducción	Gerente Jefe de dependencia
20	Registrar la información del nuevo funcionario en el SIGEP	Ingresar los datos básicos del nuevo funcionario en el aplicativo del SIGEP.	SIGEP	Gerente



5.3.2 Procedimiento capacitación del personal



PROCESO DE APOYO

AREA: TALENTO HUMANO
PROCEDIMIENTO Capacitación del personal.
PA-03-01- 02:
RESPONSABLE: Gerencia

OBJETIVO: Orientar las necesidades de capacitación y formación de los funcionarios de **AGUAS DE MORROA S.A. E.S.P.**, que permita mejorar su desempeño laboral para contribuir al cumplimiento de la misión y objetivos institucionales.

ALCANCE: Inicia con el diagnóstico de necesidades de capacitación y formulación del Plan de Capacitación de **Aguas de Morroa S.A. E.S.P.**, y culmina con la evaluación del mismo.

DEFINICIONES INHERENTES AL PROCEDIMIENTO

Plan de Capacitación: Es el conjunto coherente de acciones de capacitación y formación, que, durante un periodo de tiempo y a partir de unos objetivos específicos, facilita el desarrollo de competencias, el mejoramiento de los procesos de la empresa y el fortalecimiento de la capacidad laboral de los empleados a nivel individual y de equipo.

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO:

No.	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
CAPACITACIÓN DEL PERSONAL				
1	Realizar Diagnóstico de Necesidades de capacitación	Solicitar mediante oficio a cada una de las áreas de la empresa realizar el diagnóstico de necesidades de capacitación para el personal a cargo.	Oficio de solicitud de necesidades de capacitación	Gerencia Directores y/o jefes de área
2	Consolidar y Priorizar las Necesidades de Capacitación	Consolidar y priorizar las necesidades de capacitación a partir de la información presentada por cada dependencia.	Listado de Necesidades Identificadas	Gerencia Directores y/o jefes de área



3	Formular el Plan de Capacitación	Formular el Plan de Capacitación de la vigencia, de acuerdo con la información obtenida a partir del diagnóstico de necesidades de capacitación.	Plan deCapacitación	Gerencia Directores y/o jefesde área
4	Identificar las Necesidades de Capacitación	Identificar los temas de capacitación y capacitador (interno – externo), que harán parte delPlan.	Listado de entidades y temas	Gerencia Directores y/o jefesde área Directores y/o jefesde área
5	Presentación y aprobación del Plan de Capacitación	Presentar el plan al Gerente, para su aprobación, la cual debe ser adoptado a travésde acto administrativo.	Acto administrativo de adopción	Gerente
6	Establecer la Logística	Para cada uno de los eventos de capacitación, es necesario gestionar el salón y la logística; adicionalmente preparar los demás aspectos que permitan el adecuado desarrollo de los eventos (tablero, marcadores y agenda, entre otros).	Solicitud del salón y equipos tecnológicos	Gerencia
7	Realizar Convocatorias	Implementar el plan formulado, a través de las convocatorias para participar en los diferentes eventos de capacitación. Las convocatorias como mínimo deben incluir: la denominación del evento, fechas, horarios y lugar de realización del evento.	Comunicado interno, circular y/o Correo institucional	Directores y/o jefesde área Gerencia
8	Desarrollar de lasActividades deCapacitación	Desarrollar los cursos, conferencias, talleres u otros eventos de capacitación, correspondientes a las convocatorias e	Lista de Asistentes	Gerencia



AGUAS DE MORROA S.A. E.S.P.



COD
VER
FEC

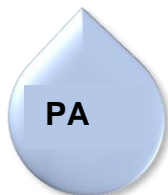
		inscripciones realizadas.		
9	Evaluar la Satisfacción de la Capacitación	Evaluar la Capacitación, a través del formato de Evaluación de Satisfacción dispuesto para tal fin.	Evaluación de Satisfacción	Gerencia

Dirección: Carrera 7 # 9-37, Barrio La Plaza
E-Mail: aguasdemorroasaesp2020@hotmail.com
Morroa – Sucre



5.3.3 Procedimiento Retiro de personal y entrega del cargo o puesto de trabajo

PROCESO DE APOYO



AREA:	TALENTO HUMANO
PROCEDIMIENTO PA-03-01-03:	Retiro de personal y entrega del cargo o puesto de trabajo.
RESPONSABLE:	Gerencia

OBJETIVO: Establecer pautas para facilitar el trámite que debe realizar un funcionario de la Empresa de Servicios Públicos de **AGUAS DE MORROA S.A. E.S.P.**, al momento de su desvinculación y/o retiro según el tipo de contratación; garantizando la entrega del puesto de trabajo, de los elementos devolutivos o de consumo controlado, documentos, archivos, claves y otros requeridos para la labor.

ALCANCE: Inicia con la finalización de la labor por parte de un funcionario de Aguas de Morroa S.A. E.S.P., y culmina con la entrega de elementos, documentos, archivos, claves de acceso a los aplicativos y demás enseres a su cargo durante la relación laboral. Se exceptúan los casos de muerte o abandono del cargo.

DEFINICIONES INHERENTES AL PROCEDIMIENTO

Causales de retiro: Son las condiciones establecidas por la Ley para el retiro del servicio de quienes estén desempeñando empleos de libre nombramiento y remoción.

Renuncia: Toda persona que sirva un empleo de voluntaria aceptación puede renunciarlo libremente en cualquier tiempo. La renuncia se produce cuando el empleado manifiesta por escrito, de forma espontánea e inequívoca, su decisión de separarse del servicio.

Presentada la renuncia, su aceptación por la autoridad competente se producirá por escrito, y en el acto administrativo correspondiente deberá determinarse la fecha en que se hará efectiva, que no podrá ser superior a treinta (30) días de su presentación.

Declaración de Insubsistencia: En cualquier momento podrá declararse insubsistente aun nombramiento ordinario, sin motivar la providencia, de acuerdo

Dirección: Carrera 7 # 9-37, Barrio La Plaza
E-Mail: aguasdemorroasaesp2020@hotmail.com
Morroa – Sucre



AGUAS DE MORROA S.A. E.S.P.



COD
VER
FEC

con la facultad discrecional que tiene el nominador de nombrar y remover libremente sus empleados.

Retiro por Pensión: El empleado que reúna los requisitos determinados para gozar de pensión de retiro por jubilación, por edad o por invalidez, cesará en el ejercicio de funciones en las condiciones y términos establecidos en la Ley 100 de 1993 y demás normas que la modifiquen, adicionen, sustituyan o reglamenten.

Retiro Forzoso: Procederá cuando el servidor cumple la edad de retiro, establecido en la Ley para los funcionarios públicos.

Retiro del servicio por destitución: El retiro del servicio por destitución solo es procedente como sanción disciplinaria y con la plena observancia del procedimiento señalado en las normas disciplinarias vigentes.

Terminación por retiro voluntario: Hace referencia cuando un trabajador decide voluntariamente y libremente retirarse de la empresa argumentando situaciones personales de distinta índole.

Por despido: Es aquella donde se decide unilateralmente por parte de la empresa la terminación de la relación laboral, soportado en lo estipulado en el Reglamento Interno de Trabajo y demás normas aplicables.

Acta de entrega puesto de trabajo: Documento con el cual un funcionario deja constancia de la entrega formal del puesto de trabajo al superior inmediato, o a quien éste designe, en caso de retiro definitivo.

Evaluaciones médicas ocupacionales de egreso: Aquellas que se deben realizar al trabajador cuando se termina la relación laboral. Su objetivo es valorar y registrar las condiciones de salud en las que el trabajador se retira de las tareas o funciones asignadas. El empleador deberá informar al trabajador sobre el trámite para la realización de la evaluación médica ocupacional de egreso.

Historia Laboral: Es una serie documental de manejo y acceso reservado por parte de la Gerencia - Talento Humano, en donde se conservan

Dirección: Carrera 7 # 9-37, Barrio La Plaza
E-Mail: aguasdemorroasaesp2020@hotmail.com
Morroa – Sucre



cronológicamente todos los documentos de carácter administrativo relacionados con el vínculo laboral que se establece entre el servidor público y la Entidad

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO:

No.	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
RETIRO DE PERSONAL Y ENTREGA DEL CARGO O PUESTO DE TRABAJO POR RENUNCIA				
1	Recibir renuncia del funcionario.	El servidor público presenta renuncia mediante comunicación escrita dirigida al gerente.	Oficio de presentación de renuncia	Funcionario
2	Revisar Historial laboral del funcionario..	Determinación del tipo de vinculación a la empresa.	Historia laboral	Gerente
3	Elaborar acto administrativo u oficio de aceptación de renuncia.	Se proyecta y revisa acto administrativo u oficio de aceptación de renuncia para legalizar la desvinculación del funcionario.	Resolución u oficio de aceptación de renuncia	Gerente Asesor jurídico
4	Entrega de documento de aceptación	Entregar al funcionario el acto administrativo u oficio, mediante el cual se le informa la aceptación de la renuncia. A través de oficio escrito se le informa los requisitos que debe cumplir para hacer entrega formal del cargo.	Resolución y Oficio	Gerente
5	Evaluación médica de Retiro	Asistir al lugar indicado por el área de talento humano, para practicarse la evaluación médica ocupacional de retiro. Máximo dentro de los cinco (5) días siguientes a la efectividad del retiro.	Resultado del Examen médico de retiro	Funcionario



6	Incluir novedad en nómina y liquidar prestaciones sociales.	Se informa al área financiera el retiro del Servidor Público con el fin de que realice los trámites para el registro de la novedad de retiro presentada en los aplicativos que dispone la entidad para tal fin. Así mismo deberá realizar la liquidación de las prestaciones sociales a que tiene derecho el servidor público saliente y entregar al área de Talento Humano.	Documento de liquidación de Prestaciones Sociales. Acto administrativo de liquidación del funcionario saliente.	Financiera
7	Comunicar y/o Notificar la liquidación de prestaciones sociales al exfuncionario.	Notificar a través de correo electrónico o notificación personal al exfuncionario, la resolución de prestaciones sociales, el exfuncionario tiene 10 días para interponer recurso, si al cabo de este tiempo no se recibe recurso, se procede con el pago. Para el pago de las prestaciones sociales respectivas, el funcionario deberá haber realizado la entrega del cargo y estar a paz y salvo con las dependencias correspondientes.	Notificación personal o correo electrónico de comunicación del acto administrativo	Gerencia
8	Legalizar retiros ante entidades de deseguridad social	Realizar la desvinculación, legalizar el retiro del ex funcionario ante las entidades que administran el sistema	Planilla con Novedad de reporte de retiro del ex funcionario de la seguridad social, a través del SOI.	Contabilidad Gerencia



		de seguridad social integral.	Certificación de retiro del ex funcionario de la Administradora de Riesgos Laborales - ARL.	
9	Tramitar información de retiro en el SIGEP	Realizar la baja o desvinculación de la base de datos del SIGEP como servidor público de Aguas de Morroa S.A. E.S.P.	SIGEP	Gerencia
10	Entrega del cargo e Informe de Gestión (aplica para el personal de nivel directivo, profesional y administrativo)	<p>Los ex funcionarios cuentan con quince (15) días hábiles, una vez se efectuó el retiro para hacer entrega formal del cargo al jefe inmediato o a la persona que se asigne para tal fin.</p> <p>Diligencia el acta de entrega en el formato respectivo, la cual debe contener:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Actividades pendientes o en proceso y su estado actual. 2. Bases de datos, aplicativos o sistemas de información a cargo, con su correspondiente usuario y contraseña, si aplica. 3. Relación de inventario documental relacionando los documentos en medio físico, que se encuentren bajo la custodia o responsabilidad del empleado. 4. documentos electrónicos a cargo del 	Acta de entrega del cargo firmada por el funcionario que entrega y el funcionario que recibe a satisfacción la entrega del cargo o puesto de trabajo.	<p>Servidor público saliente</p> <p>Jefe Inmediato / Funcionario delegado</p>



		<p>servidor.</p> <p>5. Estado de los contratos en supervisión, si aplica.</p> <p>6. Informe de Gestión, aplica solo para los cargos de nivel directivo y profesional.</p>		
11	Incluir documentos de retiro en la hoja devida del exfuncionario	<p>Recopilar la documentación pertinente con la desvinculación y se incorpora a la historia laboral del ex funcionario, junto con la resolución de prestaciones sociales, su correspondiente comunicación, original informe de gestión (cuando aplique) y acta de entrega del cargo o puesto de trabajo.</p>	Archivo de documentos de retiro del exfuncionario	<p>Auxiliar Administrativa (Secretaria de Gerencia y Talento Humano)</p> <p>Gerencia</p>
OTRAS CAUSALES DE RETIRO				
12	Proyectar acto administrativo por otras causales de retiro	<p>En caso de presentarse otra causal de retiro de las señaladas en la ley:</p> <p>✓ Por declaratoria de insubsistencia del nombramiento en los empleos de libre nombramiento y remoción.</p> <p>✓ Retiro por haber obtenido la pensión de jubilación o vejez que se le notifique debidamente su inclusión en la nómina de pensionados</p>	Acto administrativo	<p>Gerente</p> <p>Asesor Jurídico</p>



		<p>correspondiente.</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Por invalidez absoluta;✓ Por edad de retiro forzoso;✓ Por destitución, como consecuencia de proceso disciplinario.✓ Por declaratoria de vacancia del empleo en el caso de abandono del mismo✓ Por revocatoria del nombramiento por no acreditar los requisitos para el desempeño del empleo, de conformidad con el artículo 5° de la Ley 190 de 1995, y las normas que lo adicionen o modifiquen;✓ Por orden o decisión judicial;✓ Por supresión del empleo;✓ Por muerte;✓ Por las demás que determinen la Constitución Política y las leyes. <p>Se proyecta el acto administrativo y se tramita la firma del gerente.</p>		
--	--	--	--	--



AGUAS DE MORROA S.A. E.S.P.



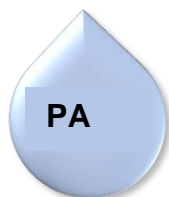
COD
VER
FEC

13	Elaborar, comunicar y entregar el acto administrativo de retiro según la causal	<p>Firmado el acto administrativo, comunicar o notificar al funcionario del retiro e informar sobre los recursos que proceden contra el mismo, cuando haya lugar.</p> <p>A través de oficio escrito se le informa los requisitos que debe cumplir para hacer entrega formal del cargo.</p> <p>Se debe realizar el trámite señalado a partir del punto 5 al punto 15.</p>	Acto administrativo	Gerente Servidor Público
----	---	--	---------------------	---------------------------------



5.3.4 Procedimiento para Expedición de certificados y/o constancias laborales

PROCESO DE APOYO



AREA: TALENTO HUMANO
PROCEDIMIENTO Expedición de certificados y/o
PA-03-01-04: constancias laborales
RESPONSABLE: Gerencia

OBJETIVO: Tramitar y dar respuesta oportuna a las solicitudes de expedición de certificaciones y/o constancias laborales y que son tramitadas por la Gerencia.

ALCANCE: Este procedimiento inicia con la solicitud de un usuario y continúa con la verificación de la información archivada en la hoja de vida del funcionario o ex funcionario si fuere el caso, finalizando con la entrega a satisfacción de la respuesta.

DEFINICIONES INHERENTES AL PROCEDIMIENTO

Certificación Laboral: Es un documento que se imite por una entidad ya sea pública o privada, con el objeto de demostrar el vínculo laboral existente o que existió entre una persona con una entidad, en la cual se debe especificar tiempo de servicio, salarios devengados y, si así es requerido, las funciones desempeñadas.

Constancia: Escrito en que se ha hecho constar algún acto o hecho, a veces de manera fehaciente.

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO:

No.	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS Y/O CONSTANCIAS LABORALES				
1	Recepción de la solicitud de la Constancia y/o certificado laboral.	Recibir la solicitud e iniciar trámite	Oficio y/o correo electrónico de solicitud	Secretaria de Gerencia y talento humano Gerencia



2	Analizar las solicitudes y ubicar las historias laborales	Determinar qué clase de certificación debe elaborarse: A. Simple: para comprobar vínculo laboral. Incluye fecha de ingreso, tipo de vinculación, cargo y sueldo (opcional), fecha de retiro si así fuere. B. Funciones desempeñadas: para acreditar experiencia.	Solicitud historia laboral, se deberá realizar el registro de la salida en el libro de control dispuesto para tal fin por parte del área de archivo y correspondencia.	Secretaría de Gerencia y talento humano Gerencia
3	Elaborar, revisar y aprobar la certificación y/o constancia.	Se elabora en dos copias originales la certificación o constancia (según el caso) por parte de la Secretaria de Gerencia y Talento Humano, de acuerdo a lo requerido por el solicitante, para la revisión y firma del gerente.	Constancia o certificación laboral elaborada, revisada y firmada.	Secretaría de Gerencia y talento humano Gerencia
4	Proyectar Respuesta peticiones externas e internas	Para usuarios externos se realiza por oficio la respuesta y con él se anexan los certificados solicitados para su correspondiente envío. Si es un usuario	Oficio de respuesta para su envío.	Secretaría de Gerencia y talento humano Gerencia

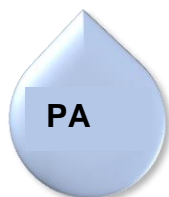


		interno, se le informa por correo institucional y/o telefónicamente.		
5	Entregar certificado o constancia laboral	Se tramita el envío de la respuesta al solicitante, por correo certificado. En el caso que el peticionario haya autorizado el envío por correo electrónico se remite por este medio.	Usuarios Internos: Original de la certificación laboral con el recibido del trabajador o correo electrónico mediante el cual se envían las certificaciones. Usuarios Externos: Guía de envío a través de la empresa de correo contratada para tal fin y/o correo electrónico mediante el cual se envían las certificaciones.	Secretaría de Gerencia y talento humano Gerencia
6	Archivar y devolver historia laboral a su ubicación	Archivar recibido de certificaciones expedidas, en la hoja de vida del peticionario, para que haga parte de su historia laboral y se regresa a su ubicación original según corresponda (Archivo).	Por préstamo por parte del archivo: se registra la anotación de la devolución de la historia laboral en el libro de control dispuesto para tal fin por parte del área de archivo y correspondencia.	Secretaria de Gerencia y talento humano



5.3.5 Procedimiento para Exámenes médicos ocupacionales

PROCESO DE APOYO



AREA: TALENTO HUMANO Y SG-SST
PROCEDIMIENTO Exámenes médicos ocupacionales
PA-03-01-05:
RESPONSABLE: Gerencia

OBJETIVO: Identificar el estado de salud de los funcionarios de la Empresa de Servicios Públicos Aguas de Morroa S.A. E.S.P., previo al ingreso y en el momento del retiro definitivo de la Entidad.

ALCANCE: Este procedimiento inicia con la identificación de las necesidades para la práctica de los exámenes médicos ocupacionales requeridos y culmina con recepción del concepto para análisis y seguimiento en el SG-SST.

DEFINICIONES INHERENTES AL PROCEDIMIENTO

Examen médico ocupacional: Procedimiento en el que un médico examina a un trabajador, con el fin de monitorear la exposición a factores de riesgo y determinar la existencia de consecuencias en la persona por dicha exposición. Incluye anamnesis, examen físico completo con énfasis en el órgano o sistema blanco, análisis de pruebas clínicas y paraclínicas para emitir el diagnóstico y las recomendaciones. Este examen puede ser realizarse al ingreso o periódicos y de retiro o programadas a solicitud del líder de talento humano, ARL ante situación especial del trabajador.

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO:

N o .	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
REALIZACION DE EXÁMENES MÉDICOS OCUPACIONALES				
1	Remitir exámenes médicos	Una vez ingresado el funcionario se dirige a la realización del examen médico ocupacional en la institución	Orden de servicio o correo electrónico.	Secretaria de Gerencia y talento humano Gerencia



		autorizada.		
2	Evaluación exámenes médicos	Una vez practicado el examen, se remite por la IPS a la empresa, el certificado médico laboral para el desempeño del cargo, allí se verifica si la persona es apta para el cargo, cuenta con algunas restricciones o es No apto para desempeñar el cargo	Certificado médico Laboral indicando las restricciones existentes y las recomendaciones o condiciones que se requiere adaptar para que el trabajador pueda desempeñar la labor.	IPS con licencia en Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST). Gerencia
3	Seguimiento a recomendaciones exámenes médicos	Al recibir concepto de aptitud o informe de resultados de examen médico, se le entrega al trabajador copia del certificado del examen médico que incluye las indicaciones, las cuales deben ser tramitadas por él con su respectiva EPS. Se hace seguimiento periódico del cumplimiento de las indicaciones asistencia a controles médicos), solicita el Soporte al trabajador.	Comunicado al trabajador relacionando las recomendaciones al trabajador.	Gerencia



4	Revisar Proceso de vinculación	Se revisa el proceso de vinculación de una persona cuando se identifican condiciones de salud en el trabajador, que al ser comparadas con las actividades o demandas del oficio puede generar perjuicio en sus capacidades físicas y mentales (cuando sea un concepto apto con restricciones).	Acto Administrativo	Gerencia
5	Realizar exámenes periódicos	Cuando la persona, completa un año en la empresa es programada por la persona líder de SST, para la toma de los exámenes periódicos. Esta actividad se hace en coordinación con la IPS que preste los servicios de Seguridad y Salud en el Trabajo.	Orden de servicios y/o correo electrónico.	Gerencia
6	Realizar exámenes de retiro	En el momento que es emanado el acto administrativo de aceptación de la renuncia, o terminación de contrato se le entrega junto con el acto administrativo,	Orden de servicios y/o correo electrónico.	Gerencia



AGUAS DE MORROA S.A. E.S.P.



