

2023

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS



RESOLUCION No. 084
(octubre 28 de 2023)

“Por el cual se Adopta la Actualización del Manual de Procedimientos de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira - Tolima”
“EMSPUROVIRA E.S.P.”

La Gerencia de la **Empresa de servicios Públicos Domiciliarios de Rovira -Tolima**, en uso de sus atribuciones constitucionales y legales y en especiales de las especial de las que confiere la Ley 142 de 1994.

CONSIDERANDO

Que el manual de procedimientos para la empresa de servicios públicos domiciliarios de Rovira Tolima “EMSPUROVIRA E.S.P.”, es una herramienta que contiene los criterios que orientan la gestión y la toma de decisiones de cada uno de los miembros de la empresa, al desempeñar las funciones relacionadas en su labor diaria.

Que el objeto principal de los manuales es de orientar las actividades diarias de cada jefe o trabajador por escrito lo que pasa se espera de el, en materia de funciones, tareas, responsabilidades, autoridad, comunicaciones dentro de la empresa.

Que es manual de procesos hace parte integral de la documentación total de la actividades de las funciones de cada trabajador esta debe ser revisada en un periodo no más de 6 meses para ser actualizada.

RESUEVE

ARTICULO PRIMERO: Adoptar el Manual de Procedimientos aplicable a los servidores públicos y trabajadores oficiales de la empresa prestadora de los servicios públicos domiciliarios de Rovira.

ARTICULO SEGUNDO: El fin de la función de la empresa de servicios es el bien común, el mejoramiento de la prestación de los servicios, el de propiciar que los ciudadanos tengan activamente del buen servicio.

ARTICULO TERCERO: la presente resolución rige a partir de la fecha de aprobación, publicación y legalización mediante firmas respectivas del presidente de la junta y la secretaria

PUBLIQUESE COMUNIQUESE Y CUMPLASE

Dada en el despacho de la Representante Legal de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira - Tolima "EMSPUROVIRA E.S.P.", a los Veinte ocho (28) días del mes de Octubre del Dos Mil Veinte tres (2023).



DIEGO ANDRES GUERRA QUINTERO
Presidente
Junta directiva EMSPUROVIRA E.S.P.



EDNA MILENA LOZANO PERDOMO
Gerente EMSPUROVIRA E.S.P.
Secretaria



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.



TABLA DE CONTENIDO

	PÁG.
INTRODUCCIÓN	7
MARCO INSTITUCIONAL	8
MISIÓN	8
VISIÓN	9
FUNCIONES	9
VALORES Y PRINCIPIOS	10
OBJETIVO DEL MANUAL	11
JUSTIFICACIÓN	12
DESCRIPCIÓN DE LA ENTIDAD	14
COMPOSICIÓN DE LA ESTRUCTURA	14
MODELO OPERATIVO POR PROCESOS	14
1. CATEGORÍA DE PROCESOS	14
2. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA	15
3. NIVELES DE GESTIÓN DE LA ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA	16
4. AGRUPAMIENTO DE PROCESOS	16
ORGANIGRAMA	21
MARCO LEGAL	22
MAPA DE PROCESOS DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ROVIRA (TOLIMA) EMSPUROVIRA E.S.P.	24
ESTRUCTURA DE LOS PROCEDIMIENTOS	25
<u>PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ESTRATEGICOS</u>	<u>26</u>



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.



□ PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	26
PROCEDIMIENTO DE FORMULACIÓN Y GUIA DEL PLAN ESTRATEGICO.	26
PROCEDIMIENTO DE GUÍA DE PLANES DE ACCIÓN.	30
PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO Y CONTROL AL PLAN ESTRATÉGICO.	33
□ PROCESO DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	36
PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN EXTERNA.	36
PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DE PÁGINA WEB.	37
PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DE REDES SOCIALES.	39
PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES	42
□ PROCESO DE GESTIÓN OPERATIVA EN ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO	42
PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO DE LAS REDES DE ACUEDUCTO.	43
PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO DE LAS REDES DE ALCANTARILLADO.	45
PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN DE RECURSOS DE OPERACIÓN, MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA DEL SISTEMA.	48
PROCEDIMIENTO DE OPERACIÓN DE PLANTA DE TRATAMIENTO Y AGUA POTABLE.	50
PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO Y LAVADO DE REDES DE ACUEDUCTO.	53
PROCEDIMIENTO DE DETECCIÓN DE CONEXIONES FRAUDULENTAS.	55
PROCEDIMIENTO REPOSICIÓN, REPARACIÓN DE TUBERÍAS Y/O INSTALACIÓN DE ACCESORIOS	57
PROCEDIMIENTO SUSPENSIÓN Y RECONEXIÓN DEL SERVICIO.	60
PROCEDIMIENTO DE OPERACIÓN DE PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES.	65
PROCEDIMIENTO BARRIDO Y LIMPIEZA MANUAL DE VÍAS Y ÁREAS PÚBLICAS.	69
PROCEDIMIENTO DISPOSICIÓN FINAL DE RESIDUOS.	71
□ PROCESO GESTIÓN COMERCIAL	73
PROCEDIMIENTO DE VENTA DE SERVICIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO.	73
PROCEDIMIENTO DE ESTUDIO DE VIABILIDAD PARA EL SERVICIO DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO.	76
PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE IRREGULARIDADES.	79
PROCEDIMIENTO INSTALACIÓN Y/O CAMBIO DE MEDIDOR.	86
□ PROCESO DE GESTIÓN DE FACTURACIÓN	90



PROCEDIMIENTO DE TOMA DE LECTURAS.	90
PROCEDIMIENTO DE ORGANIZACIÓN Y ENTREGA DE FACTURACIÓN.	93
PROCEDIMIENTO DE INFORMES DE FACTURACIÓN.	96
PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE APOYO	99
□ PROCESO GESTIÓN CONTABLE	99
PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN DE CUENTAS BANCARIAS.	99
PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN ESTADOS FINANCIEROS.	102
PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE CONCILIACIONES BANCARIAS.	105
PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DEL BOLETÍN DE DEDUDORES MOROSOS.	108
PROCEDIMIENTO PREPARACIÓN, ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMACIÓN EXÓGENA.	110
PROCEDIMIENTO PREPARACIÓN, ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE DECLARACIONES DE IMPUESTOS ANTE LA DIAN.	112
PROCEDIMIENTO PRESENTACIÓN Y ENVÍO DE INFORMACIÓN A ENTES DE CONTROL.	115
PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE LA NÓMINA.	119
PROCEDIMIENTO PARA LA LIQUIDACIÓN DE PRESTACIONES SOCIALES.	122
□ PROCESO GESTIÓN FINANCIERA	125
PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DEL PLAN FINANCIERO DE LA EMPRESA.	125
PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DEL PRESUPUESTO.	127
PROCEDIMIENTO PARA LAS MODIFICACIONES AL PRESUPUESTO.	129
PROCEDIMIENTO DE EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL Y REGISTROS PRESUPUESTALES.	132
PROCEDIMIENTO DE CIERRE VIGENCIA PRESUPUESTAL.	135
PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y TRÁMITES DE LAS OBLIGACIONES PRESUPUESTALES DE PAGO.	138
PROCEDIMIENTO DE TRASLADO PRESUPUESTAL.	141
□ PROCESO GESTIÓN TÉCNICA	143
PROCEDIMIENTO PARA LA IDENTIFICACIÓN, PREPARACIÓN Y FORMULACIÓN DE PROYECTOS DE GESTIÓN, OPERACIÓN E INVERSIÓN.	143
PROCEDIMIENTO PARA LA SUPERVISIÓN DE LA EJECUCIÓN DE CONTRATOS Y CONVENIOS EN LOS ASPECTOS TÉCNICOS Y AMBIENTALES.	146
PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN TÉCNICA DE LAS PROPUESTAS EN LOS ASPECTOS TÉCNICOS Y AMBIENTALES.	148

PROCEDIMIENTO PARA LA SUPERVISIÓN DEL ÍNDICE DE PÉRDIDA DE AGUA.	150
□ PROCESO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	152
PROCEDIMIENTO PARA LA SELECCIÓN Y VINCULACIÓN DE PERSONAL.	152
PROCEDIMIENTO PARA LA DESVINCULACIÓN DE PERSONAL.	156
PROCEDIMIENTO PARA LA AUTORIZACIÓN DE VACACIONES.	159
PROCEDIMIENTO PARA LA INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN DEL PERSONAL.	162
PROCEDIMIENTO PARA LA CAPACITACIÓN Y BIENESTAR SOCIAL DE LOS TRABAJADORES.	164
PROCEDIMIENTO PARA EL PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL.	167
PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.	171
PROCEDIMIENTO PARA LA EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS LABORALES.	174
□ PROCESO GESTIÓN JURÍDICA Y DE CONTRATACIÓN	176
PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN DE ACTOS ADMINISTRATIVOS.	176
PROCEDIMIENTO DE RESPUESTAS DE TUTELA EN CONTRA DE LA EMPRESA.	178
PROCEDIMIENTO DE RESPUESTAS DE DERECHOS DE PETICIÓN.	181
PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN DE CONTRATOS Y CONVENIOS.	183
PROCEDIMIENTO DE INVITACIÓN PÚBLICA.	184
PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN DIRECTA.	188
□ PROCESO GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS	191
PROCEDIMIENTO INVENTARIO Y MANEJO DE RECURSOS FÍSICOS.	192
PROCEDIMIENTO BAJA DE BIENES.	195
PROCEDIMIENTO DE ENTRADAS DE ALMACÉN.	198
PROCEDIMIENTO DE SALIDAS DE ALMACÉN.	200
PROCEDIMIENTO DE ADQUISICIÓN DE PÓLIZAS Y SEGUROS.	202
□ PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	204
PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN, ORGANIZACIÓN Y CUSTODIA DE LOS ARCHIVOS.	204
PROCEDIMIENTO DE CONSULTA DE DOCUMENTOS EN EL ARCHIVO.	206
PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES RECIBIDAS.	209
PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES ENVIADAS.	212
PROCEDIMIENTO DE DISPOSICION FINAL DE LOS DOCUMENTOS.	215
PROCEDIMIENTO DE VENTANILLA ÚNICA.	218
PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN Y CONTROL	224

□ PROCESO DE CONTROL INTERNO DE LA GESTIÓN	224
PROCEDIMIENTO DE ASESORÍAS Y ACOMPAÑAMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL.	224
PROCEDIMIENTO DE FOMENTO DE LA CULTURA DEL AUTOCONTROL.	226
PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS.	228
PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE PLANES DE MEJORAMIENTO.	232
PROCEDIMIENTO DE RELACIÓN CON ENTES EXTERNOS.	235
PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS.	238
□ PROCESO DE CONTROL DISCIPLINARIO	242
PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN DISCIPLINARIA ORDINARIA.	242

INTRODUCCIÓN

Los procesos y los procedimientos de gestión, conforman uno de los elementos principales del Sistema de Control Interno; por lo cual deben ser plasmados en manuales prácticos que sirvan como mecanismo de consulta permanente, por parte de todos los trabajadores de la Empresa de Servicios Públicos, permitiéndoles un mayor desarrollo en la búsqueda del Autocontrol.

Teniendo en cuenta lo anterior, se ha preparado el presente Manual de Procesos y Procedimientos, en el cual se define la gestión que agrupa las principales actividades y tareas dentro de la empresa EMSPUROVIRA E.S.P. El propósito de este Manual es generar una guía de orientación práctica para el desarrollo de las diferentes actividades acorde a los procesos y procedimientos en la prestación de los servicios por parte de la empresa EMSPUROVIRA E.S.P. Igualmente se pretende generar las medidas y controles que permitan alcanzar los objetivos estratégicos formulados por la entidad.

Los procesos y procedimientos se encuentran ordenados y asignados acorde al cumplimiento de cada una de las actividades que conforman la prestación del servicio tanto para el usuario como para el dueño del proceso y/o procedimiento.

La funcionalidad del Manual, es permitir que todas las tareas y procedimientos por área vinculada, así como la información relacionada, sean totalmente auditables, con el fin de verificar los parámetros claves de los procedimientos de la entidad, tomándolos como guía en cualquier proceso de verificación.

Los instrumentos de este sistema de comunicaciones son los planes de orden estratégico y táctico, las reuniones temáticas y gerenciales con participación de personal comprometido con los distintos procesos; los medios de comunicación escritos internos; informes de gestión; estrategias de comunicación al usuario de los servicios; visitas a las instalaciones locativas de la Empresa y manejo para el re direccionamiento de correspondencia y de información hacia el cliente.

MARCO INSTITUCIONAL

La Empresa De Servicios Públicos Domiciliarios De Rovira Tolima “EMSPUROVIRA”, fue reconocida mediante el Acuerdo No. 014 de Julio nueve (09) de mil novecientos noventa y seis (1996), expedido por el Concejo Municipal de Rovira Tolima, por medio del cual se transforma Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira, en una Empresa Industrial y Comercial del Estado, de orden Municipal y adoptada mediante Decreto número 016 de febrero veintiséis (26) de mil novecientos noventa y ocho (1998), expedido por la alcaldía Municipal De Rovira Tolima, donde por medio del cual se ordena la disolución y liquidación, y se suprime la estructura administrativa de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios del Municipio de Rovira y se transforman en Empresa Industrial y Comercial del Orden Municipal, y se dictan otras disposiciones para asegurar y garantizar la prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios, de conformidad con la Ley 142 de 1994. Actualmente presta los servicios de Acueducto, Alcantarillado y aseo en la Calle 3ª número 4-78.

MISIÓN

Garantizar al cliente la prestación de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo con la calidad exigida por la normatividad vigente con eficiencia, continuidad, tecnología y un gran compromiso de su talento humano”.

VISIÓN

Ser la Empresa líder de la región en la prestación de servicios públicos domiciliarios con compromiso social, lo que le permitirá trascender y ser considerada entre las empresas competitivas de su género en el contexto Departamental y Nacional.

FUNCIONES

Según el artículo 3 del Acuerdo Número 03 del 20 de diciembre de 2005, la Empresa de Servicios Públicos de Rovira “EMSPUROVIRA” E.S.P., tiene a su cargo las siguientes funciones:

1. Captar, almacenar, tratar, conducir y distribuir agua potable.
2. Recibir, conducir, tratar y disponer las aguas servidas, en los términos y condiciones fijadas por las normas para estos servicios.
3. Reconocer, conducir, regular y manejar las aguas lluvias y aguas superficiales que conforman el drenaje pluvial y el sistema hídrico dentro de su área de acción.
4. Recoger, conducir, regular, adecuar y propiciar las transferencias, recuperación y reciclaje de los residuos sólidos dentro de su área de acción.
5. Realizar la construcción, instalación y mantenimiento de la infraestructura necesaria para prestar los servicios públicos domiciliarios a su cargo.
6. Solicitar las concesiones de aguas y los permisos de vertimientos que requiera y colaborar con las autoridades competentes en la conservación y reposición del recurso hídrico.
7. Fijar las tarifas de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, con base en las fórmulas que defina periódicamente la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA -.
8. Adoptar el Reglamento de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo y celebrar con los usuarios el contrato de prestación de dichos servicios.



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.



9. Adquirir, enajenar, dar o tomar en arrendamiento y gravar bienes muebles e inmuebles necesarios para su actuación; constituir servidumbres y promover la expropiación de predios.
10. Fijar, liquidar, facturar y recaudar las tasas o tarifas por la prestación de aquellos servicios diferentes a los domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo y establecer el precio y forma de pago de los bienes y obras accesorias a éstos, ciñéndose a la Ley y a las decisiones de las autoridades competentes.
11. Percibir, otorgar y administrar subsidios, con arreglo a las leyes vigentes que regulan esta materia.
12. Asociarse, aportar o suscribir acciones en sociedades que tengan por objeto la prestación de los mismos servicios o la realización de actividades conexas o complementarias. Así mismo, podrá asociarse, consorciarse y formar uniones temporales con otras entidades públicas o privadas para desarrollar tales actividades.
13. Promover la investigación y el desarrollo de tecnologías en los campos relacionados con la empresa; explotar y divulgar los resultados y avances que obtenga la empresa, según las reglas pertinentes.
14. Celebrar convenios de cooperación técnica con entidades nacionales y extranjeras en desarrollo de su objeto.
15. Contratar empréstitos y realizar operaciones financieras encaminadas a obtener recursos para atender las obligaciones a su cargo.
16. Expedir los demás actos, celebrar los contratos y realizar las operaciones necesarias para el cumplimiento de su objeto social.
17. En general, cumplir las demás funciones o actividades que, por razón de su objeto, le señalen la Ley, los Acuerdos del Concejo Municipal y las decisiones de la Junta Directiva.

VALORES Y PRINCIPIOS

PRINCIPIOS

Servicio al Cliente: Motivar en los funcionarios una cultura de servicios orientada al cliente, brindando una excelente atención por medio de un equipo humano competente y comprometido con la empresa, para satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes.

Política social: EMSPUROVIRA contribuirá al mejoramiento de las condiciones de vida de la comunidad Rovirense, cumpliendo con la responsabilidad social de protección al medio ambiente.

Participación Comunitaria: Diseñar los instrumentos y mecanismos necesarios para elevar el nivel de satisfacción de los clientes y motivar su sentido de pertenencia hacia la empresa, además se promoverá una efectiva participación ciudadana para conocer las inquietudes y recomendaciones de la comunidad en relación con la prestación de los servicios.

Transparencia: Todo proceso de contratación, de alianzas, modernización y/o transformación empresarial, se desarrollará dentro de la normatividad pertinente y los valores éticos correspondientes, las inversiones y gastos de funcionamiento deberán responder de manera estricta a las necesidades impuestas por el mercado y los gastos diarios de la empresa.

Imagen Institucional: EMSPUROVIRA ESP propenderá por proyectar la imagen de una empresa renovada, solida, viable y orientada al cliente, tanto el personal vinculado, como los contratistas de la empresa, deberán guardar un trato amable con vocación de servicio, que propenda por mantener un alto nivel de aceptación de la imagen de la Empresa.

VALORES

- Honestidad.
- Respeto.
- Compromiso.
- Diligencia.
- Justicia.

OBJETIVO DEL MANUAL

Dirección: Calle 3 # 4 - 92 Tel: 2881138
gerencia@emspurovira.com

El presente Manual de Procesos tiene como objetivo principal fortalecer los mecanismos de sensibilización, que se despliegan y solidifican para brindar fortalecimiento a la cultura del Autocontrol y del mismo Sistema de Control Interno. Los Procesos que se dan a conocer cuentan con la estructura, base conceptual y visión en conjunto, de las actividades misionales y de soporte de la empresa EMSPUROVIRA E.S.P., con el fin de dotar a la misma Entidad, de una herramienta de trabajo que contribuya al cumplimiento eficaz y eficiente de la misión y metas esenciales, contempladas en el Plan Estratégico.

Así mismo, se busca que exista un documento completo y actualizado de consulta, que establezca un método estándar para ejecutar el trabajo de las dependencias, en razón de las necesidades que se deriven de la realización de las actividades misionales de la entidad. En este sentido, el Manual de Procesos y Procedimientos está dirigido a todas las personas que bajo cualquier modalidad, se encuentren vinculadas a la empresa y se constituye en un elemento de apoyo útil para el cumplimiento de las responsabilidades asignadas, y para coadyuvar, conjuntamente con el Control Interno, en la consecución de las metas de desempeño, asegurar la información y consolidar el cumplimiento normativo.

Este documento describe los procesos administrativos, y expone en una secuencia ordenada las principales operaciones o pasos que componen cada procedimiento y la manera de realizarlo.

Para que tenga validez y cumpla de la mejor manera con su objetivo, este Manual requiere de revisiones periódicas para su actualización, ya que el propósito a corto plazo, es enfocarlo como documento de calidad; sus modificaciones, deben ser sugeridas a la Oficina de Control Interno, para su análisis, presentación a la instancia correspondiente, aprobación e implementación.

Sus contenidos aprobados, deben ser de cumplimiento obligatorio para todo el personal profesional, técnico, asistencial o administrativo actuante. La inobservancia de lo establecido implicará responsabilidad personal y profesional.

JUSTIFICACIÓN

Es importante señalar que los manuales de procedimientos son la base del sistema de calidad y del mejoramiento continuo de la eficiencia y la eficacia, poniendo de manifiesto que no bastan las normas sino, que además es imprescindible el cambio de actitud en el conjunto de los trabajadores en materia no solo de hacer las cosas bien y dentro de las practicas definidas en la organización.

El manual de procesos, es una herramienta que permite a la Entidad, integrar una serie de acciones encaminadas a agilizar el trabajo de la administración, y mejorar la calidad del servicio, comprometiéndose con la búsqueda de alternativas que mejoren la satisfacción del cliente.

Las empresas requieren de un sistema que mida y controle su eficiencia en la gestión desde la integralidad realizando especial énfasis en el logro de sus objetivos y no sólo ello, sino que también permita hacer óptimos los recursos, medir resultados y actualizar o reorientar sus procesos, acciones y proyectos.

Una vez se establecen los objetivos, mediante el proceso de planeación de la gestión de la calidad, se adquiere la responsabilidad de observar el desempeño de la organización para garantizar su sostenibilidad.

En la medida en la que se establezcan los procesos y los procedimientos, la organización tendrá información oportuna y sistemática para detectar desviaciones en el ejercicio gerencial y proponer ajustes a los mismos.

Los beneficios de la puesta en marcha de este manual de procesos y procedimientos se resumen en:

- ✓ Coadyuvar a la ejecución correcta y oportuna de las labores encomendadas al personal y propiciar la uniformidad en el trabajo.
- ✓ Permitir el ahorro de tiempo y esfuerzos en la ejecución del trabajo, evitando la repetición de instrucciones.
- ✓ Servir de medio de integración y orientación al personal nuevo, que facilite su incorporación al trabajo.

- ✓ Ser instrumento útil para la orientación e información a los suscriptores y usuarios.
- ✓ Facilitar la supervisión y evaluación del trabajo.
- ✓ Propiciar el mejoramiento de la productividad de la empresa.

DESCRIPCIÓN DE LA ENTIDAD

COMPOSICIÓN DE LA ESTRUCTURA

La Estructura de la Empresa de Servicios Públicos de Rovira (Tolima) EMSPUROVIRA E.S.P., está compuesta por la misión, visión, objetivos, políticas, estrategias, el diseño de la organización, los procesos formales y los esquemas de autoridad y responsabilidad, que se reflejan en el modelo operativo por procesos y la estructura administrativa, guardando armonía entre sí.

MODELO OPERATIVO POR PROCESOS

La empresa contará con un modelo por procesos, por medio del cual, cumple con su función administrativa y gerencial. Se categoriza de la siguiente forma:

Procesos: Son aquellas actividades relacionadas que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Procedimiento: Es una forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

1. CATEGORÍA DE PROCESOS

Las categorías se refieren a los procesos agrupados bajo un criterio determinado, que contribuyen directamente al cumplimiento de la razón de ser de la Entidad.

El mapa orgánico de procesos de la Empresa EMSPUROVIRA E.S.P., está conformado por cuatro categorías: Estratégicos, Misionales, de Apoyo y Evaluación de la siguiente manera:

Procesos Estratégicos: Referente al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección.

Procesos Misionales: Son los procesos que proporcionan el resultado previsto por la Entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser.

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

Procesos de Evaluación: Están incluidos los 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 preventivas, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales.

2. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA

La Estructura Administrativa está constituida por las áreas funcionales de la entidad, que garantizan la efectividad, eficiencia y calidad en el cumplimiento de la misión y los procesos, y por los rangos jerárquicos que corresponden a niveles de autoridad y responsabilidad en la toma de decisiones, de acuerdo con los niveles de gestión definidos.

Las áreas funcionales, son el conjunto de procesos agrupados bajo un criterio determinado, que contribuyen directamente al cumplimiento de la razón de ser de la Empresa. La estructura de la Empresa EMSPUROVIRA E.S.P., está conformada por 5 áreas funcionales, como se describen a continuación:

ÁREAS FUNCIONALES
Gerencia

Dirección: Calle 3 # 4 - 92 Tel: 2881138
gerencia@emspurovira.com

Control Interno
Tesorería, Contable y Presupuesto
Administrativa
Técnica

3. NIVELES DE GESTIÓN DE LA ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA

Los niveles de gestión de la estructura administrativa de la Empresa de Servicios Públicos EMSPUROVIRA E.S.P., son los niveles jerárquicos de autoridad requeridos para dinamizar y poner en funcionamiento el modelo operacional por procesos. Los niveles son el directivo, asesoría, profesional, técnico y asistencial.

Nivel Directivo. El Nivel Directivo, comprende los empleos a los cuales corresponden funciones de dirección general, de formulación de políticas institucionales y de adopción de planes, programas y proyectos.

Nivel de Asesor. El Nivel Asesor, agrupa los empleos cuyas funciones consisten en asistir, aconsejar y asesorar directamente a los empleados públicos del nivel directivo.

Nivel Profesional. Agrupa aquellos empleos a los cuales corresponden funciones cuya naturaleza demanda la aplicación de los conocimientos propios de cualquier carrera profesional reconocida por la ley.

Nivel Técnico. En este nivel están comprendidos los empleos cuyas funciones exigen el desarrollo de procesos y la aplicación de tecnologías.

Nivel Asistencial. Comprende los empleos cuyas funciones implican el ejercicio de actividades de apoyo administrativo y complementario de las tareas propias de los niveles superiores o de labores que se caracterizan por el predominio de actividades manuales o tareas de simple ejecución.

4. AGRUPAMIENTO DE PROCESOS



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.



Los procesos desarrollados por la Empresa de Servicios Públicos EMSPUROVIRA E.S.P., se agrupan según su naturaleza, el cliente al cual están dirigidos y el nivel de gestión donde se ejecuten, en áreas como se observan en el siguiente Cuadro:

PROCESOS ESTRATÉGICOS	
PROCESOS	PROCEDIMIENTOS
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Formulación y Guía del Plan Estratégico. Formulación y Guía de los Planes de Acción. Seguimiento y Control al Plan Estratégico.
COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	Comunicación Externa. Administración de Página Web. Administración de Redes Sociales.

PROCESOS MISIONALES	
PROCESOS	PROCEDIMIENTOS
GESTIÓN OPERATIVA EN ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO	Mantenimiento de las Redes de Acueducto. Mantenimiento de las Redes de Alcantarillado. Planificación de Recursos de Operación, Mantenimiento y Limpieza del Sistema. Operación de Planta de Tratamiento y Agua Potable. Suspensión y Reconexión del Servicio. Operación de Planta de Tratamiento de Aguas Residuales. Barrido y Limpieza Manual de Vías y Áreas Públicas. Disposición Final de Residuos.
GESTIÓN COMERCIAL	Venta de Servicios de Acueducto y Alcantarillado. Estudio de Viabilidad para el Servicio de Acueducto y Alcantarillado. Control de Irregularidades. Instalación y/o Cambio de Medidor.
GESTIÓN DE FACTURACIÓN	Toma de Lecturas. Organización y Entrega de Facturación. Informes de Facturación.

PROCESOS DE APOYO	
PROCESOS	PROCEDIMIENTOS
GESTIÓN CONTABLE	Revisión Cuentas Bancarias.



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.



	Elaboración de Estados Financieros. Elaboración Conciliaciones bancarias. Elaboración del Boletín de Deudores Morosos. Preparación, Elaboración, y Presentación de Información Exógena. Preparación, Elaboración y Presentación de Declaraciones y Retenciones ante la DIAN. Presentación y Envío de Información a los Entes de Control. Elaboración de Nómina. Liquidación de prestaciones sociales.
GESTIÓN FINANCIERA	Elaboración del Plan Financiero de la Empresa. Elaboración del Presupuesto. Modificaciones al Presupuesto. Expedición de Certificado de Disponibilidad Presupuestal y Registros Presupuestales. Cierre Vigencia Presupuestal. Elaboración y Trámites de las Obligaciones Presupuestales de Pago. Traslado Presupuestal.
GESTIÓN TÉCNICA	Identificación, Preparación y Formulación de Proyectos de Gestión, Operación e Inversión. Supervisión a la Ejecución de Contratos y Convenios en los aspectos técnicos y ambientales. Evaluación Técnica de Propuestas en los aspectos técnicos y ambientales. Cargue de la información de la Empresa al SUI. Supervisión del Índice de Pérdida de Agua. Revisión periódica de la Calidad de Agua. Buen Manejo del Índice de Riesgo de Calidad del Agua (IRCA). Elaboración y consolidación de Indicadores de: Continuidad, Calidad de Agua, Cobertura de los Servicios Prestados.
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Selección y Vinculación de Personal. Desvinculación de Personal. Autorización Vacaciones. Inducción y Reinducción de Personal. Capacitación y Bienestar Social de los Servidores Públicos. Evaluación de desempeño. Programa de Salud Ocupacional.



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.



	Expedición de Certificados Laborales.
GESTIÓN JURÍDICA Y DE CONTRATACIÓN	Revisión de Actos Administrativos Respuesta de Tutelas en Contra de la Empresa. Respuesta de Derechos de Petición. Revisión de Contratos y Convenios. Invitación Pública. Invitación Pública para la Enajenación de Bienes Muebles. Contratación Directa.
GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS	Inventario y Manejo de Recursos Físicos y Tecnológicos. Baja de Bienes. Entrada de Almacén. Salida de Almacén. Adquisición de Pólizas y Seguros.
GESTIÓN DOCUMENTAL	Recepción, Organización, y Custodia de los Archivos. Consulta de Documentos en el Archivo. Comunicaciones Recibidas. Comunicaciones Enviadas. Disposición Final de los Documentos. Ventanilla Única.

PROCESOS DE EVALUACIÓN Y CONTROL	
PROCESOS	PROCEDIMIENTOS
GESTIÓN DE CONTROL INTERNO	Asesorías y Acompañamiento a la Gestión Institucional. Fomento de la Cultura de Autocontrol. Auditorías Internas. Relación con Entes Externos. Elaboración de Planes de Mejoramiento. Evaluación Planes de Desarrollo y Planes de Acción. Evaluación de Riesgos.
CONTROL DISCIPLINARIO	Investigación Disciplinaria Ordinaria.



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.