COD
VER
FEC

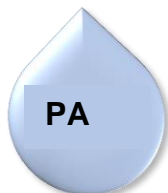
		la orden para la toma del examen médico de retiro por parte de la IPS, durante un tiempo no mayor a los 5 días hábiles siguientes. Posteriormente se verifican los resultados. Si el trabajador no se hace este examen durante el plazo establecido, la empresa no asume ninguna responsabilidad, quedando está a cargo del trabajador.		
--	--	---	--	--

Dirección: Carrera 7 # 9-37, Barrio La Plaza
E-Mail: aguasdemorroasaesp2020@hotmail.com
Morroa – Sucre



5.3.6 Procedimiento para el trámite de incapacidades

PROCESO DE APOYO



AREA:	TALENTO HUMANO Y SG-SST
PROCEDIMIENTO PA-03-01-06:	Tramite de Incapacidades
RESPONSABLE:	Gerencia

OBJETIVO: Establecer las actividades, requisitos necesarios para el trámite de incapacidades laborales de los funcionarios de la empresa Aguas de Morroa S.A. E.S.P.

ALCANCE: Inicia con el reporte de la incapacidad y finaliza con la solicitud de indexación de la incapacidad en la Historia Laboral del funcionario incapacitado. Este procedimiento aplica para las incapacidades o licencias generadas por enfermedad general, accidente de trabajo, enfermedad laboral, licencia de maternidad, licencia de paternidad o cualquier otro motivo médico.

DEFINICIONES INHERENTES AL PROCEDIMIENTO

Incapacidad: Estado de inhabilidad física o mental de un trabajador, que le impide desempeñar en forma temporal o permanente su profesión u oficio habitual.

Certificado de Incapacidad: Es el documento único oficial que expiden las EPS a través de los profesionales de la salud autorizados. Cuando haya sido mal expedido debe solicitarse la sustitución y en el evento de pérdida, se debe solicitar su reposición o reemplazo.

Enfermedad General: Todo estado de incapacidad originado por una enfermedad o accidente, no causado por el desarrollo del trabajo o el medio en el cual el trabajador desarrolla sus funciones.

Enfermedad Laboral: Todo estado de incapacidad permanente o temporal, a consecuencia de la clase de trabajo o del medio en el cual el trabajador desarrolla las funciones.

Accidente de Trabajo: Suceso repentino consecuencia del trabajo o en

Dirección: Carrera 7 # 9-37, Barrio La Plaza
E-Mail: aguasdemorroasaesp2020@hotmail.com
Morroa – Sucre



AGUAS DE MORROA S.A. E.S.P.



COD
VER
FEC

cumplimiento de una orden del empleador, o en representación de la entidad y que ocasione lesión orgánica, perturbación funcional, invalidez o la muerte del trabajador.

Licencia de Maternidad: Es el tiempo reconocido a la trabajadora cotizante, al término de su embarazo con criatura viable, mediante el cual se retira temporalmente de sus labores para brindar atención y cuidados a su bebé. Corresponde a 14 semanas, es decir 98 días. A las madres con parto múltiple se les ampliará la licencia en dos semanas más, para un total de 16 semanas.

Licencia de Maternidad Preparto: Esta será de dos (2) semanas con anterioridad a la fecha probable del parto debidamente acreditada.

Licencia de Paternidad (Ley María): El esposo o compañero permanente tendrá derecho a ocho (8) días hábiles de licencia remunerada de paternidad.

REQUISITOS PARA TRÁMITE DE INCAPACIDADES

Requisitos para radicar incapacidad por Enfermedad General (EPS)

- Incapacidad Original
- Cuando la incapacidad por enfermedad general acumule o supere 90 días se debe adjuntar Certificación de afiliación a Fondo de Pensiones.

Requisitos para el trámite de la licencia de maternidad:

- Certificado de Incapacidad original
- Certificado de nacido vivo
- Fotocopia del Registro Civil de Nacimiento del bebé.
- Certificación médica con edad gestacional y fecha probable de parto (solo para licencia de Maternidad Preparto).
- Copia del acta oficial de entrega del menor (solo para casos de

Dirección: Carrera 7 # 9-37, Barrio La Plaza
E-Mail: aguasdemorroasaesp2020@hotmail.com
Morroa – Sucre



AGUAS DE MORROA S.A. E.S.P.



COD
VER
FEC

licencia por adopción).

Requisitos para el trámite de la licencia de paternidad:

- Certificado de Incapacidad original
- Fotocopia del Registro Civil de Nacimiento del recién nacido.

La licencia de paternidad se debe tramitar ante la EPS durante los 30 días siguientes a la fecha de nacimiento del recién nacido.

En el caso de radicación de incapacidades y licencias ante la EPS SANITAS, adicional a los anteriores documentos se deberá presentar diligenciada la *“Planilla de radicación de incapacidades y licencias”*.

Nota: En todos los casos, si el motivo de la incapacidad es un trauma o tratamiento, se debe diligenciar el “Formato de investigación de origen de la incapacidad”, firmado por el trabajador.

- Requisitos para radicar incapacidad por Accidente Laboral (ARL)
 - Certificado de Incapacidad original
 - Informe de accidente de trabajo (FURAT) diligenciado por el empleador
 - Epicrisis
- Requisitos para radicar incapacidad por Enfermedad Laboral (ARL)
 - Certificado de Incapacidad original
 - Formato único de enfermedad laboral de la ARL

Dirección: Carrera 7 # 9-37, Barrio La Plaza
E-Mail: aguasdemorroasaesp2020@hotmail.com
Morroa – Sucre



DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO:

No.	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
TRAMITE DE INCAPACIDADES				
1	Recepción de estado de incapacidad	El funcionario informa el motivo de su ausencia por incapacidad al jefe inmediato y/o gerente de manera inmediata.	Comunicación vía telefónica o cualquier otro medio de Comunicación.	Funcionario Incapacitado
2	Presentación y recibo de la incapacidad y sus soportes	El funcionario incapacitado entrega a la secretaria de Gerencia máximo a los tres (3) días siguientes a su expedición, el certificado de incapacidad (original) y soportes según corresponda al tipo de incapacidad. La Gerencia informa al jefe inmediato para reasignación de las tareas a cargo del trabajador incapacitado.	Certificado de incapacidad (original) y soportes según corresponda al tipo de incapacidad	Funcionario incapacitado Secretaria de Gerente
3	Determinar el origen de la incapacidad	¿Es incapacidad por enfermedad de origen común (EPS) o enfermedad laboral/accidente laboral (ARL)? EPS: continúe en	Origen de la incapacidad determinado en el certificado	Gerencia



		4. ARL: continúe en 7.		
4	Establecer el tiempo de la incapacidad	¿La incapacidad es mayor a 2 días o superior? Si: continúe en 5. No: continúe en 12.	Certificado de Incapacidad	Gerencia
5	Radical incapacidad ante la EPS para el reconocimiento de prestaciones económicas	Solicita Transcripción y/o liquidación ante la EPS presentando la incapacidad original con sus respectivos soportes según corresponda al tipo de incapacidad.	Radical incapacidad en centro de atención al usuario y/o por portal web de la EPS, según aplique	Gerencia
6	Respuesta de la EPS a la solicitud de Reconocimiento de prestaciones económicas	Remite Transcripción, liquidación o negación de las prestaciones económicas.	Certificado de Autorización y/o liquidación de prestaciones económicas	EPS
7	Informe o reporte del accidente laboral ocurrido al trabajador	El jefe inmediato del trabajador accidentado, debe presentar informe del evento a la Gerencia antes de cumplir las 48 horas siguientes al suceso, en el cual como mínimo se debe	Informe del accidente laboral ocurrido, para reporte en el FURAT	Jefe inmediato del Trabajador



		detallar: fecha, hora, lugar, actividad realizada por el trabajador, testigos, afectaciones ocurridas y soportes que evidencien lo ocurrido (registro fotográfico, ordenes de trabajo, etc.).		
8	Reporte de accidente de trabajo a la ARL	Realizar el reporte del accidente de trabajo en la plataforma de la ARL – Formato de Registro de Accidente de Trabajo (FURAT) dentro de las 48 horas siguientes al evento.	Formato de Registro de Accidente de Trabajo (FURAT)	Gerente
9	Radical incapacidad ante la ARL para el reconocimiento de prestaciones económicas.	Presentar ante la ARL la incapacidad original con sus respectivos soportes (Formato de reporte FURAT, copia epicrisis y otros de ser necesario). En caso de incapacidad por enfermedad laboral se debe enviar el original de la incapacidad	Oficio Remisorio con el correspondiente radicado por parte de la oficina de atención de la ARL.	Gerencia



		con la descripción médica del origen del evento.		
10	Análisis a respuesta de la EPS o ARL	<p>Recibe la respuesta de la EPS o ARL y analiza.</p> <p>¿Transcripción aprobada?</p> <p>Si: continúe en 12</p> <p>No: continúe en 11.</p> <p>Si la EPS o ARL rechaza el certificado de incapacidad por incumplimiento de requisitos, falta de soportes documentales o cualquier otra causa atribuible al servidor público, no se tendrá en cuenta para nómina y por tanto este tiempo se tendrá como no laborado.</p>		Gerencia
11	Requerimiento a través de oficio a la EPS o ARL para el reconocimiento de prestaciones económicas por incapacidad	<p>De encontrarse desacuerdo por parte de la empresa ante la negación para el reconocimiento del pago de la incapacidad por parte de la EPS o ARL, se solicitará a través de derecho de petición exponiendo o</p>	<p>Oficio y/o Derecho de Petición de solicitud de reconocimiento de las prestaciones económicas a que haya lugar</p>	<p>Gerencia</p> <p>Asesor Jurídico</p>

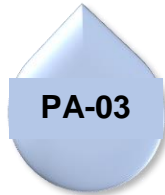


		justificando las razones que validan el reconocimiento del pago de la incapacidad por parte de cualquiera de estas entidades, para lo cual se solicitará el apoyo por parte del asesor jurídico de la empresa.		
12	Archivar certificado de incapacidad y soportes (si aplica).	Solicita indexar Incapacidad en la Historia Laboral.	Archivo de documentos de incapacidad	Gerencia Secretaria de Gerencia y Talento Humano
13	Seguimiento a pago de incapacidad por la EPS o ARL.	Realizar seguimiento al pago de las incapacidades por parte de las Entidades Promotoras de Salud (EPS) y Administradoras de Riesgos Laborales (ARL)	Revisión de Transferencias realizadas por las EPS y ARL por concepto de incapacidades o licencias.	Gerencia



5.3.7 Procedimiento para entrega de Elementos de Protección Personal

PROCESO DE APOYO



AREA:	TALENTO HUMANO Y SG-SSTG
PROCEDIMIENTO PA-03-01-07:	Entrega de Elementos de Protección Personal
RESPONSABLE:	Gerencia

OBJETIVO: Establecer los parámetros para la entrega de los elementos de protección personal y dotación a los funcionarios de la empresa Aguas de Morroa S.A E..S.P.

ALCANCE: A todos los funcionarios y trabajadores de Aguas de Morroa S.A E..S.P. y que por su labor diariadeban usar elementos de protección personal y/o Dotación dentro del marco de la Seguridad y salud en el trabajo.

DEFINICIONES INHERENTES AL PROCEDIMIENTO

Elementos de protección personal EPP: es cualquier equipo o dispositivo destinado para ser utilizado o sujetado por el trabajador, para protegerlo de uno o varios riesgos yaumentar su seguridad o su salud en el trabajo

Dotación: El artículo 230 del Código Laboral Colombiano, modificado por la Ley 11 de1984 art. 7° contiene la obligación a cargo del patrono de suministrar calzado y vestidode labor al trabajador cuya remuneración mensual sea hasta dos (2) veces el salario mínimo más alto vigente.



DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO:

N o	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
ENTREGA DE ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL				
1	Solicitud de EPP o dotación	Se recibe la solicitud de los EPP y dotación del personal.	Verificación de necesidades por parte de los jefes de áreas.	Gerencia
2	Evaluar si es necesario el uso de EPP y/o dotación.	Analizar si el empleado necesita algunos elementos de Protección Personal y/o Dotación de Seguridad Industrial en el cargo a desempeñar	Verificar que el trabajador corresponda al área que realiza la solicitud	Gerencia
3	Formalizar la autorización de la entrega de los EPP y/o dotación	Diligenciar formato de entrega de EPP y/o dotación. Hacer firmar el formato de entrega de EPP y/o dotación por parte del trabajador para ser reclamados los elementos en el almacén de la Empresa	Verificar que los datos del empleado y los elementos de Protección Personal y/o Dotación sean los solicitados	
4	Socialización del uso	Informa al empleado los cuidados, el mantenimiento y buen uso que se deben tener con los EPP y/ o la dotación	Verificar en terreno el uso y buen uso de los EPP y la dotación	Gerencia Jefes de cada área



AGUAS DE MORROA S.A. E.S.P.



COD
VER
FEC

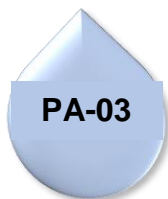
5	Entrega de EPP y/o dotación	Entregar los EPP y/o dotación al empleado	Verificar que el funcionario que reclama los EPP y/o dotación sea el autorizado en el formato expedido por la Gerencia Hacer firmar la salida de almacén como constancia de la entrega de los EPP y/o dotación	Jefe de Recursos Físicos
---	-----------------------------	---	---	--------------------------

Dirección: Carrera 7 # 9-37, Barrio La Plaza
E-Mail: aguasdemorroasaesp2020@hotmail.com
Morroa – Sucre



5.3.8 Procedimiento Control de Documentos y registros

PROCESO DE APOYO



AREA:	ADMINISTRATIVA
PROCEDIMIENTO PA-03-02-01	Control de Documentos y Registros
RESPONSABLE:	Gerencia

OBJETIVO: Recibir, radicar y distribuir los documentos externos que ingresan a la Empresa Aguas de Morroa S.A E..S.P., a través del archivo central, con el fin de garantizar el direccionamiento y entrega oportuna de los mismos, cumpliendo con la normatividad establecida.

ALCANCE: Inicia con la revisión documental, continua con el registro y radicación; y finaliza con la distribución de la correspondencia externa a la respectiva dependencia administrativa y/o técnica de la Empresa Aguas de Morroa S.A E..S.P.

DEFINICIONES INHERENTES AL PROCEDIMIENTO

Gestión Documental: conjunto de actividades Administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

Documento: Información y su medio de soporte. El medio de soporte puede ser papel, disco magnético, óptico o electrónico, fotografía o muestra patrón o una combinación de éstos.

Los documentos pueden ser (procedimientos, instructivos, formatos, planes, programas, matrices, documentos de origen externo; entre otros

Documento Interno: Es aquel elaborado por los procesos de la entidad incluidos los registros, para que la entidad demuestre el cumplimiento de sus funciones y que le permitan asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.

Documento Externo: Es aquel elaborado por entes externos a la institución pero que inciden en la ejecución de los procesos y procedimientos del Sistema Integrado de Gestión. Entre los documentos externos se pueden considerar normas, códigos, leyes, decretos, resoluciones, manuales entre otros.



Distribución: Es la actividad por medio de la cual un documento aprobado se entrega a los interesados para su aplicación

Radicación de documentos: Es la actividad por medio de la cual, la Empresa asigna un número consecutivo, a los documentos recibidos o producidos, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la Ley. Estos términos, se empiezan a contar a partir del día siguiente de radicado el documento

Recepción de documentos: Conjunto de operaciones de verificación y control que una institución debe realizar para la admisión de los documentos que son remitidos por una persona natural o jurídica.

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO:

No.	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS				
1	Recepción de correspondencia	Recibir la correspondencia de la comunidad, usuarios, grupos de interés, entidades públicas de regulación y de control, etc.	Colocar sello de radicación con fecha, número consecutivo y firma.	Secretaria
2	Redireccionamiento	Redireccionar a la dependencia que va dirigida la comunicación o a quién corresponda generar la respuesta, teniendo en cuenta el contenido de la correspondencia	Analizar contenido de la correspondencia.	Gerencia
3	Remisión Interna	Entregar a la dependencia correspondiente copia física y por vía correo electrónico del documento y dejando registro en el Libro de Control de entrega y recibo de documentos.	Registro en el Libro de Control de entrega y recibo de documentos.	Secretaria



AGUAS DE MORROA S.A. E.S.P.



COD
VER
FEC

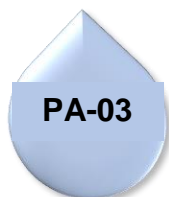
4	Si se requiere dar respuesta: Solicitud de número externo para memorando	Tomar número consecutivo para memorando externo	Verificar consecutivo de memorandos externos	Dependencia solicitante secretaria
5	Remisión Externa	Enviar a través del correo certificado la correspondencia pertinente	Diligenciar planilla orden de servicio correo certificado nacional	Secretaria

Dirección: Carrera 7 # 9-37, Barrio La Plaza
E-Mail: aguasdemorroasaesp2020@hotmail.com
Morroa – Sucre



5.3.9 Procedimiento de Revisión, ajuste y actualización de inventarios de elementos por dependencias

PROCESO DE APOYO



AREA:	ADMINISTRATIVA
PROCEDIMIENTO PA-03-02-02	Revisión, ajuste y actualización de inventarios de elementos por dependencias
RESPONSABLE:	Gerencia

OBJETIVO: Establecer los parámetros para la administración de los de bienes muebles y devolutivos de Aguas de Morroa S.A E..S.P., para su aseguramiento como bienes públicos, el suministro oportuno a los funcionarios, los registros correspondientes, la toma física y la asignación de responsabilidades, de acuerdo con la normatividad vigente.

ALCANCE: Este procedimiento aplica para las diferentes dependencias administrativas y operativas que conforman la estructura orgánica de la Empresa Aguas de Morroa S.A E..S.P.

DEFINICIONES INHERENTES AL PROCEDIMIENTO

Inventario: Consiste en la relación ordenada, completa y detallada e individualizada de los Bienes de Consumo Controlado y Devolutivo que representan el patrimonio de la Empresa y que han sido entregados a cada uno de los servidores públicos en planta, provisionales y contratistas.

Bienes: Son todos aquellos elementos materiales e inmateriales que posee la Empresa, y que han sido dados bajo la salvaguarda y conservación a cada uno de los funcionarios y dependencias y forman parte del Activo de la Empresa.

Bienes Muebles: Son aquellos bienes tangibles, que posee la Empresa para el desarrollo de su cometido misional, los cuales pueden ser trasladados y transportados en cualquier momento sin alterar ni su forma, ni su esencia, pudiendo continuar con su uso normal.



Estos se clasifican en Bienes de Consumo Controlado y Devolutivos, de acuerdo al Plande Contabilidad Pública y se registran en el Grupo de Propiedad Planta y Equipo Bienes de Uso Individual: Son aquellos que son entregados a cada uno de los servidores públicos y contratistas, para cumplir con sus funciones y están bajo la custodia y salvaguarda, conservación del mismo y tiene que ser reintegrado a la entidad, una vez se haya terminado su contrato, traslado o retiro definitivo de la entidad.

Actualización de Inventarios: Se maneja el formato establecido que permite la información clara de los Bienes que están bajo la Responsabilidad de cada funcionario.

Traslado de Bienes: Este se da cuando el bien se encuentra en buen estado y pasa bajola responsabilidad de otro funcionario.

Placa: Identificación de los bienes, mediante asignación de un símbolo material que contendrá el nombre de la entidad, siglas, código de barras

Informe Final del Inventario: Documento que contiene los resultados obtenidos del producto de la toma de inventario en el cual se deberá detallar: Los bienes de uso institucional, como aquellos que no se encuentran en uso, reintegrados, trasladados, perdidos por negligencia o robo; además debe incluir la relación de los servidores públicos que tienen a su cargo dichos bienes y los responsables de la redacción del informe

Valorización: Operación técnica, administrativa y contable que consiste en fijar técnicamente el valor monetario que corresponde a determinados bienes, que por razones de excepción no cuenta con los documentos probatorios o que de existir estos, resulta imposible obtenerlos.

Estado Malo: Es la condición del bien que no recibe mantenimiento periódico, cuya parte externa tiene deterioros físicos visibles, cuyo deterioro técnico y físico hace presumir su inoperatividad – irrecuperable costo muy alto.

Estado Bueno: Es la condición del bien que está operando en forma normal y tiene mantenimiento permanente.

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO:

No.	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
-----	-----------	-------	---------------	-------------

Dirección: Carrera 7 # 9-37, Barrio La Plaza
E-Mail: aguasdemorroasaesp2020@hotmail.com
Morroa – Sucre



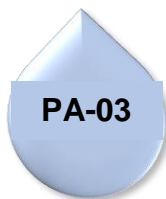
REVISIÓN, AJUSTE Y ACTUALIZACIÓN DE INVENTARIOS DE ELEMENTOS POR DEPENDENCIAS				
1	Programa anual de inventarios	Organizar cronograma para elaborar inventario cada año	Verificar que en la relación de elementos de almacén se encuentren clasificados por dependencias	Gerencia
2	Notificación	Se informará por escrito con una antelación de cinco (05) días calendario a los jefes de las dependencias, sobre el proceso a realizar, la relación de activos a su cargo, la fecha, la importancia, la metodología aplicada, programación de los recorridos y cronograma de ejecución.	solicitar la activa colaboración de los funcionarios y la necesidad de tener los bienes organizados	Gerente
3	Levantamiento del inventario y aplicación de Placas o Sticker Adhesivos	Los responsables de la Toma física efectuarán la verificación elemento a elemento determinando su estado (Bueno, Malo, regular, obsoleto etc.) teniendo en cuenta los bienes inservibles u obsoletos o susceptibles de reparación, y que estén debidamente rotuados (placa/adhesivo)	Verificar que el inventario físico debe incluir en forma separada tanto los bienes que tenga para uso en oficinas o dependencias, como los que se hayan suministrado a empleados, trabajadores o contratista. Constatar que en cada área o dependencia a la que se le realice la toma física secuente con un(a) funcionario encargado(a) de coordinar la misma.	Líderes de áreas
4	Revisión de Inventarios	Realizado el inventario físico, se verificará que el resultado de estos sea igual.	Colocar el visto bueno y firmar como constancia de que el resultado sea igual; y entregar copia a la respectiva dependencia	Líderes de áreas
5		Finalizado el inventario se realizará el Informe, con el	Realizar las recomendaciones pertinentes a la Gerencia para que este autorice la	Líderes de



	Informa a Gerencia	resultado del inventario físico (Depuración de las propiedades planta y equipo), determinando las diferencias por faltantes y sobrantes.	realización de las bajas de elementos. Verificar que se dé cumplimiento a la normatividad interna para la baja de elementos.	áreas
6	Resolución de baja de bienes muebles deteriorados, inservibles, dañados u obsoletos	Con base en la autorización de la Gerencia, se aprobará la baja y el destino final que se le darána estos Bienes, para lo cual se dejara constancia en la resolución generada para tal fin.	Verificar que se cuente con los conceptos técnicos sobre el estado de los Bienes Muebles, deteriorados, inservibles, dañados u obsoletos.	Gerencia
7	Ajustes Contables	Con la autorización de la Gerencia la Dirección financiera actualizará la información de los Activos , reportando al sistema todas las novedades recibidas en el informe final y en las actas de baja.	Realizar las conciliaciones pertinentes con relación a los bienes Sobrantes Justificados, Sobrantes No Justificados, faltantes Justificados, Faltantes No Justificados y Compensaciones.	Director financiero
8	Suministrar listado de activos a sus respectivos responsables	Una vez realizados los ajustes contables se suministrará a cada responsable de área el listado de sus elementos que están a su cargo	Verificar que efectivamente los elementos relacionados en el listado coincidan con los elementos físicos asignados.	Gerencia

5.3.10 Procedimiento para baja de Bienes de almacén

PROCESO DE APOYO



AREA: ADMINISTRATIVA
PROCEDIMIENTO Baja de Bienes de Almacén
PA-03-02-03

Dirección: Carrera 7 # 9-37, Barrio La Plaza
E-Mail: aguasdemorroasaesp2020@hotmail.com
Morroa – Sucre



RESPONSABLE: Gerencia

OBJETIVO: Realizar las actividades que permitan depurar los bienes de la Empresa a través de su organización y clasificación con el fin de garantizar la disposición final de los bienes que son servibles no utilizables y obsoletos.

ALCANCE: Inicia con la depuración de los bienes, la generación de los listados, la organización de los bienes o elementos y la solicitud del concepto técnico, continúa con la elaboración del acta de baja, la definición del funcionario competente de los bienes, la aprobación de la baja y finaliza con la elaboración de la resolución de baja, la destrucción y el archivo final de la información.

DEFINICIONES INHERENTES AL PROCEDIMIENTO

Bienes Inservibles: Son aquellos bienes que por su estado y/o de obsolescencia, no son útiles a funcionario o dependencia alguna de la Entidad y son susceptibles de donación o remate.

Reintegro de Bienes: Es la devolución al Almacén de Bienes que no se requieren en una dependencia para el cumplimiento del objetivo al cual fueron destinados; puede ser por supresión de la dependencia, obsolescencia pudiendo la administración optar por la reparación, redistribución o baja.

Bienes Faltantes: Son todos aquellos bienes que, aun estando incluidos dentro del consolidado general de inventario y en el registro contable, no se encuentran físicamente.

Bienes Sobrantes: Son todos aquellos bienes que han sido omitidos o no incluidos dentro del consolidado general de inventario y en el registro contable.

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO:

No.	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
BAJA DE BIENES DE ALMACÉN				
1	Informe inventario de bienes de almacén	Relacionar los bienes que estén catalogados como usados y se trasladan a inservibles	Comprobar que la totalidad de los bienes que se van a depurar estén incluidos en el listado	Jefe Recursos Físicos
2	Clasificación de bienes	Se clasifican los bienes según su estado y se determina	Se hace una verificación física de los bienes contra el listado y se hacen los ajustes pertinentes en caso	Jefe Recursos Físicos

Dirección: Carrera 7 # 9-37, Barrio La Plaza
E-Mail: aguasdemorroasaesp2020@hotmail.com
Morroa – Sucre



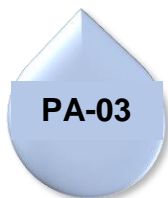
		su utilización (remate , traslado o destrucción)	de ser necesario.	
3	Solicitud concepto técnico	Se solicita concepto técnico del estado de los bienes a las Direcciones técnica operativa, administrativa y al área de sistemas para elementos de tubería, equipos de cómputo, software y bienes muebles	Se revisa que el concepto técnico emitido cumpla con los parámetros legales establecidos y con la información necesaria para establecer la disposición final del bien o elemento	Jefe Recursos Físicos
4	Acta de bienes	Con base en el listado de elementos y los conceptos técnicos emitidos se elabora el acta de baja de bienes, determinando el destino final de los mismos y se remite a Gerencia.	Verificar que la información sea consistente entre lo establecido en el acta, el listado y el concepto técnico	Jefe Recursos Físicos
5	Convocar a comité de sostenibilidad contable	La Gerencia cita a comité para someter a estudio el acta de baja de bienes o elementos, para su viabilizarían	Revisa y da concepto de viabilidad.	Comité sostenibilidad contable
6	Inspección física	Se hace la revisión de la información contenida en el acta y los soportes respectivos y se realiza la inspección física de los bienes o elementos.	Con base en los resultados de la inspección, el acta y sus respectivos soportes se aprueba el destino final de los bienes o elementos.	Delegado del comité sostenibilidad contable Jefe Recursos Físicos
7	Elaboración de resolución	Se elabora la resolución de baja de bienes o elementos para remate o destrucción con base en los soportes pertinentes	Se revisa y firma la resolución de baja de bienes o elementos.	Agente Especial Jefe Recursos Físicos
PROCEDIMIENTO PARA LA DESTRUCCIÓN DE BIENES O ELEMENTOS				



8	Elaboración de resolución	Se elabora la resolución de baja de bienes o elementos para remate o destrucción con base en los soportes pertinentes	Se revisa y firma la resolución de baja de bienes o elementos	Agente Especial Jefe Recursos Físicos
9	Destrucción de bienes o elementos	Se realiza la destrucción de aquellos bienes o elementos de acuerdo con lo establecido en la resolución de baja de bienes a la empresa	Verificar que la destrucción se realice y dejar evidencia en reseña fotográfica	Jefe Recursos Físicos
10	Acta destrucción bienes o elementos	Se elabora acta de destrucción de los bienes o elementos con soportes pertinentes	Verificar que se firme el acta y que se le anexen los soportes pertinentes.	Jefe Recursos Físicos
11	Archivo de documentos	Organizar la carpeta con todos los documentos generados durante el proceso de baja.	Constatar que el expediente contenga toda la información pertinente	Jefe Recurso Físicos

5.3.11 Procedimiento Entrada de Bienes al Almacén

PROCESO DE APOYO



AREA: ADMINISTRATIVA
PROCEDIMIENTO Entrada de Bienes al Almacén
PA-03-02-04
RESPONSABLE: Gerencia

Dirección: Carrera 7 # 9-37, Barrio La Plaza
 E-Mail: aguasdemorroasaesp2020@hotmail.com
Morroa – Sucre



OBJETIVO: Definir las actividades y acciones a realizar para gestionar y desarrollar con eficacia, eficiencia y efectividad, el ingreso o las entradas de elementos al Almacén.

ALCANCE: Inicia con el ingreso de bienes al almacén de Aguas de Morroa S.A. E.S.P., hasta la asignación de los elementos al funcionario solicitante o la baja del bien (salida) o desde el proveedor hasta el Almacén a causa de un reintegro (entrada).

DEFINICIONES INHERENTES AL PROCEDIMIENTO

Entrada a almacén: Documento Oficial que acredita el ingreso material y real de un bien o elemento a **la Bodega**, constituyéndose así en el soporte para legalizar los registros en almacén **y efectuar los asientos de contabilidad**.

Salida de almacén: Documento que acredita la salida material y real de un bien o elemento de la bodega, de tal forma que se cuenta con un soporte para legalizar los registros en almacén y efectuar los asientos de contabilidad. El comprobante de egreso debe establecer la persona responsable de recibir los bienes, quien en el momento de la recepción debe firmarlo, no debe contener tachones, enmendaduras, adiciones o correcciones

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO:

No.	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
ENTRADA DE BIENES AL ALMACÉN				
1	Recibir carpeta de contrato	Recibir y revisar carpeta del contrato o avances remitidos por el supervisor asignado	Verificar que los documentos recibidos se encuentren completos y en regla. En caso de que los documentos no estén completos o en regla se realiza la devolución al supervisor	Jefe Recursos Físicos
2	Definir fecha de recibo de elementos	Definir con el Supervisor del contrato fecha y hora en que los elementos llegan al almacén	Verificar fecha y hora de recibo de elementos	Jefe Recursos Físicos



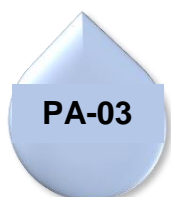
3	Recepción de elementos	Recibir elementos suministrados por el contratista o proveedor	Inspeccionar, verificar y revisar que los elementos cumplan de conformidad con los criterios de aceptación establecidos en el objeto del contrato	Jefe Recursos Físicos
4	Devolución de elementos	En el caso que los elementos no cumplan con las especificaciones técnicas de conformidad con los criterios establecidos en el contrato	Dejar constancia mediante anotación y se devuelven los elementos	Jefe Recursos Físicos
5	Dar ingreso al almacén	Registrar el ingreso al sistema la entrada al almacén	Generar comprobante de entrada al almacén	Jefe Recursos Físicos
6	Entregar comprobante de entrada	Entregar comprobante de entrada almacén al supervisor para anexar en carpeta original del contrato	Verificar el recibido del supervisor	Jefe Recursos Físicos Supervisor
7	Archivo	Archivar copia del comprobante de entrada para actualizar la carpeta de inventarios en almacén	Verificar el estado de actualización de la carpeta de inventarios de almacén	Jefe Recursos Físicos

5.3.12 Procedimiento salida de Bienes de Almacén

PROCESO DE APOYO

AREA:

ADMINISTRATIVA



PA-03

Dirección: Carrera 7 # 9-37, Barrio La Plaza
E-Mail: aguasdemorroasaesp2020@hotmail.com
Morroa – Sucre



PROCEDIMIENTO Salida de Bienes de Almacén
PA-03-02-05

RESPONSABLE: Gerencia

OBJETIVO: Definir las actividades y acciones a realizar para garantizar el correcto proceder en la salida de los elementos de Almacén.

ALCANCE: Este procedimiento inicia con la recepción del requerimiento de retiro de elementos, pasando por la verificación de soportes y elementos, la realización de la **salida del sistema** y finaliza con la salida de los elementos del Almacén de Aguas de Morroa S.A. E.S.P.

DEFINICIONES INHERENTES AL PROCEDIMIENTO

Salida de almacén: Documento que acredita la salida material y real de un **bien o elemento de la bodega**, de tal forma que se cuenta con un soporte para legalizar los registros en almacén y efectuar los asientos de contabilidad.

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO:

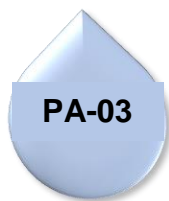
No.	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
SALIDA DE BIENES DEL ALMACÉN				
1	Recepción de la orden de suministro de elementos	Atender el requerimiento de materiales o elementos hecho por parte del área que realiza la solicitud de necesidad /orden de trabajo.	Revisar y verificar la existencia en el sistema y bodega de los materiales o elementos	Trabajador
2	Generar salida de elementos	Realizar salida de elementos del sistema y cargarlos al inventario del funcionario si es devolutivo o si es suministro.	Verificar que el funcionario que recibe como el que entrega firmen la salida de almacén	Secretaria encargada de almacén
3	Entregar en físico el o los elementos	Entrega de los elementos y que estos coincidan con la solicitud u orden de pedido.	Generar comprobante de salida de almacén	Entregar en físico el o los elementos



4	Archivo	Archivar copia del comprobante desalida de almacén.	Verificar el estado de actualización de la carpeta de inventarios de almacén	Archivo
---	---------	---	--	---------

5.3.13 Procedimiento para el préstamo de equipos y herramientas

PROCESO DE APOYO



AREA: ADMINISTRATIVA
PROCEDIMIENTO: Préstamo de equipos y Herramientas
PA-03-02-06
RESPONSABLE: Gerencia

OBJETIVO: Controlar y custodiar la entrada y salida de herramientas o equipos adquiridos por la empresa.

ALCANCE: Este procedimiento cubre desde la solicitud de préstamo hecha por el funcionario hasta su devolución al almacén.

DEFINICIONES INHERENTES AL PROCEDIMIENTO

Elemento: Hace referencia a una herramienta o equipo el cual se encuentra para préstamo a los funcionarios de las áreas operativas.

Herramientas: Elementos utilizados para realizar mantenimiento. Ejemplo: prensa, serrucho, llave inglesa, etc.

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO:

No.	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
PRÉSTAMO DE EQUIPOS Y HERRAMIENTAS				
1		El jefe de área o funcionario solicita en el almacén el equipo o	Verificar que la solicitud de equipos o herramientas la haga el jefe responsable de la dependencia pertinente Verificar si el equipo o	Jefe Área solicitante del préstamo

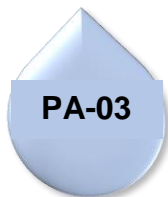


	Orden escrita desolicitud	herramientas necesarias para realizar el trabajo	herramienta se encuentra disponible en el almacén. Si se encuentra en el almacén realizar inspección técnica del equipo o herramienta para verificar estado de funcionamiento	Jefe Recursos Físicos
2	Entrega del equipo o herramienta	Registrar la entrega del equipo o herramienta en el formato de préstamo establecido y en el libro radicador de salida y entrada de equipo o herramienta	Verificar por parte de personal de vigilancia la salida del equipo o herramienta dejar consignado en la bitácora.	Jefe Recursos Físicos Personal de vigilancia
3	Utilización del Equipo o herramienta	El trabajador autorizado ejecuta los trabajos asignados	Verificar que se dé buen uso al equipo o herramienta prestado	Jefe Área solicitante del préstamo
4	Devolución del Equipo o herramienta	Recibir y descargar préstamo del equipo o herramienta	Verificar el estado de funcionamiento del equipo o herramienta, consignar las novedades presentadas al momento de la devolución del equipo. Si no presenta novedad de funcionamiento se da entrada al almacén.	Jefe Recursos Físicos
5	Notificación de Novedad de funcionamiento	Realizar inspección técnica de funcionamiento del equipo o herramienta	Verificación del estado de funcionamiento y reportar al área responsable la novedad de deterioro	Jefe Recursos Físicos
6	Apertura proceso disciplinario	Reporta al área de control interno disciplinario para investigación en averiguación de responsables	Verifica si amerita apertura de proceso disciplinario	Jefe Recursos Físicos Control Interno Disciplinario
7	Reparación o mantenimiento de equipo	Autorizar el mantenimiento o reparación del equipo o herramienta	Verificar en el sector la existencia de empresa que realice el mantenimiento o reparación	Jefe Recursos Físicos



5.3.14 Procedimiento para el cargue de Información al Sistema único de Información SUI

PROCESO DE APOYO



AREA:

ADMINISTRATIVA

PROCEDIMIENTO
PA-03-02-07

Cargue información al sistema único de información– SUI

RESPONSABLE:

Gerencia

OBJETIVO: Recopilar procesar y cargar a la plataforma (SUI) la información técnica, administrativa, contable y comercial que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios(SSPD) requiere para cumplir su labor de control.

ALCANCE: Este procedimiento aplica para las dependencia Técnica, Administrativa, Contable y Comercial.

DEFINICIONES INHERENTES AL PROCEDIMIENTO

SUI: Sistema único de información de servicios públicos.

SSPD: Superintendencia de servicios públicos domiciliarios.

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO:

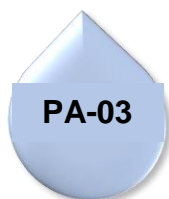
No.	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
CARGUE INFORMACIÓN AL SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN– SUI				
1	Remisión de información pertinente por parte de cada dependencia	Recopilar y organizar la información de acuerdo a los requerimientos de la Superintendencia	Verifica el buen registro de los archivos de la información	Dependencia proveedora de información Ingeniero de sistemas



2	Cargue de información al aplicativo	Validar la información Registrar los datos de envío y cargar a la base de datos y Certificar	Verificar que la información este de acuerdo a los requerimientos de la Superintendencia Realizar el reporte de información en los tiempos establecidos por la Superintendencia	Ingeniero de sistemas
---	-------------------------------------	---	--	-----------------------

5.3.15 Procedimiento para la Asistencia Técnica a las diferentes áreas

PROCESO DE APOYO



AREA:

ADMINISTRATIVA

PROCEDIMIENTO
PA-03-02-08

Asistencia Técnica a las diferentes áreas

RESPONSABLE:

Gerencia

OBJETIVO: Atender los requerimientos a nivel de hardware, software, redes y comunicaciones de manera oportuna a los funcionarios de la Empresa, ofreciendo una solución a los problemas que se puedan presentar en el desarrollo diario de las actividades de cada una de las dependencias de la Empresa.

ALCANCE: Inicia con la solicitud telefónica, verbal o por correo electrónico de los funcionarios y personal de apoyo de la Empresa, para la solución de problemas presentados a nivel de hardware, software, redes, comunicaciones y equipos de soporte eléctrico.

Aplica para todos los requerimientos hechos por los funcionarios, desde la recepción de la solicitud de soporte hasta su solución.

DEFINICIONES INHERENTES AL PROCEDIMIENTO

Requerimiento Técnico: Aviso o manifestación de una situación problema a nivel técnico.

Hardware: Componentes que integran la parte material de un computador.

Software: Instrucciones, programas, aplicaciones que ejecutan ciertas tareas en



uncomputador.

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO:

No.	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
CARGUE INFORMACIÓN AL SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN- SUI				
1	Radical solicitud	Recibir solicitud vía telefónica, verbal, correo electrónico o memorando interno.	Revisión y análisis del requerimiento	Ingeniero de sistemas
2	Gestionar requerimiento	<p>Si es de Hardware o Base de datos, realiza las siguientes tareas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar conexiones físicas correspondientes a corriente regulada, corriente alterna o conexión de red • Verificar si el equipo está en garantía o tiene contrato de mantenimiento, se requiere al proveedor o contratista responsable; de lo contrario se 	<p>Realización de pruebas.</p> <p>Se recepciona, inventaría, verifica, garantiza la copia de backups que este actualizada y se lleva el registro</p>	Ingeniero de sistemas



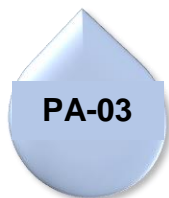
		<p>identifica la parte del equipo que esta defectuosa, se determina si la parte es recuperable para tal fin se utilizan herramientas de software para su recuperación, en caso contrario se reemplaza la parte.</p> <p>Si el requerimiento está relacionado con software, se realiza las siguientes tareas:</p> <ul style="list-style-type: none">• Revisión y configuración de los equipos.• Actualización de software.• Utilización de herramientas para limpieza y borrado de software malicioso (Virus).• Realización de Backup de información de los equipos.		
--	--	--	--	--



		<ul style="list-style-type: none">• Cuando el daño es crítico en los equipos, se hace restauración de fábrica, y se reinstala el sistema operativo, aplicativos, parches y se restaura la copia de backup de información.		
--	--	---	--	--

5.3.16 Procedimiento para copias de seguridad

PROCESO DE APOYO



AREA:

ADMINISTRATIVA

PROCEDIMIENTO
PA-03-02-09

Copia de Seguridad

RESPONSABLE:

Gerencia

OBJETIVO: Garantizar el resguardo en forma segura de toda la información digital que dentro del desarrollo de las funciones se considere documental e importante y crítica, generada en cada una de las dependencias de la Empresa Aguas de Morroa S.A. E.S.P.

ALCANCE: Este procedimiento aplica para todos los funcionarios de la Empresa, que tienen a cargo equipos de cómputo y que manejen información importante y crítica. Comprende desde la clasificación de los archivos en las computadoras por parte de cada uno de los usuarios, hasta el almacenamiento de las copias de seguridad.

DEFINICIONES INHERENTES AL PROCEDIMIENTO

Copia de seguridad- (BACKUP): Se define como backup o copia de seguridad,



la actividad de resguardar de forma segura la información contenida en un medio de almacenamiento de origen (disco duro) a un medio de almacenamiento de destino de diferente tipo (otro disco duro, servidor de backup, memoria USB, CD, DVD, ZIP, etc.).

Información importante y crítica: son todos aquellos archivos digitales académico/administrativos generados por el software aplicativo con que cuenta la Empresa

Información documental: Son todos aquellos archivos digitales institucionales, creados en las computadoras por cada uno de los funcionarios en sus respectivas dependencias

Servidor de backups: Es un equipo de cómputo que, formando parte de una red, provee servicios a otros equipos denominados clientes. En este caso servicio de almacenamiento de archivos.

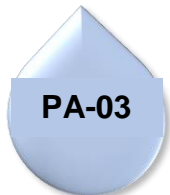
DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO:

No.	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
COPIA DE SEGURIDAD				
1	Sacar copias de seguridad	Sacar diariamente dos copias del sistema xxxx Sacar copias diarias de los equipos de la Empresa que se encuentran conectados con el servidor Sacar mensualmente imagen del servidor con todos los archivos	Constatar que las copias del aplicativo se quemen en un disco duro externo Verificar que se suba la información a un servidor NAS	Ingeniero de sistemas

5.3.17 Procedimiento de egreso y giro



PROCESO DE APOYO



AREA: FINANCIERA
PROCEDIMIENTO Egreso y Giro
PA-03-03-01
RESPONSABLE: Tesorería

OBJETIVO: Establecer las directrices para elaborar comprobantes de egresos y efectuarlos giros autorizados por el Agente Especial, con el fin de hacer el pago oportuno a cada uno de los beneficiarios de las respectivas cuentas.

ALCANCE: Este procedimiento inicia en el momento en que nace la necesidad de efectuar un giro, sea de origen de tesorería o presupuestal, y finaliza con la transferencia de fondos a los beneficiarios respectivos.

DEFINICIONES INHERENTES AL PROCEDIMIENTO

Egreso: Se encuentra muy ligado a la contabilidad; en este caso, significa la salida de dinero de las arcas de una empresa. Los egresos incluyen los gastos y las inversiones.

Transferencia Electrónica: es trasladar dinero de una cuenta bancaria a otras, ya sea de una institución financiera o en varias instituciones, a través de los sistemas basados en ordenador y sin la intervención directa del personal del banco.