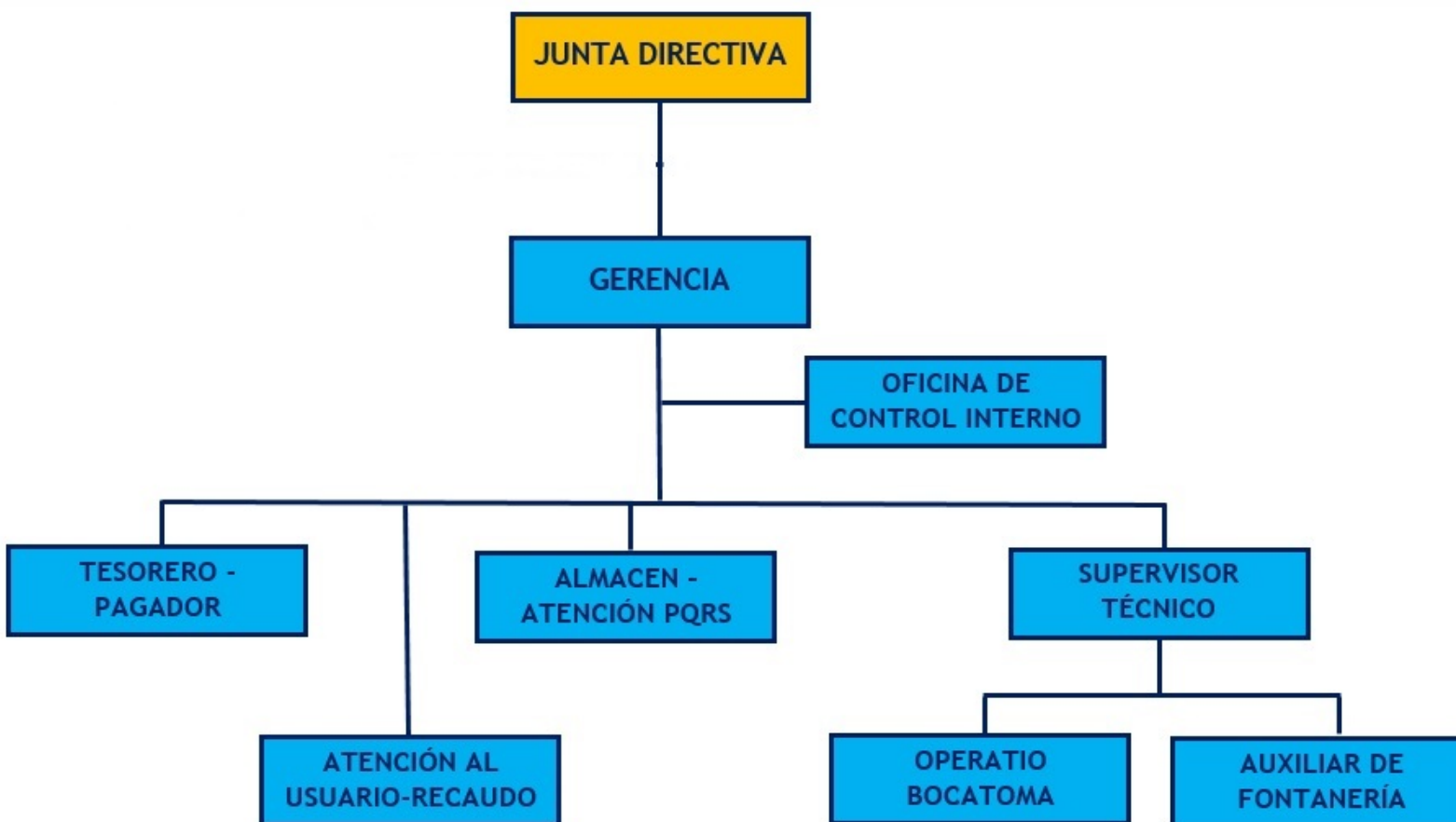


Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.



ORGANIGRAMA



Dirección: Calle 3 # 4 - 92 Tel: 2881138
gerencia@emspurovira.com

MARCO LEGAL

- **Constitución política de 1991** (artículos 83, 84, 209 y 333): Establece el principio de la buena fe, el no poder exigir requisitos adicionales para el ejercicio de un derecho, los principios de la función administrativa, de la actividad económica y la iniciativa privada.
- **Constitución política de 1991** (artículos 365): Los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado. Es deber del Estado asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional.
- **Ley 142 de 1994:** Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones,
- **Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo** (artículo 3o): Establece que las actuaciones administrativas se desarrollarán especialmente, con arreglo a los principios del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad.
- **Ley 87 del 29 de noviembre de 1993** (artículos 1o y 4o): Establece el ejercicio del control interno de obligatorio cumplimiento en toda la estructura administrativa, mediante la elaboración, verificación y evaluación de regulaciones administrativas, manuales de funciones y procedimientos.
- **Directiva Presidencial 02 de 05 de abril de 1994:** Define la política de gestión administrativa para documentar y formalizar los procesos y procedimientos.
- **Directiva Presidencial 01 de 1997:** Los siguientes elementos generales deben conformar un Sistema de Control Interno. Además de los que cada administración discrecionalmente incluya, de acuerdo con su objeto social y los criterios que se tengan:

Esquema Organizacional, plataforma estratégica, políticas, planeación, procesos y procedimiento, entre otros.

- **Decreto 2150 del 5 de diciembre de 1995:** Suprime y reforma regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios en la Administración pública.
- **Ley 489 de 1998** (artículo 18): Establece la supresión y simplificación de trámites como política permanente de la Administración pública.
- **Directiva Presidencial 002 del 28 de agosto del 2000:** Presenta la agenda de conectividad como una política de Estado para masificar el uso de las tecnologías de información.
- **Decreto 1537 de 2001** (artículos 1o, 2o y 5o): Racionaliza la gestión institucional, define los manuales de procedimientos y las políticas de control interno diseñadas por el Departamento Administrativo de la Función Pública.
- **Decreto 943 de 2014** Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno - MECI.
- **Decreto 1083 de 2015** Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de la Función Pública.
- **Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 1000:2005** Numeral 2.1.5. Manual de Procedimientos.

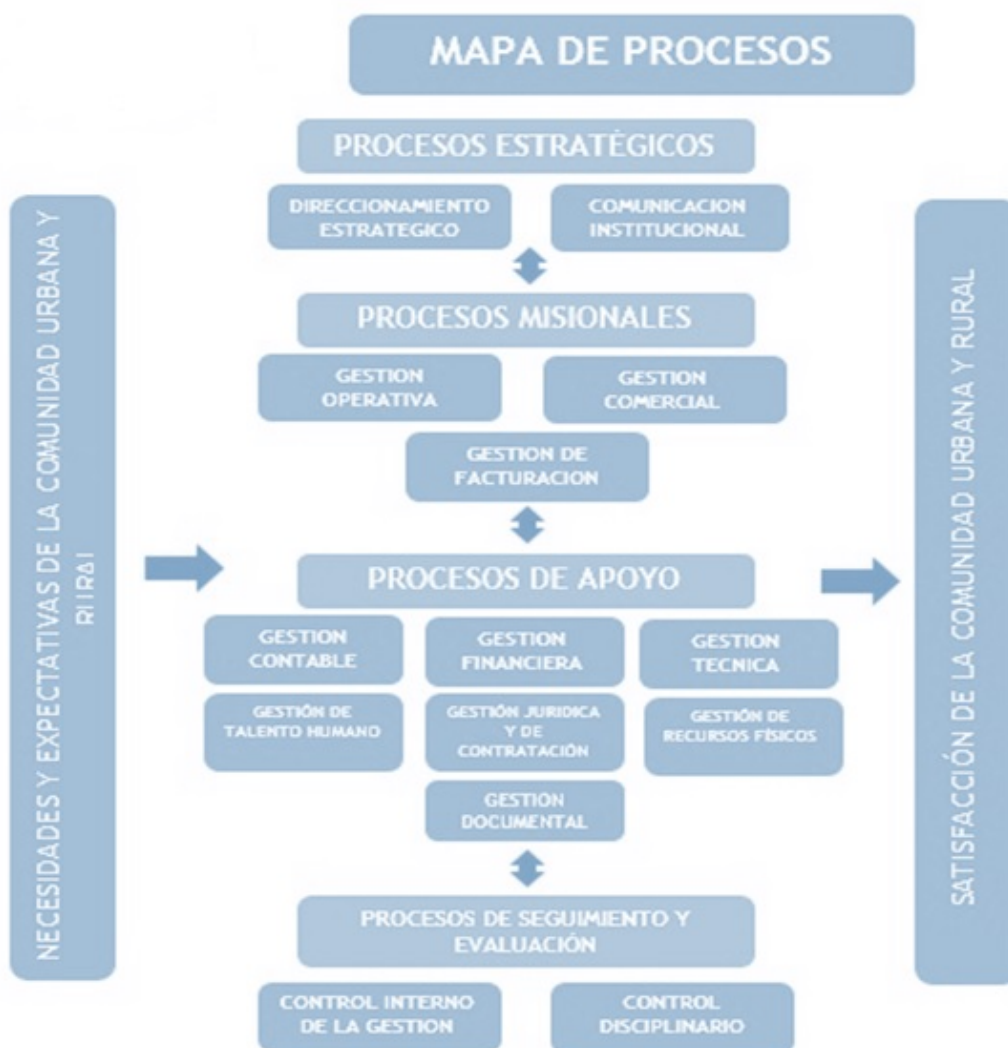


Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.



MAPA DE PROCESOS DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ROVIRA (TOLIMA) EMSPUROVIRA E.S.P.



ESTRUCTURA DE LOS PROCEDIMIENTOS

La Empresa de Servicios Públicos EMSPUROVIRA E.S.P., organiza su gestión a través de los procesos: Estratégico, Misional, de Apoyo y de Evaluación y Control, los cuales están organizados por dependencias y/o áreas de trabajo, estos a su vez se dividen en procedimientos, los cuales constituyen un conjunto de actividades o tareas realizadas por un funcionario determinado.

A continuación se presentan la siguiente estructura de los procedimientos realizados por cada área de la Empresa.

Nombre del Procedimiento: Se refiere a la denominación del conjunto de actividades.

1. **Objetivo:** Se refiere al objetivo del procedimiento dentro del proceso que ejecuta.
2. **Responsable:** En este campo se indica que funcionario es responsable del procedimiento.
3. **Términos y Definiciones:** En este punto se deben incluir la terminología utilizada al interior del procedimiento.
4. **Descripción:** En este punto se describe cada actividad que hace parte del proceso, indicando como, quien la realiza y que soporte físico queda como registro o evidencia de la actividad.
5. **Control de Registros:** En este punto se esquematiza los registros de cada actividad, indicando forma de almacenamiento, protección, recuperación, retención y disposición

PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ESTRATÉGICOS

➤ PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

PROCEDIMIENTO DE FORMULACIÓN Y GUÍA DEL PLAN ESTRATÉGICO.

1. OBJETIVO.

Establecer los lineamientos para la formulación y guía del Plan Estratégico de la Empresa de Servicios Públicos, para el buen desarrollo de sus metas y objetivos.

2. RESPONSABLE.

El responsable de la aplicación eficaz de este procedimiento es del Gerente.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

Plan: Documento que contempla en forma ordenada y coherente las metas, estrategias, directrices y técnicas en tiempo y espacio, así como los instrumentos, mecanismos y acciones que se utilizarán para llegar a los fines deseados. Un plan es un instrumento dinámico sujeto a modificaciones en sus componentes en función de la evaluación periódica de sus resultados.

Planeación: Es la acción y efecto de planear o planificar. Es el proceso y resultado de organizar una tarea simple o compleja teniendo en cuenta factores internos y externos orientados a la obtención uno o varios objetivos. También se utilizan conceptos similares como planeamiento o planificación.

Planeación Estratégica: Es el análisis y formulación de planes a nivel estratégico de una organización para alcanzar unos objetivos. Planear o planificar una estrategia requiere de hacer un análisis del contexto y otros elementos como los recursos necesarios para alcanzar unas metas ya establecidas.

Formulación: Determinación de todos los aspectos detallados de un proyecto, que además de la información recogida en la identificación, debe incluir al menos, los indicadores del logro de los objetivos y resultados, las fuentes de verificación de esos indicadores, los factores externos al proyecto que le pueden afectar, los estudios de viabilidad económica, social, medioambiental, etc., los cronogramas y los presupuestos.

Seguimiento: Determinación de todos los aspectos detallados de un proyecto, que además de la información recogida en la identificación, debe incluir al menos, los indicadores del logro de los objetivos y resultados, las fuentes de verificación de esos indicadores, los factores externos al proyecto que le pueden afectar, los estudios de viabilidad económica, social, medioambiental, etc., los cronogramas y los presupuestos.

Gestión: Es el conjunto de acciones y actividades coordinadas para dirigir y controlar una entidad, involucra la toma de decisiones orientada a cumplir la misión institucional. La gestión parte del direccionamiento estratégico que involucra la misión, la visión, las políticas y objetivos, los planes, las metas y la asignación de los recursos para obtener los resultados en la forma más eficiente y eficaz posible. Este proceso dinámico y permanente se lleva a cabo mediante la toma de decisiones la cual se apoya en los flujos de información, el control, la evaluación, el análisis de datos y la cultura organizacional.

4. DESCRIPCIÓN.

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Conformar Equipo para la Formulación del Plan Estratégico: El Gerente informa por medio de oficio a las dependencias, que estas conformarán el equipo de trabajo para la formulación del Plan Estratégico de la Empresa.	Gerente
2	Definir Metodología para la Formulación del Plan Estratégico: El Gerente y los demás trabajadores definen las directrices para la metodología a utilizar en la elaboración del Plan Estratégico de la Empresa.	Gerente/ Dependencias de la Empresa
3	Analizar el Plan de Desarrollo del Municipio: Se Analizan los aspectos relevantes del Plan de Desarrollo para así determinar los programas y metas, las cuales involucren a la Empresa, para que esta pueda contribuir al logro de los mismos. Nota: El Plan de Desarrollo es un insumo para la formulación y guía del Plan Estratégico de la Empresa.	Gerente/ Dependencias de la Empresa
4	Asignar Responsabilidades a los Grupos de Trabajo: El Gerente asigna responsabilidades a los grupos definidos por áreas con el objeto de identificar problemas y definir objetivos y estrategias.	Gerente/ Dependencias de la Empresa
5	Realización del Diagnóstico: El Gerente y el equipo de trabajo analizan la situación actual de la Empresa teniendo en cuenta la información financiera, el avance de	Gerente/ Dependencias de la Empresa



	proyectos en ejecución y la información de la comunidad. Así mismo se analiza la información, priorizando los problemas identificados y luego identifican las causas de los problemas seleccionados.	
6	Formular el Componente Estratégico: Se definen los objetivos de desarrollo de la Empresa, las estrategias generales, las metas y los programas y proyectos, teniendo en cuenta las políticas nacionales y departamentales, las funciones y competencias asignadas a la Empresa por la Constitución y las leyes y las causas fundamentales que le apunten a la solución de problemas y al logro de la visión de la Empresa.	Gerente/ Dependencias de la Empresa
7	Definir Fuentes de Financiación: De acuerdo con el proceso de Gestión Administrativa y Financiera y el procedimiento para la Elaboración del Presupuesto de la Empresa, se analiza y define la proyección de los recursos de la Empresa, a través de las diferentes fuentes de financiación.	Tesorero - Pagador
8	Formular el Componente Financiero: Según los programas y proyectos definidos en el componente Estratégico del Plan, se asigna la proyección de los recursos de las fuentes internas y externas que componen el Plan.	Gerente/ Tesorero - Pagador
9	Consolidar el Proyecto del Plan Estratégico: El Gerente consolida el documento del Plan Estratégico y lo presenta al Grupo de Trabajo.	Gerente
10	Presentación del Plan Estratégico: Después de consolidado el plan, se procede a ser presentado a todo el personal de la Empresa, para que este conozca las metas y objetivos trazados para la buena gestión y eficiencia de la Empresa de Servicios Públicos para con la comunidad.	Gerente

5. CONTROL DE REGISTROS.



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.



NOMBRE	ALMACENAMIENTO		PROTECCIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
	RESPONSABLE	LUGAR Y FORMA DE ARCHIVO			
Oficios	Gerente	Oficina de Gerencia/Físico/Magnético	Archivador/Computador	De acuerdo a las Tablas de Retención Documental	Archivo de la Empresa
Informes	Gerente	Oficina de Gerencia/Físico/Magnético	Archivador/Computador		
Actas	Gerente	Oficina de Gerencia/Físico/Magnético	Archivador/Computador		
Proyecciones Presupuestales y Estados Financieros	Tesorero - Pagador	Oficina Contable/Físico/Magnético	Archivador/Computador		
Plan Estratégico	Gerente	Oficina de Gerencia/Físico/Magnético	Archivador/Computador		

PROCEDIMIENTO DE GUÍA DE PLANES DE ACCIÓN.

1. OBJETIVO.

Identificar las actividades que cada proceso deberá asumir para contribuir al cumplimiento de los Objetivos Estratégicos de tal forma que permitan medir la gestión de la Empresa de Servicios Públicos.

2. RESPONSABLE.

El responsable de la aplicación eficaz de este procedimiento es del Gerente.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

Actividad: Se entiende por actividad el conjunto de tareas que conducen a un resultado específico y que materializan los propósitos del Plan Estratégico.

Alta Dirección: Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización; para la Empresa de Servicios Públicos se asimila a los integrantes del Nivel Directivo.

Efectividad: Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

Eficacia (Logro): Grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Eficiencia (Gestión De Recursos): Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Estrategia: Manera que tiene la organización de conseguir sus objetivos, a partir de su misión y conforme a sus valores. La estrategia define qué, cuándo, cómo, dónde y para qué de los recursos, orientados a los resultados de la organización.

Gestión: Es el conjunto de acciones y actividades coordinadas para dirigir y controlar una entidad, involucra la toma de decisiones orientada a cumplir la misión institucional. La gestión parte del direccionamiento estratégico que involucra la misión, la visión, las políticas y objetivos, los planes, las metas y la asignación de los recursos para obtener los resultados en la forma más eficiente y eficaz posible. Este proceso dinámico y permanente se lleva a cabo mediante la toma de decisiones la cual se apoya en los flujos de información, el control, la evaluación, el análisis de datos y la cultura organizacional.

Dirección: Calle 3 # 4 - 92 Tel: 2881138
emspuroviraesp@hotmail.com

Indicador: Se define Indicador como la relación entre variables cuantitativas o cualitativas que permite observar la situación y tendencias de cambio generadas en los resultados, los productos y los procesos con relación a los objetivos, metas previstas e impactos esperados.

Objetivos: Son las expectativas claras, realistas, medibles y verificables que la Empresa proyecta realizar para satisfacer las necesidades de los ciudadanos a partir de la Misión, la Visión, los Valores, Principios y la Política definida.

Plan Estratégico: Documento que consolida las intenciones globales y orientación de una organización para un periodo determinado; e incorpora como mínimo la misión, la visión, los valores y los principios institucionales, la política y los objetivos a desarrollar, y las estrategias para su logro.

Plan De Acción: Es la programación anual para asegurar la real y efectiva ejecución del Plan Estratégico Institucional, que incluye: actividades, responsables, indicadores, metas, entre otros.

4. DESCRIPCIÓN.

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Establecer la Metodología para Elaboración del Plan de Acción: Se establece la metodología por medio de la cual, se definen las directrices y lineamientos para la elaboración de los planes de acción orientados al cumplimiento de las metas y objetivos del Plan Estratégico.	Gerente
2	Definir Responsables y Recursos: El Gerente y las dependencias, son responsables de ejecutar los planes de acción de cada área de la Empresa y determinan los recursos que servirán de apoyo para el cumplimiento de los planes de acción.	Gerente/ Dependencias de la Empresa
3	Comunicar Metodología: El Gerente envía oficio a las dependencias informando los lineamientos definidos para la elaboración del Plan de Acción.	Gerente
4	Elaborar Plan de Acción: Las Dependencias de la Empresa de acuerdo con la metodología definida y el Plan Estratégico, elaboran el Plan de Acción diligenciando el formato “Formato Básico del Plan de Acción por Dependencia” y teniendo en cuenta la siguiente información: • Eje Estratégico/Componente/Dimensión. • Programa.	Gerente/ Dependencias de la Empresa



	• Subprograma. • Proyectos. • Objetivos. • Metas. • Indicador (Nombre/Línea de Base/Valor esperado para la vigencia). • Actividades. • Indicadores de Gestión. • Responsable. • Fecha de Terminación de la Actividad. • Recursos (Rubro Presupuestal / Fuente / Monto / Total).	
5	Consolidar el Plan de Acción: La Gerencia unifican los planes de acción de las dependencias de la Empresa de Servicios Públicos.	Gerente
6	Aprobar el Plan de Acción: El Gerente presenta a los empleados de la Empresa el Plan de Acción Consolidado para su análisis, ajuste y aprobación.	Gerente
7	Seguimiento a los Planes de Acción. De acuerdo a las actividades programadas, se realiza seguimiento en los informes de manera trimestral y se presenta avance plan de acción.	Gerente/ Dependencias de la Empresa

5. CONTROL DE REGISTROS.

NOMBRE	ALMACENAMIENTO		PROTECCIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
	RESPONSABLE	LUGAR Y FORMA DE ARCHIVO			
Oficios	Gerente	Oficina de Gerencia/Físico/Magnético	Archivador/Computador	De acuerdo a las Tablas de Retención Documental	Archivo de la Empresa
Formatos	Gerente	Oficina de Gerencia/Físico/Magnético	Archivador/Computador		
Informes	Gerente	Oficina de Gerencia/Físico/Magnético	Archivador/Computador		
Actas	Gerente	Oficina de Gerencia/Físico/Magnético	Archivador/Computador		
Planes de Acción	Gerente	Oficina de Gerencia/Físico/Magnético	Archivador/Computador		

PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO Y CONTROL AL PLAN ESTRATÉGICO.

1. OBJETIVO.

Identificar las actividades que cada proceso deberá asumir para contribuir al cumplimiento de los Objetivos Estratégicos de tal forma que permitan medir la gestión de la Empresa de Servicios Públicos.

2. RESPONSABLE.

El responsable de la aplicación eficaz de este procedimiento es del Gerente.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

Actividad: Se entiende por actividad el conjunto de tareas que conducen a un resultado específico y que materializan los propósitos del Plan Estratégico.

Alta Dirección: Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización; para la Empresa de Servicios Públicos se asimila a los integrantes del Nivel Directivo.

Efectividad: Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

Eficacia (Logro): Grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Eficiencia (Gestión De Recursos): Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Estrategia: Manera que tiene la organización de conseguir sus objetivos, a partir de su misión y conforme a sus valores. La estrategia define qué, cuándo, cómo, dónde y para qué de los recursos, orientados a los resultados de la organización.

Gestión: Es el conjunto de acciones y actividades coordinadas para dirigir y controlar una entidad, involucra la toma de decisiones orientada a cumplir la misión institucional. La gestión parte del direccionamiento estratégico que involucra la misión, la visión, las

políticas y objetivos, los planes, las metas y la asignación de los recursos para obtener los resultados en la forma más eficiente y eficaz posible. Este proceso dinámico y permanente se lleva a cabo mediante la toma de decisiones la cual se apoya en los flujos de información, el control, la evaluación, el análisis de datos y la cultura organizacional.

Indicador: Se define Indicador como la relación entre variables cuantitativas o cualitativas que permite observar la situación y tendencias de cambio generadas en los resultados, los productos y los procesos con relación a los objetivos, metas previstas e impactos esperados.

Objetivos: Son las expectativas claras, realistas, medibles y verificables que la Empresa proyecta realizar para satisfacer las necesidades de los ciudadanos a partir de la Misión, la Visión, los Valores, Principios y la Política definida.

Plan Estratégico: Documento que consolida las intenciones globales y orientación de una organización para un periodo determinado; e incorpora como mínimo la misión, la visión, los valores y los principios institucionales, la política y los objetivos a desarrollar, y las estrategias para su logro.

Plan De Acción: Es la programación anual para asegurar la real y efectiva ejecución del Plan Estratégico Institucional, que incluye: actividades, responsables, indicadores, metas, entre otros.

Seguimiento: La palabra seguimiento se usa extendidamente en nuestro idioma fundamentalmente en dos sentidos. Por un lado, para indicar la acción de seguir a algo o bien a alguien, siendo este sentido un sinónimo de uso popular del concepto de persecución. Y también se usa esta misma palabra para indicar la observación y vigilancia pormenorizada y profunda que se lleva a cabo sobre un tema o sobre una persona. Generalmente, este uso del término aparece mucho a instancias de contextos de investigación policial, judicial o simplemente detectivesca, es decir, cuando se contrata a un investigador privado para que investigue y siga a una persona con la misión de descubrir en que anda, entre otras cuestiones.

Control: El control es una de las principales actividades administrativas dentro de las organizaciones. El control es el proceso de verificar el desempeño de distintas áreas o funciones de una organización. Usualmente implica una comparación entre un rendimiento esperado y un rendimiento observado, para verificar si se están cumpliendo los objetivos de forma eficiente y eficaz y tomar acciones correctivas cuando sea necesario.

4. DESCRIPCIÓN.



PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Envío de Oficio: Se envía a cada Dependencia de la Empresa un oficio cada (6) meses, solicitando información acerca del avance que ha tenido su dependencia con relación a la ejecución de los Planes de Acción.	Gerente
2	Respuesta de Oficios Enviados: Cada dependencia envía a la Gerencia, un informe acerca de cómo va la ejecución y avance de los Planes de Acción.	Dependencias de la Empresa
3	Recopilación de la Información: El Gerente recopila la información recibida de cada dependencia para proceder a verificar la ejecución y el porcentaje de avance de los Planes de Acción.	Gerente
4	Porcentaje de avance de los Planes de Acción: Se toma la recopilación de la información enviada por cada dependencia y se determina el porcentaje de avance que cada dependencia tiene con respecto a la ejecución de sus Planes de Acción.	Gerente
5	Informe de Seguimiento y Evaluación: De acuerdo al seguimiento y evaluación que se realizó se procede a realizar un informe de avance de cada dependencia de la Empresa para ser presentado ante los trabajadores de la Empresa.	Gerente

5. CONTROL DE REGISTROS.

NOMBRE	ALMACENAMIENTO		PROTECCIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
	RESPONSABLE	LUGAR Y FORMA DE ARCHIVO			
Oficios	Gerente	Oficina de Gerencia/Físico/Magnético	Archivador/Computador	De acuerdo a las Tablas de Retención Documental	Archivo de la Empresa
Informes	Gerente	Oficina de Gerencia/Físico/Magnético	Archivador/Computador		
Formatos	Gerente	Oficina de Gerencia/Físico/Magnético	Archivador/Computador		

➤ **PROCESO DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL**

PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN EXTERNA.

1. OBJETIVO.

Divulgar al exterior de la Empresa de Servicios Públicos, la información institucional y de interés, con el propósito de mantener un canal unificado que aporte para el fortalecimiento de la cultura institucional.

2. RESPONSABLE.

El responsable de la aplicación eficaz de este procedimiento es del Gerente.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

Campaña: Es una serie de mensajes que comparten una misma idea y tema.

Comunicación Interna u Organizacional: Es la difusión de las políticas e información generada al interior de la entidad de interés para sus servidores públicos y trabajadores oficiales.

Correo Electrónico: Es un medio para la gestión de la información interna de la Empresa.

Información Primaria: Es el conjunto de datos de fuentes externas provenientes de las instancias con las cuales la entidad está en permanente contacto.

Información Secundaria: Es el conjunto de datos que se originan y/o procesan al interior de la Empresa, provenientes del ejercicio de su función. Se obtienen de los diferentes sistemas de información que soportan la gestión de la Empresa.

Mensaje: Es una comunicación de interés, de conocimiento o de utilidad para los funcionarios de las entidades. Debe ser claro, breve y de interés.

4. DESCRIPCIÓN.



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.



PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Definición de Canales de Comunicación: Definir los canales de comunicación, los cuales va a utilizar la Empresa, su forma de administración y su disponibilidad permanente.	Gerente
2	Canal de Comunicación Establecido: Después de establecer el canal de comunicación se procede a divulgar la información de la Empresa.	Gerente
3	Diseño de Campañas Publicitarias: De acuerdo a la información que genere la Empresa se dispone a realizar las campañas para fortalecer la imagen de la empresa.	Gerente
4	Socialización de Campañas: Se pasa a socializar las campañas por medio de la página web, volantes, plegables entre otros.	Gerente/Dependencias de la Empresa

5. CONTROL DE REGISTROS.

NOMBRE	ALMACENAMIENTO		PROTECCIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
	RESPONSABLE	LUGAR Y FORMA DE ARCHIVO			
Campañas	Gerente	Oficina de Gerencia/ Físico/ Magnético	Archivo/ Computador	De acuerdo a las Tablas de Retención Documental	Archivo de la Empresa
Volantes Plegables Otros	Gerente	Oficina de Gerencia/ Físico	Archivo		

PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DE PÁGINA WEB.

1. OBJETIVO.

Dirección: Calle 3 # 4 - 92 Tel: 2881138
emspuroviraesp@hotmail.com

Administrar el portal web de la Empresa de Servicios Públicos, ofreciendo un canal de comunicación efectivo entre el público externo y la entidad para facilitar la prestación de los servicios de la misma.

2. RESPONSABLE.

El responsable de la aplicación eficaz de este procedimiento es del Gerente.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

Boletines de Prensa: Es una comunicación escrita dirigida a los medios de comunicación con el propósito de anunciar algo de interés periodístico.

Información Institucional: Contenidos de una dependencia o entidad que sirven de apoyo en los procesos de decisión y en la determinación de objetivos, ejecución, control y evaluación de resultados de los programas institucionales.

Navegador Web: Es una aplicación de software o programa diseñado para permitir a los usuarios acceder, visualizar documentos, videos, fotos y otros recursos en internet.

Publicaciones: Comunicación de las diferentes áreas o temas para que sea conocida por los interesados.

Trámites y Servicios: Un trámite es una serie de pasos o acciones reguladas por el Estado que deben efectuar los usuarios frente a una dependencia para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada en la Ley. Y un servicio es el conjunto de actividades realizadas por una empresa para responder las necesidades del cliente.

Contacto con la Entidad: Se refiere al trato que se establece entre dos o más personas u organizaciones y, puede ser físico o virtual.

4. DESCRIPCIÓN.

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Diseño de Publicaciones: Diseñar la forma de publicación de los contenidos en la página web. Secciones (menú) de información	Gerente



	general, de trámites y servicios, de boletines de prensa, de normatividad; entre otros.	
2	Administración de la Página: Definir los responsables y la periodicidad de actualización de la información de cada sección garantizando su actualización permanente.	Gerente
3	Recibo de Información a Publicar: Recibir la información de la solicitud de publicación de información, para dar el aval y determinar la forma y ubicación en la página web.	Gerente
4	Cambios en la Página Web: Enviar solicitud al diseñador para la elaboración del banner, creación del menú o el respectivo diseño, cuando la información a publicar lo requiera.	Gerente
5	Actualización de Página Web: Después de recibir la nueva información a publicar y su respectivo cargue se actualiza la página contando con la información necesaria para el conocimiento del público externo.	Gerente

5. CONTROL DE REGISTROS.

NOMBRE	ALMACENAMIENTO		PROTECCIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
	RESPONSABLE	LUGAR Y FORMA DE ARCHIVO			
Oficios	Gerente	Oficina de Gerencia/ Físico/Magnético	Archivo/ Computador	De acuerdo a las Tablas de Retención Documental	Archivo de la Empresa
Página Web	Gerente	Oficina de Gerencia/ Magnético	Computador		

PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DE REDES SOCIALES.

1. OBJETIVO.

Mantener presencia efectiva de la Empresa de Servicios Públicos, en las redes sociales

Dirección: Calle 3 # 4 - 92 Tel: 2881138
emspuroviraes@hotmail.com

(Facebook, Twitter, otros) con mensajes de interés para la comunidad de seguidores de las mismas.

2. RESPONSABLE.

El responsable de la aplicación eficaz de este procedimiento es del Gerente.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

Creación de Contenidos: Proceso mediante el cual se crea contenidos para atraer la atención de la gente y compartirlos con otros seguidores de manera inmediata, a través de las redes sociales (Facebook, Twitter y LinkedIn). Además permite que la gente interactúe con los servicios y la entidad, creando una relación personalizada, pues ahora se pueden escuchar lo que la gente opina y ver videos de interés sobre el tema e incluso tener conversaciones, creando una mayor relación con la entidad.

Mensaje: Son contenidos cortos corporativos de interés o no, según los casos, que involucran a la comunidad.

Redes Sociales: Son comunidades virtuales donde sus usuarios interactúan con personas de todo el mundo con quienes encuentran gustos o intereses en común. Funcionan como una plataforma de comunicaciones que permite conectar gente que se conoce o que desea conocerse y que les permite compartir contenidos, fotos, vídeos, en un lugar fácil de acceder y administrado por los usuarios mismos.