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO:

No.	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
EGRESO Y GIRO				
1	Recepción de las órdenes de pago	El director financiero remite a la tesorería las órdenes de pago debidamente firmadas junto con los documentos soportes	Revisar que las órdenes de pago se encuentren firmadas y con los soportes documentales exigidos en la lista de chequeo	Director Financiero Tesorero



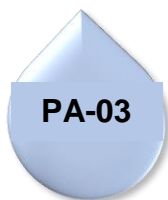
		(Certificado de Disponibilidad Presupuestal, Registro Presupuestal, Factura Original, Pago de Seguridad y los demás soportes exigidos para cada Orden de pago		
2	Realización del giro	El Tesorero procede a realizar el giro según el recurso, previa autorización del Gerente de Aguas de Morroa S.A. E.S.P, el cual se maneja a través de transferencia	Autorización por parte del gerente.	Tesorero
3	Expedición del comprobante de egresos	Para la elaboración de los comprobantes de egresos el Tesorero ingresa a la aplicación sistema, en el módulo de tesorería – movimiento – egreso – año – mes – aceptar	Se deben llevar a cabo los siguientes pasos: a) Seleccionar fecha del comprobante. b) Seleccionar número de afectación. c) Seleccionar detalle comprobante. d) Digitar el número de la cuenta a debitar: Después de haber realizado cada uno de los pasos anteriormente descritos se verifica que los datos ingresados en el sistema correspondan a la orden de pago; si estos son correctos seleccione la opción grabar, en caso contrario se debe verificar e identificar la diferencia o error presentado. e) Luego de haber grabado la información, el sistema genera un numero de egreso.	Tesorero



			<p>f) Se procede a realizar la impresión del comprobante de egreso en la opción imprimir.</p> <p>Si se llegara a presentar alguna inconsistencia en el comprobante de egresos ya impreso este debe ser autorizado por el Director Financiero desde su módulo.</p>	
4	Archivo orden de pago	Firma del comprobante de egreso por parte del Tesorero .	<p>Constatar que el comprobante de egreso debe ir acompañado de la Orden de Pago y de la transferencia para ser Archivada.</p>	Tesorero

5.3.18 Procedimiento Liquidación de Presentación de impuestos – Retención de Industria y Comercio

PROCESO DE APOYO



AREA:

FINANCIERA

**PROCEDIMIENTO
PA-03-03-02**

Liquidación de Presentación de impuestos – Retención de Industria y Comercio.

RESPONSABLE:

Tesorería

OBJETIVO: Definir las actividades del procedimiento para la presentación oportuna y confiable de la declaración de retención de industria y comercio.

ALCANCE: Empieza desde la generación de los estados financieros y los movimientos registrados en las cuentas correspondientes para analizar la información requerida en el formulario expedido por la **xxxxx**, para recaudo de impuesto de industria y comercio.

DEFINICIONES INHERENTES AL PROCEDIMIENTO

Dirección: Carrera 7 # 9-37, Barrio La Plaza
E-Mail: aguasdemorroasaesp2020@hotmail.com
Morroa – Sucre



Impuesto: el contribuyente está obligado a pagar el impuesto sin recibir ninguna contraprestación por parte del Estado. Es decir, los impuestos representan la obligación para el contribuyente de hacer un pago, sin que exista una retribución particular por parte del Estado

Tasa: Es el tributo cuya obligación tiene como hecho generador la prestación efectivay potencial de un servicio público individualizado en el contribuyente. Su producto nodebe tener un destino ajeno al servicio que contribuye al presupuesto de la obligación.

Contribución: es el tributo que deben pagar las personas naturales o jurídicas a la Nación, Departamento o Municipio por la celebración de contratos de obra pública, con entidades de derecho público y fondos de orden distrital, o por las adiciones al valor de los contratos ya existentes.

Impuesto de Retención de Industria y Comercio: es el impuesto que se genera porel ejercicio o realización directa o indirecta de cualquier actividad industrial, comercialo de servicios en un determinado municipio y se causa así la persona posea ono establecimiento de comercio.

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO:

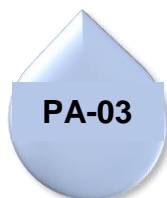
No	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
LIQUIDACIÓN DE PRESENTACIÓN DE IMPUESTOS – RETENCIÓN DE INDUSTRIA Y COMERCIO				
1	Liquidación de la	Se obtiene del sistema xxxx, un auxiliar detallado de la cuenta 243627 del periodo a declarar. A partir del listado obtenido se realiza la liquidación de la autorretención en la plantilla de Excel	Se analiza, revisa y se procede a diligenciar el formulario	Director Financiero



	autorretención en la plantilla de Excel	ubicada en la siguiente dirección: xxxxxxxxxxx Se traslada al agente especial para aprobación y autorización de la respectiva transferencia. Se realiza la debida contabilización en el sistema xxxxxx		
2	Giro	El área de tesorería realiza el respectivo giro a través de transferencia electrónica	Imprimir transferencia bancaria	Tesorero
3	Presentación del pago	Se presentan presencialmente en la oficina de la secretaría de hacienda del Municipio de xxxxxx los soportes correspondientes: Transferencia bancaria que evidencia el pago y el formulario con la liquidación de la declaración del impuesto de retención de industria y comercio.	Verificar que la liquidación y pago contenga los soportes documentales pertinentes	Director Financiero Tesorero

5.3.19 Procedimiento Elaboración de estados financieros

PROCESO DE APOYO



AREA:

FINANCIERA

PROCEDIMIENTO
PA-03-03-03

Elaboración de estados financieros.

Dirección: Carrera 7 # 9-37, Barrio La Plaza
E-Mail: aguasdemorroasaesp2020@hotmail.com
Morroa – Sucre



AGUAS DE MORROA S.A. E.S.P.



COD
VER
FEC

RESPONSABLE: Tesorería

OBJETIVOS: Tiene como propósito la continuidad adecuada e información oportuna, para asegurar la correcta operación de la Empresa Aguas de Morroa S.A. E.S.P.

Proporcionar a la Gerencia información a tiempo, fidedigna y relevante para la toma de decisiones por lo tanto se podrá realizar mensualmente una planeación tributaria y presupuestal.

Garantizar el adecuado registro de operaciones económicas de la empresa analizando y preparando la información para la realización de estados financieros y la presentación de impuestos..

ALCANCE: Este procedimiento comprende la recepción de información de todas las áreas de la empresa, cada área tiene un compromiso, una responsabilidad, unas funciones y un determinado tiempo para la entrega de información al área contable, comprende desde la recopilación de todas las transacciones y hechos en dicho periodo hasta determinar la utilidad o pérdida.

DEFINICIONES INHERENTES AL PROCEDIMIENTO

Comprobante de Contabilidad: Documento de origen interno en el cual se resumen las operaciones financieras, económicas y sociales del ente público.

Causación: Reconocimiento de los hechos económicos en el momento en que suceden con independencia del instante en que se produzca la corriente de efecto o del equivalente que se derive de estos.

Normas Técnicas De Contabilidad Pública: Comprenden el conjunto de parámetros y criterios que precisan y delimitan el proceso contable.

Operaciones: Son la expresión contable de los hechos económicos.

Plan General De Contabilidad Pública: Pautas conceptuales que deben observarse para la construcción del Sistema Nacional de Contabilidad Pública.

Período Contable: Tiempo máximo en que la entidad debe medir los resultados de sus operaciones financieras, económicas, sociales y ambientales.

Razonabilidad: Reflejar la situación y actividad de la entidad ajustada a la realidad.

Reconocimiento: Es la etapa de captura de los datos de la realidad económica

Dirección: Carrera 7 # 9-37, Barrio La Plaza
E-Mail: aguasdemorroasaesp2020@hotmail.com
Morroa – Sucre



y jurídica, su análisis desde la óptica del origen y la aplicación de recursos y el proceso de su incorporación a la estructura sistemática de la clasificación cronológica y conceptual de la contabilidad.

Registro: Contabilización de los hechos financieros, económicos, sociales y ambientales de manera cronológica y conceptual.

Revelación: Etapa que sintetiza y representa la situación, los resultados de la actividad y la capacidad de presentación de servicios o generación de flujos de recursos en estados, informes y reportes contables confiables, relevantes y comprensibles.

Régimen de Contabilidad: Es el compendio de la regulación contable pública de tipogeneral y específico.

Soportes de Contabilidad: Comprenden las relaciones, información o mensajes de datos, indispensables para efectuar los registros contables de las transacciones, hechos y operaciones que se realicen en la entidad.

Comprobante de Contabilidad: Documento de origen interno en el cual se resumen las operaciones financieras, económicas y sociales del ente y sirve de fuente para registrar los movimientos contables en el libro correspondiente. Se genera una vez son contabilizados los movimientos contables mensuales como la depreciación, amortización de propiedad, planta y equipo.

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO:

No	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
ELABORACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS				
1	Elaboración borrador Estados Financieros	Correr interfaces de facturación a contabilidad, y de inventarios a contabilidad.	Se verifica que todos los meses anteriores se encuentren cerrados, y todos los comprobantes se encuentren cuadrados,	Director Financiero
2	Elabora Balance de comprobación	Se obtiene un balance de comprobación del software xxxxxx	Se analiza y se revisan las cuentas que dan lugar a una serie de asientos de ajustes Se verifican los saldos del balance con los documentos físicos, revisando cuenta por	Director Financiero

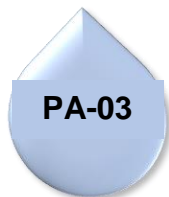


			cuenta. Se realizan las correcciones y ajustes correspondientes	
3	Remisión del borrador de los estados financieros	Se envían los estados financieros al <u>contralor de la Empresa designado por la SSPD para su supervisión y sus Gerencias</u>	Se realizan los ajustes sugeridos	Contador Director Financiero
4	Socialización de los Estados Financieros	Se realiza una reunión con la Gerencia en donde se muestra y se explican los estados financieros.	La Gerencia valida los estados financieros	Agente Especial Contralor Director Financiero
5	Estados financieros definitivos	Impresión de los Estados Financieros.	Se firman los Estados Financieros por <u>Director Financiero, Contralor y Gerente.</u>	gerente Contador Director Financiero
6	Reporte a entes de control	Presentar informe que refleja la situación financiera de la empresa a la <u>Superintendencia de Servicios Públicos SSPD</u> Presentar la información financiera de convergencia trimestralmente a la <u>Contaduría General de la Nación: Categoría Información Contable Pública – Convergencia, a través de los siguientes aplicativos:</u> <u>CGN2015_001_SALDOS_Y_MOVIMIENTOS_CONVERGENCIA</u>	Seguimiento por parte de la Super servicios a través de las reuniones bimensuales de monitoreo y de las cifras representativas	Director Financiero



5.3.20 Procedimiento para Liquidación del impuesto – Valor Agregado (IVA) y Retención en la fuente

PROCESO DE APOYO



AREA:

FINANCIERA

**PROCEDIMIENTO
PA-03-03-04**

Liquidación del impuesto – Valor Agregado (IVA) y Retención en la fuente.

RESPONSABLE:

Tesorería

OBJETIVOS: Garantizar el cumplimiento en todo lo relacionado en materia tributaria, elaborando y presentando oportunamente las declaraciones de impuestos a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN

ALCANCE: Inicia con la contabilización de los documentos teniendo en cuenta la base y las condiciones para generar impuesto, hasta su respectiva presentación y pago.

DEFINICIONES INHERENTES AL PROCEDIMIENTO

Impuesto de valor agregado IVA: es una contribución tributaria deducida a partir de los precios que los consumidores pagan por bienes y servicios. Este es un gravamen de orden nacional y naturaleza indirecta, que es obtenido a partir de los costos de producción y venta de las empresas.

Retención en la Fuente: Es una forma de recaudar anticipadamente el impuesto de la renta, el cual, el estado cobra anualmente.

Agentes retenedores son empresas fiscales, semifiscales o organismo fiscales, municipalidades, personas jurídicas en general, sean o no contribuyentes de la Ley de la Renta y tengan que llevar contabilidad o no, personas naturales o jurídicas que ganen Rentas de la primera categoría, siempre que obtengan Ingresos.

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO:

Dirección: Carrera 7 # 9-37, Barrio La Plaza
E-Mail: aguasdemorroasaesp2020@hotmail.com
Morroa – Sucre



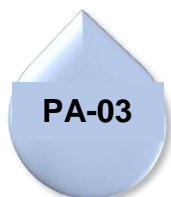
N o.	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
RETENCIÓN EN LA FUENTE				
1	Generar listados soportes	Generar del software HAS SQL los siguientes listados:	verificar factura por factura revisando contra los soportes físicos.	Director Financiero
2	Elaborar borrador de la declaración en la renta	Realizar el borrador de la declaración en la página de la DIAN formulario 350	Proceder a autorizar las firmas del agente especial y el contralor designados por la SSPD.	Director Financiero
3	Declaración en la renta definitiva	Gerente, contralor y director financiero firman la declaración	Diligenciar recibo de caja formulario 490 en la página web- www.dian.gov.co	Director Financiero
4	Presentación de la declaración en la renta ante la DIAN	Realizar la contabilización y posterior transferencia bancaria	Revisar que el recibo de caja formulario 490 este bien diligenciado para efectuar la transferencia bancaria. Imprimir copias de la transferencia bancaria y de la declaración en la renta	Tesorero
IMPUESTO VALOR AGREGADO IVA				
5	Generar listados soportes	Generar tres (3) listados de comprobantes de comprobación: cuentas 15 Inventarios – 2445 IVA- 243625 Impuesto Iva Retenido	Se verifica la cuenta de IVA Descontable. Se verifica la debida realización de la facturade cobro de facturación conjunta con xxxxxxxx	Director Financiero
6	Elaborar borrador	Se elabora el borrador en la plataforma de la DIAN	Revisar y verificar la información reportada en el aplicativo	Director Financiero
7	Formulario definitivo del IVA	Firmar digitalmente por el director financiero, contador y agente especial	Verificar que la firma digital se realice correctamente	Contador gerente Director Financiero
8	Transferir a la DIAN el valor del pago del impuesto	Contabilizar y realizar el egreso	Constatar que el formulario de pago este acompañado de los respectivos soportes Imprimir copia de la	Tesorero



			transferencia bancaria correspondiente al pago del impuesto	
--	--	--	---	--

5.3.21 Procedimiento cierre contable

PROCESO DE APOYO



AREA: FINANCIERA
PROCEDIMIENTO Cierre contable.
PA-03-03-05
RESPONSABLE: Tesorería

OBJETIVOS: Crear mecanismos de documentación para la debida realización de los cierres contables de la norma local o precedente, como también de normas internacionales de información financiera.

ALCANCE: Desde los ajustes, de convergencia y reclasificación, para llegar a estados financieros conforme a los lineamientos del IASB contenidos en las normas internacional.

DEFINICIONES INHERENTES AL PROCEDIMIENTO

Normas Internacionales de Información Financiera NIIF (IFRS por sus siglas en inglés) son el conjunto de estándares internacionales de contabilidad promulgadas por el International Accounting Standards Board (IASB), que establece los requisitos de reconocimiento, medición, presentación e información a revelar sobre las transacciones y hechos económicos que afectan a una empresa y que se reflejan en los estados financieros

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO:

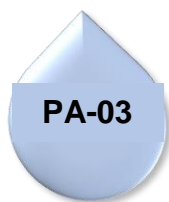
N o.	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
CIERRE CONTABLE				
1	Ajustes NIIF	Ingresar al módulo contabilidad ir a contabilidad homologada. Saldos iniciales. Mantenimiento.	Verificar comprobantes descuadrados. Revisar cuentas en homologación	Director Financiero



		Mantenimiento de datos		
2	Cierre Anual NIIF	Preparar saldos año siguiente. Procesos. Homologación. Homologación de cuentas. Traslado diciembre 20XX a Enero 20XX Procesos Traslado Movimientos	Revisar y verificar información subida	Director Financiero
3	Cierre Anual Norma Precedente	Balance fin de año Balance- Fecha- Validar Estructura. Procesos Cierre anual. Configuración Contable. Cierre anual. Año a cerrar	verificar que el balance se encuentre debidamente cuadrado. Comprobante cierre- Revisar. Actualizar saldos año siguiente. Verificar final 20XX- sea igual a la inicial del año siguiente	Director Financiero

5.3.22 Procedimiento Manejo de activos

PROCESO DE APOYO



AREA:

FINANCIERA

PROCEDIMIENTO
PA-03-03-06

Manejo de activos.

RESPONSABLE:

Tesorería

OBJETIVOS: Crear mecanismos para el registro y control de los activos fijos, describiendo sus características, su costo, localización, con el fin de mantener actualizado el inventario de activos fijos de la Empresa Aguas de Morroa S.A.S. E.S.P.



ALCANCE: Desde la adquisición, mantenimiento y reparación; depreciación, adición y retiro de un activo.

DEFINICIONES INHERENTES AL PROCEDIMIENTO

Activo: Conjunto de recursos económicos o bienes y derechos que posee una persona natural o jurídica y que son fuente de beneficios.

Activos fijos: Es la inversión en infraestructura realizada para el funcionamiento de la entidad, constituida generalmente por muebles, equipos, edificios, etc.

Amortización: Es la distribución sistemática del importe amortizable de un activo intangible durante su vida útil.

Vida útil: Es el periodo durante el cual se espera utilizar el activo, o el número de unidades de producción o similares que se espera obtener del activo por parte de la entidad.

Baja de Bienes: Es el retiro definitivo del patrimonio de la entidad, física y documentalmente, de bienes servibles pero que por su obsolescencia ya no cumplen con los requerimientos de la entidad o de bienes inservibles que han sufrido daños a lo largo de su vida útil.

Bajas por pérdida, daño o deterioro de bienes: Es la baja de bienes que se realiza en casos de pérdida, daño total o deterioro irreparable de bienes de propiedad de la entidad que se encuentran en depósito o en servicio, por causas distintas al desgastenatural o a situaciones de fuerza mayor o caso fortuitos.

Bienes: Los bienes consisten en cosas corporales o incorporales.

Bienes tangibles: se clasifican en muebles e inmuebles.



DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO:

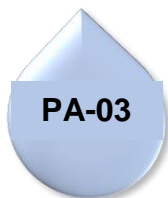
N o.	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
MANEJO DE ACTIVOS				
1	Asignación de Responsabilidad	Designar a un funcionario que sea el responsable del manejo y control (movimiento, salida, reparaciones, y mantenimiento de los activos fijos de cada área)	Verificar que se mantengan actualizadas las responsabilidades	Jefe recursos físicos Jefes de dependencias
2	Adquisición de un Activo Fijo	Se lleva a cabo siguiendo las políticas de contratación internas de la empresa	Verificar el ingreso al Almacén a través del Módulo xxxxx Verificar la salida de almacén para la dependencia según necesidad proyectada. Asignar responsabilidad individual de bienes	Gerente Jefes de dependencias Jefe recursos físicos
3	Realizar el Mantenimiento y Reparación	El responsable de cada área debe informar y cotizar el mantenimiento o reparación del activo. El director financiero, subgerente o agente especial según el caso recibe la solicitud, la cotización, y autoriza el gasto, también autoriza la salida o retiro temporal.	Verificar el estado de funcionamiento una vez se realice el mantenimiento	Jefe de dependencias Jefe recursos físicos
4	Realizar Depreciaciones	Teniendo en cuenta la vida útil estipulada en las políticas contables de la Empresa de Servicios Públicos de Flandes, el coherente uso o deterioro se realizará la respectiva	Verificar y constatar el uso o vida útil del activo	Director Financiero



		depreciación.		
5	Efectuar adiciones, retiros y valorizaciones	Determinar todos los costos del activo fijo	Verificar que se contemplen los gastos razonables y necesarios para adquirir el activo y las condiciones para el uso.	Director Financiero
6	Retiro de un activo	Llevar a cabo la baja del activo bajo las políticas internas para tal fin	Justificar y verificar el estado del activo: mal Uso, Desuso, Obsolescencia o Pérdida.	Comité sostenibilidad contable Jefe recursos físicos

5.3.23 Procedimiento para el pago de cuentas de cobro

PROCESO DE APOYO



AREA:

FINANCIERA

**PROCEDIMIENTO
PA-03-03-07**

Pago de cuentas de cobro.

RESPONSABLE:

Tesorería

OBJETIVOS: Brindar una descripción detallada de los documentos a revisar por el funcionario o funcionarios encargado de la recepción, revisión y pago de las cuentas por pagar, presentadas para su respectivo pago, por los contratistas, supervisores y proveedores de la Empresa Aguas de Morroa S.A.S. E.S.P.