Facebook: Es un sitio web del tipo red social y funciona a través de correo electrónico. Hace Referencia a una página por Internet en donde se suben fotografías, perfiles personales y logros de una empresa o entidad con el objetivo de que se conozcan más entre sí.

LinkedIn: Es una red social de miles de usuarios y empresas para ayudar a los profesionales de todos los sectores a encontrar otros profesionales, ponerse en contacto con ellos, generar negocios y ampliar contactos en todos los sentidos: consultoría, asesoría y trabajo, entre otros.

Twitter: Aplicativo en la web que permite a sus usuarios escribir pequeños textos (de hasta 140 caracteres), los cuales pueden ser leídos por cualquiera que tenga acceso a su página. Cada usuario puede decidir leer en su página principal los textos, enlaces, fotos y videos de otra persona, grupo de personas o empresas publicando cambios en su administración o novedades en sus servicios, teniendo siempre disponible lo que otros han escrito recientemente. De esta forma un usuario A puede decidir “seguir” a

los usuarios B, C y D, recibiendo los textos que escriben sin tener que acceder a la página de cada uno de ellos. Cada usuario puede, así, tener una lista de “seguidos” y de “seguidores”.

4. DESCRIPCIÓN.

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Identificación de Redes Sociales: Identificar las redes sociales en las cuales la Empresa de Servicios Públicos, está interesado en mantener presencia.	Gerente
2	Definición del Tipo de Comunicación a Utilizar: Definir el tipo de comunicación que se tendrá en cada una de las redes sociales identificadas, informativa, foros de discusión y participación, votaciones, entre otros; así como el responsable de su administración; teniendo en cuenta que la comunicación en estos medios es 80% contenido, 10% promoción y otro 10% prensa.	Gerente
3	Recolección de Información: Recolectar la información de la Empresa, que sea de interés para la comunidad de usuarios de las redes sociales. • Ofrecimiento de los Servicios. • Proyectos y programas al Servicio de la Comunidad. • Boletines de prensa. • Temas de actualidad de la Empresa para discusión o participación ciudadana.	Gerente
4	Diseño de Mensaje: Diseñar el mensaje de acuerdo con el canal de comunicación donde se publicará (Facebook, Twitter, LinkedIn y página web).	Gerente
5	Publicación de Mensajes: Publicar el mensaje en las redes sociales definidas.	Gerente
6	Creación de Foros y Participaciones: Crear conversaciones, foros de discusión y participación en torno a temas estratégicos con lenguaje común y contenidos atractivos, coherentes y relevantes.	Gerente
7	Seguimiento de Mensajes: Realizar el seguimiento a los mensajes enviados por la comunidad en los diferentes canales de comunicación de la Empresa (Facebook, Twitter, LinkedIn, y página web).	Gerente

5. CONTROL DE REGISTROS.

NOMBRE	ALMACENAMIENTO		PROTECCIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
	RESPONSABLE	LUGAR Y FORMA DE ARCHIVO			

Dirección: Calle 3 # 4 - 92 Tel: 2881138
emspuroviraesp@hotmail.com



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.



Informes	Gerente	Oficina de Gerencia/ Físico/Magnético	Archivo/ Computador	De acuerdo a las Tablas de Retención Documental	Archivo de la Empresa
Mensajes	Gerente	Oficina de Gerencia/ Físico/Magnético	Archivo/ Computador		

PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES

- **PROCESO DE GESTIÓN OPERATIVA EN ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO**

Dirección: Calle 3 # 4 - 92 Tel: 2881138
emspuroviraesp@hotmail.com

PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO DE LAS REDES DE ACUEDUCTO.

1. OBJETIVO.

Establecer los procedimientos mínimos para la adecuada operación y mantenimiento de redes de distribución en sistemas de abastecimiento de agua en el Municipio de Rovira (Tolima).

2. RESPONSABLE.

El responsable de la aplicación eficaz de este procedimiento es del Supervisor Operativo.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

Operación: Conjunto de acciones que se efectúan para poner en funcionamiento a todos los componentes o partes de un sistema de agua potable.

Mantenimiento: Acciones permanentes que se realizan con la finalidad de conservar un adecuado estado de funcionamiento de los componentes o partes del sistema.

Mantenimiento prevenido: Es aquel que se realiza con una frecuencia determinada con la finalidad de prevenir y evitar daños al sistema.

Mantenimiento correctivo: Consiste en las acciones que se efectúan para reparar daños o reponer piezas deterioradas por el uso.

Operador: Persona calificada responsable de la operación y mantenimiento de las instalaciones del sistema de agua potable.

4. DESCRIPCIÓN.

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	MANTENIMIENTO PREVENTIVO RED DE ACUEDUCTO:	Supervisor Operativo



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.



	Diseñar el cronograma de mantenimiento preventivo de acueducto y drenajes. Nota: Para dar cumplimiento al cronograma preventivo, se debe solicitar orden de trabajo y ejecutar las actividades descritas en el presente procedimiento.	
2	MANTENIMIENTO CORRECTIVO RED DE ACUEDUCTO: Recibo de petición o queja: Se recibe la petición o queja y se genera la orden de trabajo. Para atender el daño o solicitud la empresa especifica la fecha y hora en la cual se prestará el servicio.	Almacenista, PQRS
3	Desplazamiento al Sitio de Reparación: El Supervisor Operativo y los operarios - fontaneros encargados llegan al sitio de reparación.	Supervisor Operativo
4	Señalización del Área de Trabajo: El equipo de trabajo señala el área de trabajo.	Operarios
5	Observación del Área de Trabajo: Se observa el tipo de reparación a ejecutar si es en tierra o en pavimento: si es en tierra se realiza la excavación a mano o por medios mecánicos según el daño, si es en pavimento se debe romper y luego realizar la excavación.	Supervisor Operativo
6	Retiro de Escombros en el Área de Trabajo: Retirar los escombros resultados de la reparación realizada, una vez finalizada la reparación debe realizarse el retiro de escombros, para tal fin el Supervisor Operativo verifica la cantidad y el tipo de material y solicita a gerencia la aprobación para la disposición final (lagunas de oxidación o al centro de acopio de materiales).	Operarios
7	Adecuaciones del Área de Trabajo: Después de la reparación se procede a resanar pavimento.	Operarios
8	Retiro de Señalización del Área de Trabajo: Se retira la señalización, equipos y herramienta del sitio de trabajo.	Operarios
9	Elaboración de Orden de Trabajo: El Supervisor Operativo diligencia la orden de trabajo (PQRS) reportando la reparación del daño. Además se debe anotar las observaciones necesarias sobre la ejecución de la reparación, describiendo detalladamente las actividades desarrolladas y aclaraciones pertinentes.	Supervisor Operativo
10	Firma de Orden de Trabajo: Hacer firmar orden de trabajo (PQR) a satisfacción del cliente.	Supervisor Operativo
11	Consolidación de Información de Mantenimientos: El Supervisor Operativo diariamente debe consolidar la información de las reparaciones y daños de acueducto en la planilla de control de acueducto, reportando la fecha de ejecución de la actividad, fecha final, duración, tipo de servicio (instalación, mantenimiento, reparación, revisión, servicio, otros), tipo de componente (distribución o conducción), tipo de daño, Numero orden de trabajo, ubicación; seguidamente registrar el presupuesto de la obra gastos de operación, con el fin de llevar un registro y trazabilidad de las actividades desarrolladas en el acueducto.	Supervisor Operativo



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.



12	Presentación de Informes: Presentar la información de las actividades desarrolladas en el acueducto y sus respectivos costos para suministrar la información requerida por el gerente.	Supervisor Operativo
----	---	----------------------

5. CONTROL DE REGISTROS.

NOMBRE	ALMACENAMIENTO		PROTECCIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
	RESPONSABLE	LUGAR Y FORMA DE ARCHIVO			
Orden de Trabajo	Supervisor Operativo	Oficina de Gerencia/ Físico/Magnético	Archivo/ Computador	De acuerdo a las Tablas de Retención Documental	Archivo de la Empresa
Informes	Supervisor Operativo	Oficina de Gerencia/ Físico/Magnético	Archivo/ Computador		

PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO DE LAS REDES DE ALCANTARILLADO.

1. OBJETIVO.

Dirección: Calle 3 # 4 - 92 Tel: 2881138
emspuroviraesp@hotmail.com

Establecer los procedimientos mínimos para la adecuada operación y mantenimiento de redes de alcantarillado, cuya ejecución contribuya al mejoramiento de la eficiencia, eficacia y sostenibilidad del servicio de recolección y transporte de aguas residuales. Previendo de esta manera, los riesgos de la salud pública e inconvenientes derivados de la interrupción del servicio en el Municipio de Rovira (Tolima).

2. RESPONSABLE.

El responsable de la aplicación eficaz de este procedimiento es el Supervisor Operativo.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

Operación: Conjunto de acciones que se efectúan para poner en funcionamiento a todos los componentes o partes de un sistema de agua potable.

Mantenimiento: Acciones permanentes que se realizan con la finalidad de conservar un adecuado estado de funcionamiento de los componentes o partes del sistema.

Mantenimiento prevenido: Es aquel que se realiza con una frecuencia determinada con la finalidad de prevenir y evitar daños al sistema.

Mantenimiento correctivo: Consiste en las acciones que se efectúan para reparar daños o reponer piezas deterioradas por el uso.

Operador: Persona calificada responsable de la operación y mantenimiento de las instalaciones del sistema de agua potable.

4. DESCRIPCIÓN.

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Desplazamiento al Sitio de Reparación: El Supervisor Operativo y los Operarios - fontaneros encargados llegan al sitio de la reparación.	Supervisor Operativo
2	Señalización del Área de Trabajo: El equipo de trabajo señala el área de trabajo.	Operarios
3	Observación del Área de Trabajo: Se observa el tipo de reparación a ejecutar si es en tierra o en pavimento: si es en tierra se realiza la excavación a mano o por medios mecánicos según el daño, si es en pavimento se debe romper y luego realizar la excavación.	Supervisor Operativo



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.



4	Ubicación de las Tuberías: Se realiza la ubicación del tramo de la tubería a ser destaponada.	Operarios
5	Reparaciones al Alcantarillado: Se introduce agua a presión y se introducen accesorios metálicos a la tubería como varillas o equipo para el destaponamiento de la red como roto sondas.	Operarios
6	Observaciones al Alcantarillado: Observar que la tubería esté nuevamente habilitada para el funcionamiento.	Supervisor Operativo - Operarios
7	Revisión de Alcantarillado: Si está totalmente habilitada revisar que las cámaras de inspección estén bien cerradas para evitar el ingreso de elementos ajenos al alcantarillado.	Operarios
8	Reparación de Alcantarillado: Si la tubería se encuentra en mal estado se procede a repararla. Así mismo se rellena y compacta la zanja excavada.	Operarios
9	Adecuaciones del Área de Trabajo: Después de la reparación se procede a resanar pavimento. (Si presenta daños).	Operarios
10	Retiro de Señalización del Área de Trabajo: Se retira la señalización, equipos y herramienta del sitio de trabajo.	Operarios
11	Elaboración de Orden de Trabajo: El Supervisor Operativo diligencia la orden de trabajo (PQRS) reportando la reparación del daño. Además se debe anotar las observaciones necesarias sobre la ejecución de la reparación, describiendo detalladamente las actividades desarrolladas y aclaraciones pertinentes.	Supervisor Operativo
12	Firma de Orden de Trabajo: Hacer firmar orden de trabajo (PQR) a satisfacción del cliente.	Supervisor Operativo
13	Consolidación de Información de Mantenimientos: El Supervisor Operativo dará reporte de la actividad realizada a la Gerencia en forma verbal en los casos que amerite para una posterior rendición de informe a la comunidad.	Supervisor Operativo
14	Presentación de Informes: Presentar la información semanal de las actividades desarrolladas en el alcantarillado y sus respectivos costos y gastos para suministrar la información requerida por el gerente.	Supervisor Operativo

5. CONTROL DE REGISTROS.

NOMBRE	ALMACENAMIENTO	PROTECCIÓN	DISPOSICIÓN
--------	----------------	------------	-------------

Dirección: Calle 3 # 4 - 92 Tel: 2881138
emspuroviraesp@hotmail.com



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.



	RESPONSABLE	LUGAR Y FORMA DE ARCHIVO		TIEMPO DE RETENCIÓN	
Orden de Trabajo	Supervisor Operativo	Oficina de Gerencia/Físico/Magnético	Archivo/Computador	De acuerdo a las Tablas de Retención Documental	Archivo de la Empresa
Informes	Supervisor Operativo	Oficina de Gerencia/Físico/Magnético	Archivo/Computador		

PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN DE RECURSOS DE OPERACIÓN, MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA DEL SISTEMA.

1. OBJETIVO.

Dirección: Calle 3 # 4 - 92 Tel: 2881138
emspuroviraesp@hotmail.com

Establecer la planificación de la operación y mantenimiento de limpieza de las plantas de tratamiento, para que cumplan los niveles de higiene y salubridad.

2. RESPONSABLE.

El responsable de la aplicación eficaz de este procedimiento es del Supervisor Operativo

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

Operación: Conjunto de acciones que se efectúan para poner en funcionamiento a todos los componentes o partes de un sistema de agua potable.

Mantenimiento: Acciones permanentes que se realizan con la finalidad de conservar un adecuado estado de funcionamiento de los componentes o partes del sistema.

Mantenimiento prevenido: Es aquel que se realiza con una frecuencia determinada con la finalidad de prevenir y evitar daños al sistema.

Mantenimiento correctivo: Consiste en las acciones que se efectúan para reparar daños o reponer piezas deterioradas por el uso.

Operador: Persona calificada responsable de la operación y mantenimiento de las instalaciones del sistema de agua potable.

Planta de Tratamiento: Es una instalación donde a las Aguas Residuales se les retiran los contaminantes, para hacer de ella un agua sin riesgos a la salud y/o medio ambiente al disponerla en un cuerpo receptor natural (mar, ríos o lagos) o por su reuso en otras actividades de nuestra vida cotidiana con excepción del consumo humano (no para ingerir o aseo personal).

4. DESCRIPCIÓN.

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
------	-----------	-------------



1	Información de Funcionamiento en la Planta de Tratamiento: El operador de planta que este de turno debe informar al Supervisor Operativo todas las eventualidades surgidas durante la operación de la planta, los insumos y demás elementos requeridos para el funcionamiento como también las necesidades de mantenimiento de motores, equipos, válvulas y accesorios, limpieza y lavado del sistema de tratamiento.	Operario
2	Corroboración de Informes: El Supervisor Operativo debe corroborar información, verificando los saldos finales disponibles con toda la información del proceso tanto normal como eventual que surjan en la operación.	Supervisor Operativo
3	Cronograma de Actividades para Mantenimiento: Supervisor Operativo realiza cronograma para el mantenimiento del sistema de tratamiento, determinando las fechas para la limpieza y el lavado.	Supervisor Operativo
4	Informe de Necesidades y Requerimientos: El Supervisor Operativo determina la necesidad de requerimientos (insumos, mantenimiento de motores, equipos, válvulas, accesorios etc.) y solicita autorización a gerencia para realizar la solicitud de compra.	Supervisor Operativo
5	Visto Bueno Gerencia: Si el gerente da visto bueno a la solicitud presentada se procede a realizar el requerimiento a almacén y compras.	Gerente

5. CONTROL DE REGISTROS.

NOMBRE	ALMACENAMIENTO		PROTECCIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
	RESPONSABLE	LUGAR Y FORMA DE ARCHIVO			
Informes	Supervisor Operativo	Oficina de Gerencia/Físico/Magnético	Archivo/Computador	De acuerdo a las Tablas de Retención Documental	Archivo de la Empresa
Cronogramas	Supervisor Operativo	Oficina de Gerencia/Físico/Magnético	Archivo/Computador		

PROCEDIMIENTO DE OPERACIÓN DE PLANTA DE TRATAMIENTO Y AGUA POTABLE.

1. OBJETIVO.

Dirección: Calle 3 # 4 - 92 Tel: 2881138
 emspuroviraes@hotmail.com

Suministrar a la población agua de buena calidad, dando tratamientos y potabilización a la planta de tratamiento y agua potable de la Empresa de Servicios Públicos.

2. RESPONSABLE.

El responsable de la aplicación eficaz de este procedimiento es del Supervisor Operativo.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

Operación: Conjunto de acciones que se efectúan para poner en funcionamiento a todos los componentes o partes de un sistema de agua potable.

Mantenimiento: Acciones permanentes que se realizan con la finalidad de conservar un adecuado estado de funcionamiento de los componentes o partes del sistema.

Mantenimiento prevenido: Es aquel que se realiza con una frecuencia determinada con la finalidad de prevenir y evitar daños al sistema.

Mantenimiento correctivo: Consiste en las acciones que se efectúan para reparar daños o reponer piezas deterioradas por el uso.

Operador: Persona calificada responsable de la operación y mantenimiento de las instalaciones del sistema de agua potable.

Planta de Tratamiento: Es una instalación donde a las Aguas Residuales se les retiran los contaminantes, para hacer de ella un agua sin riesgos a la salud y/o medio ambiente al disponerla en un cuerpo receptor natural (mar, ríos o lagos) o por su reuso en otras actividades de nuestra vida cotidiana con excepción del consumo humano (no para ingerir o aseo personal).

4. DESCRIPCIÓN.

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
------	-----------	-------------



1	Mediciones y Revisiones en la Planta: El operario de planta realiza las mediciones de caudal y verifica las condiciones de entrada de agua cruda (Turbiedad, Color y pH) a la planta.	Operarios
2	Registro de Datos: El operario de planta registra los datos en el control de operación diaria de la planta de tratamiento.	Operarios
3	Análisis Físico-Químicos a la Planta de Tratamiento: El operario de planta de tratamiento realiza análisis físico químico a la entrada del agua cruda, salida de sedimentadores y del agua potable suministrada al final del proceso de potabilización. Estos análisis son revisados continuamente por el Supervisor Operativo para ajustar el proceso según lo amerite. El operario de planta debe determinar la dosis óptima de coagulantes (por medio del ENSAYO de JARRAS) y aplicar según corresponda.	Supervisor Operativo - Operarios
4	Mediciones y Toma de Acciones: El operario de planta realiza las mediciones de caudal y toma acciones necesarias para mantener los niveles necesarios. Seguir instructivo de Control de Niveles en la planta.	Operarios
5	Vigilancia a la Planta de Tratamiento: El operario debe vigilar la fase de floculación a lo largo de las cámaras y de los módulos de floculación y tomar las acciones necesarias para una adecuada formación del floc. A las cámaras de floculación ingresa el agua cruda mezclada con los coagulantes aplicados en la etapa anterior entrando en contacto químico estos elementos en una cámara de mezcla rápida compuesta por dos compartimentos de donde pasan a una segunda cámara de mezcla lenta compuesta por dos compartimentos más. En esta etapa se forma el floc o partícula alrededor de la cual se aglomera la materia orgánica presente en el agua cruda.	Operarios
6	Revisión de Entrada de Sedimentadores: El operario de planta revisa la entrada a los sedimentadores: Observa la rata de filtración de cada uno de los filtros la cual debe ser en un término medio, permitiendo que el agua alimentada por la canaleta rebose y caiga sobre el nivel del agua del filtro sin que ocurra cascada lo cual implicaría que la velocidad de filtración es muy grande, caso en el cual el operador debe cerrar algunas vueltas la válvula de filtración, el caso contrario ocurre cuando el operario observa que el filtro está inundado cuando el nivel del agua supera al de la canaleta y debe proceder a abrir la válvula el número de vueltas para que estos dos niveles queden iguales, lo cual es lo más apropiado para su funcionamiento.	Operarios
7	Verificación de Condiciones de Agua: El operario de planta verifica las condiciones del agua sedimentada y registra en el control diario de producción.	Operarios
8	Fase de Desinfección: La fase de desinfección se realiza por medio de la inyección de cloro líquido almacenado a presión en un cilindro	Operarios



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.



	o contenedor de 68 Kg. de capacidad. Debido a la presión interna del cloro presente en el cilindro, al abrir la válvula de éste y la válvula del SISTEMA DE CLORACIÓN, el cloro líquido pasa al estado gaseoso y es distribuido mediante un dosificador.	
9	Control de Calidad: El Supervisor Operativo realiza el control de calidad al proceso, medición de los parámetros de calidad de agua tratada: turbiedad, color, ph., alcalinidad y dureza.	Supervisor Operativo
10	Análisis Físico-Químicos: El Supervisor Operativo realiza los análisis Físicoquímicos y bacteriológicos en la red de distribución.	Supervisor Operativo
11	Consolidación de Información: El Supervisor Operativo consolida la información del proceso y presenta la información a la gerencia y entes de control.	Supervisor Operativo

5. CONTROL DE REGISTROS.

NOMBRE	ALMACENAMIENTO		PROTECCIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
	RESPONSABLE	LUGAR Y FORMA DE ARCHIVO			
Informes	Supervisor Operativo	Oficina de Gerencia/ Físico/ Magnético	Archivo/ Computador	De acuerdo a las Tablas de Retención Documental	Archivo de la Empresa

PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO Y LAVADO DE REDES DE ACUEDUCTO.

Dirección: Calle 3 # 4 - 92 Tel: 2881138
emspuroviraes@hotmail.com

1. OBJETIVO.

Identificar las actividades necesarias de mantenimiento para garantizar la calidad de las aguas en la red de distribución.

2. RESPONSABLE.

El responsable de la aplicación eficaz de este procedimiento es del Supervisor Operativo.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

Hidrante: Son aparatos de control, deben ser instalados en la red de distribución, cumplen con el objetivo de protección de vidas y bienes de la comunidad en caso de que se presenten siniestros.

Ventosa: Se utilizan en los sistemas de acueducto para permitir la entrada y salida de aire en las tuberías y facilitar las operaciones de desocupado y llenado de las redes expulsando el aire que queda dentro de las tuberías.

Purga: Se utiliza en el sistema de acueducto para evacuar el agua de las tuberías directamente al sistema de alcantarillado de aguas negras o lluvias.

4. DESCRIPCIÓN.

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Programación de Mantenimiento y Lavado de Redes: Se realiza programación semestral para el mantenimiento y lavado de redes en el municipio, la cual se incluye dentro del CRONOGRAMA DE LAVADOS DE POTABILIZACIÓN, previa concertación con el responsable de la Planta de Tratamiento.	Supervisor Operativo
2	Información a la Comunidad del Mantenimiento y Lavado de Redes: Se informa a los usuarios del mantenimiento y lavado de redes. Mediante notificación Escrita a los medios de comunicación locales y a través de las redes sociales de la Empresa.	Gerencia Supervisor Operativo
3	Lavado de Redes: Se dispone de una persona del proceso de Acueducto y Alcantarillado para realizar el lavado abriendo hidrantes y purgas en compañía de la persona asignada por el Supervisor Operativo, los accesorios manipulados tanto en apertura como en cierre son registrados y entregados por el Almacenista.	Operarios - Fontanero



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.



4	Pruebas Fisicoquímicas: Se realiza la prueba de cloro residual según instructivos de mantenimiento.	Operarios
5	Llenado de Tanques: Se deja abierto la purga o el hidrante y desalojando el agua hasta obtener las condiciones o parámetros establecidos.	Operarios

5. CONTROL DE REGISTROS.

NOMBRE	ALMACENAMIENTO		PROTECCIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
	RESPONSABLE	LUGAR Y FORMA DE ARCHIVO			
Informes	Supervisor Operativo	Oficina de área técnica/ Físico/ Magnético	Archivo/ Computador	De acuerdo a las Tablas de Retención Documental	Archivo de la Empresa

PROCEDIMIENTO DE DETECCIÓN DE CONEXIONES FRAUDULENTAS.

1. OBJETIVO.

Determinar los puntos de la red donde existen conexiones clandestinas que generan pérdidas de agua.

2. RESPONSABLE.

El responsable de la aplicación eficaz de este procedimiento es del Supervisor Operativo.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

Conexión Fraudulenta: Acometida o derivación de acueducto no autorizada por la Empresa.

Collarín: Es un accesorio que permite el acople entre la red principal y la manguera.

Registro de Incorporación: Es el accesorio que se conecta a la red principal a la manguera que va a la acometida domiciliaria.

4. DESCRIPCIÓN.

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Identificación de Acometidas No Legales: Durante las labores diarias se pueden identificar acometidas que no han sido legalizadas ante la Empresa tomando el carácter de clandestinas o fraudulentas.	Supervisor Operativo Operarios
2	Información de Fraude a la Oficina de Atención al Usuario: Se informa a atención a usuarios para que generen la respectiva orden de trabajo.	Supervisor Operativo
3	Orden de Trabajo: Se genera la Orden de Trabajo, y se registra en el software de PQRS.	Atención al Usuario y Recaudo
4	Información de Petición al Área Técnica: Se envía copia de la petición (Orden de trabajo al área técnica y se designan los fontaneros necesarios para que realicen el trabajo.	Atención al Usuario y Recaudo Supervisor Operativo
5	Detección de Acometida No Legal: Una vez ubicado el predio el fontanero realiza la excavación.	Operarios



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.



5. CONTROL DE REGISTROS.

NOMBRE	ALMACENAMIENTO		PROTECCIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
	RESPONSABLE	LUGAR Y FORMA DE ARCHIVO			
Orden de trabajo	Supervisor Operativo	Oficina de área técnica/ Físico/ Magnético	Archivo/ Computador	De acuerdo a las Tablas de Retención Documental	Archivo de la Empresa

PROCEDIMIENTO REPOSICIÓN, REPARACIÓN DE TUBERÍAS Y/O INSTALACIÓN DE ACCESORIOS.

1. OBJETIVO.

Mantener las tuberías de conducción de agua potable y recolección de aguas servidas y lluvias en condiciones óptimas evitando pérdidas de agua, taponamientos y filtraciones en la red.

2. RESPONSABLE.

El responsable de la aplicación eficaz de este procedimiento es del Supervisor Operativo.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

Unión: Accesorio que permite unir dos tuberías del mismo diámetro, usada para la reparación de una red.

Tubo: Accesorio hueco, cilíndrico y generalmente abierta por ambos extremos.

Niple: Tramo de tubo para una reparación.

Pozo de Achique: Fosa de 15 cms por 15 cms para instalar la válvula de pie de la manguera de la motobomba.

Motobomba: Equipo a gasolina que se emplea a través de una manguera y la válvula de pie para el desalojo de las aguas.

Válvula de Pie: Accesorio ubicado en el extremo inicial de la manguera que se instala en el pozo de achique.

Excavación: Es el espacio profundo que se realiza para instalar una tubería.

Pernos: Nombre que se le da al tornillo para dar ajuste a la unión.

Apisonador: Maquinaria manual o mecánica que sirve para compactar superficies blandas.

Llave Válvula: Herramienta utilizada para realizar la manipulación de las válvulas.

Dado de Manipulación: Cuadrante ubicado en la parte inferior de la llave válvula que permite girar el bonete.

Bonete: Cuadrante de la válvula que permite el cierre y apertura de la misma.

Sectorización: Ubicación de las válvulas determinadas en un sector para realizar el corte de servicio de acueducto para efectuar una reparación de tuberías.

4. DESCRIPCIÓN.

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Generación de Orden de Trabajo: Se genera la orden de trabajo, cuando el daño en la tubería es informado por un usuario, en caso en que los daños en tubería sean detectados por los funcionarios del área técnica se genera la orden en un formato diferente y se registra en la planilla control de órdenes de trabajo de la Oficina de Atención a Usuarios.	Almacenista PQRS
2	Envío de Orden de Trabajo al Área Técnica: Se entrega la orden al área técnica, la cual se registra en el sistema y se entrega la orden diligenciada al fontanero designado por el supervisor del área.	Supervisor Operativo
3	Revisión de Válvulas: El Operario y/o Fontanero ubica cada una de las válvulas del sector de acuerdo al Catastro de Válvulas que reposa en medio magnético en el equipo del área Técnica, dando instrucción al fontanero de la ubicación de las válvulas a cerrar y se realiza la reparación de acuerdo al instructivo de mantenimiento.	Operario - Fontanero
4	Señalización del Área de Trabajo: Se realiza la señalización correspondiente utilizando cinta de prevención o vallas alrededor del sitio de trabajo, una vez sectorizado el daño, y señalizado el lugar donde se encuentra el daño el fontanero procede a realizar la excavación manual.	Operario - Fontanero
5	Solicitud de Materiales y Herramientas: Una vez realizada la excavación y evaluado el daño, el fontanero informa al Supervisor Técnico, mediante la Orden de Trabajo a cerca de los materiales requeridos para la reparación los cuales se encuentran en stock de almacén. Los materiales requeridos una vez con el visto bueno del Supervisor operativo, son solicitados al almacén por el fontanero.	Operario - Fontanero
6	Reparación de Tubos: Una vez descubierta la tubería y ya con los materiales en el sitio, el fontanero procede a reparar el tubo según instructivo de Mantenimiento y Reparación.	Operario - Fontanero
7	Firma de Orden de Trabajo por el Usuario: Una vez finalizado el trabajo el Operario - Fontanero solicita al Usuario la firma de	Operario - Fontanero



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.



	cumplido en la orden de trabajo y posteriormente se la entrega al Supervisor Operativo.	
8	Verificación de Orden de Trabajo: El Supervisor Operativo verifica el cumplimiento de la orden de trabajo, la cual se registra como ejecutada en la planilla control y hace entrega de la misma al área de PQRS registrándola en el software correspondiente para realizar su respectivo cierre de la petición.	Supervisor Operativo

5. CONTROL DE REGISTROS.

NOMBRE	ALMACENAMIENTO		PROTECCIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
	RESPONSABLE	LUGAR Y FORMA DE ARCHIVO			
Orden de trabajo	Supervisor Operativo	Oficina de área técnica/ Físico/ Magnético	Archivo/ Computador	De acuerdo a las Tablas de Retención Documental	Archivo de la Empresa

PROCEDIMIENTO SUSPENSIÓN Y RECONEXIÓN DEL SERVICIO.

1. OBJETIVO.

Dar cumplimiento a lo establecido en el contrato de condiciones uniformes y/o a las causas señaladas en la ley que se hagan acreedores de la suspensión del servicio de acueducto.

2. RESPONSABLE.

El responsable de la aplicación eficaz de este procedimiento es del Supervisor Operativo.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

Factura De Servicios Públicos: Es la cuenta que la persona prestadora entrega o remite al usuario, por causa del consumo en un lapso determinado, y además servicios inherentes en desarrollo del presente documento (Art. 14.9 Ley 142 de 1994).

Reconexión: Restablecimiento del servicio a un inmueble al cual se le había suspendido.

Reinstalación: Restablecimiento del servicio de acueducto a un inmueble al cual le había sido cortado.

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

Suspensión: Interrupción temporal del servicio por falta de pago oportuno o por otras causas previstas en el contrato, o en cualquiera de las normas vigentes relativas a servicios domiciliarios.