ALCANCE: Inicia con la recepción de las cuentas por pagar de los contratistas que tiene la Empresa, continúa con la revisión de la documentación aportada por los contratistas, aprobación de la cuenta, ingreso **en el sistema HAS y finaliza con el traslado al jefe Financiero para el Vo. Bo. y a la Tesorería, quien realiza el pago de la cuenta radicada.**

DEFINICIONES INHERENTES AL PROCEDIMIENTO

Cuenta de Cobro: cumple una función de comprobante de la realización de un pago, existen formatos pro forma de cuenta de cobro que pueden utilizarse para hacer un cobro por la prestación de un servicio cuando no se está obligado a facturar, aunque para la contabilidad de quien hace el pago debe hacerse un documento

Factura: Es un documento como medio de prueba mediante el cual puedan



demostrarse los ingresos, los costos, los gastos, impuestos descontables, etc. Para los mismos efectos, la Ley exige la expedición de este documento o su equivalente o su sustituto

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO:

N o.	Actividad	Tarea	Punto control	Responsabl e
PAGO DE CUENTAS DE COBRO				
1	Recepción de cuentas de cobro	Recibir cuenta de cobro o factura de venta	Colocar sello de recibido con fecha, hora, número de folios y firma de recibido.	Secretaria de Gerencia
2	Remisión cuenta de cobro facturade venta	Entrega de cuenta de cobro o factura de venta al supervisor por parte de la Auxiliar Administrativa gestión documental.	Recibe el supervisor cuenta de cobro ofactura de venta y firmar libro de control de Facturas	Auxiliar Administrativo gestión documental
3	Recepción y validación cuenta de cobro o factura de venta	Entrega de cuenta de cobro por parte del supervisor Cuando es primera cuenta: <ul style="list-style-type: none"> - Copia Minuta del contrato - CDP - RP - Cuenta de cobro o factura de venta - Copia Acta recibo satisfacción del supervisor - Copia Acta de inicio - Copia póliza - Copia certificación bancaria - Copia del Informe del contratista - Certificación 	Verificación y Validación de la cuenta por parte del Jefe de Presupuesto: Que la cuenta de cobro Factura de venta se encuentren con los soportes respectivos. Si la cuenta no cumple con la documentación soporte se devuelve al supervisor para corrección	Jefe Presupuesto



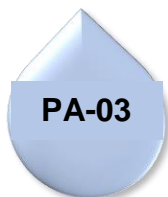
		<p>juramentada de no declarante</p> <ul style="list-style-type: none">- Copia del pago de seguridad social soportada con el Vo. Bo del supervisor como garantía de verificación del pago de los aportes y del periodo correcto facturado- Copia Entrada almacén- Copia Orden de suministro- Copia solicitud de suministro del supervisor <p>Cuando no es primera cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none">- Cuenta de cobro o factura de venta.- Copia Acta recibo satisfacción del supervisor, en esta acta se deberá consignar el número de la planilla del pago de seguridad social.- Informe del contratista.- Certificación juramentada de no declarante.- Copia pago seguridad social soportada con el Vo. Bo del supervisor como garantía de verificación del		
--	--	---	--	--



		pago de los aportes y del periodo correcto facturado		
4	Entrega de la cuenta de cobro o factura de venta para pago	Radicar la cuenta de cobro o factura de venta en el libro de cuentas Elaborar la orden de pago con los respectivos descuentos	Verificar la orden de pago con la cuenta de cobro y los respectivos descuentos	Jefe presupuesto
5	Remisión orden de pago	El jefe de presupuesto entrega orden de pago al Director Administrativo y Financiero	Verificación por parte del Director Administrativo y Financiero de la orden de pago, cuenta de cobro con soportes y descuentos realizados Firma de la orden de pago	Director Administrativo y Financiero
6	Tramite de pago	Recibe del Director Administrativo y Financiero la cuenta con la orden de pago. El tesorero Revisa disponibilidad de flujo de caja	El Tesorero Solicita autorización de pago al gerente.	Tesorero
7	Realiza pago	Realiza transferencia bancaria	Verifica que la cuenta bancaria corresponda al contratista o proveedor	Tesorero

5.3.24 Procedimiento Elaboración de Presupuesto de Ingresos y Gastos

PROCESO DE APOYO



AREA:

FINANCIERA

**PROCEDIMIENTO
PA-03-03-08**

Elaboración de Presupuesto de Ingresos y Gastos.

RESPONSABLE:

Tesorería

OBJETIVOS: realizar la programación, elaboración, ejecución, ajustes, evaluación y control del presupuesto de ingresos y gastos de la Empresa, teniendo en cuenta la proyección de ingresos y estimación de gastos de las áreas

Dirección: Carrera 7 # 9-37, Barrio La Plaza
E-Mail: aguasdemorroasaesp2020@hotmail.com
Morroa – Sucre



administrativas y técnicas para el cumplimiento de su función y de los recursos disponibles.

ALCANCE: El procedimiento inicia con la proyección de ingresos y gastos hasta la aprobación del presupuesto para una vigencia determinada, por parte del **comité de presupuesto y política fiscal de la Empresa.**

DEFINICIONES INHERENTES AL PROCEDIMIENTO

Presupuesto de Gastos: El presupuesto de gastos o de apropiaciones se compone de los gastos de funcionamiento (servicios personales, gastos generales y transferencias) y de los gastos de inversión de acuerdo al Plan de Acción Institucional.

Programación Presupuestal: Comprende todos los procesos destinados a fijar la totalidad de las rentas y recursos de capital y de los gastos de la Empresa, en la respectiva vigencia fiscal, teniendo como base en el Plan de acción institucional para cada vigencia.

Traslados Presupuestales: Son los movimientos créditos o contra créditos, que se hacen a los rubros presupuestados con el fin de aumentarlos o disminuirlos, de acuerdo con la ejecución presupuestal y las necesidades planteadas.

Adiciones o Disminuciones: Se entiende por adiciones o disminuciones del Presupuesto aquellas operaciones que aumentan o disminuyen apropiaciones del Presupuesto

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO:

N o.	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
ELABORACIÓN DE PRESUPUESTO DE INGRESOS Y GASTOS				
1	Requerimiento de bienes y servicios	Recepcionar las necesidades de bienes y servicios para la vigencia de cada dependencia administrativa y operativa de la Empresa	Verificar que todas las dependencias de la empresa hayan entregado necesidades	Directores de cada área administrativa y técnica Jefe de Presupuesto
2	Elaboración proyecto de presupuesto de Ingresos y gastos	De acuerdo a la información remitida por los directores de cada dependencia y con base en las	Verificar que se cumpla con las políticas presupuestales y de	Director Financiero



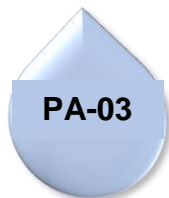
		políticas previamente definidas en la etapa de planeación y programación, se proyectan las cifras presupuestales para el próximo año.	austeridad del gasto impartidas por la Gerencia	Jefe de Presupuesto
3	Presentación de proyecto presupuesto	Revisión, ajuste y convalidación del proyecto de presupuesto	Verificar que no se presenta desfinanciación presupuestal	Gerente Jefe de presupuesto
4	Convocar comité de presupuesto	Reunión de comité de presupuesto para revisión, ajuste y aprobación del presupuesto.	Constatar el levantamiento de acta de comité	Comité de presupuesto y política fiscal
5	Acto administrativo de aprobación del presupuesto	Elaboración y firma de la resolución de aprobación del presupuesto de ingresos y gastos.	Revisar y firmar resolución	Jefe de Presupuesto Director Financiero Gerente
6	Publicación y socialización	Socializar ante todas dependencias administrativas y técnicas de la empresa el presupuesto definitivo aprobado. Publicar en página web de la empresa del presupuesto definitivo aprobado	Constatar el levantamiento de acta de socialización y la publicación en página web de la Empresa	Jefe de Presupuesto
7	Archivo	Original del acto administrativo se archiva en el archivo central de la Empresa	Verificar el adecuado archivode este documento	Jefe de Presupuesto
8	Ejecución del presupuesto	La ejecución estará a cargo de cada director o jefe de área con base en los programas y proyectos de la vigencia y del Plan	Realizar las respectivas evaluaciones, seguimientos y controles	Dependencias ejecutoras Comité de presupuesto Entes de control



		anual de compras		
--	--	------------------	--	--

5.3.25 Procedimiento Expedición de Disponibilidad y registro presupuestal

PROCESO DE APOYO



AREA:

FINANCIERA

**PROCEDIMIENTO
PA-03-03-09**

Expedición de Disponibilidad y registro presupuestal.

RESPONSABLE:

Tesorería

OBJETIVOS: Obtener el registro de compromiso expedido por la Oficina de Presupuesto, el cual garantiza la reserva de parte o la totalidad del valor de rubro presupuestal que se va a afectar con el contrato o autorización suscrita por el ordenador del gasto respectivo, afectando la disponibilidad presupuestal expedida con anterioridad (parcial o total).

ALCANCE: El procedimiento inicia con el recibo de la solicitud de disponibilidad y del registro presupuestal de compromiso y termina con la expedición de éstos con base en el compromiso correspondiente.

DEFINICIONES INHERENTES AL PROCEDIMIENTO

Certificado de disponibilidad presupuestal (CDP): es el documento expedido por el jefe de presupuesto o quien haga sus veces con el cual se garantiza la existencia de apropiación presupuestal disponible y libre de afectación para la asunción de compromisos.

Registro Presupuestal del Compromiso (RP): Es la imputación presupuestal mediante la cual se afecta en forma definitiva la apropiación presupuestal, garantizando que solo se utilizará para ese fin. Con este acto se perfecciona el compromiso.

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO:

N o.	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
------	-----------	-------	---------------	-------------



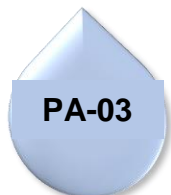
EXPEDICIÓN DE DISPONIBILIDAD Y REGISTRO PRESUPUESTAL				
1	Recepción de información y expedición certificado de disponibilidad presupuestal	El jefe de presupuesto recepciona la solicitud de disponibilidad presupuestal firmada por el gerente y realiza la respectiva radicación.	Verifica que la solicitud de disponibilidad contenta el Vo.Bo. por parte del ordenador dl gasto	Jefes de dependencias Jefe de presupuesto
		El jefe de presupuesto y costos con base en la solicitud de disponibilidad presupuestal y copia de los estudios previos procede a expedir el respectivo certificado de disponibilidad presupuestal CDP	Verifica que el CDP se genere con base en los códigos presupuestales pertinentes	Jefe de presupuesto
		El jefe de presupuesto y costos procede a registrar el CDP en el sistema para Ejecución y Control de Presupuesto de Gastos de acuerdo a lo disponible.	Constatar que el registro del CDP se realice correctamente en el sistema	Jefe de presupuesto
		El jefe de presupuesto y costos remite los documentos registrados, para ejecutar el compromiso presupuestal, al área de contratación para la elaboración del respectivo contrato.	Verificar que la copia del CDP contenga la firma de constancia drecibido por el área solicitante respectiva	Jefe de presupuesto
		El jefe de presupuesto y costos realiza la recepción de documentos para el registro presupuestal RP consistente en la carpeta del contratista con la solicitud de	Verificar que existan los soportes necesarios para laexpedición del RP	Jefe de presupuesto



2	Recepción de información y expedición de registro presupuestal	Disponibilidad Presupuestal, los Estudios Previos, CDP, documentos anexos al contrato y el Contrato para su respectiva numeración.		
		El jefe de presupuesto y costos realiza el registro del RP en el sistema para ejecución y control de presupuesto de gastos respecto al compromiso adquirido.	Constatar que al registrarse el RP en el sistema se haga de forma correcta revisando la codificación presupuestal pertinente	Jefe de presupuesto
		El jefe de presupuesto y costos remite los documentos registrados, para ejecutar el compromiso presupuestal, al área de subGerencia para salva guardar la documentación.	Verificar que el expediente o documentos contractuales sean recepcionados por el área de subGerencia	Jefe de presupuesto SubGerencia-contratación
3	Disminución de disponibilidades CDP y Registro presupuestal RP	El jefe de presupuesto y costos efectúa la respectiva disminución del CDP de acuerdo al valor, terminación o liquidación del contrato.	Realiza la disminución con base en los respectivos	Jefe de presupuesto Jefe de dependencia

5.3.26 Procedimiento Legalización de reembolso y caja menor

PROCESO DE APOYO



AREA:

FINANCIERA

**PROCEDIMIENTO
PA-03-03-10**

Legalización de reembolso y caja menor.

RESPONSABLE:

Tesorería

**Dirección: Carrera 7 # 9-37, Barrio La Plaza
E-Mail: aguasdemorroasaesp2020@hotmail.com
Morroa – Sucre**



OBJETIVOS: Establecer el fondo renovable que se provee con recursos del presupuesto de gastos, teniendo como único objetivo atender erogaciones de menor cuantía que tengan el carácter de situaciones imprevistas, urgentes, imprescindibles o inaplazables para la buena marcha de la administración de Aguas de Morroa S.A.S. E.S.P. y realizar los respectivos reembolsos o reintegros del dinero mensual o cuando en el fondo de caja menor se haya agotado su monto en el 70%, con el fin de conservar el monto inicial y continuar con las actividades propias del fondo.

ALCANCE: Inicia desde su constitución y generación de la necesidad hasta el reembolso de los gastos ocasionados, es decir, con la consignación efectuada por la Tesorería en la cuenta bancaria respectiva asociada al fondo de la caja menor.

DEFINICIONES INHERENTES AL PROCEDIMIENTO

Caja Menor: Las cajas menores son fondos renovables que se proveen con recursos del presupuesto de gastos, su finalidad es atender erogaciones de mínima cuantía que tengan el carácter de situaciones imprevistas, imprescindibles o inaplazables que por su urgencia no pueden ser atendidas por los canales tradicionales de contratación

Gastos Urgentes: Se denominan gastos urgentes, la adquisición de bienes y servicios que son imprescindibles para el normal funcionamiento de la entidad y que por lo tanto no están programados; caso contrario debe tramitarse contratación a través de la modalidad que haya lugar.

Legalización: Documento mediante el cual se formaliza los gastos realizados con cargo al anticipo concedido y se reintegran los recursos no gastados.

Reembolso de Caja Menor: Es el soporte del pago de los gastos que se han efectuado en pequeñas cantidades por conceptos tales como: comidas, pasajes, papelería, fotocopias, etc., estos pagos deben contar con las facturas o documento equivalentes para su verificación.

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO:

N	Actividad	Tarea	Punto control	Responsabl
---	-----------	-------	---------------	------------

Dirección: Carrera 7 # 9-37, Barrio La Plaza
E-Mail: aguasdemorroasaesp2020@hotmail.com
Morroa – Sucre



o.				e
LEGALIZACIÓN DE REEMBOLSO Y CAJA MENOR				
1	Solicitar certificados de disponibilidad presupuestal.	Se solicita el CDP para la constitución y apertura de la caja menor de la vigencia pertinente.	Elaboración del memorando internode solicitud	Tesorero
2	Expedir certificado.	El jefe de presupuesto y costos expide el CDP de apertura del fondo de caja menor	Revisar el certificado de disponibilidad presupuestal	Tesorero
3	Elaborar resolución de constitución y apertura de caja menor	La resolución de constitución y apertura del fondo de caja menor debe ser numerada y firmada por el Agente Especial e incluir el monto para cada rubro presupuestal. Una vez emitida la resolución el funcionario responsable de caja menor debe efectuar los registros de apertura en el libro control de caja menor.	Firma de la resolución de constitución y apertura de la caja menor	Gerente Tesorero
4	Actualizar garantías para el manejo de cajamenor	Solicitar a la aseguradora la actualización de la póliza de manejo	Verificar los tiempos de vigencia, valor amparado, nombre e identificación del asegurado	Tesorero
5	Transferencia electrónica de recursos	Realizar la transferencia electrónica de fondos a la cuenta de ahorros pertinente con destino al fondo de caja menor.	Verificar el valor de la transferencia electrónica de fondos	Tesorero
6	Apertura de caja menor.	Efectuar el registro de apertura de la caja menor anexando a la resolución de caja menor copia de CDP, copia de la transferencia de fondos	Abrir carpeta para manejo del fondo de caja menor	Tesorero

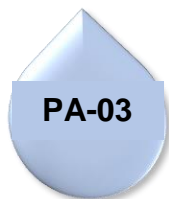


		y póliza de manejo		
7	Ejecución y administración de la caja menor	Recibir solicitudes de gastos administrativos, para la adquisición de bienes y servicios de menor cuantía que tengan el carácter de urgentes e imprescindibles autorizados por los ordenadores del gasto de caja menor.	Revisar las solicitudes de acuerdo a los requisitos, documentos y autorizaciones establecidos en la resolución de conformación de la caja menor	Tesorero
8	Realizar Reembolsos	Realiza el cierre de caja menor con el fin de solicitar reembolsos en la cuantía de los gastos realizados, sin exceder el monto previsto en el respectivo rubro presupuestal, en forma mensual o cuando se haya consumido el setenta por ciento (70%), de algunos o todos los valores de los rubros presupuestales afectados.	Verificar la documentación pertinente	Tesorero
9	Solicitar certificados de disponibilidad presupuestal	Se solicita el CDP para el reembolso de la caja menor	Elaboración del memorando interno de solicitud	Tesorero
10	Remisión caja menor con reembolso	El Técnico contable realiza la revisión y codificación de la cuenta de reembolso	Constata que se haya codificado correctamente	Técnico Contable
11	Ingreso presupuestal	Elaboración de la orden de pago	Verifica y firma orden de pago	Jefe Presupuesto
12	Realizar desembolso	El Agente Especial firma el desembolso con base en el cierre de caja	Verifica que el desembolso coincida con el valor del cierre de caja	Gerente
13	Realizar el egreso de caja menor	Realizar la administración de la caja menor	Efectuar la ejecución de la caja menor con base en lo dispuesto en la resolución de caja menor	Tesorero



5.3.27 Procedimiento Arqueo de fondos de caja menor

PROCESO DE APOYO



AREA: FINANCIERA
PROCEDIMIENTO Arqueo de fondos de caja menor.
PA-03-03-11
RESPONSABLE: Tesorería

OBJETIVOS: Evaluar que el uso de los recursos públicos destinados a ciertos gastos administrativos y operativos.

ALCANCE: Comprende la verificación de los recibos de caja menor se encuentren debidamente diligenciados y legalizados hasta informar a Gerencia cuando se presenten las novedades repetitivas.

DEFINICIONES INHERENTES AL PROCEDIMIENTO

Arqueo: Proceso de verificación, mediante el recuento del efectivo y/o de los documentos y/o soportes existentes, en una fecha determinada, soportes tales como: facturas o documentos equivalentes, autorizaciones y legalizaciones de viaje, y demás recibos objeto del gasto por caja menor.

Caja Menor: Las cajas menores son fondos renovables que se proveen con recursos del presupuesto de gastos, su finalidad es atender erogaciones de mínima cuantía que tengan el carácter de situaciones imprevistas, imprescindibles o inaplazables que por su urgencia pueden ser atendidas por los canales tradicionales de contratación

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO:

No	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
ARQUEO DE FONDOS DE CAJA MENOR				
1	Solicitar documentos	Solicitar al responsable del manejo de la caja menor la siguiente información:	Elaborar y aplicar acta de	Control Interno

Dirección: Carrera 7 # 9-37, Barrio La Plaza
E-Mail: aguasdemorroasaesp2020@hotmail.com
Morroa – Sucre



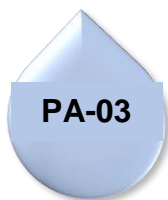
	soportes de lacaja menor	<ul style="list-style-type: none"> - Resolución mediante la cual se constituyela caja menor para la vigencia del arqueo. - Póliza de manejo vigente. - Dinero en efectivo disponible <p>Documentos que soporten las operaciones de caja menor como facturas y vales provisionales</p>	arqueo de caja menor	
2	Realizar arqueode caja menor	Realizar conteo del efectivo en presencia del responsable del manejo de la caja menor y registrarlo por denominaciones	Diligenciar el Acta de arqueo de caja menor	Control Interno
3		Revisar que todos los soportes de la caja menor se encuentren debidamente diligenciados, autorizados y registrados oportunamente		
		Verificar que las actividades realizadas estén acordes a lo estipulado en la resolución de constitución del fondo caja menor		
		Verificar que los gastos estén acordes con los montos asignados a los rubros presupuestales autorizados en la resolución de constitución del fondo de caja		



		menor		
		<p>Verificar que el saldo disponible en efectivoy las facturas y recibos provisionales sea igual al valor de la caja menor.</p> <p>Nota. En caso de que no sean iguales, se debe dejar constancia en el acta de arqueo de caja menor</p>		
		<p>Verificar que se hayan establecido medidasde seguridad para la custodia del efectivo y demás documentos que soportan la caja menor.</p>		
4	Elaborar Acta de arqueo de caja menor	<p>Indicar el resultado del arqueo con las observaciones a que haya a lugar</p> <p>Firmar el acta de arqueo de caja menor por parte de Control Interno y tesorero.</p> <p>Remitir copia del Acta de arqueo de caja menor al director financiero y al Tesorero</p>	<p>Revisar el Acta de arqueo de caja menor</p>	<p>Control Interno</p>

5.3.28 Procedimiento Flujo de caja

PROCESO DE APOYO



AREA:

FINANCIERA

**PROCEDIMIENTO
PA-03-03-12**

Flujo de Caja.

Dirección: Carrera 7 # 9-37, Barrio La Plaza
E-Mail: aguasdemorroasaesp2020@hotmail.com
Morroa – Sucre



RESPONSABLE: Tesorería

OBJETIVOS: Contar con la información clara sobre el manejo de efectivo que tiene la empresa; es decir, su obtención y utilización por parte de la tesorería en un periodo determinado y de esta manera tener un informe de la situación financiera, de ingresos y gastos.

ALCANCE: Comprende la verificación los giros o pagos estén debidamente conciliados con los saldos en bancos y los egresos del sistema para proceder a realizar el informe de tesorería.

DEFINICIONES INHERENTES AL PROCEDIMIENTO

Flujo de caja: es un informe financiero para ordenar los ingresos y egresos de efectivo que tiene la empresa durante un tiempo definido, es decir, ayuda a conocer la liquidez de tu negocio.

Efectivo: Comprende tanto la caja como los depósitos bancarios a la vista.

Flujos de efectivo: Son las entradas y salidas de efectivo y equivalentes al efectivo

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO:

No.	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
ARQUEO DE FONDOS DE CAJA MENOR				
1	Diseñar matriz del flujo de caja	El cuerpo o matriz del flujo de caja debe contener como mínimo los siguientes enunciados: - Saldo Inicial, Ingresos Operacionales, Otros Ingresos, Total de Ingresos, Saldo Efectivo Disponible del Periodo, Egresos, Financieros, Nomina, Gastos de	Verificar que la matriz del flujo de caja contenga los enunciados necesarios para su diligenciamiento.	Tesorero



		Administración, Honorarios, Proveedores, Otros Gastos, Impuestos, Total Egresos, Saldo en Bancos del Periodo, Saldo Disponible Actual, Diferencias		
2	Realizar el flujo de caja	<p>Se elabora con la información del periodo anterior, según los egresos o giros causados.</p> <p>Los ingresos Operacionales, se verifican en el sistema contable HAS, contabilidad, auxiliar de contabilidad, auxiliar contable, se ingresa el periodo a consultar del 1 al 30, se consulta los códigos de los bancos 111005 a 11100624, se exporta a Excel y se suman los recaudos del periodo consultado.</p> <p>Otros Ingresos, son las incapacidades recibidas por las EPS, los ingresos financieros de las conciliaciones bancarias que son los rendimientos financieros que arroja la conciliación bancaria que realiza el técnico contable y los demás reintegros pendientes que tenga la empresa.</p>	<p>Verificar que el Saldo Inicial, sea el resultado del Saldo disponible actual del periodo anterior.</p> <p>Constatar que la diferencia debe dar como resultado cero (0) para que cuadre el flujo de caja</p>	Tesorero



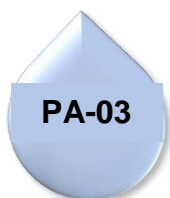
		<p>En el total de ingresos, son los Ingresos operacionales y Otros gastos.</p> <p>El Saldo Efectivo Disponible del Periodo, es el total del saldo Inicial y el Total de Ingresos para pagos.</p> <p>Los Egresos o Giros del periodo, son los Gastos Financieros, Nomina, Gastos de Administración, Honorarios, Proveedores, Otros Gastos e Impuestos.</p> <p>Los Saldos en Bancos del Periodo, son los saldos actuales del periodo de cada cuenta que vienen en los extractos Bancarios expedidos por cada Banco</p> <p>El Saldo Disponible Actual es el resultado de los ingresos menos los egresos y el saldo en banco del periodo actual, que pasa como disponible en saldo inicial para la vigencia</p>		
--	--	---	--	--

5.3.29 Procedimiento Conciliaciones bancarias

PROCESO DE APOYO

AREA:

FINANCIERA



PA-03

Dirección: Carrera 7 # 9-37, Barrio La Plaza
E-Mail: aguasdemorroasaesp2020@hotmail.com
Morroa – Sucre



PROCEDIMIENTO Conciliaciones Bancarias.
PA-03-03-13

RESPONSABLE: Contabilidad

OBJETIVOS: Confrontar las partidas del extracto bancario con el registro contable del Libro de Bancos, identificando las diferencias por concepto de transferencias electrónicas, Cheques pendientes de cobro, notas débito, notas crédito entre otros a efectos de llegar a saldos iguales.

ALCANCE: Este procedimiento debe desarrollarse **en el área contable** e inicia con la verificación de saldos de extracto bancario y el registro de los auxiliares de bancos con el fin de determinar las diferencias y finaliza con el informe de conciliación remitido al área de tesorería, sobre las partidas objeto de conciliación.

DEFINICIONES INHERENTES AL PROCEDIMIENTO

Extracto bancario: es un documento que el titular de una cuenta corriente o de disponible de la cuenta y los movimientos que se han realizado durante el último mes.

Registro de causación: es aquella contabilidad en la que los hechos económicos se registran en el momento en que suceden, sin importar si hay una erogación o un ingreso de dinero inmediato como consecuencia de la realización del hecho económico.

Conciliación bancaria: es un proceso que permite confrontar y conciliar los valores económicos que una empresa tiene registrados sobre una cuenta, ya sea corriente o de ahorro, con sus movimientos bancarios, así como clasificar el libro auxiliar de contabilidad para confrontarlo con el extracto. La conciliación bancaria no busca en ningún momento legalizar los errores, ya que es una mecánica que permite identificar las diferencias y sus causas para luego proceder a realizar los respectivos ajustes y conexiones, por lo que para realizarla se emiten documentos claros y muy precisos para uso del ente económico y así llevar en claro un equilibrio del estado de cuenta de dicha empresa

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO:

No.	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
-----	-----------	-------	---------------	-------------

Dirección: Carrera 7 # 9-37, Barrio La Plaza
E-Mail: aguasdemorroasaesp2020@hotmail.com
Morroa – Sucre



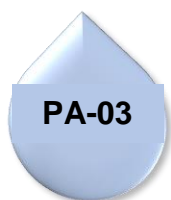
ARQUEO DE FONDOS DE CAJA MENOR				
1	Imprimir el listado de recaudos del mes a conciliar	Se imprime el listado de recaudos por bancos y fechas.	Verificar que la información corresponda al mes a conciliar.	Contador
2	Registro de operaciones bancarias.	Registrar las operaciones bancarias diarias y las operaciones mensuales como el gravamen a los movimientos financieros, comisiones, otros gastos bancarios, etc.	Llevar registros mensualmente actualizados.	Tesorería
3	Recaudar extractos bancarios	Se obtienen los extractos bancarios de la o las cuentas con las que cuenta la empresa desde su portal.	Constatar que la información entregada y consulta sea la correcta	Tesorería
4	Comparar, verificar y analizar cifras en el sistema versus extractos.	Comparar el saldo del libro auxiliar contra el saldo del extracto. Comparar las transferencias electrónicas realizadas por la entidad, según auxiliar de contabilidad, contra los efectivamente pagados por el banco según el extracto bancario. Revisar notas débito y crédito registrados en el extracto bancario y el libro auxiliar de bancos para determinar partidas conciliatorias que quedan pendientes por identificar.	Ejercer una estricta concentración al momento de comparar y verificar cifras	Técnico Contable



5	Imprimir libros auxiliares de las cuentas de bancos.	Imprimir el libro auxiliar de bancos de cada una de las cuentas bancarias para verificación de los débitos y créditos que se generaron durante el mes	Constatar que la información que se imprime sea la correcta	Técnico Contable
6	Aprobación, verificación y firma de la conciliación.	Revisar, validar y firmar la conciliación bancaria en señal de aprobación.	Verificar que se firmen las conciliaciones por el funcionario responsable	Director Financiero Técnico Contable
7	Archivo de conciliación bancaria.	Archivar conciliación bancaria firmada anexando como soporte el libro auxiliar y extracto bancario.	Verificar que se archive todos soportes pertinentes y se entregue a tiempo para su archivo final.	Contador Secretaria de Gerencia Aux. Administrativo

5.3.30 Procedimiento para liquidaciones de nómina y novedades de personal

PROCESO DE APOYO



AREA:

FINANCIERA

**PROCEDIMIENTO
PA-03-03-14**

Liquidaciones de Nomina y Novedades de Personal.

RESPONSABLE:

Contabilidad

OBJETIVOS: Elaborar y consolidar toda la información correspondiente para llevar a cabo el proceso de liquidación mensual de la remuneración de los empleados de la planta de la entidad, ingresando las novedades al sistema liquidador dando cumplimiento con la normatividad vigente.

ALCANCE: Inicia en el momento en que se origina una novedad de ingreso o vinculación a un empleo, durante las distintas verificaciones en los períodos de pago, hasta el desembolso de los salarios y la desvinculación del empleado.

DEFINICIONES INHERENTES AL PROCEDIMIENTO

Nomina: Es la suma de todos los registros detallados que se liquidan a los



AGUAS DE MORROA S.A. E.S.P.



COD
VER
FEC

servidores públicos por salarios, prestaciones sociales y deducciones legales. Corresponde a un estado de la nómina liquidada, una vez ingresadas las novedades, aplicando los puntos de control y posterior liquidación en el sistema.

Sueldo: es la remuneración asignada por el desempeño de un cargo o servicio prestado.

Prima de Vacaciones: Pago a que tienen derecho un empleado, cualquiera que sea su año de causación en los términos del artículo 28 del Decreto 1045 de 1978.

Prima de Navidad: Comprende el pago a que tienen derecho los empleados públicos de acuerdo con las normas que regulan el régimen salarial y prestacional del sector público.

Prima de Servicios: Comprende el pago a que tienen derecho los empleados y de acuerdo a las normas que regula el régimen salarial y prestacional del sector público.

Cesantías: las cesantías equivalen a un mes de salario por cada año de trabajo. Se liquidan anualmente al 31 de diciembre y, por ley, se deben consignar en un fondo de cesantías antes del 15 de febrero del año siguiente.

Intereses a las cesantías: pago intereses del 12% anual sobre el saldo que al 31 de diciembre de cada año o en las fechas de retiro del empleado vinculado a partir de 1994, tenga éste a su favor por concepto de dichas cesantías.

Prestaciones sociales: son beneficios legales que el empleador paga a sus trabajadores adicionalmente al salario ordinario, para atender necesidades o cubrir riesgos originados durante el desarrollo de su actividad laboral.

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO:

Dirección: Carrera 7 # 9-37, Barrio La Plaza
E-Mail: aguasdemorroasaesp2020@hotmail.com
Morroa – Sucre



No.	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
LIQUIDACIONES DE NOMINA Y NOVEDADES DE PERSONAL				
1	Planear cronograma de Nomina	Planear cronograma con las fechas mensuales de recepción de novedades, en cumplimiento con los lineamientos estipulados por la jefe de personal.	Cumplimiento de los lineamientos determinados por la Gerencia.	Gerencia. Técnico Contable
2	Recepcionar las novedades de nomina	<p>Recibir novedades de nómina:</p> <p>Nombramientos de Libre Nombramiento y Fácil Remisión.</p> <p>Posesiones.</p> <p>Contrato de Trabajo a Terminio Fijo.</p> <p>Vacaciones (programación, reprogramación, interrupción y aplazamiento) Disfrute de Vacaciones mediante acto administrativo.</p> <p>Incapacidades: (enfermedad general, accidente laboral, licencia de maternidad, licencia de paternidad).</p> <p>Licencias no remuneradas. Encargos. Renuncias e Insubsistencias.</p> <p>- Reporte de horas</p>	Se procede a registrar en el sistema, cada una de las novedades a que haya lugar	Técnico Contable



		<p>extras.</p> <p>Deducciones por cualquier concepto e incluido descuentos por libranza.</p> <p>Recargos nocturnos, dominicales, festivos.</p> <p>Embargos judiciales.</p> <p>Cambio de grado.</p> <p>Descuentos de afiliación o desafiliación al sindicato.</p> <p>Otras novedades que afecten la nómina (suspensión de salarios, decisión disciplinaria y/o penal).</p>		
3	<p>Recepcionar las novedades de recargos nocturnos, dominicales y festivos.</p>	<p>Se procede a recibir en formatos de las horas extras: Recargo nocturno ordinario – Horas festivas – Dominicales y festivos -Horas extras diurnas Horas extras nocturnas – Horas extras diurnas festivas y Horas extras nocturnas festivas</p>	<p>Revisar la cantidad de horas extras diurnas que no excede hasta el tope máximo de 50 HED, y horas extras dominicales y festivas por cada trabajador que esté debidamente soportado y avalado por el director de área</p>	<p>Directores y jefes de áreas</p>
4	<p>Revisar y registrar novedades.</p>	<p>Revisar y registrar cada una de las novedades presentadas por parte de la Gerencia y directores de áreas y jefe de planta con los lineamientos establecidos cuando se realiza el corte del periodo de horas extras.</p>	<p>Se procede a registrar en el sistema, cadauna de las novedades</p>	<p>Técnico Contable</p>



5	Liquidar Nomina en el Aplicativo xxxxxx.	Una vez ingresadas todas las novedades, se procede a liquidar en el aplicativo.	Verificar que las novedades ingresadas sean las correctas	Técnico Contable.
6	Verificar Liquidaciones.	Verificar las liquidaciones emitidas por el aplicativo de nómina contra las novedades recibidas, en su defecto de encontrar error en la liquidación se realizarán los ajustes necesarios para expedir la sabana de nómina.	Se procede a emitir una sábana de nómina de borrador para proceder a revisar cada de las liquidaciones	Técnico Contable
7	Verificar planta de personal.	Una vez definida la planta de personal en el sistema de nómina, se procede a comparar con la sabana de liquidación de la nómina.	Se procede a revisar en la sabana de liquidación de nómina respectivamente por centro de costo funcionario y trabajador revisando el salario básico inicialmente con los números de días	Técnico Contable
8	Elaborar actos administrativos internos	Recepcionar las resoluciones de las situaciones administrativas (conceder, interrumpir y aplazar vacaciones) que afectan la nómina mensual del funcionario	Verificar los actos administrativos antes de afectar la nomina	gerente. Técnico Contable
9	Generar la Sabana de la Liquidación de Nómina Mensual.	Imprimir la sabana de la relación de valores devengados y valores de las deducciones donde arroja el valor neto a pagar para cada funcionario y trabajador.	La Directora Financiera procede a revisar la Liquidación de la Nómina Mensual.	Directora Financiera. Técnico Contable
10	Generar reportes de nómina.	Generar los reportes contables y presupuestales producto de la liquidación de la	Generar la interface de nómina a contabilidad de: Comprobante Contable	Técnico Contable



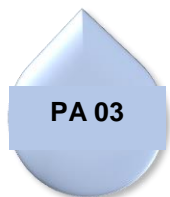
		nómina de los funcionarios y/o trabajadores.	Disponibilidad presupuestal.	.
11	Revisión y aprobación de pago de nómina y los reportes generados.	Revisar y aprobar los reportes de la nómina, causación, solicitud de disponibilidad de los recursos y la nómina para la autorización del pago a los funcionarios y/o trabajadores.	En la sabana de nómina se procede a afirmar para que quede lista para el pago	Gerente Directora Financiera Técnico Contable
12	Generar archivo para aportes de seguridad social.	Generar archivo de autoliquidación de aportes a seguridad social, cargando la información en el aplicativo del operador del pago, en caso de ser necesario realizar los ajustes contra la liquidación realizada.	En el sistema xxxxx, se realiza el Proceso de Autoliquidaciones de seguridad social y aportes parafiscales y posterior se ingresa al SOI para generar la respectiva Planilla de pago.	Técnico Contable
13	Expedir el Certificado de Disponibilidad Presupuestal y registro Presupuestal.	Se procede a remitir la interface de nómina a contabilidad de: Comprobante Contable. Disponibilidad Presupuestal.	Verificar que el CDP Y RP estén bien codificados y los valores sean los correctos	Jefe de Presupuesto y Costos
14	Remisión de la nómina para pago	Se procede a remitir la sabana firmada por el gerente, Directora Financiera y Técnico Contable, con todos los documentos soportes que genera la Jefe de Presupuesto y Costos a la Tesorería	Verificar que la sabana posea todas las firmas	Técnico Contable Tesorero General



15	<p>Generar desprendibles de pagos y certificados de ingresos y retenciones.</p>	<p>Se procede a imprimir los desprendibles de pago mensual donde se refleja el valor total devengado, el valor total de deducciones y el valor neto a girar para los funcionarios y/o trabajadores.</p> <p>Los certificados de ingresos y retenciones se expiden a solicitud de cada funcionario y/o trabajador.</p>	<p>En el SISTEMA ADMINISTRATIVO DEL TALENTO HUMANO, en informe se procede a generar: "prenomina/volantes de pago"</p>	<p>Técnico Contable</p>
16	<p>Archivo de la nómina mensual.</p>	<p>Archivar en la Dirección Financiera la carpeta de la Nómina Mensual con todos los documentos soportes y remitir copia al área de archivo central</p>	<p>Verificar que la carpeta de la nómina contenga los respectivos soportes</p>	<p>Técnico Contable. Auxiliar Administrativo Archivo</p>

5.3.31 Procedimiento Cronograma de facturación

PROCESO DE APOYO



AREA: Técnico Operativa
PROCEDIMIENTO Cronograma de facturación
PM-03-03-15:
RESPONSABLE: Director operativo

OBJETIVO: Establecer s periodos límites de consumo y fechas de pago oportuno como base para el cobro de consumo de los servicios públicos domiciliarios de agua potable y alcantarillado y a fines a todos los suscriptores y usuarios de la empresa Aguas de Morroa S.A. E.S.P.



ALCANCE: Desde el análisis de consumos, fechas y número de suscriptores hasta el diseño del cronograma con los detalles de fechas de pago para el cobro de los servicios prestados.

DEFINICIONES INHERENTES AL PROCEDIMIENTO:

Facturación: Realizar y/o entregar una factura. Se llama factura, en tanto, al documento que presenta un detalle de los servicios prestados o los productos vendidos y que se da al comprador o cliente para pedir su pago.

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO:

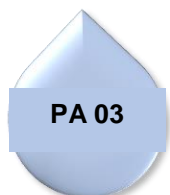
No.	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
CRONOGRAMA DE FACTURACIÓN				
1	Elaborar cronograma de facturación	Realizar en un archivo Excel, un cronograma de facturación en el cual se establecerán las fechas y tiempos en los cuales se han de realizar los procedimientos para cada ciclo a facturar	Establecer y verificar fechas tales para: toma de lecturas, digitación de lecturas, crítica, liquidación de ciclo, impresión de facturas, distribución de facturas en terreno, fechas de pago y fechas para corte de servicio de agua	Dirección operativa
2	Actualización del cronograma	Actualizar el cronograma al final del último ciclo liquidado en el periodo, esto con el fin de planificar los procedimientos del siguiente periodo y evitar pérdidas en tiempo y cargas operativas.	Formato cronograma de facturación	Dirección operativa



3	Configuración de periodos	<p>Configurar cada uno de los (4) ciclos de facturación de acuerdo al cronograma establecido para cada mes.</p> <p>Facturación de servicios de Configuración de Periodos la primera y la última fecha límite para realizar su respectivo pago de factura.</p>	<p>Verificar que esta actividad se realice con cada uno de los cuatro ciclos en cada uno de los meses del año en curso</p>	Dirección operativa
---	---------------------------	--	--	---------------------

5.3.32 Procedimiento de Ingreso de nuevo usuario

PROCESO DE APOYO



AREA: Comercial

PROCEDIMIENTO Ingreso de Nuevo Usuario

PM-03-04-01:

RESPONSABLE: Secretario Pagador

OBJETIVO: lleva a cabo las actividades y solicitudes necesarias para dar ingreso a un nuevo usuario, como aporte al cumplimiento de los objetivos empresariales.

ALCANCE: Desde el momento en que se solicita el ingreso del nuevo usuario e involucra a todas las áreas de la empresa Aguas de Morroa S.A.E.S.P.

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO:

No.	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
INGRESO DE NUEVO USUARIO				

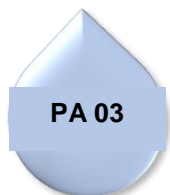
Dirección: Carrera 7 # 9-37, Barrio La Plaza
 E-Mail: aguasdemorroasaesp2020@hotmail.com
Morroa – Sucre



1	Solicitud de ingreso	de	Se recibe la solicitud de ingreso por parte del usuario	Solicitud de usuario	de	Secretario pagador
2	Registro de datos	de	Se toman los datos del nuevo usuario, que incluyan: nombre completo del titular, ubicación del predio, estrato, dirección, barrio y periodo en cual se comienza a facturar.	Registro de Ingreso	de	Secretario Pagador
3	Ingreso de Nuevo Usuario	de	Recepcionar toda la documentación necesaria para tal efecto y aplicar el procedimiento en el catastro de usuario	Verificar datos como: asignación código		Secretario Pagador

5.3.33 Procedimiento Aumento de tarifas

PROCESO DE APOYO



AREA: Comercial
PROCEDIMIENTO Aumento de Tarifas
PM-03-04-02:
RESPONSABLE: Secretario Pagador

OBJETIVO: Garantizar e equilibrio y armonización entre los servicios ofrecidos y el tipo de usuario, a fin de propender por la sostenibilidad empresarial.

ALCANCE: Este procedimiento involucra a las áreas administrativa y financiera de la empresa Aguas de Morroa S.A.E.S.P.

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO:

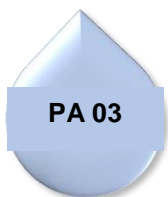
No.	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
-----	-----------	-------	---------------	-------------



AUMENTO DE TARIFAS					
1	Estudio de tarifas	de	Estudio de actualización tarifario aprobado anual.	Estudio tarifario	Gerente Junta directiva
2	Solicitud de aprobación	de	Se reúne a junta directiva y se Solicita aprobación de tarifas	Acta de aprobación	Gerente
3	Aumento de tarifas	de	Expedir la resolución interna de adopción del nuevo marco tarifario	Acuerdo de aumento de tarifas	Gerente Junta directiva
4	Notificación al Área financiera y contable		Una vez aprobado el aumento tarifario, se envía a la CRA, Superservicios y se comunica al área financiera y contable para el ajuste.	Reporte a la CRA	Gerente
5	Publicación de nueva tarifa	de	Se realiza notificación a la comunidad sobre el porcentaje de aumento y nuevas tarifas, previo a su cobro.	Publicación en medio masivo	Gerente

5.3.34 Procedimiento facturación de consumo

PROCESO DE APOYO



AREA: Comercial
PROCEDIMIENTO Facturación de consumo
PM-03-04-03:
RESPONSABLE: Secretario Pagador

OBJETIVO: Facturar de manera correcta los consumos registrados en la base de datos de usuarios, para realizar el cobro por el servicio prestados por la empresa Aguas de Morroa S.A. E.S.P.

ALCANCE: Este procedimiento involucra al área comercial de la empresa Aguas de Morroa S.A.E.S.P.

Dirección: Carrera 7 # 9-37, Barrio La Plaza
E-Mail: aguasdemorroasaesp2020@hotmail.com
Morroa – Sucre

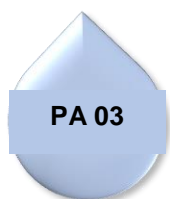


DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO:

No.	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
FACTURACION DEL CONSUMO				
1	Conteo de pagos	Se contabilizan los pagos de mes anterior	Archivo excel de recaudo	Secretaria pagadora
2	Ingreso datos al sistema de facturación	Se alimenta a base de datos de software de facturación con s respectivos pagos realizados	Sistema de facturación	Asesor en Facturación
3	Emisión de la factura	Una vez ingresada la información al sistema, se procede a emitir la factura de manera individual para cada usuario.	Sistema de facturación	Asesor de facturación

5.3.35 Procedimiento para impresión, distribución de la factura y Recaudo

PROCESO DE APOYO



AREA: Comercial

PROCEDIMIENTO Impresión, distribución de la Factura y recaudo.

PM-03-04-04:

RESPONSABLE: Secretario Pagador

OBJETIVO: Generar la facturación para ser distribuida a la comunidad usuaria de la empresa Aguas de Morroa S.A. E.S.P.

ALCANCE: Este procedimiento inicia con la generación de la factura, hasta la entrega al domicilio de los usuarios. Involucra a todos s usuarios y/o suscriptores, al área comercial de la empresa Aguas de Morroa S.A.E.S.P.