4. DESCRIPCIÓN.

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
SUSPENSIÓN		
1	Generación de Reporte de Cartera de Usuarios: De acuerdo al Cronograma Comercial y mediante el software de facturación se genera el reporte de cartera detallado de los usuarios en mora por pago de servicios de acueducto de uno a dos periodos y los que no	Atención al Usuario y Recaudo



	cancelen cuotas por financiación, listado de financiables por usuario, pasando a atención a usuarios.	
2	Depuración de Información: Se subrayan en el listado los predios que: 1. Efectuaron acuerdo de pago. 2. Usuarios que cancelan extemporáneo y anexan fotocopia de la factura cancelada. 3. Tienen ampliación de fecha de pago. 4. Usuarios autorizados mediante planilla por Gerencia, colocando en el listado la fecha de plazo para hacer seguimiento. Se realiza la depuración de la información a los dos listados, y lo entregan al responsable de Suspensiones.	Atención al Usuario y Recaudo
3	Elaboración de Acta de Suspensión del Servicio: Se elabora el Acta de suspensión del servicio corte en original y copia debidamente firmadas por el Gerente, original para el usuario y la copia como soporte del proceso (Suscriptores, correspondencia, Actas de suspensión, se va ingresando uno por uno de acuerdo a los listados), y el cuadro listado de suspensiones en tres copias, una para el área de PQRS, otra para el área técnica y la tercera para seguimiento y anexo junto a las copias de las suspensiones.	Atención al Usuario y Recaudo
4	Entrega de Actas de Suspensión al Área Técnica: Se entregan al Área Técnica las actas de suspensión y el cuadro Listado de suspensiones el último día hábil antes de la suspensión de acuerdo al cronograma, para la ejecución por parte de los operarios - fontaneros y se entrega copia del cuadro listado de suspensiones al encargado de PQRS.	Supervisor Operativo
5	Seguimiento a las Actas de Suspensión: Cuando se presente autorizaciones de gerencia una vez entregados las actas de suspensión debe hacerse seguimiento al acta para evitar que este vaya a terreno, entorpeciendo la labor del área técnica y generando reclamo del usuario. El responsable de PQRS, debe asegurarse de sacar el acta del área técnica y obtener el visto bueno del Gerente, si no es posible interrumpir los trabajos de esa área debe informar al supervisor para que saque dicha acta, y hacer el seguimiento hasta el pago de la factura e informar a las áreas involucradas para la alimentación de los cuadros control.	Atención al Usuario y Recaudo Supervisor Operativo
6	Suspensión del Servicio: La actividad se realiza en el tiempo estipulado en el cronograma comercial, se solicita a almacén los registros antifraude para ser colocados a las acometidas que no lo tengan. Si el usuario presente recibo de pago no se hace la suspensión y se adjunta al acta la fotocopia del recibo.	Operarios Fontaneros
7	Devolución de Acta de Suspensión ejecutada: A diario y una vez ejecutada la orden, el área técnica la devuelve al técnico administrativo (atención al usuario y recaudo) debidamente diligenciada y firmada por el usuario cuando este atiende la	Supervisor Operativo



	suspensión de lo contrario N/A, Indicando el código del funcionario que ejecuto la orden, la fecha y las observaciones	
8	Actualización de listado de suspensiones: Una vez recibidas las actas se procede a alimentar el listado de suspensiones con las novedades consignadas en el formato, datos que también se consignan en el software y registro de cada suscriptor indicando la lectura, fecha de corte y novedad si la hay.	Atención al Usuario y Recaudo
9	Solicitud de reinstalación del Servicio: El usuario se presenta a la empresa con el original de la factura y el acta, donde, si no presenta la factura, esta se imprime y se coloca el sello, no presenta el acta no se puede autorizar el pago ya que es la prueba de que se efectuó la suspensión. Si el pago es total el técnico administrativo (atención al usuario y recaudo) coloca el sello para pagar en la entidad bancaria o punto de pago autorizado. El usuario debe regresar presentando la fotocopia del recibo cancelado para generar la orden de reinstalación del servicio. Si el pago es parcial se remite al procedimiento de financiación.	Atención al Usuario y Recaudo
10	Reinstalación del Servicio: Con las órdenes de trabajo generadas para reinstalación el responsable de PQRS, hace entrega al área técnica para que proceda a ejecutar la reinstalación. El cual debe ejecutar con base en el instructivo del área y no podrá exceder de dos días desde el pago hasta la reinstalación de acuerdo con el contrato de condiciones uniformes	Atención al Usuario y Recaudo
11	Actualización de Listado de Suspensiones: Alimenta el listado de suspensiones, indicando fecha del restablecimiento, la lectura, se digita la información en módulo de PQRS, ordenes de trabajo y luego son devueltas al técnico administrativo (atención al usuario y recaudo) para su archivo.	Atención al Usuario y Recaudo
12	Comparación de Listados de Suspensiones: El técnico administrativo (atención al usuario y recaudo) en forma bimestral compara los datos del listado de suspensiones de los usuarios que no han cancelado con la información de recaudo del software, Si el usuario cancela sin haberse presentado a la Empresa el encargado de facturación solicita la elaboración de la orden de reinstalación del servicio.	Atención al Usuario y Recaudo
13	Ejecución de actividades de Reinstalación En cada periodo de facturación el técnico administrativo hace entrega del cuadro listado de suspensiones a los cuales se les debe facturar la reinstalación, que se cobra a los usuarios que cancelaron el servicio y que tienen orden de reinstalación, indica también quienes tiene cobro de material (materiales de acometida, RAF, Dispositivo de seguridad) para confrontar con la información entrega en novedad por PQRS y el cobro.	Atención al Usuario y Recaudo



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.



RECONEXIÓN		
1	Modificación de la Factura: Modificar la factura al suscriptor ingresando por el software comercial Modulo Facturación- Consulta de facturas - Detalles del periodo- Adicionar. (Reconexión) -Salir	Atención al Usuario y Recaudo
2	Impresión de Factura: Imprimir la factura al usuario por el módulo comercial- Recaudo - Abonos Programación manual- e incluir el valor a pagar por el usuario e imprimir.	Atención al Usuario y Recaudo
3	Validación de Pago: Validar el pago realizado por el usuario en los puntos de recaudo autorizado y/o contra soporte de pago con el sello del banco.	Atención al Usuario y Recaudo
4	Información al Área Operativa para la Reconexión: Mediante correo electrónico se informa al área operativa las reconexiones a ejecutar inmediatamente se valide el pago. Y realizar llamada de confirmación.	Atención al Usuario y Recaudo

5. CONTROL DE REGISTROS.

NOMBRE	ALMACENAMIENTO		PROTECCIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
	RESPONSABLE	LUGAR Y FORMA DE ARCHIVO			
Informes	Atención al Usuario y Recaudo	Oficina de facturación/Físico/Magnético	Archivo/Computador	De acuerdo a las Tablas de Retención Documental	Archivo de la Empresa
Boletín	Atención al Usuario y Recaudo	Oficina de facturación/Físico/Magnético	Archivo/Computador		
Orden de suspensión	Atención al Usuario y Recaudo	Oficina de facturación/Físico/Magnético	Archivo/Computador		

PROCEDIMIENTO DE OPERACIÓN DE PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES.

1. OBJETIVO.

Establecer las acciones que la Empresa debe realizar en términos de tratamiento de las aguas residuales mediante procesos físicos, químicos y biológicos que tienen como fin eliminar los contaminantes presentes en el agua efluente del uso humano.

2. RESPONSABLE.

El responsable de la aplicación eficaz de este procedimiento es del Supervisor Operativo y Operarios.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

Aguas Residuales: Las aguas residuales son aguas de desechos provenientes de sistemas de alcantarillado, que contienen aguas de inodoros, cocinas, duchas y lavanderías. Las aguas residuales pueden clasificarse por el lugar de donde provienen.

Aguas Servidas: Son aquellas aguas que provienen de usos domésticos como las lavanderías, duchas, cocinas, pero no contienen heces fecales.

Aguas Negras: Son aquellas aguas que provienen de los inodoros de los baños y otros, que contienen heces fecales. Por ello, estas aguas son altamente peligrosas para la salud humana.

Aguas Industriales: Son aquellas aguas provenientes de fábricas, minería y otros, que contienen contaminantes tóxicos de origen químico. También entran en esta clasificación las aguas provenientes de mataderos, industrias lecheras e industrias agrícolas como torrefactoras de café e ingenios arroceros, que contienen un alto contenido de materia orgánica, superior al de las aguas servidas y aguas negras.

Aguas de Hospitales o Centros de Salud: Son aquellas que contienen microorganismos que causan enfermedades y son altamente contaminantes. Las aguas de centro de salud, no deben entrar al sistema de alcantarillado sanitario y deben ser dispuestas de forma independiente por su alto poder contaminante.

Sólidos Totales: Desde el punto de vista analítico, define a los sólidos totales como la materia que se obtiene como residuo después de someter el agua a un proceso de evaporación entre 103 y 105 °C, igual a la suma de sólidos orgánicos e inorgánicos o de

Dirección: Calle 3 # 4 - 92 Tel: 2881138
emspuroviraes@hotmail.com

los sólidos suspendidos y sólidos disueltos.

Sólidos Suspendidos: Son aquellos que están en suspensión y que son perceptibles a simple vista en el agua. Analíticamente se definen como la porción de sólidos retenidos en un filtro de orificios de aproximadamente una micra. Se reportan en mg/l.

Sólidos Sedimentables: Son la porción de los sólidos suspendidos cuyo tamaño y peso es suficiente para que se sedimente en un período de tiempo determinado.

Sólidos Coloidales: Son la porción de los sólidos suspendidos cuyo tamaño y peso es tan pequeño, que hacen que permanezcan en suspensión sin sedimentarse por largos periodos de tiempo. Se definen indirectamente como la diferencia entre los sólidos suspendidos y los sólidos sedimentables. No hay una prueba directa de laboratorio que sirva específicamente para definir la materia coloidal.

Sólidos Disueltos: Es la porción de sólidos que pasan a través del filtro utilizado para determinar los sólidos suspendidos. Pueden determinarse analíticamente por evaporación del líquido filtrado y pesado del residuo o por diferencia entre los sólidos totales y los sólidos suspendidos.

Sólidos Inorgánicos: Se les conoce como sustancias minerales como son: arena, tierra y sales minerales disueltas. Son sustancias inertes que no están sujetas a la degradación biológica. Por lo general no son combustibles. Analíticamente se determinan como el residuo fijo que permanece después de la calcinación a 600 °C de los sólidos totales.

Contenido de Materia Orgánica: Como ya se mencionó anteriormente, el agua residual contiene diversos materiales de origen animal o vegetal.

Oxígeno Disuelto: El oxígeno es un gas, componente normal del aire y que se encuentra disuelto como componente obligatorio de cualquier agua natural pura. La solubilidad del oxígeno depende especialmente de la temperatura y de la presión atmosférica.

Recolección y Evacuación de Aguas Residuales: Son procedimientos sanitarios que sirven para recolectar y transportar las aguas residuales a un lugar en el que no afecte a la salud de la población. Uno de estos procedimientos son los sistemas de alcantarillado sanitario. Un sistema de alcantarillado constituye un conjunto de tuberías, instalaciones y equipos destinados a recolectar y transportar aguas residuales a un sitio final de forma continua e higiénica mente segura.

Tratamiento de Aguas Residuales: El tratamiento de aguas residuales es de tipo primario el cual consiste en una serie de procesos físicos, químicos y biológicos que

tienen como fin eliminar los contaminantes físicos, químicos y biológicos presentes en el agua efluente del uso humano.

Cribado: Las aguas residuales procedentes del sistema de alcantarillado después de entrar a la planta, son conducidas hasta una estructura de entrada compuesta por módulos; cada uno de ellos consta de una estructura de cribado donde el agua pasa a través de un canal rectangular y allí atraviesa una rejilla metálica con una inclinación, donde quedan retenidos los sólidos gruesos, los cuales son removidos manualmente hacia una canaleta de escurrimiento, pasando por un aforador instalado donde se mide el caudal de las aguas residuales y posteriormente evacuados hacia la zona de disposición.

Desarenado: De la zona de cribado, el agua pasa a la unidad de desarenado, compuesta por módulos, cada uno de los cuales presentan cámaras de flujo horizontal, donde se retienen las partículas pesadas. Estos módulos de desarenado, están compuestos por canaletas parabólicas de velocidad constante y disposición en paralelo, provistas de caja de fondo en donde se recolectan las arenas para su evacuación manual.

Lagunas Anaeróbicas: El proceso anaeróbico consiste en la estabilización de la materia orgánica por acción bacteriana anaeróbica, con ausencia total de oxígeno disuelto en la laguna, donde la materia orgánica es licuada, gasificada, mineralizada y transformada en materia orgánica más estable. Dentro de este complejo proceso se pueden destacar dos etapas básicas:

- **El proceso de Licuación:** Consiste en la transformación de partículas suspendidas en compuestos solubles; los complejos orgánicos suspendidos en el líquido cloacal, no son aprovechables por las bacterias actuantes en la digestión, mientras no hayan sufrido esa transformación. El ataque inicial que la permite es efectuado por enzimas elaboradas por bacterias.
- **El proceso de Gasificación:** Actúa un segundo grupo de bacterias, “productoras de metano” que pueden utilizar los ácidos orgánicos formados y otros compuestos presentes. Los ácidos orgánicos son descompuestos en dióxido de carbono y metano. En esta fase el pH, que tiende a disminuir en la primera etapa, tiende a aumentar; a esta fase se la conoce como de “fermentación alcalina”.



4. DESCRIPCIÓN.

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Conducción de Aguas Negras: Conducir las aguas negras crudas por el conducto emisario primario, el cual reúne todas las redes de alcantarillado hacia la cámara de llegada donde se hace un primer tamizado mediante hidrocribas para quitar todos los sólidos flotantes.	Operarios
2	Medición de Caudal: Luego el agua es conducida por la canaleta parshall, en donde se toma el caudal de ingreso el cual se mide por Cm ³ para luego hacer la conversión en Litros por segundo.	Operarios
3	Paso por los Canales de Sedimentación: Después de que pasa por el sistema de hidrocribas, el agua pasa por los canales de sedimentación para sacar todas las arenas, en estos sistemas se evitan que pasen las arenas gruesas al proceso, dejando pasar materia orgánica a la cámara de disipación de energía mediante el muro de contención hacia la cámara para luego pasar a los reactores.	Operarios
4	Proceso Biológico: El agua entra inmediatamente al reactor biológico, el cual es el proceso más importante de la PTAR en donde se lleva a cabo un proceso biológico, en donde las bacterias digieren la materia orgánica tratando el agua; estos microorganismos se reproducen con mucha velocidad por lo que mediante la mezcla sean removidos desde el fondo y regresarlos para mezclarlos de nuevo con el agua que está entrando para renovar los microorganismos, el reactor biológico tiene oxígeno para que los microorganismos puedan vivir, y lo obtienen por medio de sopladores tipo turbina.	Operarios
5	Proceso de Sedimentación: Luego de que el reactor es apagado suspendiendo la mezcla de aire, se inicia el proceso de sedimentación- (se realizan pruebas fisicoquímicas - asebiol).	Operarios
6	Salida de Agua Tratada: Dentro del reactor existe un decantador, permitiendo que el agua tratada salga por el efluente hacia el río por el vertedero de aproximadamente 1.5 metros de diámetro.	Operarios
7	Lechos de Secado: Mediante bombas sumergibles, los lodos son depositados en los lechos de secado.	Operarios

5. CONTROL DE REGISTROS.

NOMBRE	ALMACENAMIENTO		PROTECCIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
	RESPONSABLE	LUGAR Y FORMA DE ARCHIVO			
Informes	Supervisor Operativo	Oficina de área técnica/ Físico/ Magnético	Archivo/ Computador	De acuerdo a las Tablas de Retención Documental	Archivo de la Empresa

PROCEDIMIENTO BARRIDO Y LIMPIEZA MANUAL DE VÍAS Y ÁREAS PÚBLICAS.

1. OBJETIVO.

Establecer las actividades para realizar el barrido, poda y corte de césped de las vías y áreas públicas del Municipio de Rovira.

2. RESPONSABLE.

El responsable de la aplicación eficaz de este procedimiento es del Almacenista, PQRS y Escobitas.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

Barrido y Limpieza Manual: Consiste en la labor realizada mediante el uso de fuerza humana y elementos manuales lo cual comprende el barrido de cada cuadra hasta que sus áreas públicas queden libres de papeles hojas, arenilla y pasto acumulados en los bordes del andén y cualquier otro objeto o material susceptible de ser barrido manualmente.

Ruta: Es la descripción detallada de las calles y zonas del trayecto de un vehículo o cuadrilla para la prestación de servicio de recolección, barrido manual o mecánico.

Vía Pública: Son las áreas destinadas al tránsito público, vehicular o peatonal, o afectados por él, que compone la infraestructura vial del Municipio.

4. DESCRIPCIÓN.

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Reconocimiento del campo: Realizar reconocimiento del campo desplazándose a las áreas de trabajo, donde se debe establecer las necesidades y frecuencias del servicio y realizar el mapa de rutas en las zonas identificadas.	Almacenista - PQRS
2	Asignación de Rutas y Distribución de Cuadrillas de Trabajo: Diligenciar el formato de Notificación de Actividades y rutas asignadas y se informa y notifica a los trabajadores la programación de cuadrillas de trabajo.	Almacenista - PQRS Escobitas
3	Ejecución del Trabajo Asignado (Barrido y Limpieza Manual):	Escobitas



	- Se acude personalmente a las instalaciones del sitio de ubicación de las herramientas de trabajo y se firma el horario de ingreso. - Verificar que se tengan todos los elementos de trabajo a utilizar (Guantes, bolsas, tapabocas). En caso de que haga falta alguna herramienta o documento, se debe comunicar al Supervisor para que les sea suministrado los mismos y se le hace la respectiva entrega. - Recoger herramientas de trabajo a utilizar (carretilla, conos, palas, escobas) en la Empresa. - Desplazarse al lugar de la ruta asignada para el inicio de labores. - Instalar los elementos de prevención (Conos, reflectivos) en el sitio de labor. - Depositar los residuos recogidos en las unidades recolectoras, bolsas, en los lugares establecidos. - Registrar su horario de salida en el formato control de asistencia. Si existen novedades en la ruta de actividades, registrar las palabras (CON NOVEDADES). En caso de no existir novedades en la ruta, se debe consignar las palabras (SIN NOVEDADES). - Elaborar un reporte detallado de las Novedades presentadas en la ruta de actividades.	
4	Supervisión de las Actividades: Se procede a realizar seguimiento a cada una de las actividades realizadas y reportes de cumplimiento de actividades.	Almacenista - PQRS

5. CONTROL DE REGISTROS.

NOMBRE	ALMACENAMIENTO		PROTECCIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
	RESPONSABLE	LUGAR Y FORMA DE ARCHIVO			
Informes	Supervisor Operativo	Oficina de área técnica/ Físico/ Magnético	Archivo/ Computador	De acuerdo a las Tablas de Retención Documental	Archivo de la Empresa
Formatos	Supervisor Operativo	Oficina de área técnica/ Físico/ Magnético	Archivo/ Computador		

PROCEDIMIENTO DISPOSICIÓN FINAL DE RESIDUOS.

1. OBJETIVO.

Establecer las actividades para disponer los residuos sólidos en el Relleno Sanitario dando cumplimiento a la normatividad legal vigente.

2. RESPONSABLE.

El responsable de la aplicación eficaz de este procedimiento es del Supervisor Operativo.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

Disposición Final de Residuos Sólidos: Es el proceso de aislar y confinar los residuos sólidos en especial los no aprovechables en forma definitiva, en lugares especialmente seleccionados y diseñados para evitar la contaminación, y los daños o los riesgos a la salud humana y al ambiente.

Relleno Sanitario: Es un proceso utilizado para la disposición de residuos sólidos domiciliarios, que a través de su confinamiento en capas cubiertas con materia inerte, generalmente tierra, según normas operacionales específicas, de modo de evitar daños o riesgos para la salud pública y la seguridad, minimizando los impactos ambientales.

4. DESCRIPCIÓN.

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Desplazamiento del Vehículo Compactador: Desplazar el vehículo compactador hasta el relleno sanitario.	Conductor
2	Operación del Mecanismo de Descargue: Operar el mecanismo de descargue de los residuos	Conductor
3	Depósito de Residuos: Depositar los residuos en el terreno dispuesto.	Conductor
4	Firma de Control de Pesaje: Firmar el certificado de acceso y control de pesaje de vehículos expedido por el Relleno Sanitario.	Conductor
5	Desplazamiento a la Empresa: Después de depositar los residuos sólidos se procede a guardar el carro compactador en las instalaciones de la Empresa.	Conductor



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.



5. CONTROL DE REGISTROS.

NOMBRE	ALMACENAMIENTO		PROTECCIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
	RESPONSABLE	LUGAR Y FORMA DE ARCHIVO			
Formatos	Supervisor Operativo	Oficina de área técnica/ Físico/ Magnético	Archivo/ Computador	De acuerdo a las Tablas de Retención Documental	Archivo de la Empresa

➤ PROCESO GESTIÓN COMERCIAL

PROCEDIMIENTO DE VENTA DE SERVICIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO.

1. OBJETIVO.

Vender y comercializar los bienes y servicios que ofrece la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira EMSPUROVIRA E.S.P.

2. RESPONSABLE.

El responsable de la aplicación eficaz de este procedimiento es de la Gerencia - Área Comercial.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

Acueducto: Es un sistema o conjunto de sistemas de irrigación que permite transportar agua en forma de flujo continuo desde un lugar en el que está accesible en la naturaleza hasta un punto de consumo distante, generalmente una ciudad o poblado.

Alcantarillado: Sistema de tuberías y construcciones usado para la recogida y transporte de las aguas residuales, industriales y fluviales de una población desde el lugar en que se generan hasta el sitio en que se vierten al medio natural o se tratan. Las redes de alcantarillado son estructuras hidráulicas que funcionan a presión atmosférica, por gravedad. Sólo muy raramente, y por tramos breves, están constituidos por tuberías que trabajan bajo presión o por vacío. Normalmente están constituidas por conductos de sección circular, oval o compuesta, la mayoría de las veces enterrados bajo las vías públicas.

Aseo: Recolección, transporte, transferencia, tratamiento y disposición final de los residuos sólidos originados por actividades de origen residencial y otros residuos. También comprende este servicio las actividades de barrido y limpieza de vías y áreas públicas y la recolección, transporte, transferencia, tratamiento, y disposición final de los residuos sólidos originados por estas actividades.

Venta: Es una de las actividades más pretendidas por empresas, organizaciones o personas que ofrecen algo (productos, servicios u otros) en su mercado meta, debido a



que su éxito depende directamente de la cantidad de veces que realicen esta actividad, de lo bien que lo hagan y de cuán rentable les resulte hacerlo.

4. DESCRIPCIÓN.

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Solicitud del Servicio por las Personas: El cliente o persona que solicita el servicio debe firmar la solicitud para la prestación de servicios en las instalaciones de la Empresa.	N/A
2	Requisitos para Adquisición de Servicios: El trabajador encargado del área comercial diligencia la solicitud para la prestación del servicio y solicita al Cliente que anexe los siguientes documentos: • Certificado de Libertad y tradición del inmueble no superior a un mes (1) de expedición. • Fotocopia del certificado de Estratificación que entrega Planeación Municipal. • Fotocopia legible de la Cédula de ciudadanía y/o NIT, según corresponda (Persona Natural o Persona Jurídica). • En caso que el cliente realice la compra de los medidores y otros elementos a la Empresa de Servicios Públicos de Rovira, se solicitará copia del recibo de consignación. • Si el cliente ha comprado el medidor previamente a una empresa diferente, se debe solicitar original de la factura de compra del medidor. • Si es una solicitud de independización del servicio se debe anexar Fotocopia de la última factura de servicio de Acueducto y Alcantarillado del predio conexo. • Si es un proyecto nuevo de uso comercial, solicitar (certificado de tradición o escritura, fotocopia de la cedula, Copia de recibo de agua del vecino más cercano. • Si es de varias unidades residenciales (urbanizaciones) anexar los Planos hidráulicos, Planos Sanitarios y Planos de Loteo. • Si es un proyecto nuevo industrial se le informa al cliente que la empresa solo le presta el servicio de acueducto, y ellos deben definir los pozos sépticos.	Atención al Usuario y Recaudo
3	Estudio De Viabilidad Técnica: Se debe realizar la visita al cliente (de acuerdo a los servicios requeridos) para diligenciar la Ficha Técnica para registro del cliente colocando las observaciones respectivas, firmar y hacer firmar al cliente. Esta visita debe efectuarse en un periodo no mayor a un (1) día; Sacar una (1) copia de la ficha técnica para enviar y radicar en la Gerencia y la evaluación para la aceptación o rechazo de las solicitudes de	Supervisor Operativo



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.



	servicio de nuevos suscriptores o compra de los servicios requeridos por "EMSPUROVIRA E.S.P."	
4	Ingreso al Sistema de Nuevos Usuarios: Se debe Ingresar el nuevo suscriptor al software de la Empresa.	Atención al Usuario y Recaudo

5. CONTROL DE REGISTROS.

NOMBRE	ALMACENAMIENTO		PROTECCIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
	RESPONSABLE	LUGAR Y FORMA DE ARCHIVO			
Formatos	Atención al Usuario y Recaudo	Oficina de Gerencia/ Físico/Magnético	Archivo/ Computador	De acuerdo a las Tablas de Retención Documental	Archivo de la Empresa
Ficha Técnica	Supervisor Operativo	Oficina de Gerencia/ Físico/Magnético	Archivo/ Computador		

PROCEDIMIENTO DE ESTUDIO DE VIABILIDAD PARA EL SERVICIO DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO.

1. OBJETIVO.

Realizar los estudios necesarios para brindar los Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo a toda la comunidad de Rovira (Tolima).

2. RESPONSABLE.

El responsable de la aplicación eficaz de este procedimiento es de la Gerencia - Área Comercial.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

Acueducto: Es un sistema o conjunto de sistemas de irrigación que permite transportar agua en forma de flujo continuo desde un lugar en el que está accesible en la naturaleza hasta un punto de consumo distante, generalmente una ciudad o poblado.

Alcantarillado: Sistema de tuberías y construcciones usado para la recogida y transporte de las aguas residuales, industriales y fluviales de una población desde el lugar en que se generan hasta el sitio en que se vierten al medio natural o se tratan. Las redes de alcantarillado son estructuras hidráulicas que funcionan a presión atmosférica, por gravedad. Sólo muy raramente, y por tramos breves, están constituidos por tuberías que trabajan bajo presión o por vacío. Normalmente están constituidas por conductos de sección circular, oval o compuesta, la mayoría de las veces enterrados bajo las vías públicas.

Aseo: Recolección, transporte, transferencia, tratamiento y disposición final de los residuos sólidos originados por actividades de origen residencial y otros residuos. También comprende este servicio las actividades de barrido y limpieza de vías y áreas públicas y la recolección, transporte, transferencia, tratamiento, y disposición final de los residuos sólidos originados por estas actividades.

Venta: Es una de las actividades más pretendidas por empresas, organizaciones o personas que ofrecen algo (productos, servicios u otros) en su mercado meta, debido a que su éxito depende directamente de la cantidad de veces que realicen esta actividad, de lo bien que lo hagan y de cuán rentable les resulte hacerlo.



4. DESCRIPCIÓN.

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Solicitud de los Servicios Públicos: La Gerencia recibe la solicitud por escrito del cliente para la disponibilidad del servicio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo y revisa la disponibilidad del servicio.	Gerencia
2	Visto Bueno para Estudio Técnico: El Gerente da visto bueno para estudio de viabilidad técnica y comercial.	Gerencia
3	Verificación de Requisitos Solicitud de Servicios: El trabajador encargado recibe la solicitud y verifica los soportes (documentación), si encuentra toda la documentación, se envía citación al cliente para definir el día y la hora para realizar la visita Técnica para la evaluación del proyecto que requiere de la disponibilidad del servicio.	Atención al Usuario y Recaudo
4	Visita Técnica: El trabajador encargado, realiza la visita técnica y confirma la ubicación, el número de vivienda o número de locales del proyecto específico, si es el caso elabora la certificación de disponibilidad del servicio. Así mismo, el personal encargado de la gestión operativa realiza visita observando y confirmando la existencia de redes para realizar las conexiones de Acueducto, Alcantarillado y Aseo. Si hay disponibilidad del servicio, se determina los diámetros de salida y lugar de conexión de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.	Supervisor Operativo
5	Informe a Cliente Nuevo: Se Informa por escrito al cliente del proyecto, que se requiere de la instalación de un medidor de control mientras legaliza la matrícula. Y se archiva copia de comunicación llevando un consecutivo.	Almacenistas, PQRS
6	Legalización de Matrícula: Después de recibir la información de la Empresa, el cliente legaliza la matrícula de los servicios a obtener.	N/A

5. CONTROL DE REGISTROS.

NOMBRE	ALMACENAMIENTO		PROTECCIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
	RESPONSABLE	LUGAR Y FORMA DE ARCHIVO			
Oficios	Gerencia - Atención al usuario	Oficina de Gerencia/ Físico/Magnético	Archivo/ Computador	De acuerdo a las Tablas de	Archivo de la Empresa



Emspurovira

Empresa de Servicios Publicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.



Formatos	Atención al usuario	Oficina de Gerencia/ Físico/Magnético	Archivo/ Computador	Retención Documental	
Informes	Supervisor Operativo	Oficina de Gerencia/ Físico/Magnético	Archivo/ Computador		

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE IRREGULARIDADES.

1. OBJETIVO.

Establecer etapas y responsabilidades del procedimiento control de irregularidades de EMSPUROVIRA E.S.P, con el fin de normalizar los consumos de los usuarios, recuperar metros cúbicos dejados de facturar, contribuir a la disminución del agua no contabilizada y prevenir fraudes del servicio que afectan la estabilidad técnica y económica de la empresa.

2. RESPONSABLE.

El responsable de la aplicación eficaz de este procedimiento es de la Gerencia - Área Comercial - Operario.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

Acometida de Acueducto: Derivación de la red de distribución del servicio de acueducto que se conecta al registro de corte del inmueble, que será usualmente un medidor u otro elemento, y que de acuerdo con las técnicas de construcción, permite precisar cuál es el inmueble o conjunto de inmuebles en los que se prestará el servicio.

Acometida Clandestina o Irregular: Es la acometida o derivación de acueducto o alcantarillado no autorizada por la empresa prestadora del servicio público domiciliario.

Agua Potable: Agua apta para consumo humano.

Agua Residual: Aguas negras o aguas servidas contaminadas provenientes del de la actividad doméstica, comercial o industrial.

Apiques: Pequeñas excavaciones que se realizan para encontrar las acometidas y/o realizar el traslado del medidor y/o irregularidad por dónde va el trazado de la red.

Anclaje de Medidor: Protección para el elemento del medidor, para evitar su hurto.

Asentamiento Subnormal: Es aquel asentamiento cuya infraestructura de servicios públicos es deficiente y no integrada parcialmente o totalmente a la estructura formal urbana.

Cadena de Custodia: Es el procedimiento y mecanismos, instrumentos y/o herramientas que garantizan que el elemento material de prueba, conserve su integridad durante el retiro, traslado, pruebas y/o instalación y no se presenten cambios o adulteraciones que limiten la realización de las pruebas o el daño o alteración del equipo de medida.

Cajilla: Caja de protección del elemento de medida.

Conexión: Son las operaciones, obras y operaciones realizadas por el prestador autorizado para proporcionar a un inmueble los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado.

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 entidad prestadora del servicio público, por su propietario o representante legal, por un periodo determinado, por un proceso constructivo (TPO) o un evento (TPE) autorizado por autoridad competente.

Conexión Clandestina: Es una conexión no autorizada, conectada a acometidas de otros usuarios o de la red, y que abastece uno o varios predios sin medidores individuales.

Conexión Irregular: Es una conexión no autorizada, adicional a la conexión legal, conectada a las redes oficiales, que abastece servicio irregularmente sin medidor a uno o más predios. También se considera conexión fraudulenta, cualquier intervención no autorizada o adulteración de los equipos de medida (medidor o acometida).

Chequeo o Pruebas de Medidor: Inspección técnica que se realiza en un banco de pruebas autorizado a un medidor, para establecer el estado de sus características metrológicas, o precisión en la medición del volumen del agua.

Clandestinos: Aquellos inmuebles o predios que se abastecen de los servicios de acueducto y/o alcantarillado, sin existir contrato de condiciones uniformes suscrito, ante la omisión del usuario potencial de elevar la solicitud de conexión o legalización del servicio ante el prestador, razón por la cual no tienen ningún vínculo comercial con el prestador.

Clandestinos Masivos: Usuarios que se ubican de manera agrupada en asentamientos o invasiones o loteos sin trámite de autoridad competente, y que por ende no cuentan con redes oficiales de abastecimiento o vertimientos autorizados, pero que acceden al

servicio de alguna manera.

Corte del Servicio: Pérdida del derecho al servicio y del CCU, que implica el retiro de la acometida y del medidor.

Derivación Irregular: Conexión realizada a partir de una acometida o de una red interna o de los tanques de un inmueble independiente, no autorizada por el prestador.

Domiciliaria de Alcantarillado: Derivación de parte de la caja de inspección domiciliaria de la red local del servicio público y llega hasta la red secundaria de alcantarillado o al colector de la red local.

Irregularidad o Anomalía: Manipulación, alteración o modificación de los aparatos de medida o acometida sin autorización de la empresa. Derivación no autorizada, reconexión no autorizada, aumento de diámetro, anomalía en el medidor, acometida no autorizada (código), predio que abastece a otro predio, predio que recibe de otro predio.

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

Medidor Individual: Dispositivo que mide y acumula el consumo de un usuario del sistema.

Medidor de Control: Dispositivo propiedad del prestador del servicio de acueducto, 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.

Operario: Persona encargada de realizar la instalación del medidor y los elementos complementarios (accesorios de PVC, válvula de cierre o antifraude, etc.).

Predios Aforados: Inmuebles que se encuentran sin el aparato de medición, y se aforan para poder realizar el cobro de las facturas.

Resanes: Reparación que se realiza después de la instalación del medidor, o de la caja protectora, o traslado del medidor, en caso que toque realizar una ruptura.

Red Interna: Conjunto de redes, tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio público al inmueble a partir del medidor. Para edificios de propiedad horizontal, o condominios, es aquel sistema de suministro del servicio al inmueble, a partir del registro de corte general cuando lo hubiere. El mantenimiento y cuidado de estas redes es responsabilidad del usuario.

Red Local: Conjunto de redes o tuberías que conforman el sistema de suministro del servicio público a una comunidad del cual se derivan las acometidas de los inmuebles.

Red de Distribución de Acueducto: 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 de Alcantarillado: Conjunto de tuberías, accesorios, estructura y equipos que conforman el sistema de evacuación y transporte de las aguas lluvias, residuales o combinadas de una comunidad, y al cual descargan las acometidas de alcantarillado de los inmuebles.

Reporte: Reporte de órdenes de cambio de medidor.

Restablecimiento del Servicio: Es la acción que hace la empresa cuando se elimina la causa que originó la suspensión o corte y se procede a restablecer el servicio público domiciliario al inmueble.

Reubicación de Medidor: Traslado que se realiza al elemento de medida, cuyas condiciones técnicas lo permiten.

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

Suscriptor potencial: Persona que ha iniciado consultas para convertirse en un usuario de los servicios públicos domiciliarios del prestador.

Suspensión: Interrupción temporal del servicio por alguna de las causales previstas en la Ley 142/94 y el CCU, tales como: común acuerdo, interés del servicio, incumplimiento, etc.

Usuario: Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público domiciliario, como propietario del inmueble donde este se presta, o como receptor directo del servicio, a este último se le denomina también consumidor.

4. DESCRIPCIÓN.

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
------	-----------	-------------



1	Registro Irregularidades: Cualquier colaborador o funcionario del ente prestador o un usuario que evidencie irregularidad debe manifestarla y el prestador debe garantizar el registro del evento con fecha, hora, lugar, descripción.	Almacenista - PQRS
2	Generación de Reportes: Se realiza compendio de registros y genera los reportes identificando lugar de la irregularidad, y estado de la cuenta, para programar la ejecución de visitas según los eventos encontrados informando a las áreas correspondientes requeridas.	Atención al Usuario y Recaudo
3	Programación de Turnos: Revisar personal en turno y asignar reportes a las cuadrillas de inspección.	Supervisor Operativo
4	Ejecución orden en Terreno: Los operarios se presentan formalmente y enseñan su carnet y explican el motivo de la visita. Se solicita la factura para verificar los datos contra la orden de trabajo y se procede a informar al usuario que tiene derecho a solicitar la presencia de un técnico o testigo para las verificaciones que se van a realizar. Si el usuario accede a presencia de testigo, se le informa que se le da una (1) hora para que este haga presencia. Se solicita autorización para ingresar al predio y registrar autorización en formato, se indica las condiciones del estado y características del inmueble (estado, actividad económica del inmueble, habitabilidad, residentes, # de cocinas, # de baños, # de puntos hidráulicos, estado de instalaciones hidráulicas, y del equipo medida en el formato). Se cierra la llave antifraude o de corte para identificar el tipo de irregularidad, se toma fotos y se registra en el formato. En caso de que se requiera traslado de medidor o cajilla se toma foto antes de apiques, se indica las dimensiones de excavación y material de demolición en el formato, indicar material y cantidades utilizadas. Si es predio con servicio irregular o clandestino se procede a suspender el servicio e informar al potencial usuario que lo visitará otro funcionario de la empresa próximamente para efectuar legalización, siempre y cuando el predio no se encuentre en zona de alto riesgo o sea inviable técnicamente. También se debe indicar al usuario que debe eliminar la conexión clandestina en caso que no se pueda efectuar en su momento, y se registra en el acta este compromiso y se informa al usuario que firmara bajo la gravedad de juramento. Si el usuario se niega a la firma, se debe indicar en el acta en presencia de testigos diferentes a los funcionarios de la empresa y solicitarles también su firma. Se entrega copia del acta al usuario, e informar que será notificado para que proceda si quiere a interponer recursos de Ley acorde con sus derechos. El procedimiento de la irregularidad encontrada debe	Supervisor Operativo Operarios



	efectuarse tanto con el usuario que recibe el servicio irregular como con el que lo suministra irregularmente desde otro predio a través de cualquier accesorio o mecanismo (mangueras, conexión interna de predios). Sino se encuentra irregularidad, se consigna en el acta la novedad. Ante no efectividad de la realización de la visita, esta debe reprogramarse hasta 3 veces más con sus respectivos soportes, hasta lograr la firma del acta o formato de la irregularidad. Acta o formato sin tachones ni enmendaduras, con letra y texto legibles y claros.	
5	Ingreso de Novedades: Se ingresa las novedades del estado usuario, estado cuenta, y demás al sistema.	Atención al Usuario y Recaudo
6	Supervisión de Personal en el Terreno: En todas las cuadrillas de visitas se debe realizar seguimiento a la ejecución de las visitas, forma de ejecución, forma de presentarse, gasto de materiales, cuidados en la labor, uso de dotación, uso de elementos de protección.	Supervisor Técnico
7	Entrega de Órdenes de Trabajo: Al finalizar la jornada de los operarios se deben realizar la entrega de las órdenes ejecutadas y no ejecutadas, y todo el material probatorio fotos, etc. El Supervisor debe revisar que actas no tengan enmendaduras ni tachones ni estén rotas y verificar datos del predio, datos del medidor, diligenciamiento de campos, y firmas.	Supervisor Técnico
8	Información de Casos a otras Áreas: Informar a la dependencia jurídica y otras áreas según el caso: Los casos requeridos informarlos a jurídica para inicio de los procesos correspondientes y a otras áreas: por ejemplo, facturación metros cúbicos, legalizaciones, micromedición, financiación, procesos jurídicos, etc.	Supervisor Técnico
9	Chek List de Supervisión: Revisar actas de temas pendientes y Reprogramar trabajos pendientes como resanes, conciliar metros cúbicos,	Supervisor Técnico
10	Restauración del Espacio Público o Privado: Tomar foto antes de iniciar y al final de la ejecución. Indicar gasto de materiales. Al finalizar restauración, o resanes, solicitar a usuario firma en acta que indica satisfacción de la ejecución.	Supervisor Técnico Operarios
11	Elaboración de Informes: Se procede a elaborar informes de gestión de los casos presentados para ser enviados a la Gerencia.	Supervisor Técnico



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.



5. CONTROL DE REGISTROS.

NOMBRE	ALMACENAMIENTO		PROTECCIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
	RESPONSABLE	LUGAR Y FORMA DE ARCHIVO			
Formatos	Atención al Usuario y Recaudo	Oficina de Gerencia/ Físico/Magnético	Archivo/ Computador	De acuerdo a las Tablas de Retención Documental	Archivo de la Empresa
Actas	Supervisor Operativo	Oficina de Gerencia/ Físico/Magnético	Archivo/ Computador		
Informes	Supervisor Operativo	Oficina de Gerencia/ Físico/Magnético	Archivo/ Computador		

PROCEDIMIENTO INSTALACIÓN Y/O CAMBIO DE MEDIDOR.

1. OBJETIVO.

Establecer etapas y responsabilidades del procedimiento Instalación y/o cambio de medidores, con el fin de garantizar la micro medición de cada uno de los usuarios del servicio de acueducto, que se encuentren en estado directo, medidor dañado o nuevos usuarios, de acuerdo con la normatividad vigente.

2. RESPONSABLE.

El responsable de la aplicación eficaz de este procedimiento es de la Gerencia - Área Comercial - Operario.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

Acometida de Acueducto: Derivación de la red de distribución del servicio de acueducto que se conecta al registro de corte del inmueble, que será usualmente un medidor u otro elemento, y que, de acuerdo con las técnicas de construcción, permite precisar cuál es el inmueble o conjunto de inmuebles en los que se prestará el servicio.

Apiques: Pequeñas excavaciones que se realizan para encontrar las acometidas y/o realizar el traslado del medidor y/o irregularidad por dónde va el trazado de la red.

Anclaje de Medidor: Protección para el elemento del medidor, para evitar su hurto.

Asentamiento Subnormal: Es aquel asentamiento cuya infraestructura de servicios públicos es deficiente y no integrada parcialmente o totalmente a la estructura formal urbana.

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

Medidor Individual: Dispositivo que mide y acumula el consumo de un usuario del sistema.

Medidor de Control: Dispositivo propiedad del prestador del servicio de acueducto, 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.

Operario: Persona encargada de realizar la instalación del medidor y los elementos complementarios (accesorios de PVC, válvula de cierre o antifraude, etc.).

Predios Aforados: Inmuebles que se encuentran sin el aparato de medición, y se aforan para poder realizar el cobro de las facturas.

Reporte: Reporte de órdenes de cambio de medidor.

Reubicación de Medidor: Traslado que se realiza al elemento de medida, cuyas condiciones técnicas lo permiten.

Resanes: Reparación que se realiza después de la instalación del medidor, o de la caja protectora, o traslado del medidor, en caso de que haya que realizar una ruptura.

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, como propietario del inmueble donde este se presta, o como receptor directo del servicio, a este último se le denomina también consumidor.

4. DESCRIPCIÓN.

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Programación de Actividades: Identificar cambios de medidor, instalación de registros antifraude, instalación de cajillas, y/o reubicaciones de medidores.	Supervisor Operativo
2	Generación de Notificaciones: Generación de oficios de notificación, y entrega al repartidor o responsable de entregarlas en el domicilio.	Atención al Usuario y Recaudo
3	Generación Órdenes de Trabajo: Generación de información para la ejecución de trabajo en terreno.	Supervisor Operativo
4	Asignación de Trabajo: Asignar trabajo a operarios, elaborar lista de material requerido, tramitar autorización de suministro de materiales, entregar a operario autorización de suministro.	Supervisor Operativo
5	Retiro de Materiales: Retirar con autorización del almacén el material requerido, se verifica cantidades y se verifica el material requerido para la ejecución de los trabajos en terreno.	Almacenista Operarios
6	Presentación en Predio: El Operario debe informar el inicio de actividad en terreno al responsable comercial. El operario debe presentarse con uniforme de dotación, elementos de protección, listados, carné de identificación, verificar la dirección, solicitar	Operarios

Dirección: Calle 3 # 4 - 92 Tel: 2881138
emspuroviraesp@hotmail.com



	autorización para ingresar al predio, explicar el trabajo a ejecutar, solicitar confirmación del trabajo solicitado por el usuario, verificar material para realización del trabajo y tener un buen trato y servicio con el cliente y tener cuidado con los elementos encontrados y ejecución de actividades.	
7	Viabilidad de Instalación: Estando en terreno, se verifica las condiciones, oposición del usuario, predio desocupado, menores de edad, adultos mayores, etc. Si no es posible, registrar novedad.	Supervisor Técnico Operarios
8	Instalación: Se le explica al usuario el trabajo a ejecutar y se procede a ejecutar la actividad de instalación (cambio o instalación de medidor, cajilla, válvulas, resanes). Verificar que no queden fugas o problemas de la instalación, verificar y anotar que el predio tiene servicio. Las anotaciones del formato deben quedar sin enmendaduras ni tachones y debe diligenciarse de manera clara en letra y texto. Hacer firmar formato al usuario.	Operarios
9	Oposición del Usuario: Cuando el usuario se opone a la ejecución del trabajo que fue previamente notificado, se solicita firma del formato con presencia de testigos indicando motivos de la oposición. Esta novedad debe ser registrada posteriormente en el sistema.	Supervisor Técnico
10	Registro de Ejecución de Trabajos: Se registra la información de trabajos ejecutados, trabajos no ejecutados, y demás novedades resultantes de las visitas programadas de instalación. Se declara el material sobrante y/o faltante y/o sugerencias para futuras instalaciones, incidentes, etc.	Supervisor Técnico Operarios
11	Actualizar Información en el Sistema: Actualizar datos de instalaciones efectivas en detalle: Número, tipo y diámetro del medidor, certificación de calibración, datos de arranque de lectura, dirección y cuenta contrato, marcar usuario nuevo para reportar novedad a facturación,	Atención al Usuario y Recaudo
12	Registro Control de Inventario: Actualizar el material en poder del personal operario.	Almacenista
13	Elaboración de Informes: Se procede a elaborar informes de gestión de los casos presentados para ser enviados a la Gerencia.	Supervisor Técnico
14	Archivo: Archivar información física en carpetas debidamente organizadas.	Supervisor Técnico



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.



5. CONTROL DE REGISTROS.

NOMBRE	ALMACENAMIENTO		PROTECCIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
	RESPONSABLE	LUGAR Y FORMA DE ARCHIVO			
Formatos	Atención al Usuario y Recaudo	Oficina de área Comercial/Físico /Magnético	Archivo/ Computador	De acuerdo a las Tablas de Retención Documental	Archivo de la Empresa
Oficios	Atención al Usuario y Recaudo	Oficina de área Comercial/Físico /Magnético	Archivo/ Computador		
Actas	Supervisor Operativo	Oficina de Gerencia/ Físico/Magnético	Archivo/ Computador		
Informes	Supervisor Operativo	Oficina de Gerencia/ Físico/Magnético	Archivo/ Computador		

➤ PROCESO DE GESTIÓN DE FACTURACIÓN

PROCEDIMIENTO DE TOMA DE LECTURAS.

1. OBJETIVO.

Establecer el procedimiento para la correcta toma de lectura de medidores y eficiente reparto de recibos de la prestación de los servicios de agua, alcantarillado y aseo.

2. RESPONSABLE.

El responsable de la aplicación eficaz de este procedimiento es del área de facturación.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

Tomador de Lectura: Personal técnico que efectúa la toma de lectura del medidor.

Medidor: Instrumento de medición que permite registrar en m³, el consumo de agua potable que realiza el cliente.

Listado de Rutas de Lectura: Relación ordenada de las conexiones que cuentan con medidor, para efectuar la respectiva toma de lectura.

Toma de Lectura: Acción de campo que consiste en leer y anotar la cantidad de m³ registrados por el medidor en el Listado de Toma de Lecturas.

Carga de trabajo: Cantidad lecturas que efectúa el tomador de lectura durante una jornada diaria.

Códigos de Observaciones: Lista de códigos de circunstancias que impiden la normal toma de lecturas u otras que afectan al medidor.

Acueducto: Es un sistema o conjunto de sistemas de irrigación que permite transportar agua en forma de flujo continuo desde un lugar en el que está accesible en la naturaleza hasta un punto de consumo distante, generalmente una ciudad o poblado.

Alcantarillado: Sistema de tuberías y construcciones usado para la recogida y transporte de las aguas residuales, industriales y fluviales de una población desde el lugar en que se generan hasta el sitio en que se vierten al medio natural o se tratan. Las redes de alcantarillado son estructuras hidráulicas que funcionan a presión atmosférica, por

gravedad. Sólo muy raramente, y por tramos breves, están constituidos por tuberías que trabajan bajo presión o por vacío. Normalmente están constituidas por conductos de sección circular, oval o compuesta, la mayoría de las veces enterrados bajo las vías públicas.

Aseo: Recolección, transporte, transferencia, tratamiento y disposición final de los residuos sólidos originados por actividades de origen residencial y otros residuos. También comprende este servicio las actividades de barrido y limpieza de vías y áreas públicas y la recolección, transporte, transferencia, tratamiento, y disposición final de los residuos sólidos originados por estas actividades.

4. DESCRIPCIÓN.

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Generación de Reporte de Toma de Lecturas: La persona encarga de facturación y comercialización, genera e imprime el reporte de toma lecturas de la siguiente forma: • Se Ingresa al sistema de facturación. (Software) • Se digita nombre y clave. • En el Software se extrae la información en un archivo en Excel. • El archivo Excel, genera el reporte de la toma de lecturas y se procede a imprimir.	Atención al Usuario y Recaudo
2	Solicitud de Materiales para Toma de Lecturas: Se solicitan los recursos necesarios para la toma de lecturas (lapiceros, tablas, aceites) a la Gerencia.	Atención al Usuario y Recaudo
3	Revisión de Toma de Lecturas: Se revisa la toma de lecturas de la siguiente forma: • Con lapicero rojo se revisa las lecturas. • Se promedia los micromedidores pegados, malos, caja de medidor inundada, entre otros.	Atención al Usuario y Recaudo
4	Envío de Toma Lecturas: Se envían las rutas a la oficina de la Gerencia para: • Entregar las rutas revisadas a la Gerencia. • Registro del documento recibido en la recepción de la Empresa.	Atención al Usuario y Recaudo
5	Registro de Información en el Software: Digitar las lecturas de la siguiente forma: • Se digita la fecha de la lectura actual y el valor de la nueva lectura, y se guarda. • Se digita las lecturas de los suscriptores tomadas por el personal externo de toma de lecturas para la respectiva generación de la facturación.	Atención al Usuario y Recaudo



6	Impresión y Análisis de Desviaciones Significativas: Se Imprime las desviaciones significativas • Se Ingresa al Software. • Se digita nombre y clave (estos dos datos son restringidos y son responsabilidad del trabajador). • En la opción imprimir, Desviaciones. • Imprimir (Genera listado de desviaciones significativas). • Se identifican las desviaciones significativas. • Se revisan resaltándolas para que posteriormente se realice la revisión pertinente.	Atención al Usuario y Recaudo
7	Impresiones de Márgenes de Error: Se imprimen los márgenes de errores (consumo mayor a 70 metros cúbicos). • Se Ingresa al Software. • Se digita nombre y clave (estos dos datos son restringidos y son responsabilidad del trabajador). • En la opción Imprimir Errores.	Atención al Usuario y Recaudo
9	Envío de Inconsistencias: Después de verificar y analizar las desviaciones y márgenes de error se procede a enviar la información a la Gerencia, para que se tomen las medidas correctivas a estos problemas presentados.	Atención al Usuario y Recaudo

5. CONTROL DE REGISTROS.

NOMBRE	ALMACENAMIENTO		PROTECCIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
	RESPONSABLE	LUGAR Y FORMA DE ARCHIVO			
Oficios	Atención al Usuario y Recaudo	Oficina de Gerencia/ Físico/Magnético	Archivo/ Computador	De acuerdo a las Tablas de Retención Documental	Archivo de la Empresa
Formatos	Atención al Usuario y Recaudo	Oficina de Gerencia/ Físico/Magnético	Archivo/ Computador		
informes	Atención al Usuario y Recaudo	Oficina de Gerencia/ Físico/Magnético	Archivo/ Computador		

PROCEDIMIENTO DE ORGANIZACIÓN Y ENTREGA DE FACTURACIÓN.

1. OBJETIVO.

Coordinar y asegurar que se entregue oportunamente la facturación de los servicios prestados a los usuarios de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira EMSPUROVIRA E.S.P.

2. RESPONSABLE.

El responsable de la aplicación eficaz de este procedimiento es del área de Facturación.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

Factura: Es el documento donde se fija el importe de la mercancía expedida o el servicio prestado. En algunos casos sirve, además, como propio contrato de venta. Sobre ellas deben señalarse claramente las partes compradoras y vendedoras, con sus direcciones, teléfonos y telex, la descripción de los productos o servicios, de acuerdo con la descripción exacta sobre la que convengan las partes; los bultos expedidos, con sus marcas y contraseñas, peso bruto y neto; las cantidades de ventas acordada y la divisa fijada, lugar de expedición, etc.

Facturación: Operación técnica de la gestión financiera mediante la cual, dentro del marco de un acuerdo, una empresa especializada gestiona las cuentas de clientes de las empresas, adquiere sus cuentas acreedoras y se hace cargo del cobro de las mismas, corriendo con el riesgo de las pérdidas sufridas si los deudores rehúsan el pago de tales cuentas.

Toma de Lectura: Acción de campo que consiste en leer y anotar la cantidad de m³ registrados por el medidor en el Listado de Toma de Lecturas.

Acueducto: Es un sistema o conjunto de sistemas de irrigación que permite transportar agua en forma de flujo continuo desde un lugar en el que está accesible en la naturaleza hasta un punto de consumo distante, generalmente una ciudad o poblado.

Alcantarillado: Sistema de tuberías y construcciones usado para la recogida y transporte de las aguas residuales, industriales y fluviales de una población desde el lugar en que se generan hasta el sitio en que se vierten al medio natural o se tratan. Las redes de alcantarillado son estructuras hidráulicas que funcionan a presión atmosférica, por



gravedad. Sólo muy raramente, y por tramos breves, están constituidos por tuberías que trabajan bajo presión o por vacío. Normalmente están constituidas por conductos de sección circular, oval o compuesta, la mayoría de las veces enterrados bajo las vías públicas.

Aseo: Recolección, transporte, transferencia, tratamiento y disposición final de los residuos sólidos originados por actividades de origen residencial y otros residuos. También comprende este servicio las actividades de barrido y limpieza de vías y áreas públicas y la recolección, transporte, transferencia, tratamiento, y disposición final de los residuos sólidos originados por estas actividades.

4. DESCRIPCIÓN.

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Ingreso de Novedades: Se ingresan al software, las novedades que presentaron los usuarios como: • Las reconexiones. • Los reportes que se encontraron en la toma de las lecturas.	Atención al Usuario y Recaudo
2	Modificación de Intereses Moratorios: Se modifican los intereses moratorios, según el reporte dado por el banco.	Tesorero - Pagador
3	Modificación de Tarifas: se modifican las tarifas si a ello hubiere lugar.	Atención al Usuario y Recaudo
4	Impresión de Factura: Se imprimen las facturas revisadas y aprobadas de acuerdo al cronograma: Se digita el nombre del usuario, donde genera la información del mismo, evidenciando los reportes, recibos, código suscriptor inicial, Código Suscriptor Final, mora, etc.	Atención al Usuario y Recaudo
5	Entrega de Factura a Personal: Al ya estar impresas se procede a entregar el paquete al personal dispuesto para la entrega de cada factura a los usuarios.	Atención al Usuario y Recaudo
6	Entrega de Factura a Usuario: El personal de toma de lecturas recoge las facturas para ser entregadas a cada uno de los suscriptores o usuarios.	Operarios

5. CONTROL DE REGISTROS.

NOMBRE	ALMACENAMIENTO		PROTECCIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
	RESPONSABLE	LUGAR Y FORMA DE ARCHIVO			



Emspurovira

Empresa de Servicios Publicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.



Formatos	Atención al Usuario y Recaudo	Oficina de Gerencia/ Físico/Magnético	Archivo/ Computador	De acuerdo a las Tablas de Retención Documental	Archivo de la Empresa
Factura	Atención al Usuario y Recaudo	Oficina de Gerencia/ Magnético	Computador		

PROCEDIMIENTO DE INFORMES DE FACTURACIÓN.

1. OBJETIVO.

Conocer a fondo como se encuentra los ingresos que recibe la Empresa por concepto de los servicios prestados en acueducto, alcantarillado y aseo, así mismo determinar la cartera y demás temas relacionados con la facturación.

2. RESPONSABLE.

El responsable de la aplicación eficaz de este procedimiento es del Área de Facturación.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

Facturación: Operación técnica de la gestión financiera mediante la cual, dentro del marco de un acuerdo, una empresa especializada gestiona las cuentas de clientes de las empresas, adquiere sus cuentas acreedoras y se hace cargo del cobro de las mismas, corriendo con el riesgo de las pérdidas sufridas si los deudores rehúsan el pago de tales cuentas.

Ingresos: Expresión monetaria de los flujos percibidos por el ente público en el período contable, que refleja la obtención de recursos originados en desarrollo de la actividad financiera, económica y social, básica o complementaria, susceptibles de incrementar el patrimonio público.

Toma de Lectura: Acción de campo que consiste en leer y anotar la cantidad de m³ registrados por el medidor en el Listado de Toma de Lecturas.

Acueducto: Es un sistema o conjunto de sistemas de irrigación que permite transportar agua en forma de flujo continuo desde un lugar en el que está accesible en la naturaleza hasta un punto de consumo distante, generalmente una ciudad o poblado.

Alcantarillado: Sistema de tuberías y construcciones usado para la recogida y transporte de las aguas residuales, industriales y fluviales de una población desde el lugar en que se generan hasta el sitio en que se vierten al medio natural o se tratan. Las redes de alcantarillado son estructuras hidráulicas que funcionan a presión atmosférica, por gravedad. Sólo muy raramente, y por tramos breves, están constituidos por tuberías que trabajan bajo presión o por vacío. Normalmente están constituidas por conductos de

sección circular, oval o compuesta, la mayoría de las veces enterrados bajo las vías públicas.

Aseo: Recolección, transporte, transferencia, tratamiento y disposición final de los residuos sólidos originados por actividades de origen residencial y otros residuos. También comprende este servicio las actividades de barrido y limpieza de vías y áreas públicas y la recolección, transporte, transferencia, tratamiento, y disposición final de los residuos sólidos originados por estas actividades.

4. DESCRIPCIÓN.

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Impresión de Reportes de Deudores Morosos: La persona encargada de la facturación, imprime el reporte de deudores morosos, para ser evaluado en coordinación con el Gerente, para tomar las determinaciones del caso.	Atención al Usuario y Recaudo
2	Impresión Informe Mensual de Subsidios: Se genera el informe mensual de los subsidios y contribuciones aplicados a los usuarios de la empresa para ser entregado a la gerencia. Este informe contiene los reportes de tarifas vertimiento, consumos, cargos fijos, ítems facturados, totales facturados, total consumo, por rangos básico, complementario y suntuario, resumen facturación.	Atención al Usuario y Recaudo
3	Verificación de Reclamaciones: Se verifica las reclamaciones aceptadas a los suscriptores o usuarios para que sean transmitidas de forma escrita a la Empresa.	Atención al Usuario y Recaudo
4	Correcciones a la Factura: Se realiza las correcciones respectivas en el sistema: Refactura o Modifica las facturas recibidas en la Empresa. Adicional se imprime la factura modificada y se entrega nuevamente al usuario.	Atención al Usuario y Recaudo
5	Informe Total de Facturación: Se genera el informe de Total Facturado, recaudo y actas de compromiso (acuerdos de pago), para ser entregado al Gerente y al área de contabilidad.	Atención al Usuario y Recaudo

5. CONTROL DE REGISTROS.

NOMBRE	ALMACENAMIENTO		PROTECCIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
	RESPONSABLE	LUGAR Y FORMA DE ARCHIVO			
Oficios	Atención al Usuario y Recaudo	Oficina de Gerencia/ Físico/Magnético	Archivo/ Computador	De acuerdo a las Tablas de	Archivo de la Empresa

Dirección: Calle 3 # 4 - 92 Tel: 2881138
emspuroviraes@hotmail.com



Emspurovira

Empresa de Servicios Publicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.



Formatos	Atención al Usuario y Recaudo	Oficina de Gerencia/ Físico/Magnético	Archivo/ Computador	Retención Documental	
informes	Atención al Usuario y Recaudo	Oficina de Gerencia/ Físico/Magnético	Archivo/ Computador		
Factura	Atención al Usuario y Recaudo	Oficina de Gerencia/ Magnético	Computador		

PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE APOYO

➤ PROCESO GESTIÓN CONTABLE

PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN DE CUENTAS BANCARIAS.

1. OBJETIVO.

Describir la metodología para realizar la revisión de las cuentas bancarias frente a los estados financieros.

2. RESPONSABLE.

El responsable de la aplicación eficaz de este procedimiento es del Tesorero - Pagador.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

Cuentas de Ahorro: Una cuenta de ahorro es un depósito ordinario a la vista (producto pasivo), en la que los fondos depositados por la cuenta habiente tienen disponibilidad inmediata y generan cierta rentabilidad o intereses durante un periodo determinado según el montón ahorrado.

Cuenta Corriente: La Cuenta corriente es un contrato bancario donde el titular efectúa ingresos de fondos. Con una cuenta corriente se puede disponer de los depósitos ingresados de forma inmediata a través de talonarios, cajeros automáticos o la ventanilla de la caja o banco. Una cuenta que no genera intereses a favor del titular. De la cuenta corriente solo se puede retirar el dinero en cheque, en avances y en compras.

Revisión: Examinar algo con atención y cuidado para corregir los errores.

Bancos: Un banco es una empresa financiera que se encarga de captar recursos en la forma de depósitos, y prestar dinero, así como la prestación de servicios financieros. La banca, o el sistema bancario, es el conjunto de entidades o instituciones que, dentro de una economía determinada, prestan el servicio de banco.

Caja: En el ámbito contable se aplica para referirse a la parte de la cuenta donde se registran las entradas de dinero en efectivo o por cheques o en valores representativos de sumas dinerarias, y los egresos también de dinero efectivo o de cheques. Tiene por

Dirección: Calle 3 # 4 - 92 Tel: 2881138
emspuroviraesp@hotmail.com

finalidad ordenar las entradas y salidas de dinero.

Contabilización: Registro de las operaciones económicas como el recaudo de los ingresos en un libro de cuentas o sistemas contables.

Ingresos: Son los elementos más esenciales y relevantes con los que se puede trabajar. Entendemos por ingresos a todas las ganancias que ingresan al conjunto total del presupuesto de una entidad, ya sea pública o privada, individual o grupal. En términos más generales, los ingresos son los elementos tanto monetarios como no monetarios que se acumulan y que generan como consecuencia un círculo de consumo-ganancia.