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO:

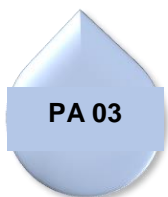
Dirección: Carrera 7 # 9-37, Barrio La Plaza
E-Mail: aguasdemorroasaesp2020@hotmail.com
Morroa – Sucre



No.	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
IMPRESIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE LA FACTURA				
1	Emisión de las facturas	Una vez cargada la información en el sistema de facturación, se procede a imprimir los paquetes uno a uno	Sistema de facturación	Asesor de facturación
2	Revisión previa a la entrega	Se realiza la revisión de las facturas emitidas al azar para comprobar la correcta información digitalizada.	Revisión	Asesor de facturación
3	Organización de las facturas por rutas	Previo a la entrega, se realiza la organización de las facturas por barrios y según ruta de entrega	Conocimiento de las rutas de entrega	Mensajero
4	Entrega de las facturas	Se realiza la repartición de las facturas en terreno en todos y cada uno de los domicilios según corresponda, de forma individual los primeros 10 días de cada mes.	Facturas	Mensajero
5	Recaudo	Se recibe el pago por concepto de los servicios prestados por la empresa Aguas de Morroa SA ESP en el periodo de facturación.	Facturas canceladas	Secretaria pagadora

5.3.36 Procedimiento Orden de Trabajo y/o de revisión domiciliaria por PQR

PROCESO DE APOYO



AREA: Técnico Operativa
PROCEDIMIENTO Orden de Trabajo y/o de revisión domiciliaria por PQR
PM-03-05-01:

Dirección: Carrera 7 # 9-37, Barrio La Plaza
E-Mail: aguasdemorroasaesp2020@hotmail.com
Morroa – Sucre



RESPONSABLE: Director operativo

OBJETIVO: Elaborar y direccionar oportunamente y dentro de los parámetros legales, las ordenes de trabajo y/o ordenes de Revisión Domiciliaria generadas por un P.Q.R., presentado por nuestros usuarios, que estén relacionados con los servicios que presta Aguas de Morroa S.A. E.S.P., con el propósito de mejorar la calidad en el servicio.

ALCANCE: Desde el momento en que el Auxiliar Administrativo P.Q.R. elabora la orden de trabajo y/o Orden de Revisión Domiciliaria para dar trámite al P.Q.R., presentado por el suscriptor o usuario.

DEFINICIONES INHERENTES AL PROCEDIMIENTO:

PQR: Sigla para Petición, Queja o Reclamo por la prestación de los servicios por parte de la Empresa Aguas de Morroa S.A. E.S.P.

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO:

No.	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
ORDEN DE TRABAJO Y/O ORDEN DE REVISIÓN DOMICILIARIA POR PQR				
1	Expedir P.Q.R.	Generar el P.Q.R. ya sea que se haya recibido la petición de manera presencial, por escrito, vía telefónica o por la página web de la Empresa	Constatar que la orden de trabajo se diligencie con toda la información necesaria.	Aux. Administrativo P.Q.R.
2	Clasificación del P.Q.R.,	Analizar y clasificar las ordenes de trabajo y/o Ordenes de Revisión Domiciliaria, de acuerdo a la necesidad expuesta en el P.Q.R., direccionando la misma al área encargada (Facturación - Lectores, Recaudo y Cartera, Área	Verificar que la clasificación de los P.Q.R sea la correcta.	Aux. Administrativo P.Q. R.



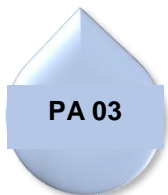
		Operativa y Cobro Coactivo		
3	Expedición de Orden de revisión domiciliaria	Generar una Orden de remisión Domiciliaria en los siguientes casos: (Verificar predios deshabitados, Cambio de uso, Cambio de estratificación, cobros por servicios no prestados, Dirección incorrecta, suspensión por mutuo acuerdo, medidor o cuenta cruzada)	Constatar que la orden de revisión se diligencie con toda la información necesaria	Director operativo
4	Expedición de Orden de trabajo	Generar una Orden de Trabajo en los siguientes casos: (Rotura de tubería principal (Acueducto y/o Alcantarillado), cambio de medidor o equipo de medida, Conexión, Conexión al servicio, Solicitud revisión de redes.	Orden de trabajo Constatar que la orden de trabajo se diligencie con toda la información necesaria	Director operativo
5	Direccionamiento y ejecución del P.Q.R.	Remitir al área operativa o Comercial la orden de trabajo u orden de revisión para su ejecución y elabora un registro de órdenes de trabajo generadas y distribuidas Cuando la orden de trabajo se direcciona al Área Técnico Operativa: Se realiza visita de campo para conocer el tipo de trabajo o intervención y determinar tipo y	El(la) Auxiliar Administrativo P.Q.R, vigilará que las Ordenes de Trabajo y/o Ordenes de Revisión Domiciliaria sean ejecutadas en forma eficaz y eficiente	Aux. Administrativo P.Q. R. Director operativo



		<p>cantidad de material y accesorios necesarios para ejecutar la misma</p> <p>El Director Operativo da su Vo. Bo en la orden de trabajo para solicitud de materiales al almacén para llevar a cabo la labor ordenada.</p>		
6	Devolución de ordenes de trabajo ejecutadas	<p>El supervisor del área técnica operativa una vez ejecutada la orden de trabajo realiza la devolución de las Ordenes Trabajo al Auxiliar Administrativo de PQR dentro de los tiempos establecidos.</p>	<p>Constatar la devolución de las ordenes de trabajo dentro del tiempo establecido</p>	<p>Aux. administrativo P.Q.R.</p>
7	Cierre a los PQ.QR.	<p>Realizar el cierre de la P.Q.R.</p>	<p>Verificar con las áreas respectivas el debido diligenciamiento de las órdenes de trabajo para dar cierre definitivas de éstas</p>	<p>Aux. administrativo P.Q.R</p>

5.3.37 Depuración de cartera por predios desocupados, baldíos u otros

PROCESO DE APOYO



AREA: Jurídica

PROCEDIMIENTO Depuración de cartera por predios desocupados, baldíos u otros

PM-03-06-01:

RESPONSABLE: Asesor Jurídico

Dirección: Carrera 7 # 9-37, Barrio La Plaza
E-Mail: aguasdemorroasaesp2020@hotmail.com
Morroa – Sucre



OBJETIVO: Contar con estrategias de cobro a fin de depurar cartera morosa por predios desocupados, destruidos, baldíos, zonas de difícil acceso por alto riesgo, que permita el recaudo eficiente para la empresa Aguas de Morroa S.A. E.S.P.

ALCANCE: Desde la organización de cada expediente por predio para ser llevados a la Gerencia para su autorización de depuración.

DEFINICIONES INHERENTES AL PROCEDIMIENTO:

Depuración de cartera: Procedimiento mediante el cual se acopia la información y documentación suficiente y pertinente que sirva de soporte para los ajustes contables realizados a los saldos de difícil recaudo o cuando se compruebe que la relación costo- beneficio es desfavorable para las finanzas de la entidad.

Saneamiento Contable: Es un proceso indispensable para que la Contabilidad Financiera, refleje de manera fidedigna la realidad económica y se convierta en herramienta para la toma de decisiones, la prestación del servicio y el manejo de la Inversión.

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO:

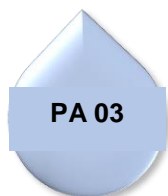
No.	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
DEPURACIÓN DE CARTERA POR PREDIOS DESOCUPADOS, BALDÍOS U OTROS				
1	Relación de predios	Generar listado de predios en condición de desocupados, baldíos, zona de alto riesgo, inexistentes para programación de visitas técnicas	Verificar la calidad de los predios que garanticen la depuración de cartera	Dirección operativa
2	Efectuar Trabajo de campo	Realizar visita técnica dejando evidencias fílmicas y fotográficas	Verificar en las condiciones técnicas de riesgos y habitacionales de los predios	Dirección operativa
3	Construcción de	Elaboración de los expedientes de cada predio con base los	Verificar que cada expediente llene los requisitos y	Asesor jurídico



	expedientes	resultados de la vista.	cuenta con la documentación requerida	
4	Expedir acto administrativo interno	Proyectar Resolución interna para la depuración de la cartera	Verificar que la parte motiva de la resolución contenga viabilidad del comité y soporte jurídico para la depuración	Asesor jurídico
5	Realizar ajustes financieros y contables	Dar traslado del acto administrativo a la Gerencia para los tramites respectivos relacionados con el retiro de la matrícula del catastro de usuarios y los ajustes contables pertinentes	Verificar que realicen los respectivos retiros de matrículas y los ajustes contables pertinentes	Asesor Jurídico
6	Realizar ajustes en área comercial	Retiro de la matrícula del catastro de usuarios y de la facturación	Constatar que los predios depurados sean retirados de la facturación	Asesor de facturación Secretaria pagadora

5.3.38 Procedimiento ejecutivo por jurisdicción coactiva en particular

PROCESO DE APOYO



AREA: Jurídica

PROCEDIMIENTO Procedimiento ejecutivo por jurisdicción coactiva en particular

PM-03-06-02:

RESPONSABLE: Asesor Jurídico

Dirección: Carrera 7 # 9-37, Barrio La Plaza
E-Mail: aguasdemorroasaesp2020@hotmail.com
Morroa – Sucre



AGUAS DE MORROA S.A. E.S.P.



COD
VER
FEC

OBJETIVO: Gestionar a través del área encargada el procedimiento para el cobro administrativo coactivo a favor de la empresa Aguas de Morroa S.A. E.S.P.

ALCANCE: Inicia con la recepción de la documentación para realizar el cobro administrativo coactivo, pasando por la revisión de la documentación, investigación de bienes del sancionado, elaboración de mandamiento de pago, notificación al usuario y demás acciones judiciales a que haya lugar para finalizar con la cancelación de la deuda por parte del usuario incumplido y la emisión de los autos del proceso por pago y archivo del mismo.

DEFINICIONES INHERENTES AL PROCEDIMIENTO:

Acción ejecutiva: Es el derecho a cobrar, a través del funcionario competente y por el procedimiento legal, las obligaciones expresas, claras y exigibles que consten en documentos que provengan del deudor o de su causante y constituyan plena prueba contra él, o las que emanen de una sentencia de condena proferida por juez o tribunal de cualquier jurisdicción o de otra providencia judicial que tenga fuerza ejecutiva conforme a la ley, o de las providencias que en procesos contencioso administrativos o de policía aprueben liquidación de costas o señalen honorarios de auxiliares de la justicia. La confesión hecha en el curso de un proceso no constituye título ejecutivo, pero si la que conste en el interrogatorio previsto en ella.

Acuerdo de pago: Es el convenio celebrado entre la Empresa y el deudor en el que se pacta la forma de pago de la obligación.

Cobro coactivo: Es la prerrogativa asignada a las entidades públicas con el objeto de que a través de sus propios medios pueden hacer efectivas las obligaciones que legalmente sean causadas a su favor.

Cobro persuasivo: Se define como la actuación administrativa mediante la cual la entidad de derecho público acreedora invita al deudor a pagar voluntariamente sus obligaciones, previamente al inicio del proceso de cobro coactivo, con el fin de evitar el trámite administrativo o judicial, los costos que conllevan estas acciones, y en general solucionar el conflicto a través de métodos conciliatorios.

Embargo: Es el acto procesal mediante el cual se busca inmovilizar comercial y jurídicamente el bien que es propiedad del deudor con el fin de que quede fuera del comercio (artículo 1521 del C. C.) e impedir toda negociación o acto jurídico sobre dicho bien.

Dirección: Carrera 7 # 9-37, Barrio La Plaza
E-Mail: aguasdemorroasaesp2020@hotmail.com
Morroa – Sucre



Mandamiento de Pago: Es la orden que emite el funcionario competente para exigir el pago de las obligaciones pendientes más los intereses respectivos. Este mandamiento se notificará personalmente al deudor, previa citación para que comparezca en un término de diez (10) días. Si vencido el término no comparece, el mandamiento ejecutivo se notificará por correo. En la misma forma se notificará el mandamiento ejecutivo a los herederos del deudor y a los deudores solidarios

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO:

No.	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
PROCEDIMIENTO EJECUTIVO POR JURISDICCIÓN COACTIVA EN PARTICULAR				
1	Organización de expediente	Conformación del expediente con base en los siguientes documentos: Las resoluciones que resuelven recursos. Citaciones para la notificación. Originales o copias de otros documentos. Las notificaciones, personales o por edicto. Los acuerdos de pago suscritos entre Aguas de Morroa S.A E.S.P. y los usuarios de los servicios. Las facturas con los respectivos requerimientos de cobro. Los autos, recursos, excepciones, memoriales, la sentencia, y las demás piezas procesales que constituyen todo el archivo del proceso.	Realizar la verificación documental del expediente	Asesor Jurídico



2	Recepción, radicación, estudio y revisión de soportes documentales	Se recepciona por parte de Gerencia o dirección operativa los documentos que conforman el título ejecutivo, antecedentes sobre el deudor, ubicación, bienes, entre otros.	Estudio y revisión de soportes documentales y caso en particular.	Asesor jurídico
3	Calculo de la deuda u obligaciones	Realizar el cálculo de la obligación de forma clara, expresa y conforma e la norma. Determinar la cuantía, los abonos al crédito, intereses de plazos moratorios liquidados a la fecha y la naturaleza de la obligación.	Estudio de la deuda contenida en los títulos ejecutivos conforme a la ley.	Asesor jurídico
4	Inicio del proceso ejecutivo por jurisdicción coactiva	Ubicación y estudio del deudor	Verificar el estado actual y ubicación del deudor	Asesor jurídico Director operativo
5	Cobro persuasivo	Se realiza invitación al deudos a cancelar sus obligaciones previo al inicio del proceso de cobro por jurisdicción coactiva, a través de: Invitación formal recordando la deuda, seguidamente llamada telefónica para corroborar recepción de comunicación, entrevista y negociación, dejándose constancia en actas de las decisiones tomadas entre las partes: pago de la deuda, plazos, acuerdos de pago o renuencia de pago.	Comunicación formal, actas de negociación	Asesor juridico
6		Realizar mandamiento	Constatar que el mandamiento	Asesor jurídico



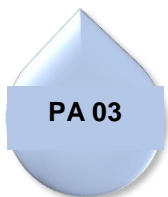
	Proceso Coactivo	<p>ejecutivo el cual se constituye en auto interlocutorio mediante el cual se da inicio al proceso ejecutivo por jurisdicción coactiva y equivale al auto admisorio de la demanda en otros procesos.</p> <p>Ordenar el pago que dicta el juridico ejecutor contra el deudor, para que cancele la suma de dinero a que está obligado más los respectivos intereses desde que se hicieron exigibles.</p>	<p>ejecutivode pago contenga:</p> <p>Parte motiva. Contenido de la parte resolutive. Librar orden de pago por la vía ejecutiva de jurisdicción coactiva a favor de la Empresa y en contra de la persona natural o jurídica que aparezca como deudora en la parte motiva. Notificación del mandamiento de pago.</p>	
7	Recepción de Auto que ordena continuar con el proceso	<p>Si no se propusieren excepciones dentro del término y el deudor no hubiere pagado, el director cobro coactivo dictará un auto que ordena lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguir adelante la ejecución. • Practicar la liquidación del crédito. • Condenar en costas al ejecutado • Avaluar y rematar los bienes embargados 	<p>Notificar la providencia por estado y contra ella no procede recurso de apelación.</p>	Asesor Jurídico
8	Liquidación del crédito y las costas	<p>Ejecutoriado el Auto que ordene el remate y avalúo, o la que ordene llevar adelante</p>	<p>Realizar liquidación que incluya además del valor del</p>	Asesor Jurídico



		la ejecución, el jurídico procederá a liquidar por separado la liquidación del crédito y de las costas.	crédito, las costas y gastos del proceso, dicha liquidación se notificará al interesado por estado	
9	Finalizar del proceso	Realizar el trámite antes del remate y después del remate	Revisión de la liquidación y dictar providencia para dar por terminado el proceso y ordenar el archivo del expediente.	Asesor Jurídico
10	Archivo del proceso	Concluido el proceso, será archivado el expediente en la oficina jurídica de la Empresa mediante auto motivado.	Establecer las medidas de custodia del archivo	Asesor Jurídico

5.3.39 Procedimiento invitación, selección y adjudicación de contratos

PROCESO DE APOYO



AREA: Jurídica

PROCEDIMIENTO Invitación, selección y adjudicación de contratos

PM-03-06-03:

RESPONSABLE: Asesor Jurídico

OBJETIVO: llevar a cabo conforme a la norma los procesos contractuales para la adquisición de bienes y servicios de la empresa Aguas de Morroa S.A. E.S.P., que permita garantizar el servicio de acueducto y alcantarillado de forma eficiente.

ALCANCE: Inicia con la necesidad y estudio previo hasta la firma de minuta contractual con el lleno de requisitos para las partes, ejecución y liquidación.



DEFINICIONES INHERENTES AL PROCEDIMIENTO:

Manual de contratación: documento que establece la forma como opera el Proceso de Contratación de Bienes y Servicios de la empresa, es un instrumento de Gestión Estratégica puesto que tiene como propósito principal servir de apoyo al cumplimiento del Objetivo Misional de la Entidad.

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO:

No.	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
INVITACIÓN, SELECCIÓN Y ADJUDICACIÓN DE CONTRATOS				
1	Creación de la necesidad	Solicitar a Gerencia la necesidad de manera formal, para el respectivo aval.	Justificación de la necesidad	Líder de área
2	Elaboración de estudios previos	Elaborar los estudios previos en el formato establecido por la Empresa.	<p>Constatar que los estudios previos contengan la justificación acorde a la necesidad.</p> <p>Verificar que los estudios previos estén acompañados de los soportes documentales establecidos para la etapa pre contractual según lista de chequeo</p>	Asesor Jurídico
3	Solicitud de certificado de disponibilidad presupuestal CDP	La dependencia generadora de la necesidad deberá solicitar con base en los estudios previos al área de presupuesto la expedición del certificado de disponibilidad presupuestal que	Verificar que el CDP sea expedido dentro de los términos de los estudios previos y con base en el objeto a contratar	Asesor Jurídico



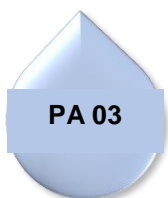
		ampare el proceso de contratación		
4	Invitación acontratar	Realizar las invitaciones escritas, por correo electrónico o cualquier otro medio idóneo a presentar propuesta técnica y económica	Verificar que las invitaciones se hagan con base en el objeto a contratar y a las especificaciones técnicas y económicas establecidas	Asesor jurídico
5	Evaluación de propuestas	Con base en las cotizaciones o propuestas presentadas la dependencia generadora de la necesidad en conjunto con el asesor jurídico adelanta la evaluación técnica y económica de éstas. La dependencia generadora de la necesidad realiza la justificación técnica y económicas por las cuales se recomienda a la Gerencia la contratación de un determinado proponente	Constatar que las propuestas o cotización cumplan con los parámetros establecidos por la empresa	Asesor jurídico
6	Elaboración minuta contrato	Solicitar al proponente escogido el suministro de la documentación soporte establecida por la empresa para la elaboración de la minuta del contrato Elaborar la minuta del contrato con base en los estudios previos y en la documentación	Verificar que el contrato cuente con toda la documentación pertinente para su	Asesor jurídico



		<p>allegada por el proponente escogido, en el formato establecido por la empresa</p> <p>Solicitar al área de presupuesto se expida el RP una vez se firme el contrato</p> <p>Perfeccionar, legalizar y firmar del contrato</p>	<p>perfeccionamiento, legalización y ejecución</p>	
7	Acta de inicio	<p>Firmar el acta de inicio entre el contratista y el supervisor</p>	<p>Verificar que el acta de inicio se firme teniendo como referencia la fecha de aprobación de la póliza</p>	Supervisor del contrato
8	Ejecución del contrato	<p>Se dará inicio a la ejecución del objeto del contrato bajo las condiciones establecidas en el contrato suscrito por las partes</p>	<p>El supervisor debe desarrollar sus funciones con base en lo establecido en la minuta del contrato y en el manual de contratación</p>	Supervisor del contrato

5.3.40 Procedimiento publicación de la contratación en aplicativo SECOP I

PROCESO DE APOYO



AREA: Jurídica

PROCEDIMIENTO Publicación de la contratación en aplicativo SECOP I

PM-03-06-04:

RESPONSABLE: Asesor Jurídico

Dirección: Carrera 7 # 9-37, Barrio La Plaza
E-Mail: aguasdemorroasaesp2020@hotmail.com
Morroa – Sucre



OBJETIVO: Reportar en el sistema Electrónico de contratación estatal (SECOP), la contratación realizada por la empresa Aguas de Morroa S.A. E.S.P., a fin de cumplir con la normatividad reglamentaria.

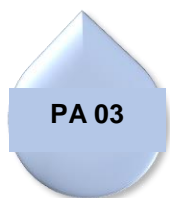
ALCANCE: Inicia con la disponibilidad de la información y posterior publicación de los contratos en la plataforma SECOP. Este procedimiento involucra al área jurídica para su cabal cumplimiento en los términos establecidos.

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO:

No.	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
PUBLICACIÓN DE LA CONTRATACIÓN EN APLICATIVO SECOP I				
1	organización de la información	Escanear los documentos y soportes pre contractuales, contractuales y pos contractuales	NA	Asesor Jurídico
2	Cargue en plataforma	Realizar el cargue en la plataforma o aplicativo con base en los documentos que reposan en el expediente o carpeta contractual (estudios previos, CDP, Acta de inicio, Minuta del contrato y póliza)	Verificar que los documentos soportes se encuentren debidamente firmados por las partes	Asesor Jurídico

5.3.41 Procedimiento trámite y respuesta a derechos de petición

PROCESO DE APOYO



AREA: Jurídica
PROCEDIMIENTO Trámite y respuesta a derechos de
PM-03-06-05: petición
RESPONSABLE: Asesor Jurídico

Dirección: Carrera 7 # 9-37, Barrio La Plaza
E-Mail: aguasdemorroasaesp2020@hotmail.com
Morroa – Sucre



OBJETIVO: Responde de manera oportuna as solicitudes de peticiones, quejas, reclamos derivada de la prestación del servicio.