4. DESCRIPCIÓN.

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Recibo de Extractos Bancarios: Se recibe el extracto bancario por cada entidad financiera, si no llega se solicita al banco correspondiente.	Tesorero - Pagador
2	Impresión Auxiliar Cuenta Bancaria: Se imprime el auxiliar de la cuenta bancaria del programa Software.	Tesorero - Pagador
3	3. Verificación de Extracto Bancario: Se procede a verificar cada extracto para revisar las transferencias que se realizaron a la cuenta en el mes, así como los pagos y descuentos bancarios.	Tesorero - Pagador
4	Confrontación de Extracto y Auxiliar de la Cuenta: Se confronta el extracto con el auxiliar para que toda la información sea igual en ingresos y gastos.	Tesorero - Pagador
5	Revisión de Inconsistencias: Si se presenta algún tipo de inconsistencias se informa al Contador para que realice las modificaciones en los libros auxiliares, para que esté acorde con la información bancaria.	Contador Tesorero - Pagador
6	Informes: Después de realizar las revisiones se determina los rendimientos financieros de cada cuenta y se certifican para que sean adicionados al Presupuesto de Ingresos y Gastos.	Contador Tesorero - Pagador

5. CONTROL DE REGISTROS.

NOMBRE	ALMACENAMIENTO		PROTECCIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
	RESPONSABLE	LUGAR Y FORMA DE ARCHIVO			
Extractos Bancarios	Tesorero - Pagador	Oficina Contable/ Físico	Archivador		



Emspurovira

Empresa de Servicios Publicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.



Auxiliar Cuenta	Tesorero - Pagador	Oficina Contable/ Físico/ Magnético	Archivador/ Computador	De acuerdo a las Tablas de Retención Documental	Copia de Seguridad y Archivo de la Empresa
Informes	Tesorero - Pagador Contador	Oficina Contable/ Físico/ Magnético	Archivador/ Computador		

PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN ESTADOS FINANCIEROS.

1. OBJETIVO.

Generar estados financieros con información razonable, confiable, consistente, verificable, oportuna y objetiva.

2. RESPONSABLE.

El responsable de la aplicación eficaz de este procedimiento es del Contador.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

Balance General: El balance general es el estado financiero de una empresa en un momento determinado. Es el estado financiero más importante para revisar la situación financiera de una empresa. Para poder reflejar dicho estado, el balance muestra contablemente los activos (lo que organización posee), los pasivos (sus deudas) y la diferencia entre estos (el patrimonio neto). El balance es un estado de situación financiera y comprende información clasificada y agrupada en tres grupos principales: activos, pasivos y capital. A su vez cada uno de estos grupos, muestran en detalle distintas cuentas. A su vez la información es ordenada de cuentas o ítems de mayor liquidez a menor liquidez.

Estado de Resultados: En contabilidad, el estado de resultados, estado de rendimiento económico o estado de pérdidas y ganancias, es un estado financiero que muestra ordenada y detalladamente la forma de cómo se obtuvo el resultado del ejercicio durante un periodo determinado. El estado financiero es cerrado, ya que abarca un período durante el cual deben identificarse perfectamente los costos y gastos que dieron origen al ingreso del mismo. Por lo tanto debe aplicarse perfectamente al principio del periodo contable para que la información que presenta sea útil y confiable para la toma de decisiones.

Contabilización: Registro de las operaciones económicas como el recaudo de los ingresos en un libro de cuentas o sistemas contables.

4. DESCRIPCIÓN.

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
------	-----------	-------------



1	Descarga de documentos de Software: Se exporta a Excel trimestralmente, previo al cierre contable, balance detallado de prueba y libros auxiliares de contabilidad para verificación, revisión, ajustes y reclasificaciones.	Tesorero - Pagador
2	Revisión de Documentos: Se revisa el Balance General de prueba, Libros Auxiliares, notas de contabilidad y realiza los ajustes y reclasificaciones contables que sean necesarios.	Contador
3	Ajustes Contables: Después del análisis y revisión se realizan ajustes contables necesarios para que la información sea confiable y segura y se procede a hacer el cierre del periodo en el software.	Contador
4	Verificación de Estados Financieros: Se verifica que la información de los Estados Financieros sea consistente, si se encuentran errores se corrigen e imprimen y el Contador la revisa.	Contador
5	Informes Contables: Se genera los informes CGN2005_001 SALDOS Y MOVIMIENTO y CGN2005_002 OPERACIONES RECIPROCAS.	Tesorero - Pagador
6	Cargue de Información a Plataformas: Se revisa los Estados Financieros, si presentan inconsistencias, los devuelve para corrección, si están bien, se convierten en archivo plano y se exportan al chip creado por la Contaduría General de la Nación, si la exportación no se hace correctamente se corrigen los errores presentados y se exporta nuevamente, después de exportada la información se efectúa la validación en el chip. Si la información no es validada, se analizan las inconsistencias, se corrigen y se vuelve a validar. Si es validada, se le da la opción enviar.	Tesorero - Pagador Contador
7	Verificación de Información Cargada y Firma de Estados Financieros: Después de 20 minutos de hacer el envío se ingresa al chip con el código y contraseña de la Empresa, se busca la información enviada, se imprime, se firma y se remite a la Gerencia para las respectivas firmas.	Contador
8	Archivo de Estados Financieros: Se archiva todos los informes debidamente firmados.	Tesorero - Pagador
9	Publicación de Estados Financieros: Se publican en la Página Web de la Empresa y en la cartelera de la Empresa los Estados Financieros para que la comunidad tenga conocimiento de los mismos.	Tesorero - Pagador

5. CONTROL DE REGISTROS.

NOMBRE	ALMACENAMIENTO		PROTECCIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
	RESPONSABLE	LUGAR Y FORMA DE ARCHIVO			
Documentos Contables	Tesorero - Pagador	Oficina Contable/ Físico/ Magnético	Archivador/ Computador		



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.



Formatos	Tesorero - Pagador	Oficina Contable /Físico/ Magnético	Archivador/ Computador	De acuerdo a las Tablas de Retención Documental	Copia de Seguridad y Archivo de la Empresa
Pantallazo de Información Cargada	Tesorero - Pagador	Oficina Contable /Físico/ Magnético	Archivador/ Computador		
Estados Financieros	Contador	Oficina de Contabilidad/Físico/ Magnético	Archivador/ Computador		

PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE CONCILIACIONES BANCARIAS.

1. OBJETIVO.

Definir los criterios para examinar el movimiento de cada una de las cuentas corrientes y/o de ahorros, en las que se administran los recursos de la Empresa de Servicios Públicos, además establecer las diferencias, seguimiento y depuración a las partidas conciliatorias, y para realizar los ajustes contables correspondientes.

2. RESPONSABLE.

El responsable de la aplicación eficaz de este procedimiento es del Contador Público y el Tesorero - Pagador.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

Balance General: El balance general es el estado financiero de una empresa en un momento determinado. Es el estado financiero más importante para revisar la situación financiera de una empresa. Para poder reflejar dicho estado, el balance muestra contablemente los activos (lo que organización posee), los pasivos (sus deudas) y la diferencia entre estos (el patrimonio neto). El balance es un estado de situación financiera y comprende información clasificada y agrupada en tres grupos principales: activos, pasivos y capital. A su vez cada uno de estos grupos, muestran en detalle distintas cuentas. A su vez la información es ordenada de cuentas o ítems de mayor liquidez a menor liquidez.

Estado de Resultados: En contabilidad, el estado de resultados, estado de rendimiento económico o estado de pérdidas y ganancias, es un estado financiero que muestra ordenada y detalladamente la forma de cómo se obtuvo el resultado del ejercicio durante un periodo determinado. El estado financiero es cerrado, ya que abarca un período durante el cual deben identificarse perfectamente los costos y gastos que dieron origen al ingreso del mismo. Por lo tanto debe aplicarse perfectamente al principio del periodo contable para que la información que presenta sea útil y confiable para la toma de decisiones.

Contabilización: Registro de las operaciones económicas como el recaudo de los ingresos en un libro de cuentas o sistemas contables.

Conciliación Bancaria: Es una comparación que se hace entre los apuntes contables que lleva una empresa de su cuenta corriente (o cuenta de bancos) y los ajustes que el propio banco realiza sobre la misma cuenta. Es un proceso que permite comparar los

valores que la empresa tiene registrados de una cuenta de ahorros o cuenta corriente, con los valores que el banco le suministra por medio del extracto bancario, que suele recibirse cada mes.

4. DESCRIPCIÓN.

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Recibo de Extractos Bancarios: Se Recibe los extractos bancarios de la Entidad Financiera donde se tienen las cuentas de la Empresa. Si no llegan los extractos bancarios se procede a solicitarlos o descargarlos por la página web del Banco.	Tesorero - Pagador
2	Organización de Extractos Bancarios: Se organiza los extractos en sus respectivas carpetas, por bancos y numero de cuentas.	Tesorero - Pagador
3	Cruce de Información: Se cruza la información de los extractos bancarios con los libros auxiliares de bancos por cada una de las cuentas objeto de análisis, estableciendo las diferencias y no conformidades presentadas.	Tesorero - Pagador Contador
4	Relación de Gastos Financieros: Se relaciona los gastos financieros una vez realizadas las conciliaciones bancarias y se los entrega al Contador, para su revisión.	Tesorero - Pagador
5	5. Revisión de las Conciliaciones Bancarias: Se revisa las conciliaciones bancarias y se firman.	Contador
6	6. Informes Financieros: Una vez realizadas las conciliaciones bancarias se hacen las siguientes relaciones de informes: Rendimientos Financieros, Saldos Bancarios, cheques con más de seis meses de vencimiento, consignaciones no registradas en el sistema y relación de embargos si los hay, a las cuales se les realizan los respectivos ajustes en Contabilidad, Presupuesto y Tesorería.	Tesorero - Pagador Contador

5. CONTROL DE REGISTROS.

NOMBRE	ALMACENAMIENTO		PROTECCIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
	RESPONSABLE	LUGAR Y FORMA DE ARCHIVO			
Extractos Bancarios	Tesorero - Pagador	Oficina Contable/ Físico/ Magnético	Archivador/ Computador	De acuerdo a las Tablas de Retención Documental	Copia de Seguridad y Archivo de la Empresa
Libros Auxiliares	Tesorero - Pagador	Oficina Contable/ Físico/ Magnético	Archivador/ Computador		
Conciliaciones Bancarias	Contador	Oficina de Contable/ Físico/ Magnético	Archivador/ Computador		



Emspurovira

Empresa de Servicios Publicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.



Informes	Tesorero - Pagador Contador	Oficina contable/ Físico/ Magnético	Archivador/ Computador		
----------	-----------------------------------	--	---------------------------	--	--

PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DEL BOLETÍN DE DEUDORES MOROSOS.

1. OBJETIVO.

Definir la metodología para identificar, preparar y enviar la información de los Deudores Morosos de la Empresa EMSPUROVIRA E.S.P.

2. RESPONSABLE.

El responsable de la aplicación eficaz de este procedimiento es del Tesorero - Pagador.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

Boletín Deudores Morosos: Es la relación de las personas naturales y jurídicas que a cualquier título, a una fecha de corte, tienen contraída una obligación con una entidad pública de cualquier orden o nivel, cuya cuantía supera los cinco salarios mínimos mensuales legales vigentes (SMMLV) y más de seis (6) meses de mora, o que habiendo suscrito un acuerdo de pago, lo haya incumplido.

Deuda: Es una obligación de pagar una cantidad de dinero a una persona o institución, ahora o en una fecha próxima. Recurso financiero de la Hacienda por el que ésta entra en el mercado de capitales para realizar apelaciones al crédito compitiendo con los demás demandantes de ahorro.

Moroso: Es la persona física o jurídica que no ha cumplido una obligación a su vencimiento. Para ser reconocido legalmente como moroso debe obrar en poder de ambas partes un documento legalmente reconocido donde el deudor esté obligado a efectuar dichos pagos por ejemplo: contratos de créditos, contratos de tarjetas de crédito, contratos de servicios telefónicos, escrituras hipotecarias y escrituras de crédito con garantías hipotecarias, letras de cambio, cheques o pagarés impagados. De no existir dicho documento la deuda no existe legalmente y no se puede proceder contra el/la deudor/a.

Informe: Es un texto que se da cuenta del estado actual o de los resultados de un estudio o investigación sobre un asunto específico. En cualquier caso siempre es necesario preparar todo el material. El informe contiene datos presentes o pasados ya comprobados. El informe es un documento escrito en prosa informativa (científica, técnica o comercial) con el propósito de comunicar información del nivel más alto en una organización. Por consiguiente, refiere hechos obtenidos o verificados por el autor (reconocimientos, investigaciones, estudios, o trabajos). Además, aporta los datos necesarios para una cabal



comprensión del caso, explica los métodos empleados y propone o recomienda la mejor solución para el hecho tratado.

4. DESCRIPCIÓN.

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Solicitud de Información: El Gerente solicita a la Tesorero - Pagador, el reporte de los deudores morosos, que deban más de 5 SMDLV, a 31 de mayo y 30 de noviembre de cada año.	Gerente
2	Envío de Información: El Tesorero - Pagador ingresa a la base de datos, en este caso el de deudores morosos, se descarga el archivo, se imprime y se envía al Gerente.	Tesorero - Pagador
3	Verificación de Información: Con el reporte obtenido se procede a realizar el informe de boletín de deudores morosos y se verifica con el registro de libros auxiliares.	Tesorero - Pagador
4	Depuración de Información: Una vez depurada la información, se procede a clasificar los deudores por personas naturales y jurídicas.	Tesorero - Pagador
5	Diligenciamiento Formatos Chip: Se diligencia los formatos correspondientes del chip suministrado por la Contaduría General de la Nación, cumpliendo con todos los requisitos exigidos en el mismo.	Tesorero - Pagador
6	Envío de Boletín Deudores Morosos: Se envía debidamente validado por el chip de la Contaduría General de la Nación, los formatos correspondientes los cuales constituyen el boletín de deudores morosos.	Tesorero - Pagador

5. CONTROL DE REGISTROS.

NOMBRE	ALMACENAMIENTO		PROTECCIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
	RESPONSABLE	LUGAR Y FORMA DE ARCHIVO			
Oficio	Tesorero - Pagador	Oficina Contable/ Físico/ Magnético	Archivador/ Computador	De acuerdo a las Tablas de Retención Documental	Copia de Seguridad y Archivo de la Empresa
Boletín Deudores Morosos	Tesorero - Pagador	Oficina contable/ Físico/ Magnético	Archivador/ Computador		
Informes	Tesorero - Pagador	Oficina contable/ Físico/ Magnético	Archivador/ Computador		
Formatos	Tesorero - Pagador	Oficina contable/ Físico/ Magnético	Archivador/ Computador		

PROCEDIMIENTO PREPARACIÓN, ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMACIÓN EXÓGENA.

1. OBJETIVO.

Establecer las disposiciones para preparar, elaborar y presentar la información exógena solicitada por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

2. RESPONSABLE.

El responsable de la aplicación eficaz de este procedimiento es del Contador Público.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

Información Exógena: Es el conjunto de datos que las personas naturales y jurídicas deben presentar periódicamente a la DIAN según Resolución expedida por el Director General, sobre las operaciones con sus clientes o usuarios.

DIAN: La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (conocida como DIAN por sus siglas) es una unidad administrativa especial (UAE) del Gobierno colombiano. Es una entidad gubernamental técnica y especializada de carácter nacional que goza de personería jurídica propia, autonomía presupuestal y administrativa, adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

Persona Natural: Es una persona humana que ejerce derechos y cumple obligaciones a título personal, lo que implica que la persona asume la responsabilidad y garantiza con todo el patrimonio que posea (los bienes que estén a su nombre), las deudas u obligaciones que pueda contraer la empresa.

Persona Jurídica: Es una empresa que ejerce derechos y cumple obligaciones a nombre de ésta, al constituir una empresa como Persona Jurídica, es la empresa (y no el dueño) quien asume todas las obligaciones de ésta. Lo que implica que las deudas u obligaciones que pueda contraer la empresa, están garantizadas y se limitan solo a los bienes que pueda tener la empresa a su nombre (tanto capital como patrimonio).

Operaciones: Combinación de números y operadores o de expresiones matemáticas a las que se aplican reglas para obtener un resultado.

4. DESCRIPCIÓN.

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Recolección de Información: El Tesorero - Pagador descarga del Software, la información del año inmediatamente anterior, que son los pagos de nómina y retenciones practicadas a los proveedores de la empresa.	Tesorero - Pagador
2	Parametrización Cuentas Contables: Se configura la parametrización de las cuentas contables para posteriormente generar el informe preliminar por medio del Software contable.	Tesorero - Pagador
3	Verificación y Revisión de Información: Con el informe preliminar obtenido se procede a realizar la revisión de los datos generados y se unifica la información.	Contador
4	Cargue de Información: Una vez organizada la información de acuerdo a los formatos establecidos por la DIAN, se ingresa la información al prevalidador, se valida y se envía a la DIAN.	Contador

5. CONTROL DE REGISTROS.

NOMBRE	ALMACENAMIENTO		PROTECCIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
	RESPONSABLE	LUGAR Y FORMA DE ARCHIVO			
Archivos de Excel con Información	Tesorero - Pagador	Oficina contable /Físico/Magnético	Archivador/ Computador	De acuerdo a las Tablas de Retención Documental	Copia de Seguridad y Archivo de la Empresa
Informe final Exógena	Contador	Oficina Contable/ Físico/ Magnético	Archivador/ Computador		

PROCEDIMIENTO PREPARACIÓN, ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE DECLARACIONES DE IMPUESTOS ANTE LA DIAN.

1. OBJETIVO.

Establecer las directrices para preparar, elaborar y presentar la información que se debe declarar ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de los pagos realizados a los contratistas y empleados.

2. RESPONSABLE.

El responsable de la aplicación eficaz de este procedimiento es del Contador Público.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

DIAN: La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (conocida como DIAN por sus siglas) es una unidad administrativa especial (UAE) del Gobierno colombiano. Es una entidad gubernamental técnica y especializada de carácter nacional que goza de personería jurídica propia, autonomía presupuestal y administrativa, adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

Persona Natural: Es una persona humana que ejerce derechos y cumple obligaciones a título personal, lo que implica que la persona asume la responsabilidad y garantiza con todo el patrimonio que posea (los bienes que estén a su nombre), las deudas u obligaciones que pueda contraer la empresa.

Persona Jurídica: Es una empresa que ejerce derechos y cumple obligaciones a nombre de ésta, al constituir una empresa como Persona Jurídica, es la empresa (y no el dueño) quien asume todas las obligaciones de ésta. Lo que implica que las deudas u obligaciones que pueda contraer la empresa, están garantizadas y se limitan solo a los bienes que pueda tener la empresa a su nombre (tanto capital como patrimonio).

Retención en la Fuente: La retención en la fuente es un sistema de recaudo anticipado del impuesto sobre la renta y complementarios, del impuesto a las ventas, del impuesto de timbre nacional y del impuesto de industria y comercio; que consiste en restar de los pagos o en abonos en cuenta un porcentaje determinado por la ley, a cargo de los contribuyentes de dichos pagos o abonos en cuenta.

Retención en la Fuente por IVA: La retención en la fuente por Iva consiste en que el comprador, al momento de causar o pagar la compra, retiene al vendedor el 15% del valor



del IVA (Artículo 437-2 del estatuto tributario modificado por el artículo 42 de la ley 1607 de 2012). *El Reteiva es solo para compras y servicios.

Operaciones: Combinación de números y operadores o de expresiones matemáticas a las que se aplican reglas para obtener un resultado.

4. DESCRIPCIÓN.

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Pago a Terceros: El Tesorero - Pagador al momento de realizar los pagos a los contratistas y empleados de la empresa, debe retener el valor de los impuestos que por Ley se deben descontar de acuerdo a su régimen ya sea simplificado o común.	Tesorero - Pagador
2	Descargue de información: Una vez ya realizada la obligación y giro presupuestal, se procede a descargar la información del software contable de la cuenta denominada retenciones en la fuente y Reteiva donde se evidencia la información que se debe ser declarada ante la DIAN.	Tesorero - Pagador
3	Verificación y Revisión de Información: Con el informe preliminar obtenido se procede a realizar la revisión de los datos generados y se unifica la información.	Contador
4	Formularios de Declaración de Retención en la Fuente y Declaración de Reteiva: Después de verificar la información se procede a elaborar los formularios con la información obtenida para así declarar dichos impuestos ante la DIAN.	Contador
5	Cargue de Información: Una vez organizada la información de acuerdo a los formatos establecidos por la DIAN, se ingresa la información al prevalidador, se valida y se envía a la DIAN.	Contador
6	Pago de Impuestos: Después de cargar la información ante la DIAN, se procede a cancelar ante un banco, los valores que fueron retenidos por concepto de impuestos a los contratistas y demás.	Tesorero - Pagador

5. CONTROL DE REGISTROS.

NOMBRE	ALMACENAMIENTO		PROTECCIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
	RESPONSABLE	LUGAR Y FORMA DE ARCHIVO			
Archivos de Excel con Información	Tesorero - Pagador	Oficina contable /Físico/ Magnético	Archivador/ Computador	De acuerdo a las	Copia de Seguridad y



Emspurovira

Empresa de Servicios Publicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.



Formularios	Contador	Oficina Contable/ Físico/ Magnético	Archivador/ Computador	Tablas de Retención Documental	Archivo de la Empresa
-------------	----------	--	---------------------------	--------------------------------------	--------------------------

PROCEDIMIENTO PRESENTACIÓN Y ENVÍO DE INFORMACIÓN A ENTES DE CONTROL.

1. OBJETIVO.

Presentar la información financiera, jurídica, entre otras, oportunamente a los entes de control, para cumplir con las obligaciones de reportes de información financiera establecidos por la Ley, para el control político y fiscal.

2. RESPONSABLE.

El responsable de la aplicación eficaz de este procedimiento es del Tesorero - Pagador.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

Informe: Es un texto que se da cuenta del estado actual o de los resultados de un estudio o investigación sobre un asunto específico. En cualquier caso, siempre es necesario preparar todo el material. El informe contiene datos presentes o pasados ya comprobados. El informe es un documento escrito en prosa informativa (científica, técnica o comercial) con el propósito de comunicar información del nivel más alto en una organización. Por consiguiente, refiere hechos obtenidos o verificados por el autor (reconocimientos, investigaciones, estudios, o trabajos). Además, aporta los datos necesarios para una cabal comprensión del caso, explica los métodos empleados y propone o recomienda la mejor solución para el hecho tratado.

FUT: Formato Único Territorial. El FUT está diseñado para capturar la información fiscal y financiera de las administraciones departamentales y municipales. Las gobernaciones y alcaldías deberán incluir la información solicitada para la totalidad de las rentas y gastos de la respectiva entidad territorial, incluidos los ingresos tributarios y no tributarios que recaudan directamente las administraciones centrales, y los que, por delegación de las administraciones centrales, recaudan los establecimientos públicos.

CHIP: Sistema Consolidador de Hacienda e Información Financiera Pública. Es un sistema de información diseñado y desarrollado por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público - Programa FOSIT, para que con la adecuada reglamentación y estructura procedimental, canalice la información financiera, económica, social y ambiental de los entes públicos hacia los organismos centrales y al público en general bajo la administración y responsabilidad de la Contaduría General de la Nación.

SIRECI: Sistema de Rendición Electrónica de la Cuenta e Informes. El SIRECI fue creado por la Contraloría General de la República, con el fin de que las entidades públicas

Dirección: Calle 3 # 4 - 92 Tel: 2881138
emspuroviraes@hotmail.com



puedan presentar su información ante el ente de control.

4. DESCRIPCIÓN.

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
CONSOLIDADOR DE HACIENDA E INFORMACIÓN PÚBLICA - CHIP (CONTADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN)		
1	Descarga de Formatos y Formulario: Se ingresa a la página web www.chip.gov.co y se descargan los formularios y formatos, donde solicitan la información a la Empresa.	Tesorero - Pagador
2	Elaboración de Formatos y Formularios: Después de descargar los formatos, se elaboran y diligencian cada formato acuerdo a la información que soliciten. (Contable, Presupuestal, et.).	Tesorero - Pagador
3	Consolidación de Información: Consolidar e incorporar la información financiera de la empresa y verificar que los formatos se hayan diligenciado bien.	Tesorero - Pagador
4	Ingreso de Archivos a la Plataforma: Se ingresan los archivos de cada área de acuerdo los formatos, si se presentan errores se corrigen, sino se llama al soporte para que la plataforma no presenta más inconsistencias.	Tesorero - Pagador
5	Validación de Información: Validar la información de los archivos planos ingresados en la aplicación del Chip.	Tesorero - Pagador
6	Envío de Archivos a las Plataformas: Realizar el envío de los archivos planos con la información solicitada por los entes de control, a través de la aplicación del Chip. NOTA. Esta información debe ser enviada trimestralmente.	Tesorero - Pagador
7	Verificación de Información: Verificar la información enviada, esto se realiza a través de la página web de www.chip.gov.co .	Tesorero - Pagador
SISTEMA DE RENDICIÓN ELECTRÓNICA DE LA CUENTA E INFORMES - SIRECI (CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA)		
1	Descarga de Formatos y Formulario: Se ingresa a la página web www.contraloriagen.gov.co , y se descargan los formularios y formatos, donde solicitan la información a la empresa.	Tesorero - Pagador
2	Elaboración de Formatos y Formularios: Después de descargar los formatos, se elaboran y diligencian cada formato acuerdo a la información que soliciten. (Contable, Presupuestal, et.).	Tesorero - Pagador
3	Consolidación de Información: Consolidar e incorporar la información financiera, información del área jurídica, área de recursos humanos, área de almacén, área tesorería, entre otros y verificar que los formatos se hayan diligenciado bien.	Tesorero - Pagador
4	Ingreso de Archivos a la Plataforma: Se ingresan los archivos de cada área de acuerdo los formatos, si se presentan errores se corrigen,	Tesorero - Pagador



	sino se llama al soporte para que la plataforma no presenta más inconsistencias.	
5	Validación de Información: Validar la información de los archivos planos ingresados en la aplicación del SIRECI.	Tesorero - Pagador
6	Envío de Archivos a las Plataformas: Realizar el envío de los archivos planos con la información solicitada por los entes de control, a través de la aplicación. NOTA. Esta información debe ser enviada mensual, trimestral, semestral, anual y ocasional esta última es cuando se deba enviar información referente a los planes de mejoramiento y se debe llamar al soporte técnico para que habiliten la plataforma.	Tesorero - Pagador
7	7. Verificación de Información: Verificar la información enviada, esto se realiza a través de la página web de www.contraloriagen.gov.co .	Tesorero - Pagador
SISTEMA INTEGRAL DE AUDITORIA - SIA (CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA)		
1	Descarga de Formatos y Formulario: Se ingresa a la página web www.contraloriatolima.gov.co , y se descargan los formularios y formatos, donde solicitan la información a la empresa.	Tesorero - Pagador
2	Elaboración de Formatos y Formularios: Después de descargar los formatos, se elaboran y diligencian cada formato acuerdo a la información que soliciten. (Contable, Presupuestal, et.).	Tesorero - Pagador
3	Consolidación de Información: Consolidar e incorporar la información financiera, información del área jurídica, área de recursos humanos, área de almacén, área tesorería, entre otros y verificar que los formatos se hayan diligenciado bien.	Tesorero - Pagador
4	Ingreso de Archivos a la Plataforma: Se ingresan los archivos de cada área de acuerdo los formatos, si se presentan errores se corrigen, sino se llama al soporte para que la plataforma no presenta más inconsistencias.	Tesorero - Pagador
5	Validación de Información: Validar la información de los archivos planos ingresados en la aplicación del SIA.	Tesorero - Pagador
6	Envío de Archivos a las Plataformas: Realizar el envío de los archivos planos con la información solicitada por los entes de control, a través de la aplicación. NOTA. Esta información debe ser enviada trimestral y anualmente y semestralmente cuando se deba enviar información referente a los planes de mejoramiento.	Tesorero - Pagador
7	7. Verificación de Información: Verificar la información enviada, esto se realiza a través de la página web de www.contraloriagen.gov.co .	Tesorero - Pagador



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.



5. CONTROL DE REGISTROS.

NOMBRE	ALMACENAMIENTO		PROTECCIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
	RESPONSABLE	LUGAR Y FORMA DE ARCHIVO			
Formatos	Contador	Oficina contable /Físico/ Magnético	Archivador/ Computador	De acuerdo a las Tablas de Retención Documental	Copia de Seguridad y Archivo de la Empresa

PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE LA NÓMINA.

1. OBJETIVO.

Determinar la metodología y las disposiciones para la elaboración de la nómina de los trabajadores de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira EMSPUROVIRA E.S.P.

2. RESPONSABLE.

El responsable de la aplicación eficaz de este procedimiento es del Tesorero - Pagador.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

Nómina: Relación en la que se incluyen los nombres de los empleados de un lugar, el sueldo que percibe cada uno de ellos, así como los descuentos, retenciones, etc., que se le hacen.

Planta de Personal: Es el conjunto de los empleos permanentes requeridos para el cumplimiento de los objetivos y funciones asignadas a una organización, identificados, ordenados jerárquicamente y que corresponden a un sistema de nomenclatura, clasificación y remuneración legalmente establecido.

Asignación Básica: Es la retribución habitual o constante que percibe el empleado de acuerdo a su trabajo, determinada por sus funciones y responsabilidades, así como por los requisitos de conocimiento y de experiencia requeridos para su ejercicio, según la denominación y el grado establecido sin tomar en cuenta elementos adicionales como horas extras, primas y otros factores, eventuales o fijos que aumentan sus ingresos.

Prestaciones Sociales: Las 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.

Aportes Parafiscales: Toda empresa o unidad productiva que tengan trabajadores vinculados mediante contrato de trabajo vinculados mediante contrato de trabajo debe hacer un aporte equivalente al 9% de su nómina por conceptos de llamados aportes parafiscales, los cuales se distribuirán de la siguiente forma: 4% para el subsidio familiar, 3% para ICBF, Y 2% para el SENA.

Seguridad Social: La Seguridad Social es un servicio público obligatorio, cuya dirección, coordinación y control está a cargo del Estado y que será prestado por las entidades

Dirección: Calle 3 # 4 - 92 Tel: 2881138
emspuroviraesp@hotmail.com

públicas o privadas en los términos y condiciones establecidas en la ley. Este servicio público es esencial en lo relacionado con el Sistema General de Seguridad Social en Salud. Con respecto al Sistema General de Pensiones es esencial sólo en aquellas actividades directamente vinculadas con el reconocimiento y pago de las pensiones”. Ley 100 de 1993, Artículo 4.

4. DESCRIPCIÓN.

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Novedades de Funcionarios: Se recibe las novedades de ingreso y retiro de funcionarios de la planta y las registra en la base de datos en Excel Planta de Personal.	Gerente
2	Recibo de Novedades: Se recibe las novedades para liquidar salarios y demás prestaciones sociales con los respectivos soportes, las ingresa en el sistema, procede a la liquidación en el Software contable y revisa que la liquidación esté correcta y en caso de ser necesario realiza ajustes.	Tesorero - Pagador
3	Consolidado de Nómina: Se imprime el consolidado resumen por conceptos, el cual es arrojado por el sistema, las colillas de pago de cada uno de los trabajadores y los pagos a terceros los cuales se generan por las deducciones que se le realizan a los trabajadores por diferentes conceptos (Pagos a Terceros).	Tesorero - Pagador
4	Liquidación de Seguridad Social y Aportes Parafiscales: Se carga el archivo en Excel en la planilla Integrada de aporte SOI en la página web www.soi.com.co e imprime el resumen detallado de pago clasificado por pensión, pago, salud, riesgos profesionales y parafiscales que se genera en el sistema y las planillas de pago.	Tesorero - Pagador
5	Firma de Nómina: Después de elaborada la Nómina se procede a la firma del Tesorero - Pagador y del Gerente.	Gerente Tesorero - Pagador
6	Elaboración Pago de Nómina: Después de firmada la Nómina se solicita el Certificado de Disponibilidad Presupuestal por el valor de la nómina y pago de seguridad social y aportes parafiscales, Registro Presupuestal y elaboración de Obligación Presupuestal de Pago para la nómina, seguridad social y aportes parafiscales.	Tesorero - Pagador
7	Pago de Nómina y Demás: Se realiza el pago a cada trabajador y se realicen las respectivas deducciones y se cancele la seguridad social y aportes parafiscales.	Tesorero - Pagador



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.