ALCANCE: Aplica desde la recepción de la solicitud, petición, queja o reclamo hasta la investigación y solución de las mismas.

DEFINICIONES INHERENTES AL PROCEDIMIENTO:

Derecho de petición: es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades, por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la C.P., sin que sea necesario invocarlo. Podrá presentarse verbalmente o por escrito y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

Queja disciplinaria: acción de dar a conocer a los operadores disciplinarios presuntas conductas irregulares cometidas por los servidores públicos o por personas que han ejercido función pública, con el propósito de que se adelante por la Dirección de Asuntos Disciplinarios la acción que se considere pertinente, de acuerdo a lo que prescribe la ley 734 de 2002.

Reclamo: expresión verbal o escrita de insatisfacción de la ciudadanía ante las autoridades, por la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio público.

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO:

No.	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
TRÁMITE Y RESPUESTA A DERECHOS DE PETICIÓN				
1	Recepción de a Petición	Recibir os derechos de petición enviados por usuarios, comunidad o grupos de interés.	Radicado de recibido	Secretaria

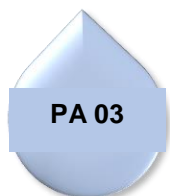
Dirección: Carrera 7 # 9-37, Barrio La Plaza
E-Mail: aguasdemorroasaesp2020@hotmail.com
Morroa – Sucre



2	Remisión	Enviar a la dependencia correspondiente y área jurídica para análisis y estudio de la solicitud.	Control y entrega de recibido	Secretaria
3	Preparar borrador de respuesta	Remitir borrador de respuesta y soportes documentales al área jurídica sin superar los 5 días antes del vencimiento de la petición	Remisión a jurídica	Gerencia líder de área según el caso
4	Proyectar respuesta definitiva	Preparar respuesta final con base en la información de borrador y soportes proporcionados	Respuesta y soportes	Asesor Jurídico
5	Firma de respuesta	Se procede a solicitar la firma de respuesta de la petición a gerencia	Visto bueno de jurídica	Gerente
6	Enviar respuesta	Envío de la respuesta del derecho de petición a través del correo certificado de la empresa y/o correo electrónico	Constatar con la empresa de correo certificado el envío y recibido; generar pantallazo del envío a través de correo electrónico	Secretaria
7	Archivar respuesta y constancia de recibido	Se archiva respuesta a la petición con el soporte que evidencia su entrega a peticionario	Radicado de recibido de respuesta	Secretaria

5.3.42 Procedimiento Auditorías Internas

PROCESO DE APOYO



AREA: Control Interno
PROCEDIMIENTO Auditorías internas
PM-03-07-01:

Dirección: Carrera 7 # 9-37, Barrio La Plaza
E-Mail: aguasdemorroasaesp2020@hotmail.com
Morroa – Sucre



RESPONSABLE: Control Interno

OBJETIVO: Gestionar las actividades para la planeación, ejecución, verificación y control de las auditorías internas del área de control interno de la empresa Aguas de Morroa S.A. E.S.P.

ALCANCE: Inicia programación de las auditorías, ejecución y formulación de planes de mejoramiento, hasta su retroalimentación y acciones de mejoras.

DEFINICIONES INHERENTES AL PROCEDIMIENTO:

Acción correctiva: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una noconformidad detectada u otra situación indeseable.

Acción preventiva: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de unano conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

Alcance de la auditoría: Extensión y límites de una auditoría.

Auditoría especial: auditorías solicitadas por la Gerencia de la Empresa que no se encuentran programadas en el Plan Anual de Auditorías

Auditoría interna: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias que, al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la extensión en quese cumplen los criterios definidos para la auditoría interna.

Evidencia de la auditoría: Registros declaraciones de hechos u otra información que sea pertinente para los criterios de auditoría y que son verificables. La evidencia puedeseer cualitativa o cuantitativa.

Hallazgo de auditoría: Resultados de la evaluación de las evidencias de la auditoría reunida, contra los criterios de auditoría. Indican conformidad o no conformidad con loscriterios u oportunidades de mejora.

Plan de Mejoramiento: Relaciona los hallazgos de auditoría con sus respectivas acciones de mejoramiento, metas, unidades de medida, fecha de inicio de la acción demejora y fecha de finalización.

Programa Anual de Auditoría: Conjunto de una o más auditorias planificadas para unperiodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO:

No.	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
AUDITORIAS INTERNAS				



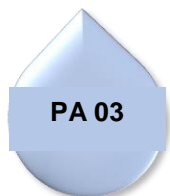
1	Elaborar programa de auditoria interna	Elaborar el Programa anual de auditorías de control interno, para cada vigencia fiscal, teniendo en cuenta los procesos objetos de auditoria, determinación de fechas o periodos de duración y la normatividad pertinente	Programa de auditoria	Control, Interno
2	Realizar el análisis y aprobación	Presenta el Programa anual de auditorías de control interno a la Alta Dirección y al comité de coordinación de control interno a la Gerencia para su aprobación	Revisar que el Plan se ajuste y se enfoque al fortalecimiento del sistema de control interno	Control interno
3	Notificar la auditoría interna	Notificación mediante oficio a los auditados con mínimo cinco (5) días de anticipación la fecha de realización de la auditoría, solicita los documentos que sean necesarios evidenciar para los fines de la auditoria	Verificar que se solicitó la información pertinente para llevar a cabo la auditoria	Control interno
4	Realizar reunión de apertura	Realiza reunión de apertura y levanta acta de la reunión de apertura	Constatar que el líder del proceso se encuentre presente con su respectivo equipo de trabajo	Control Interno
5	Desarrollar la auditoria	Ejecuta el trabajo de campo, recopilando y verificando información en los sitios de trabajo o donde se desarrolla el proceso auditado	Dar cumplimiento con el plan de trabajo programado para el desarrollo de la auditoria	Control Interno Auditado
6	Elaborar informe	Prepara informe preliminar de la auditoria para socializar con el	Preparar informe	



	preliminar de auditoria	encargado del proceso auditado; en este mismo instante se realizan las controversias al informe preliminar y se aportan las evidencias respectivas por parte del auditado	preliminar de auditoria con soportes	Control Interno
7	Cierre auditoría	Comunica mediante oficio al líder del proceso auditado, la fecha, sitio y hora de reunión de cierre y socialización del informe final	Verificar la notificación de la reunión para socialización del informe final de auditoria	Control Interno
8	Socializar informe final de auditoria	Se realiza reunión de cierre y socialización del informe final, se entrega informe final y se levanta acta	Constatar que se suscriba el acta de cierre de la auditoria	Control Interno Auditado
9	Notificación informe final de auditoria	Se prepara y entrega informe ejecutivo a la Gerencia	Socializar con la Gerencia los resultados y acciones de mejora del informe de auditoria	Control Interno

5.3.43 Procedimiento Plan de Mejoramiento Interno

PROCESO DE APOYO



AREA: Control Interno
PROCEDIMIENTO Plan de Mejoramiento Interno
PM-03-07-02:

Dirección: Carrera 7 # 9-37, Barrio La Plaza
E-Mail: aguasdemorroasaesp2020@hotmail.com
Morroa – Sucre



RESPONSABLE: Control Interno

OBJETIVO: Establecer acciones de mejoramiento que den respuestas a los hallazgos o no conformidades derivadas de las auditorías internas, en beneficio de los procesos desarrollados por la empresa Aguas de Morroa S.A. E.S.P.

ALCANCE: Inicia con la construcción del plan de mejoramiento con los responsables de su ejecución, hasta su retroalimentación y acciones de mejoras.

DEFINICIONES INHERENTES AL PROCEDIMIENTO:

Plan de Mejoramiento: documento en el que se identifica (n) de forma precisa la (s) acción (es) seleccionada (s) para corregir el incumplimiento de los requisitos, eliminar la causa del Hallazgo, no conformidad y oportunidad de mejora.

Acción correctiva: conjunto de acciones tomadas para eliminar la (s) causa (s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

Hallazgos de Auditoría: debilidades y/o situaciones en el Sistema de control interno detectadas por el auditor. El hallazgo, abarca hechos y otra información obtenida por el auditor que merece ser comunicado a los servidores públicos del área auditada y/o a otras personas interesadas.

Proceso: conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Responsable: encargado de adelantar las acciones o actividades propuestas o planeadas en el Plan de Mejoramiento.

Seguimiento: acción regular y sistemática que identifica aciertos o fallas en la ejecución de las acciones programadas.

Verificación: confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados o la eficacia de las acciones implementadas

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO:

No.	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
PLANES DE MEJORAMIENTO INTERNO				



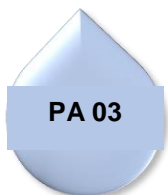
1	Elaborar Plan de mejoramiento	Elaborar en un término de diez (10) días hábiles el plan de mejoramiento en el formato establecido, con base en las observaciones o hallazgos producto de la auditoría	formato del Plan de mejoramiento establecido	Control Interno
2	Remisión del Plan de mejoramiento	Enviar el Plan de mejoramiento a la Oficina de Control Interno para revisión y ajuste	Constatar el envío y recibido del Plan	Líder de Proceso auditado
3	Revisar y ajustar	Realizar revisión y ajustes al Plan de Mejoramiento con base en los hallazgos	Verificar que las acciones de mejora sean las indicadas para dar solución a los hallazgos determinados	Control Interno
4		Entrega del Plan de Mejoramiento corregido y ajustado	Constatar que la dependencia auditada recibió el informe del plan de mejoramiento corregido	
5	Firmar el Plan de mejoramiento	Firma del Plan de mejoramiento como evidencia de aprobación	Verificar antes de firmar el Plan de mejoramiento que se hayan efectuado las correcciones planteadas	Responsable dependencia auditada Control Interno
6	Ejecución e Implementación del plan de mejoramiento	Implementar las acciones de mejora propuestas en el tiempo establecido	Realizar autocontrol en la implementación del Plan	Dependencia auditada
7	Seguimiento y evaluación	Realizar el seguimiento y evaluación semestral del cumplimiento y avances de las	Requerir las evidencias documentales relacionadas con	Control Interno



		acciones de mejora propuestas	la ejecución y avances de las acciones de mejora	
9	Elaborar informe de seguimiento y evaluación	Notificación al área auditada del grado de avance de cumplimiento de las acciones de mejora	Realizar reunión de socialización del seguimiento y evaluación	Control Interno
10	Publicar el Seguimiento y evaluación del Plan de mejoramiento	Publicación en página web de la Dirección de Control Interno el grado de avance de las acciones de mejora	Constatar que se haya hecho la publicación	Control Interno

5.3.44 Procedimiento Plan de Mejoramiento externo

PROCESO DE APOYO



AREA: Control Interno
PROCEDIMIENTO Plan de Mejoramiento Externo
PM-03-07-03:
RESPONSABLE: Control Interno

OBJETIVO: Establecer acciones de mejoramiento que den respuestas a los hallazgos o no conformidades derivadas de las auditorías externas realizadas por entes de control.

ALCANCE: Inicia con la solicitud de elaboración del plan de mejoramiento derivado de auditorías externas realizadas a la empresa Aguas de Morroa S.A.E.S.P, hasta su retroalimentación y acciones de mejoras.

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO:

No.	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
PLAN DE MEJORAMIENTO EXTERNO				



1	Recepción de hallazgos de auditoría externa	Se recibe informe de auditoría y solicitud de plan de mejoramiento por parte del ente de control o empresa de auditoría externa.	Informe de auditoría	Control Interno
2	Socialización del informe preliminar de auditoría externa	El Agente Especial en coordinación con el Director de Control Interno da a conocer al personal de Directivos los hallazgos de la auditoría adelantada	Levantamiento del acta de reunión de socialización del informe	Control Interno Gerente
3	Análisis de los hallazgos de la auditoría	Realizar las respectivas controversias aportando las evidencias pertinentes	Soportar las controversias con evidencias documentales	Control Interno Gerente
4	Diseñar Plan de mejoramiento	Elaborar el Plan de mejoramiento con base en los hallazgos definitivos de la auditoría Firma del Plan de mejoramiento por parte del gerente y Control Interno	Constatar que se elabore en el formato o medio establecido por la Contraloría departamental Verificar que las acciones de mejora sean las indicadas para dar solución a los hallazgos determinados y los tiempos de ejecución sean razonables para su cumplimiento.	Control Interno Gerente Líderes de áreas auditadas
4	Preparar respuesta a informe preliminar de auditoría	Elaborar y firma del informe de controversias y aceptación de hallazgos para responder a la Contraloría	Verificar la razonabilidad de la justificación de las controversias	Control Interno Gerente



		Departamental o empresa de auditoria externa.		
5	Remisión del informe de respuesta a los hallazgos de auditoria y plan de mejoramiento.	Radicar informe de respuesta a la Contraloría Departamental Radicar en la Contraloría Departamental el Plan de mejoramiento	Constatar con la empresa de correo certificado el envío y recibido	Secretaria de Gerencia
6	Recibo del Plan de mejoramiento aprobado por la Contraloría Departamental o auditor externo	Socialización del Plan de Mejoramiento con el personal directivo de la Empresa	Levantamiento del acta de reunión de socialización del Plan de mejoramiento definitivo	Control interno Gerencia
7	Notificación del Plan de mejoramiento	Dar a conocer a cada dependencia involucrada copia del Plan de mejoramiento	Entregar con memorando interno el Plan de mejoramiento a las dependencias involucradas	Control interno
8	Implementación de acciones de mejora	Ejecutar las acciones de mejora en el tiempo establecido en el Plan de mejoramiento	Establecer sus propios controles para dar cumplimiento a los compromisos establecidos	Control interno Gerente Líderes de áreas auditadas
9	Seguimiento y evaluación	Realizar el seguimiento al cumplimiento de las acciones de mejora establecidas. Elaborar el informe semestral de seguimiento y evaluación	Verificar el avance del cumplimiento de las acciones de mejora soportados con evidencias documentales	Control Interno
10	Remisión de informe de evaluación	Remitir a la Contraloría Departamental el informe de seguimiento y evaluación	Constatar con la empresa de correo certificado el envío y recibido	Secretaria Gerencia



AGUAS DE MORROA S.A. E.S.P.



COD
VER
FEC

5.4 PROCESOS DE EVALUACIÓN:

Incluye aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia. Incluyen procesos de medición, seguimiento y auditoría interna, acciones correctivas y

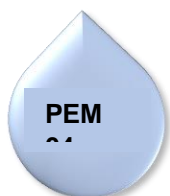
Dirección: Carrera 7 # 9-37, Barrio La Plaza
E-Mail: aguasdemorroasaesp2020@hotmail.com
Morroa – Sucre



preventivas, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales.

5.4. 1 Procedimiento Evaluación y Control

PROCESO DE EVALUACIÓN



AREA: GERENCIAL
PROCEDIMIENTO: Evaluación y control
PEM-04-01-01
RESPONSABLE: Control Interno

OBJETIVO: Verificar la efectividad del control interno a través de la evaluación de la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos, la ejecución de los planes y programas y el análisis de la gestión, con el fin de generar recomendaciones que orienten y contribuyan al mejoramiento de la empresa, así como a su cumplimiento misional.

ALCANCE: El proceso inicia con la aplicación de las herramientas de autocontrol para la autoevaluación de la gestión y se complementa con los informes generados de las auditorías internas y finaliza con la ejecución, monitoreo y evaluación de los planes de mejoramiento.

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO:

No.	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
EVALUACIÓN Y CONTROL				
1	Definir política y desempeño de la empresa	Definir política de seguimiento y evaluación del desempeño de la empresa	Plataforma Institucional	Gerente
2	Planeación de la Gestión de evaluación y control	Elaboración y aprobación del Programa Anual de Auditoria. - Definir objetivo, alcance, criterios, recursos, procesos a auditar y	Programa Auditoria Programa de control interno	Control Interno



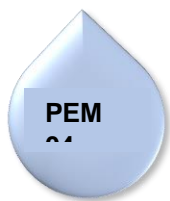
		<p>cronograma - Programar la presentación de los informes de Ley relacionados con el Sistema de Control Interno</p>		
3	Gestión de auditorías	<p>Velar por el cumplimiento de las auditorías internas, ejecución de planes de mejoramiento de auditorías externas y comunicación de resultados</p>	Sistema de control interno	Control Interno
4	Diseño de herramientas	<p>Diseñar Instrumentos, herramientas, cartillas, correos y Actividades de sensibilización a los servidores sobre la cultura de la autoevaluación</p>	Sistema de Control Interno	Control Interno
5	Seguimiento y evaluación	<p>Realizar seguimiento al cumplimiento o avance de las acciones planteadas en los Planes de Mejoramiento, verificando los soportes remitidos por los Procesos.</p> <p>Consolidar las recomendaciones y análisis generados en el desarrollo de las auditorías internas, la evaluación independiente, la gestión y las observaciones formales</p>	Sistema de Control Interno	Control Interno Gerente



		provenientes de los órganos de control		
--	--	---	--	--

5.4. 2 Procedimiento Acciones preventivas, correctivas y de mejora

PROCESO DE EVALUACIÓN



AREA: GERENCIAL
PROCEDIMIENTO: Acciones preventivas, correctivas y de mejora
PEM-04-02-01
RESPONSABLE: Gerente

OBJETIVO: establecer las políticas o condiciones, actividades, responsabilidades y controles para lograr elaboración, ejecución, seguimiento y cierre de las acciones preventivas y correctivas, que permitan eliminar las causas de no conformidades reales y potenciales que puedan afectar la eficiencia, eficacia y efectividad del Sistema integrado de Gestión de la Calidad.

ALCANCE: Aplica a todos los procesos y áreas de la empresa y cubre desde la detección de una no conformidad real o potencial hasta la aplicación de las acciones necesarias para mitigar su ocurrencia.

DEFINICIONES INHERENTES AL PROCEDIMIENTO:

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

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

Alta Dirección: Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una entidad.

Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

Mejora Continua: Acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.



No Conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Riesgo: Toda posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda entorpecer el desarrollo normal de las funciones de la entidad y le impidan el logro de sus objetivos

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO:

No.	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA				
1	Análisis de fuentes	Analizar las diferentes fuentes que permiten generar acciones correctivas, preventivas y/o de mejora.	NA	Líderes de Áreas
2	Identificación y registro	Identificar la no conformidad real, potencial u oportunidad de mejora y registrarla en el formato "Acción Correctiva, Preventiva y de Mejora". Ver anexos.	Formato Acción Correctiva, Preventiva y de Mejora.	Control Interno Líderes de Áreas
3	Reporte de las acciones y mejoras	Remitir el formato de Acción Correctiva, Preventiva y de Mejora al Responsable del Proceso para que analice las causas que lo está originando la No conformidad real o potencial.	Formato Acción Correctiva, Preventiva y de Mejora.	Control Interno Líderes de Áreas
4	Análisis de causas	Determinar y analizar las causas que están originando la no conformidad real, potencial u oportunidad de mejora y registrarlas en "Análisis de la causa" del formato "Acción Correctiva, Preventiva y de Mejora".	Formato Acción Correctiva, Preventiva y de Mejora.	Control Interno Líderes de Áreas



5	Plan de acción	Definir las acciones, responsable y fecha de ejecución, que permitan eliminar las causas reales o potenciales o desarrollar la oportunidad de mejora, en el “Plan de Acción” del formato “ Acción Correctiva, Preventiva y de Mejora ”	Formato Correctiva, Preventiva y de Mejora.	Acción y de	Control Interno Líderes de Áreas
6	Acciones de mejora	Implementar las acciones preventivas, correctivas y/o de mejora, de acuerdo con el establecido en el formato “ Acción Correctiva, Preventiva y de Mejora	Formato Correctiva, Preventiva y de Mejora.	Acción y de	Control Interno
7	Seguimiento al plan de mejora	Registrar en el formato “ Acción Correctiva, Preventiva y de Mejora, el seguimiento a la ejecución del plan de acción (fecha de seguimiento, resultado del seguimiento indicando las evidencias que permitan demostrar la ejecución del Plan de Acción y quien realizo el seguimiento); resultado y evaluación de cierre de cada una de las acciones ejecutadas	Formato Correctiva, Preventiva y de Mejora.	Acción y de	Control Interno
8	Evaluación y cierre	Informar y remitir a la Oficina de control interno el formato de las acciones correctivas, preventivas y de mejora que hayan sido cerradas	Formato Correctiva, Preventiva y de Mejora.	Acción y de	Líderes de Áreas



AGUAS DE MORROA S.A. E.S.P.



COD
VER
FEC

6. ANEXOS

Dirección: Carrera 7 # 9-37, Barrio La Plaza
E-Mail: aguasdemorroasaesp2020@hotmail.com
Morroa – Sucre



ANEXO X: Formato acciones preventivas- correctivas - mejoramiento

	FORMATO ACCIÓN PREVENTIVA - CORRECTIVA - MEJORAMIENTO				Código: PEM-04-F.1
					Versión: 1
FECHA REGISTRO:		DD/MM/AA			
Fecha del hallazgo: _____ Hallazgo reportado por: _____ Proceso o dependencia al que se genera el hallazgo: _____					
Por favor, marque con una X el tipo de acción que se genera: Acción preventiva <input type="checkbox"/> Acción correctiva <input type="checkbox"/>					
Fuente del hallazgo: (Por favor, marque con una X)					
Auditoria interna <input type="checkbox"/> Auditoria externa <input type="checkbox"/> Labor de rutina <input type="checkbox"/> Seguridad Laboral <input type="checkbox"/> Otro? <input type="checkbox"/>	Revisión por la Alta Dirección <input type="checkbox"/> Gestión de peligros y riesgos <input type="checkbox"/> Accidente de trabajo <input type="checkbox"/> Incidente de trabajo <input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Cuál?		<input type="text"/>			
Descripción del hallazgo:					
Análisis de causas:					
Solución o corrección aplicada:					
Plan de acción propuesto:					
Actividad		Responsable	Fecha de ejecución	Fecha de seguimiento	Comentarios al seguimiento
La acción preventiva o correctiva fue efectiva			Fecha cierre de la acción		
Si	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>		
Elaboró Firma _____ Nombre Cargo			Revisó y aprobó Firma _____ Nombre Cargo		