5. CONTROL DE REGISTROS.

NOMBRE	ALMACENAMIENTO		PROTECCIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
	RESPONSABLE	LUGAR Y FORMA DE ARCHIVO			
Formato	Tesorero - Pagador	Oficina Gerencia/ Físico/ Magnético	Archivador/ Computador	De acuerdo a las Tablas de Retención Documental	Copia de Seguridad y Archivo de la Empresa
Nómina	Tesorero - Pagador	Oficina Contable/ Físico/ Magnético	Archivador/ Computador		
CDP	Tesorero - Pagador	Oficina Contable /Físico/ Magnético	Archivador/ Computador		
RP	Tesorero - Pagador	Oficina Contable /Físico/ Magnético	Archivador/ Computador		
Obligación Presupuestal	Tesorero - Pagador	Oficina Contable /Físico/ Magnético	Archivador/ Computador		
Giro Presupuestal	Tesorero - Pagador	Oficina Contable /Físico/ Magnético	Archivador/ Computador		

PROCEDIMIENTO PARA LA LIQUIDACIÓN DE PRESTACIONES SOCIALES.

1. OBJETIVO.

Realizar la liquidación de las prestaciones sociales de los trabajadores para el posterior pago.

2. RESPONSABLE.

El responsable de la aplicación eficaz de este procedimiento es del Tesorero - Pagador.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

Planta de Personal: Es el conjunto de los empleos permanentes requeridos para el cumplimiento de los objetivos y funciones asignadas a una organización, identificados, ordenados jerárquicamente y que corresponden a un sistema de nomenclatura, clasificación y remuneración legalmente establecido.

Asignación Básica: Es la retribución habitual o constante que percibe el empleado de acuerdo a su trabajo, determinada por sus funciones y responsabilidades, así como por los requisitos de conocimiento y de experiencia requeridos para su ejercicio, según la denominación y el grado establecido sin tomar en cuenta elementos adicionales como horas extras, primas y otros factores, eventuales o fijos que aumentan sus ingresos.

Prestaciones Sociales: Las 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.

Aportes Parafiscales: Toda empresa o unidad productiva que tengan trabajadores vinculados mediante contrato de trabajo vinculados mediante contrato de trabajo debe hacer un aporte equivalente al 9% de su nómina por conceptos de llamados aportes parafiscales, los cuales se distribuirán de la siguiente forma: 4% para el subsidio familiar, 3% para ICBF, Y 2% para el SENA.

Seguridad Social: La Seguridad Social es un servicio público obligatorio, cuya dirección, coordinación y control está a cargo del Estado y que será prestado por las entidades públicas o privadas en los términos y condiciones establecidas en la ley. Este servicio público es esencial en lo relacionado con el Sistema General de Seguridad Social en Salud. Con respecto al Sistema General de Pensiones es esencial sólo en aquellas actividades directamente vinculadas con el reconocimiento y pago de las pensiones". Ley 100 de 1993, Artículo 4.



4. DESCRIPCIÓN.

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Historia Laboral: Se toma la historia laboral del funcionario, para verificar su vinculación y desvinculación laboral.	Gerente
2	Elaboración de Liquidación de Prestaciones Sociales: Después de realizar el retiro del trabajador y de obtener el paz y salvo se procede a realizar la liquidación de prestaciones sociales, la cual se elabora en un formato de Excel ya prediseñado donde se ingresan las novedades que tuvo el funcionario.	Tesorero - Pagador
3	Revisión de Liquidación: Al ya tener elaborada la liquidación se revisa, si se presenta ajustes se modifica y se firma por el Contador.	Contador
4	Solicitud de Certificado de Disponibilidad Presupuestal: Ya con la liquidación de prestaciones revisada y firmada se solicita el Certificado de Disponibilidad Presupuestal por el valor generado en la liquidación.	Tesorero - Pagador
5	Elaboración de Resolución de autorización de pago: Después de solicitar el CDP, se elabora la resolución de autorización para el pago de la liquidación.	Tesorero - Pagador
6	Solicitud de Registro Presupuestal: Se remite copia de la resolución para que se genere el Registro Presupuestal.	Tesorero - Pagador
7	Obligación Presupuestal de Pago: Cuando se tiene toda la documentación requerida para la elaboración de las obligaciones de pago se elabora la respectiva Obligación, se revisa la documentación y se firma por los involucrados.	Tesorero - Pagador

5. CONTROL DE REGISTROS.

NOMBRE	ALMACENAMIENTO		PROTECCIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
	RESPONSABLE	LUGAR Y FORMA DE ARCHIVO			
Historia Laboral	Gerente	Oficina Gerencia/ Físico	Archivador/ Computador	De acuerdo a las Tablas de Retención Documental	Copia de Seguridad y Archivo de la Empresa
Liquidaciones	Contador/ Tesorero - Pagador	Oficina Contable/ Físico/ Magnético	Archivador/ Computador		
Resoluciones	Tesorero - Pagador	Oficina Gerencia/ Físico	Archivador/ Computador		
CDP	Tesorero - Pagador	Oficina Contable /Físico/Magnético	Archivador/ Computador		



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.



RP	Tesorero - Pagador	Oficina Contable /Físico/Magnético	Archivador/ Computador		
Obligación Presupuestal	Tesorero - Pagador	Oficina Contable /Físico/Magnético	Archivador/ Computador		
Giro Presupuestal	Tesorero - Pagador	Oficina Contable /Físico/Magnético	Archivador/ Computador		

➤ **PROCESO GESTIÓN FINANCIERA**

PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DEL PLAN FINANCIERO DE LA EMPRESA.

1. OBJETIVO.

Es el procedimiento mediante el cual el Gerente y el Tesorero - Pagador de la Empresa, permite estimar los ingresos (rentas) y gastos de cada vigencia para atender todas las acciones, políticas y necesidades, referentes a los pagos de funcionamiento e inversión.

2. RESPONSABLE.

El responsable de la aplicación eficaz de este procedimiento es del Tesorero - Pagador.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

Plan Financiero: Es un instrumento de planificación y Gestión Financiera, que consiste en la elaboración de un horizonte donde se identifican los ingresos como fuente para financiar los costos de los programas contenidos en el Plan de Desarrollo determinando su prioridad y se prevé las posibilidades de su financiamiento de acuerdo a las metas propuestas.

Presupuesto: Mediante el presupuesto se calculan anticipadamente todos y cada uno de los ingresos, al igual que se autorizan y apropian todos y cada uno de los gastos e inversiones para una vigencia fiscal, conforme al Plan de Desarrollo, al Plan Financiero y al Plan Operativo Anual de Inversiones.

Presupuesto de Ingresos: Comprende la disponibilidad inicial, los ingresos corrientes que se esperan recaudar durante la vigencia fiscal y los recursos de capital.

Presupuesto de Gastos: Comprende las apropiaciones para gastos de funcionamiento, servicio de la deuda y gastos de inversión que se causen durante la vigencia fiscal respectiva.

Estados Financieros: Los estados financieros son el conjunto de informes preparados bajo la responsabilidad de los administradores del negocio, con el fin de darles a conocer a los usuarios la situación financiera y los resultados operacionales de la empresa en un período determinado. Los análisis de estados financieros también conocidos como análisis económico financiero, análisis de balances o análisis contable es un conjunto de técnicas utilizadas para diagnosticar la situación y perspectiva de la empresa, con el fin de poder tomar decisiones adecuadas. Otra definición dice que el análisis de estados

Dirección: Calle 3 # 4 - 92 Tel: 2881138
emspuroviraesp@hotmail.com



financieros es el proceso crítico dirigido a evaluar la posición financiera, presente y pasado, y los resultados de las operaciones de una empresa con el objetivo primario de establecer las mejores estimaciones y predicciones posibles sobre las condiciones y resultados futuros.

4. DESCRIPCIÓN.

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Revisión de la Información: Se revisa la información de Presupuesto y/o de Contabilidad de la Empresa, el comportamiento histórico de la renta, el plan de amortización de servicio de la deuda pública y los gastos de funcionamiento.	Tesorero - Pagador
2	Análisis de la Información: Se analiza la información revisada en la actividad anterior y se proyecta por medio de cálculos definidos (métodos estadísticos), los ingresos y gastos y su financiación determinando prioridades en el gasto relacionándolas con la disponibilidad de ingresos reales.	Tesorero - Pagador
3	Envío de Información Analizada: Se envía al Gerente los cálculos del Plan Financiero, obtenidos en la actividad anterior para su respectiva revisión y ajuste.	Tesorero - Pagador
4	Recibo de Información Analizada: Se recibe y analiza cada uno de los rubros que conforman el documento del Cálculo del Plan Financiero, y realiza los ajustes en el evento que los requiera, de lo contrario da su visto bueno y se da por formalizado el documento.	Gerente Tesorero - Pagador

5. CONTROL DE REGISTROS.

NOMBRE	ALMACENAMIENTO		PROTECCIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
	RESPONSABLE	LUGAR Y FORMA DE ARCHIVO			
Oficios	Tesorero - Pagador	Oficina Contable/ Físico/ Magnético	Archivador/ Computador	De acuerdo a las Tablas de Retención Documental	Copia de Seguridad y Archivo de la Empresa
Informes	Tesorero - Pagador	Oficina Contable/ Físico/ Magnético	Archivador/ Computador		
Plan Financiero	Gerente	Oficina Contable /Físico/ Magnético	Archivador/ Computador		

PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DEL PRESUPUESTO.

1. OBJETIVO.

Este procedimiento tiene por objeto establecer el Presupuesto de Ingresos y Gastos para cada vigencia realizando una programación óptima de los recursos disponibles.

2. RESPONSABLE.

El responsable de la aplicación eficaz de este procedimiento es del Gerente y Tesorero - Pagador.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

Presupuesto: Mediante el presupuesto se calculan anticipadamente todos y cada uno de los ingresos, al igual que se autorizan y apropian todos y cada uno de los gastos e inversiones para una vigencia fiscal, conforme al Plan de Desarrollo, al Plan Financiero y al Plan Operativo Anual de Inversiones.

Presupuesto de Ingresos: Comprende la disponibilidad inicial, los ingresos corrientes que se esperan recaudar durante la vigencia fiscal y los recursos de capital.

Presupuesto de Gastos: Comprende las apropiaciones para gastos de funcionamiento, servicio de la deuda y gastos de inversión que se causen durante la vigencia fiscal respectiva.

Apropiación Presupuestal: Corresponde a la previsión del movimiento de un rubro presupuestal tanto en ingresos como en gastos durante el período o vigencia para la que se aprueba el presupuesto.

Ejecución Presupuestal: Etapa del ciclo presupuestal en la cual se realizan operaciones y se toman decisiones financieras para informar sobre los resultados obtenidos en el transcurso y al final del proceso presupuestario.

Rendimientos Financieros: Son los ingresos provenientes del rendimiento de las inversiones realizadas con los excesos de liquidez de carácter permanente o transitorio que se presentan durante la vigencia fiscal. Excedentes y utilidades de los establecimientos públicos y de las empresas industriales y comerciales del Estado.

Recursos Del Crédito: Son aquellos fondos que tienen una contrapartida en el pasivo y con vencimiento mayor de un año. Generalmente su fuente es el sistema financiero

pero pueden provenir del ahorro privado y público por la vía de los títulos de Deuda Pública. Cuando se originan en el sistema financiero nacional se clasifica como crédito interno y cuando proviene del sistema financiero Internacional se clasifica como crédito externo.

4. DESCRIPCIÓN.

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Cálculo de Ingresos: Se debe calcular los ingresos teniendo en cuenta las metodologías apropiadas (vigencias anteriores).	Tesorero - Pagador
2	Consolidado de ingresos: Consolidar todos los ingresos programados.	Tesorero - Pagador
3	Cálculo de Gastos: Se calcula los gastos teniendo en cuenta la metodología apropiada (vigencias anteriores).	Tesorero - Pagador
4	Consolidado de Ingresos y Gastos: Se debe consolidar el presupuesto de ingresos y gastos.	Tesorero - Pagador
5	Envío de Presupuesto a la Gerencia: Enviar presupuesto al Gerente para su revisión y posteriores modificaciones.	Tesorero - Pagador
6	Presentación de Presupuesto ante la Junta Directiva: Se presenta y sustenta el presupuesto ante la Junta Directiva para la discusión aprobación y estudio del mismo.	Gerente
7	Presupuesto Aprobado por la Junta Directa: Se recibe el Presupuesto aprobado por la Junta Directiva para sanción.	Gerente
8	Expedición y Publicación del Acuerdo de Presupuesto: Se expide Acuerdo de presupuesto con su anexo respectivo, para su comunicación y publicación.	Gerente

5. CONTROL DE REGISTROS.

NOMBRE	ALMACENAMIENTO		PROTECCIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
	RESPONSABLE	LUGAR Y FORMA DE ARCHIVO			
Proyecciones presupuestales	Tesorero - Pagador	Oficina Contable/ Físico y Magnético	Archivador/ Computador	De acuerdo a las Tablas de Retención Documental	Copia de Seguridad y Archivo de la Empresa
Borrador presupuesto de ingreso y gastos	Tesorero - Pagador	Oficina Contable/ Físico y Magnético	Archivador/ Computador		
Proyecto de Acuerdo	Gerente	Oficina Contable/ Físico y Magnético	Archivador/ Computador		
Acuerdo Presupuesto	Gerente	Oficina de la Gerencia	Archivador		

PROCEDIMIENTO PARA LAS MODIFICACIONES AL PRESUPUESTO.

1. OBJETIVO.

Este procedimiento tiene por objeto realizar traslados (créditos y contracréditos) y/o adicionar o reducir el presupuesto general de la entidad.

2. RESPONSABLE.

El responsable de la aplicación eficaz de este procedimiento es del Tesorero - Pagador.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

Presupuesto: Mediante el presupuesto se calculan anticipadamente todos y cada uno de los ingresos, al igual que se autorizan y apropian todos y cada uno de los gastos e inversiones para una vigencia fiscal, conforme al Plan de Desarrollo, al Plan Financiero y al Plan Operativo Anual de Inversiones.

Presupuesto de Ingresos: Comprende la disponibilidad inicial, los ingresos corrientes que se esperan recaudar durante la vigencia fiscal y los recursos de capital.

Presupuesto de Gastos: Comprende las apropiaciones para gastos de funcionamiento, servicio de la deuda y gastos de inversión que se causen durante la vigencia fiscal respectiva.

Apropiación Presupuestal: Corresponde a la previsión del movimiento de un rubro presupuestal tanto en ingresos como en gastos durante el período o vigencia para la que se aprueba el presupuesto.

Ejecución Presupuestal: Etapa del ciclo presupuestal en la cual se realizan operaciones y se toman decisiones financieras para informar sobre los resultados obtenidos en el transcurso y al final del proceso presupuestario.

Adición: Se presenta cuando se incrementan los ingresos o egresos reales modificando el presupuesto proyectado.

Reducción: Se presenta cuando se disminuyen los ingresos o egresos reales modificando el presupuesto proyectado.

Traslado: Se presentan para colaborar en forma técnica, para racionalizar los gastos

Dirección: Calle 3 # 4 - 92 Tel: 2881138
emspuroviraes@hotmail.com



en razón a la insuficiencia de recursos de unos y a los sobrantes de otros. Los traslados únicamente se dan en la parte de los egresos y por lo tanto no varían el conjunto del presupuesto global, se trata simplemente de operaciones de crédito y contracrédito que se dan en los gastos, con el propósito de utilizar en forma adecuada los recursos.

Rubro Presupuestal: Representa cada uno de los ítem o conceptos en que se divide el presupuesto de la Entidad, caracterizado por corresponder a un concepto específico de ingresos o gastos.

4. DESCRIPCIÓN.

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Detección de Recaudos e Ingresos No Presupuestados: Detectar los recaudos efectivos de recursos no presupuestados o reducción de ingresos, así: • Por ser recursos totalmente nuevos y no estar presupuestado. • Por mayor valor recaudado o proyección muy positiva de recaudo en uno o varios rubros ya establecidos en el presupuesto de ingresos.	Tesorero - Pagador
2	Detección Mínima de Recaudo de Ingresos Presupuestados: Detectar que los recaudos de ingresos no alcanzan lo presupuestado llevando a realizar reducciones de ingresos y gastos de recursos que no han de alcanzar el comportamiento esperado, así: • Por reducción y comportamiento de ingresos no esperado.	Tesorero - Pagador
3	Soportes para realizar Adiciones y Reducciones: Allegar los documentos que respalden y soporten la reducción o adición del nuevo recaudo o la proyección de obtener el mismo, o verificar el valor real del mayor recaudo en rubros ya creados, o calcular la proyección de ingresos tomando en cuenta los recursos ya recaudados y las expectativas en el resto del año.	Tesorero - Pagador
4	Viabilidad de Modificación Presupuestal: Determinar la viabilidad de realizar la modificación presupuestal tomando en cuenta las disposiciones legales vigentes, precisando los rubros afectados, los valores susceptibles de adición o reducción, los documentos y análisis soporte.	Tesorero - Pagador
5	Elaboración de Actos Administrativos: Elaborar el proyecto de acto administrativo de modificación respectivo (Acuerdo, Decreto, Resolución).	Tesorero - Pagador
6	Revisión de Acto Administrativo: Revisar proyecto de acto administrativo de modificación presupuestal.	Tesorero - Pagador
7	Actualización de Presupuesto: Se actualiza el presupuesto de ingresos y gastos en el Sistema Contable y Presupuestal y en el PAC, una vez aprobada la adición o reducción.	Tesorero - Pagador



5. CONTROL DE REGISTROS.

NOMBRE	ALMACENAMIENTO		PROTECCIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
	RESPONSABLE	LUGAR Y FORMA DE ARCHIVO			
Ejecuciones presupuestales	Tesorero - Pagador	Oficina Contable/ Físico y Magnético	Archivador/ Computador	De acuerdo a las Tablas de Retención Documental	Copia de Seguridad y Archivo de la Empresa
Soportes	Tesorero - Pagador	Oficina Contable/ Físico y Magnético	Archivador/ Computador		
Conceptos Financieros	Tesorero - Pagador	Oficina Contable/ Físico y Magnético	Archivador/ Computador		
Proyecto de Acto Administrativo	Tesorero - Pagador	Oficina Contable/ Físico y Magnético	Archivador/ Computador		
Ejecución Presupuestal Sistema	Tesorero - Pagador	Magnético	Computador Software Presupuestal		

PROCEDIMIENTO DE EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL Y REGISTROS PRESUPUESTALES.

1. OBJETIVO.

Este procedimiento tiene por objeto mantener un estricto control sobre la ejecución de gastos y la contratación, por parte de la Empresa de Servicios Públicos, a través de la expedición de certificados de disponibilidad y de registros presupuestales.

2. RESPONSABLE.

El responsable de la aplicación eficaz de este procedimiento es del Tesorero - Pagador.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

Presupuesto: Mediante el presupuesto se calculan anticipadamente todos y cada uno de los ingresos, al igual que se autorizan y apropian todos y cada uno de los gastos e inversiones para una vigencia fiscal, conforme al Plan de Desarrollo, al Plan Financiero y al Plan Operativo Anual de Inversiones.

Presupuesto de Ingresos: Comprende la disponibilidad inicial, los ingresos corrientes que se esperan recaudar durante la vigencia fiscal y los recursos de capital.

Presupuesto de Gastos: Comprende las apropiaciones para gastos de funcionamiento, servicio de la deuda y gastos de inversión que se causen durante la vigencia fiscal respectiva.

Apropiación Presupuestal: Corresponde a la previsión del movimiento de un rubro presupuestal tanto en ingresos como en gastos durante el período o vigencia para la que se aprueba el presupuesto.

Ejecución Presupuestal: Etapa del ciclo presupuestal en la cual se realizan operaciones y se toman decisiones financieras para informar sobre los resultados obtenidos en el transcurso y al final del proceso presupuestario.

Certificado De Disponibilidad Presupuestal - CDP: Es el documento expedido por el Profesional Universitario 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. Este documento afecta preliminarmente el presupuesto mientras se perfecciona el compromiso y se efectúa el correspondiente registro presupuestal. En consecuencia, los órganos deberán llevar un registro de éstos que

Dirección: Calle 3 # 4 - 92 Tel: 2881138
emspuroviraes@hotmail.com

permita determinar los saldos de apropiación disponible para expedir nuevas disponibilidades.

Registro Presupuestal - R.P: Es la operación mediante la cual se perfecciona el compromiso y se afecta en forma definitiva la apropiación, garantizando que ésta no será desviada a ningún otro fin. En esta operación se debe indicar claramente el valor y el plazo de las prestaciones a las que haya lugar.

4. DESCRIPCIÓN.

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Recibo de Solicitud de Certificado de Disponibilidad Presupuestal: Recibir solicitudes de Certificado de Disponibilidad Presupuestal CDP.	Tesorero - Pagador
2	Revisión de Solicitud del Certificado de Disponibilidad Presupuestal: Revisar que la solicitud este correctamente diligenciada y cumpla con requerimientos legales y técnicos, verificar disponibilidad en el sistema.	Tesorero - Pagador
3	Expedición de Certificado de Disponibilidad Presupuestal: Expedir CDP aprobado de acuerdo con disponibilidad presupuestal y documentación soporte. Disponer envío a dependencia solicitante.	Tesorero - Pagador
4	Recibo de Oficio de Solicitud de Registro Presupuestal: Recibir oficio de solicitud de Registro Presupuestal y documentos soporte.	Tesorero - Pagador
5	Expedición de Registro Presupuestal: Expedir Registro Presupuestal aprobado teniendo en cuenta la documentación soporte y disponer envío a dependencia del solicitante.	Tesorero - Pagador
6	Verificación y Seguimiento de CDP y RP: Verificar y realizar seguimiento a los Certificados de Disponibilidad Presupuestal expedidos, que en un término de 60 días no han sido afectados con el compromiso respectivo o solicitud de registro y comunicar al solicitante para tramitar cancelación en caso necesario.	Tesorero - Pagador

5. CONTROL DE REGISTROS.

NOMBRE	ALMACENAMIENTO		PROTECCIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
	RESPONSABLE	LUGAR Y FORMA DE ARCHIVO			
Solicitud de CDP	Tesorero - Pagador	Oficina Contable /Físico	Archivador	De acuerdo a las Tablas de	Copia de Seguridad y
Certificados de	Tesorero - Pagador	Oficina Contable/ Físico y Magnético	Archivador/ Computador		



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.



Disponibilidad Presupuestal				Retención Documental	Archivo de la Empresa
Oficios y Soportes	Tesorero - Pagador	Oficina Contable /Físico	Archivador		
Registros Presupuestales	Tesorero - Pagador	Oficina Contable/ Físico y Magnético	Archivador/ Computador		

PROCEDIMIENTO DE CIERRE VIGENCIA PRESUPUESTAL.

1. OBJETIVO.

Es el procedimiento mediante el cual se establece el ejercicio final, producto de la ejecución presupuestal de gastos, permitiendo identificar el resultado presupuestal de la Empresa en el ejercicio fiscal que termina (que queda en reserva y que queda en déficit y superávit).

2. RESPONSABLE.

El responsable de la aplicación eficaz de este procedimiento es del Tesorero - Pagador.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

Presupuesto: Mediante el presupuesto se calculan anticipadamente todos y cada uno de los ingresos, al igual que se autorizan y apropian todos y cada uno de los gastos e inversiones para una vigencia fiscal, conforme al Plan de Desarrollo, al Plan Financiero y al Plan Operativo Anual de Inversiones.

Presupuesto de Ingresos: Comprende la disponibilidad inicial, los ingresos corrientes que se esperan recaudar durante la vigencia fiscal y los recursos de capital.

Presupuesto de Gastos: Comprende las apropiaciones para gastos de funcionamiento, servicio de la deuda y gastos de inversión que se causen durante la vigencia fiscal respectiva.

Apropiación Presupuestal: Corresponde a la previsión del movimiento de un rubro presupuestal tanto en ingresos como en gastos durante el período o vigencia para la que se aprueba el presupuesto.

Ejecución Presupuestal: Etapa del ciclo presupuestal en la cual se realizan operaciones y se toman decisiones financieras para informar sobre los resultados obtenidos en el transcurso y al final del proceso presupuestario.

Rubro Presupuestal: Representa cada uno de los ítem o conceptos en que se divide el presupuesto de la Entidad, caracterizado por corresponder a un concepto específico de ingresos o gastos.

Reserva Presupuestal: Una reserva presupuestal se genera cuando el compromiso es legalmente constituido pero cuyo objeto no fue cumplido dentro del año fiscal que



termina y será pagada con cargo a la reserva que se constituye a más tardar el 20 de enero de la vigencia siguiente.

Reserva de Caja: Se debe constituir cuando el bien o servicio se ha recibido a satisfacción antes del 31 de diciembre pero no se le ha pagado al contratista o cuando en desarrollo de un contrato se han pactado anticipos y estos no han sido cancelados.

4. DESCRIPCIÓN.

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Envío de Oficios: Se envía un oficio a las demás dependencias, preguntando acerca del estado de las disponibilidades y registros presupuestales que solicitaron en el transcurso del año.	Tesorero - Pagador
2	Recibo de Respuestas: Se recibe por parte de las dependencias, los oficios en donde especifican las anulaciones o continuidad de dichos registros o disponibilidades presupuestales enviadas en la actividad anterior.	Otras Dependencias
3	Elaboración de Cierre Presupuestal: Se elabora un informe por medio del cual, se da cierre al presupuesto de la vigencia presente con la información recibida por las demás dependencias y se procede a elaborar la reserva presupuestal, déficit y superávit.	Tesorero - Pagador
4	Elaboración de Actos Administrativos: Después de realizar el cierre presupuestal se procede a realizar los actos administrativos para identificar la Reserva Presupuestal y la Reserva de Caja.	Tesorero - Pagador
5	Revisión de Actos Administrativos: Se envían los actos administrativos y soportes a la Gerencia, para su respectiva revisión, ajuste (cuando sea necesario) y aprobación respectiva.	Tesorero - Pagador Gerente
6	Recibo y aprobación del Acto Administrativo: Se recibe, analizan y toman las acciones respectivas y se da la aprobación a los actos administrativos, dando de esta forma legalización a estos documentos.	Tesorero - Pagador Gerente

5. CONTROL DE REGISTROS.

NOMBRE	ALMACENAMIENTO		PROTECCIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
	RESPONSABLE	LUGAR Y FORMA DE ARCHIVO			
Oficios	Tesorero - Pagador	Oficina contable/ Físico y Magnético	Archivador/ Computador	De acuerdo a las Tablas	Copia de Seguridad y
Informes	Tesorero - Pagador	Oficina Contable/ Físico y Magnético	Archivador/ Computador		



Emspurovira

Empresa de Servicios Publicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.



Acto Administrat ivo	Tesorero - Pagador	Oficina Contable /Físico y Magnético	Archivador/ Computador	de Retención Documental	Archivo de la Empresa
----------------------------	-----------------------	--	---------------------------	----------------------------	--------------------------

PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y TRÁMITES DE LAS OBLIGACIONES PRESUPUESTALES DE PAGO.

1. OBJETIVO.

Este procedimiento tiene por objeto elaborar, tramitar, liquidar y causar las obligaciones Presupuestal de pago.

2. RESPONSABLE.

El responsable de la aplicación eficaz de este procedimiento es del Tesorero - Pagador.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

Obligación: Se entiende por obligación exigible de pago, el monto adecuado por el ente público, como consecuencia del perfeccionamiento y cumplimiento total o parcial de los compromisos adquiridos, equivalente al valor de los bienes recibidos, servicios prestados y demás exigibilidades pendientes de pago, incluidos los anticipos que se hayan pactado en desarrollo de las normas presupuestales y de contratación administrativa.

Pago: Es el acto mediante el cual, la entidad pública una vez verificados los requisitos previstos en el respectivo acto administrativo o en el contrato, teniendo en cuenta el reconocimiento de la obligación y la liquidación de las deducciones de ley y/o contractuales, desembolsa al beneficiario el monto de la obligación, ya sea mediante una obligación de pago al beneficiario final, cheque bancario o por transferencia en la cuenta bancaria del beneficiario.

Beneficiario: Persona natural o jurídica a quien se le transfiere unos recursos para extinguir una obligación.

Aprobación: Una vez se ha hecho verificación de los documentos soporte de la obligación de pago y sus correspondientes bases de liquidación de descuentos y determinado el valor neto a girar en el módulo de Obligaciones Presupuestales, se pone la obligación de pago en estado de aprobación y queda lista para su causación.

Causación: Es un módulo de Software, complementario de los demás, que permite llamar y revisar las obligaciones presupuestales ya aprobadas y causarlas, es decir, registrar el movimiento presupuestal y contable. De esta forma queda lista la obligación para su cancelación en tesorería.



Retención en la Fuente: Es un instrumento fiscal a través del cual el gobierno nacional busca facilitar, acelerar y asegurar el recaudo anticipado del impuesto de la renta y complementarios. Igualmente facilita el control de la evasión al permitir verificar la aplicación a través de cruces de información.

4. DESCRIPCIÓN.

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Recepción de Documentos: Se recibe los documentos como son: contratos, facturas, cuentas de cobro, nóminas, y otros, correspondiente a los bienes y/o servicios adquiridos por las diferentes dependencias de la Empresa, revisados y analizados previamente por el funcionario encargado.	Tesorero - Pagador
2	Elaboración de Obligación Presupuestal de Pago: Se Ingresa al módulo de Obligación presupuestal, y se realiza el registro contable de la obligaciones financieras. Con el número de registro presupuestal y de acuerdo con la documentación recibida se escoge el tipo de obligación presupuestal, el valor a pagar, las cuentas contables que muestra el sistema previamente parametrizadas y los descuentos necesarios de acuerdo a la normatividad vigente.	Tesorero - Pagador
3	Ingreso de Información en el Software: En el software se ingresa la información de la obligación y se hacen las amortizaciones de los anticipos y se reliquida la obligación de pago de acuerdo a los descuentos que necesite cada obligación.	Tesorero - Pagador
4	Revisión de Información: Se revisa la información ingresada al sistema, en caso que haya algún error corrige o de lo contrario se le da la opción aprobar a la obligación de pago y pasa a causación.	Tesorero - Pagador
5	Causación: Se realiza la causación, revisando y verificando que la obligación de pago se haya elaborado correctamente y si se aplicaron los registros contables básicos teniendo en cuenta el concepto de cada cuenta.	Tesorero - Pagador
6	Impresión de Obligación Presupuestal de Pago: Se le da a la opción imprimir para adjuntar con los soportes.	Tesorero - Pagador
7	Firma de la Obligación Presupuestal de Pago: Se procede a firmar la obligación Presupuestal por el Tesorero Pagador y se pasa donde el Gerente que es el Ordenador del Gasto.	Tesorero - Pagador Gerente



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.



5. CONTROL DE REGISTROS.

NOMBRE	ALMACENAMIENTO		PROTECCIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
	RESPONSABLE	LUGAR Y FORMA DE ARCHIVO			
Documentos Soportes	Tesorero - Pagador	Oficina Contable/ Físico/ Magnético	Archivador/ Computador	De acuerdo a las Tablas de Retención Documental	Copia de Seguridad y Archivo de la Empresa
Obligación Presupuestal de Pago	Tesorero - Pagador	Oficina Contable/ Físico	Archivador		

PROCEDIMIENTO DE TRASLADO PRESUPUESTAL.

1. OBJETIVO.

Disminuir el monto de una apropiación, para aumentar el de otra, en la misma cuantía, ordenado por el Gerente.

2. RESPONSABLE.

El responsable de la aplicación eficaz de este procedimiento es del Tesorero - Pagador.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

Traslado Presupuestal: Modificación interna al presupuesto que consiste en reducir o eliminar uno o más gastos (contra crédito) para incrementar otro u otros (crédito) en el mismo valor. Los traslados pueden implicar modificaciones al monto inicialmente aprobado.

Presupuesto: Mediante el presupuesto se calculan anticipadamente todos y cada uno de los ingresos, al igual que se autorizan y apropian todos y cada uno de los gastos e inversiones para una vigencia fiscal, conforme al Plan de Desarrollo, al Plan Financiero y al Plan Operativo Anual de Inversiones.

Presupuesto de Ingresos: Comprende la disponibilidad inicial, los ingresos corrientes que se esperan recaudar durante la vigencia fiscal y los recursos de capital.

Presupuesto de Gastos: Comprende las apropiaciones para gastos de funcionamiento, servicio de la deuda y gastos de inversión que se causen durante la vigencia fiscal respectiva.

Ejecución Presupuestal: Etapa del ciclo presupuestal en la cual se realizan operaciones y se toman decisiones financieras para informar sobre los resultados obtenidos en el transcurso y al final del proceso presupuestario.

Rubro Presupuestal: Representa cada uno de los ítem o conceptos en que se divide el presupuesto de la Entidad, caracterizado por corresponder a un concepto específico de ingresos o gastos.



4. DESCRIPCIÓN.

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Revisión de Ejecuciones Presupuestales: Se revisa las ejecuciones presupuestales dándole un visto bueno a los saldos que estén disponibles y que no se vayan a ejecutar en futuras solicitudes.	Tesorero - Pagador
2	Elaboración Acto Administrativo: Se procede a elaborar el acto administrativo, donde se establecen las consideraciones por las cuales se realiza el traslado y se identifican los rubros los cuales se van a contracreditar y acreditar.	Tesorero - Pagador
3	Revisión de Acto Administrativo: Se envían el Proyecto de Acto administrativo, junto con los y soportes a la Gerencia, para su respectiva revisión, ajuste (cuando sea necesario) y aprobación respectiva.	Tesorero - Pagador Gerente
4	Recibo y aprobación de Resolución: Se recibe, analizan y toman las acciones respectivas y se da la aprobación al Acto Administrativo, dando de esta forma legalización al documento.	Tesorero - Pagador Gerente
5	Cambio en el Presupuesto: Al momento de la aprobación, se procede a realizar los cambios en el presupuesto, mediante el software contable y presupuestal	Tesorero - Pagador

5. CONTROL DE REGISTROS.

NOMBRE	ALMACENAMIENTO		PROTECCIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
	RESPONSABLE	LUGAR Y FORMA DE ARCHIVO			
Ejecuciones Presupuestales	Tesorero - Pagador	Oficina Contable /Físico/ Magnético	Archivador/ Computador	De acuerdo a las Tablas de Retención Documental	Copia de Seguridad y Archivo de la Empresa
Acto Administrativo	Tesorero - Pagador	Oficina Contable/ Físico/ Magnético	Archivador/ Computador		

➤ **PROCESO GESTIÓN TÉCNICA**

PROCEDIMIENTO PARA LA IDENTIFICACIÓN, PREPARACIÓN Y FORMULACIÓN DE PROYECTOS DE GESTIÓN, OPERACIÓN E INVERSIÓN.

1. OBJETIVO.

Identificar, preparar y formular los proyectos de gestión, operación e inversiones, que se deben ejecutar a través de la de la Empresa de Servicios Públicos, con el fin de lograr los objetivos y metas trazadas en el Plan Estratégico.

2. RESPONSABLE.

El responsable de la aplicación eficaz de este procedimiento es del Gerente y Supervisor Operativo.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

Proyecto: Es un propósito planificado consistente en un conjunto de actividades interrelacionadas y coordinadas con el fin de alcanzar un objetivo específico y concreto dentro de los límites de un presupuesto y un tiempo determinado; su formulación está orientada a la ejecución de actividades.

Gestión: Es el conjunto de acciones y actividades coordinadas para dirigir y controlar una entidad, involucra la toma de decisiones orientada a cumplir la misión institucional. La gestión parte del direccionamiento estratégico que involucra la misión, la visión, las políticas y objetivos, los planes, las metas y la asignación de los recursos para obtener los resultados en la forma más eficiente y eficaz posible. Este proceso dinámico y permanente se lleva a cabo mediante la toma de decisiones la cual se apoya en los flujos de información, el control, la evaluación, el análisis de datos y la cultura organizacional.

Inversión: Inversión es un término económico que hace referencia a la colocación de capital en una operación, proyecto o iniciativa empresarial con el fin de recuperarlo con intereses en caso de que el mismo genere ganancias. Para la economía y las finanzas las inversiones tienen que ver tanto con el ahorro, como con la ubicación del capital y aspectos vinculados al consumo. Una inversión es típicamente un monto de dinero que se pone a disposición de terceros, de una empresa o de un conjunto de acciones con el fin de que el mismo se incremente producto de las ganancias que genere ese fondo o proyecto empresarial.

Diseños: Es el proceso previo de configuración mental, "prefiguración", en la búsqueda

Dirección: Calle 3 # 4 - 92 Tel: 2881138
emspuroviraes@hotmail.com

de una solución en cualquier campo. Utilizado habitualmente en el contexto de la industria, ingeniería, arquitectura, comunicación y otras disciplinas creativas.

Planos: Los planos son especialmente utilizados en ingeniería, arquitectura y diseño ya que sirven para diagramar en una superficie plana o en otras superficies que son regularmente tridimensionales. Un plano queda definido por los siguientes elementos geométricos: Tres puntos no alineados.

Especificaciones Técnicas: Son los documentos en los cuales se definen las normas, exigencias y procedimientos a ser empleados y aplicados en todos los trabajos de construcción de obras, elaboración de estudios, fabricación de equipos, etc.

4. DESCRIPCIÓN.

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Recepción de Necesidades de la Comunidad: Se recepciona las necesidades de proyectos de gestión, operación e inversión, presentadas de parte de la comunidad, entidades públicas y/o privadas, otras dependencias de la Empresa.	Supervisor Operativo
2	Identificación de Necesidades: Identificar y priorizar las necesidades que van a ser atendidas de acuerdo a lo establecido en el Plan Estratégico.	Supervisor Operativo
3	Emisión de Respuesta de Factibilidad: Se emite respuesta de la factibilidad de ejecutar un proyecto de gestión, operación e inversión para atender los requerimientos y necesidades.	Supervisor Operativo
4	Visitas: El supervisor designado realiza la visita al sitio donde se da la necesidad.	Supervisor
5	Aplicación Metodología MGA: Se elabora el proyecto de acuerdo a la metodología aplicable MGA.	Gerente Supervisor Operativo
6	Consolidación de Documentos: Se realiza la consolidación de los documentos del proyecto, cada uno con sus soportes.	Gerente Supervisor Operativo
7	Envío de Proyecto: Enviar a la Gerencia el proyecto (Estudios Previos, Pliegos, CDP, Diseños, etc.), para que se lleve a cabo el proceso contractual y se dé solución a la necesidad identificada.	Gerente Supervisor Operativo



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.



5. CONTROL DE REGISTROS.

NOMBRE	ALMACENAMIENTO		PROTECCIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
	RESPONSABLE	LUGAR Y FORMA DE ARCHIVO			
Oficios	Supervisor Operativo	Oficina Técnica/Físico/Magnético	Archivo/Computador	De acuerdo a las Tablas de Retención Documental	Copia de Seguridad y Archivo de la Empresa
Informes	Supervisor Operativo	Oficina Técnica/Físico/Magnético	Archivo/Computador		
Proyectos	Gerente Supervisor Operativo	Oficina Técnica/ Físico/Magnético	Archivo/Computador		

PROCEDIMIENTO PARA LA SUPERVISIÓN DE LA EJECUCIÓN DE CONTRATOS Y CONVENIOS EN LOS ASPECTOS TÉCNICOS Y AMBIENTALES.

1. OBJETIVO.

Establecer los lineamientos para realizar las actividades de supervisión a la ejecución de los contratos y convenios en los aspectos técnicos y ambientales desarrollados por la Empresa de Servicios Públicos EMSPUROVIRA E.S.P.

2. RESPONSABLE.

El responsable de la aplicación eficaz de este procedimiento es del Supervisor Operativo.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

Supervisión: Persona vinculada a la Empresa, quien se designa para ejercer funciones de control sobre un contrato determinado.

Contrato: Se trata del acuerdo entre dos o más partes, mediante el cual se obligan los contratantes a dar, hacer o no hacer alguna cosa, que vienen especificadas claramente en el mismo.

Convenio: Acuerdo de voluntades celebrado por la entidad con personas de derecho privado o público, mediante el cual se consolida una relación de cooperación vinculante jurídicamente para las partes y con el fin de cumplir deberes o funciones y alcanzar objetivos institucionales.

Aspectos Técnicos: hace referencia a un procedimiento que tiene como objetivo la obtención de un cierto resultado o fin. Al ejecutar conocimientos técnicos, se sigue un conjunto de reglas y normas que se utiliza como medio para alcanzar un fin.

Aspectos Ambientales: Son los elementos, actividades, productos o servicios de una organización que pueden interactuar con el ambiente. Impacto ambiental: Cualquier cambio en el ambiente, sea adverso o beneficioso, resultante de las actividades, productos o servicios de una organización.



4. DESCRIPCIÓN.

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Oficio Designación Supervisor: La Gerencia designa al trabajador como supervisor del contrato o convenio en ejecución.	Gerente
2	Conocimiento de Contratos y/o Convenios: Después de recibir el oficio de designación se pasa a conocer los contratos y/o convenios para identificar las obligaciones objeto del Contrato.	Supervisor Operativo
3	Visitas a la Obra: Al ser designado como supervisor se realizan visitas para verificar el estado y avance de la obra, para que todo se cumpla de acuerdo al cronograma presentado por el contratista.	Supervisor Operativo
4	Comités Técnicos: Cuando sea el caso necesario y sea solicitado por el contratista o supervisor, se llevara a cabo un comité técnico para generar soluciones a los problemas que se hayan generado para el proceso efectivo de la obra.	Supervisor Operativo
5	Formatos de Supervisión: De acuerdo con el Manual de Contratación y Manual de Interventoría, existen unos formatos para diligenciar y que se realice la supervisión acorde a la normatividad vigente, por lo tanto se elaboran y firman y estos formatos dando fe que de la supervisión de la obra se está llevando a cabo según las disposiciones legales vigentes.	Supervisor Operativo

5. CONTROL DE REGISTROS.

NOMBRE	ALMACENAMIENTO		PROTECCIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
	RESPONSABLE	LUGAR Y FORMA DE ARCHIVO			
Oficios	Supervisor Operativo	Oficina Técnica/ Físico/Magnético	Archivo/ Computador	De acuerdo a las Tablas de Retención Documental	Copia de Seguridad y Archivo de la Empresa
Contratos Convenios	Gerente	Oficina de Gerencia/ Físico/ Magnético	Archivo/ Computador		
Informes	Supervisor Operativo	Oficina Técnica/ Físico/ Magnético	Archivo/ Computador		
Actas	Supervisor Operativo	Oficina Técnica/ Físico/ Magnético	Archivo/ Computador		
Formatos	Supervisor Operativo	Oficina Técnica/ Físico/ Magnético	Archivo/ Computador		

PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN TÉCNICA DE LAS PROPUESTAS EN LOS ASPECTOS TÉCNICOS Y AMBIENTALES.

1. OBJETIVO.

Evaluar técnicamente las propuestas presentadas en cada proceso contractual, y escoger la que más sea viable de acuerdo a los requisitos exigidos.

2. RESPONSABLE.

El responsable de la aplicación eficaz de este procedimiento es del Supervisor Operativo.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

Evaluación Técnica: Comprobar que un producto cumple con los requisitos establecidos y efectuar las funciones necesarias para dicha verificación. Además garantizar el rigor técnico de los productos que serán puestas a consideración de la evaluación, para emitir una aceptación, modificación o cambio del mismo según haya sido calificado en dicho procedimiento.

Aspectos Técnicos: hace referencia a un procedimiento que tiene como objetivo la obtención de un cierto resultado o fin. Al ejecutar conocimientos técnicos, se sigue un conjunto de reglas y normas que se utiliza como medio para alcanzar un fin.

Aspectos Ambientales: Son los elementos, actividades, productos o servicios de una organización que pueden interactuar con el ambiente. **Impacto ambiental:** Cualquier cambio en el ambiente, sea adverso o beneficioso, resultante de las actividades, productos o servicios de una organización.

Propuestas: Es una oferta o invitación que alguien dirige a otro o a otros, persiguiendo algún fin; que puede ser concretar un negocio, una idea, una relación personal, un proyecto laboral o educacional, una actividad lúdica, etcétera.

4. DESCRIPCIÓN.

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Recibo de Propuestas: La Gerencia envía al Supervisor las propuestas para su evaluación.	Gerente



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.



2	Desarrollo de Evaluación: Se comienza a desarrollar la evaluación técnica de las propuestas de acuerdo a los requisitos exigidos en los pliegos del proceso contractual.	Supervisor Operativo
3	Inconsistencias: Si se presentan inconsistencias en la evaluación se puede subsanar y entregar la documentación que hace falta u otras.	Supervisor Operativo
4	Evaluación Técnica Final: Al haber solucionado las inconsistencias se vuelve a evaluar y si salen habilitados se realiza la ponderación. (Corrección aritmética, personal propuesto, maquinaria y equipo, industria nacional, etc.).	Supervisor Operativo
5	Acta de Final de Evaluación: Después de evaluar se realiza y firma un acta final de evaluación en donde designa al proponente que cumple técnicamente, para llevar a cabo el objeto del contrato.	Supervisor Operativo
6	Entrega de Evaluación Técnica: Se envía a la Gerencia la evaluación Técnica realizada.	Supervisor Operativo

5. CONTROL DE REGISTROS.

NOMBRE	ALMACENAMIENTO		PROTECCIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
	RESPONSABLE	LUGAR Y FORMA DE ARCHIVO			
Propuestas	Gerente	Oficina de Gerencia/Físico	Archivo	De acuerdo a las Tablas de Retención Documental	Copia de Seguridad y Archivo de la Empresa
Formatos	Supervisor Operativo	Oficina Técnica/Físico/Magnético	Archivo/Computador		
Actas	Supervisor Operativo	Oficina Técnica/Físico/Magnético	Archivo/Computador		
Evaluaciones	Supervisor Operativo	Oficina Técnica/Físico/Magnético	Archivo/Computador		

PROCEDIMIENTO PARA LA SUPERVISIÓN DEL ÍNDICE DE PÉRDIDA DE AGUA.

1. OBJETIVO.

Establecer la metodología para ejercer la correcta supervisión que debe tener la Empresa de Servicios Públicos con relación al Índice de Perdida de Agua, procurando que estos índices estén en el porcentaje determinado por la ley y normatividad vigente.

2. RESPONSABLE.

El responsable de la aplicación eficaz de este procedimiento es del Supervisor Operativo.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

Índice: El índice supone una presentación clasificada y mayor o menormente accesible que busca permitir al lector encontrar las secciones de mayor utilidad, así como también establecer un orden lineal necesario para llevar adelante la lectura. Tradicionalmente, el índice se construye a través de títulos, subtítulos o números que sirven como elementos clasificadores de la información.

Agua: Es el producto de la combinación de dos átomos el oxígeno y el hidrógeno y hasta el momento es el único elemento capaz de experimentar tres tipos de estado a priori incompatibles: líquido (mares, océanos, lagos), gaseoso (en forma de vapor de agua en la atmósfera) y sólido (nieve, hielo).

Supervisión: Persona vinculada a la Empresa, quien se designa para ejercer funciones de control sobre un contrato determinado.

Pérdidas Técnicas: Estas corresponden principalmente a fugas en los componentes de conducción y distribución de agua, filtraciones en los tanques de almacenamiento de agua y fugas en las conexiones domiciliarias.

Pérdidas Comerciales: Estas corresponden principalmente a inconvenientes asociados a la medición y facturación de los suscriptores del sistema.

Indicadores: Es una comparación entre dos o más tipos de datos que sirve para elaborar una medida cuantitativa o una observación cualitativa. Esta comparación arroja un valor, una magnitud o un criterio, que tiene significado para quien lo analiza.

Los indicadores se utilizan en diversos ámbitos. Un ejemplo básico de indicador es el porcentaje. Otros indicadores comunes pueden ser la tasa de empleo, la tasa de desempleo, la tasa de actividad, la tasa de informalidad, por mencionar algunos.

4. DESCRIPCIÓN.

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Solicitar al operador la cantidad de agua captada en metros cúbicos.	Supervisor Operativo
2	Solicitar al operador la cantidad de agua producida en metros cúbicos.	Supervisor Operativo
3	Solicitar al operador la cantidad de agua facturada en metros cúbicos.	Supervisor Operativo
4	Teniendo en cuenta la información anterior realizar los cálculos donde se determina con una formula el índice de perdida de agua.	Supervisor Operativo
5	Comparar con el informe de vigencias anteriores.	Supervisor Operativo
6	Entregar informes al Gerente para tomar las medidas correctivas si encuentran inconsistencias en el indicador.	Supervisor Operativo

5. CONTROL DE REGISTROS.

NOMBRE	ALMACENAMIENTO		PROTECCIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
	RESPONSABLE	LUGAR Y FORMA DE ARCHIVO			
Formatos	Supervisor Operativo	Oficina Técnica/ Físico/Magnético	Archivo/ Computador	De acuerdo a las Tablas de Retención Documental	Copia de Seguridad y Archivo de la Empresa
Informes	Supervisor Operativo	Oficina Técnica/ Físico/Magnético	Archivo/ Computador		

➤ **PROCESO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**

PROCEDIMIENTO PARA LA SELECCIÓN Y VINCULACIÓN DE PERSONAL.

1. OBJETIVO.

Garantizar que el personal que sea seleccionado y vinculado a la Empresa de Servicios Públicos, cumpla con los requisitos legales y reglamentarios mínimos exigidos para desempeñar el empleo.

2. RESPONSABLE.

El responsable de la aplicación eficaz de este procedimiento es del Gerente.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

Selección de Personal: Es un proceso de previsión que procura prever cuáles solicitantes tendrán éxito si se les contrata; es al mismo tiempo, una comparación y una elección. Para que pueda ser científica, necesita basarse en lo que el cargo vacante exige de su futuro ocupante (es decir, las exigencias del cargo o descripción del puesto). Así, el primer cuidado al hacer la selección de personal es conocer cuáles son las exigencias del cargo que será ocupado.

Vinculación de Personal: Procedimiento reglado para la inclusión en un cargo vacante de la planta de personal de un nuevo funcionario.

Provisionalidad: Son aquellos empleos que se efectúan en casos de vacancias temporales, cuando no haya sido posible proveerlos mediante encargo.

Carrera Administrativa: Son aquellos empleos de los organismos y entidades regulados por la ley 909 de 2004.

Libre Nombramiento y Remoción: Son aquellos empleos que corresponden a los siguientes criterios:

- Que pertenezcan a la Administración central y órganos de control nivel territorial del nivel Directivo.
- Pertenecer a la Administración Descentralizada del Nivel Territorial.

Encargo: Son los que se provee por tiempo limitado no superior a dos años, con personal de carrera administrativa de niveles similares o inferiores, consultando la competencia

Dirección: Calle 3 # 4 - 92 Tel: 2881138
emspuroviraes@hotmail.com



para los mismos, las limitaciones de presupuesto u otras necesidades especiales.

4. DESCRIPCIÓN.

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Identificación de Necesidad de Personal: Se identifica la necesidad de selección y vinculación de personal, se diligencia la solicitud de personal y tramita para la aprobación de la misma. Si la solicitud no es aprobada termina el procedimiento. Si la solicitud es aprobada, se hace entrega de la misma.	Gerente
2	Revisión de Hoja de Vida: Se revisan las hojas de vida y el cumplimiento de los requisitos establecidos en el Manual de Funciones, Requisitos y Competencias, vigente.	Gerente
3	Verificación de Aspirantes: Se verifica que el aspirante cumpla los requisitos del empleo a proveer, con base en la información consignada en la hoja de vida presentada y se informa el cumplimiento de requisitos.	Gerente
4	Entrevista: Se cita al aspirante a entrevista psicológica y/o técnica, cuando se cumplan los requisitos. Se realiza la entrevista de evaluación de competencias comunes y las correspondientes al nivel de la vacante.	Gerente
5	Análisis de Entrevista: Se analiza el informe de la entrevista, sugiriendo la vinculación o no del aspirante.	Gerente
6	Autorización de Vinculación de Seleccionado: Se autoriza la vinculación del aspirante y se continúa con el trámite.	Gerente
7	Información de Documentos que debe traer el Aspirante: Se informa al aspirante sobre los documentos que debe presentar para la vinculación, los cuales son: Hoja de vida Función Pública, Fotocopia de Títulos de Estudios Secundaria y Profesional, Fotocopia de Títulos de Estudio de Posgrados, Maestrías, Fotocopia de Certificados de Educación No Formal, Certificaciones de Experiencia Laboral, Fotocopia de Cedula de Ciudadanía, Fotocopia de Libreta Militar, Fotocopia de Tarjera Profesional, Declaración Juramentada de Bienes y Rentas, Certificado de Antecedentes Fiscales, Judiciales y Disciplinarios.	Gerente
8	Recibo de Documentos: Recibe del aspirante los documentos y: - Se verifica la congruencia entre la información registrada por el aspirante en el Formato Único de Hoja de Vida de la Función Pública y los documentos aportados. - Se verifica que los títulos de estudio, certificaciones laborales y experiencia correspondan a los requisitos exigidos en el Manual de Funciones, Requisitos y Competencias vigente y a la ley	Gerente



9	Elaboración de Resolución de Nombramiento, Acta de Posesión y Contrato Laboral: Se elabora el proyecto de resolución de nombramiento junto con el acta de posesión o el contrato de trabajo.	Gerente
10	Revisión y Visto Bueno de Resolución, Acta y Contrato de Trabajo: Se recibe, revisa y da visto bueno al proyecto de resolución de nombramiento y Contrato de trabajo, para las posteriores firmas.	Gerente
11	Presentación del Nuevo Empleado al Equipo de Trabajo: Se presenta la persona nombrada o contratada al equipo de trabajo para que se relacione y se dé a conocer.	Gerente
12	Programación de Inducción: Se coordina la fecha para realizar la inducción al puesto de trabajo.	Gerente
13	Archivo de Hoja de Vida y Soportes: Se procede a abrir una carpeta para llevar ordenado la hoja de vida con sus respectivos soportes y demás documentos que se vayan generando en su historia laboral.	Atención al Usuario y Recaudo

5. CONTROL DE REGISTROS.

NOMBRE	ALMACENAMIENTO		PROTECCIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
	RESPONSABLE	LUGAR Y FORMA DE ARCHIVO			
Oficios	Gerente	Oficina de Gerencia/ Físico/ Magnético	Archivador/ Computador	De acuerdo a las Tablas de Retención Documental	Copia de Seguridad y Archivo de la Empresa
Hoja de Vida	Gerente	Oficina de Gerencia/ Físico/ Magnético	Archivador		
Formatos	Gerente	Oficina de Gerencia/ Físico/ Magnético	Archivador/ Computador		
Informes	Gerente	Oficina de Gerencia/ Físico/ Magnético	Archivador/ Computador		
Documentos de Vinculación	Gerente	Oficina de Gerencia/ Físico/ Magnético	Archivador		
Resolución	Gerente	Oficina de Gerencia/ Físico/ Magnético	Archivador /Computador		
Actas	Gerente	Oficina de Gerencia/ Físico/ Magnético	Archivador/ Computador		



Emspurovira

Empresa de Servicios Publicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.



Contratos	Gerente	Oficina de Gerencia/ Físico/ Magnético	Archivador/ Computador		
-----------	---------	---	---------------------------	--	--

PROCEDIMIENTO PARA LA DESVINCULACIÓN DE PERSONAL.

1. OBJETIVO.

Tramitar el retiro de los funcionarios de la planta de la Empresa de Servicios Públicos, de acuerdo con la normatividad vigente.

2. RESPONSABLE.

El responsable de la aplicación eficaz de este procedimiento es del Gerente.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

Retiro: Hace referencia a la cesación definitiva del ejercicio de las funciones públicas, producido por: declaración de insubsistencia del nombramiento; renuncia regularmente aceptada; supresión del empleo; invalidez absoluta; edad; retiro con derecho a pensión de jubilación; destitución; abandono del cargo; revocatoria del nombramiento y retiro por muerte.

Renuncia: Es una acción sumamente frecuente de acontecer entre las personas, ya sea porque deciden abandonar algo, por ejemplo un hábito, porque hay una necesidad concreta para que se haga, o a modo de sacrificio; y por otra parte puede tratarse de un alejamiento de aquello que se posee de manera voluntaria, es decir, porque media una decisión personal para hacerlo, no hay obligaciones ni necesidades sino que solamente se lo decide hacer porque genera alguna consecuencia que se busca.

Funcionario: Un funcionario (es incorrecto decir “funcionario público”, dado que “funcionario” significa ‘empleado público’, por lo que se estaría cometiendo una redundancia) es aquel trabajador que desempeña funciones en un organismo público del Estado, de una Comunidad Autónoma o de la administración local. Un funcionario del gobierno es un funcionario que participa en la administración pública o de gobierno, ya sea a través de elección, nombramiento, selección o empleo. Un burócrata es miembro de la burocracia. Un funcionario electo es una persona que es un funcionario en virtud de una elección. Los funcionarios también podrán ser nombrados de oficio (en virtud de otra oficina, a menudo en una capacidad específica, como presidente, asesor, secretario). Algunas posiciones oficiales pueden ser heredadas.



4. DESCRIPCIÓN.

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Recepción de Solicitud de Renuncia: Determinar la ocurrencia de una causal de retiro del servicio: - Por voluntad de la Junta Directiva, en caso de ser un empleo de libre nombramiento y remoción. - Por renuncia. - Por supresión del empleo. - Por invalidez absoluta (previa certificación de la EPS). - Por edad. - Por retiro con derecho a pensión de jubilación. - Por muerte. - Por destitución. - Por abandono del cargo, en los casos en que el funcionario se ausente por tres (3) o más días hábiles continuos del empleo sin causa alguna, o cuando vencidos los términos de encargos, licencias, comisiones, permisos.	Gerente/ Junta Directiva
2	Proyección de Resolución de Aceptación de Renuncia: Se proyecta la Resolución de Aceptación de Renuncia.	Gerente
3	Proyección Oficio Terminación de Contrato Laboral: Se proyecta el oficio, donde se da por terminado el contrato laboral entre la empresa y el empleado.	Gerente
4	Entrega de Puesto: Coordinar con el superior inmediato, la entrega del puesto de trabajo y los elementos asignados para su uso y/o custodia.	Gerente
5	Paz y Salvo: Se indica que se debe gestionar el paz y salvo, donde este verifique que los elementos entregados están en buen estado, para gestionar la liquidación de las prestaciones sociales.	Gerente
6	Liquidación de Prestaciones Sociales: Después de obtener el paz y salvo se procede a realizar la liquidación de prestaciones sociales por el tiempo laborado, se realizar formato de liquidación, se solicita certificado de disponibilidad presupuestal, se elabora resolución donde se autoriza el pago de la liquidación y se pasa a tesorería para el pago de la misma.	Tesorero - Pagador
7	Archivo de Documentación: Se procede a archivar la resolución de aceptación de renuncia, recibido de oficio de terminación laboral y demás documentos de liquidación de prestaciones sociales en la historia laboral del empleado.	Atención al Usuario y Recaudo



5. CONTROL DE REGISTROS.

NOMBRE	ALMACENAMIENTO		PROTECCIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
	RESPONSABLE	LUGAR Y FORMA DE ARCHIVO			
Oficios	Gerente	Oficina de Gerencia/ Físico/ Magnético	Archivador/ Computador	De acuerdo a las Tablas de Retención Documental	Copia de Seguridad y Archivo de la Empresa
Resolución	Gerente	Oficina de Gerencia/ Físico/ Magnético	Archivador		
Paz y salvo	Gerente	Oficina de Gerencia/ Físico/ Magnético	Archivador/ Computador		
Actas	Gerente	Oficina de Gerencia/ Físico/ Magnético	Archivador/ Computador		
Liquidación de Prestaciones Sociales	Tesorero - Pagador	Oficina Contable/ Físico/ Magnético	Archivador		

PROCEDIMIENTO PARA LA AUTORIZACIÓN DE VACACIONES.

1. OBJETIVO.

Reconocer el derecho a los trabajadores de disfrutar de quince (15) días hábiles de descanso remunerado por cada año de servicio, de conformidad con las disposiciones legales vigentes.

2. RESPONSABLE.

El responsable de la aplicación eficaz de este procedimiento es del Gerente.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

Planta de Personal: Es el conjunto de los empleos permanentes requeridos para el cumplimiento de los objetivos y funciones asignadas a una organización, identificados, ordenados jerárquicamente y que corresponden a un sistema de nomenclatura, clasificación y remuneración legalmente establecido.

Asignación Básica: Es la retribución habitual o constante que percibe el empleado de acuerdo a su trabajo, determinada por sus funciones y responsabilidades, así como por los requisitos de conocimiento y de experiencia requeridos para su ejercicio, según la denominación y el grado establecido sin tomar en cuenta elementos adicionales como horas extras, primas y otros factores, eventuales o fijos que aumentan sus ingresos.

Prestaciones Sociales: Las 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.

Vacaciones: Es una situación administrativa en la cual se puede encontrar el servidor público.

4. DESCRIPCIÓN.

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Recepción de Solicitud: Se recepciona el oficio de solicitud de vacaciones por parte del trabajador con la firma del jefe inmediato para verificar en la hoja de vida si el período que él solicita es el correcto.	Trabajador
2	Verificación Hoja de Vida: Se verifica en la hoja de vida del funcionario que presenta la solicitud, y si es el período correcto le	Gerente

Dirección: Calle 3 # 4 - 92 Tel: 2881138
emspuroviraes@hotmail.com



	establece un visto bueno al oficio de solicitud de vacaciones o de lo contrario se le informa que corrija.	
3	Novedad en Nómina: Se entrega el oficio de solicitud de vacaciones al responsable de elaborar la nómina para que realice la liquidación de la prima vacacional.	Tesorero - Pagador
4	Elaboración de Liquidación de Vacaciones: Después de tener el oficio de solicitud de vacaciones, se procede a realizar la liquidación de vacaciones, la cual se elabora en un formato de Excel ya prediseñado donde se ingresan las novedades del funcionario.	Tesorero - Pagador
5	Revisión de Liquidación: Al ya tener elaborada la liquidación se revisa, si se presenta ajustes se modifica y se firma por el Contador.	Contador
6	Solicitud de Certificado de Disponibilidad Presupuestal: Ya con la liquidación de vacaciones revisada y firmada se solicita el Certificado de Disponibilidad Presupuestal por el valor generado en la liquidación.	Tesorero - Pagador
7	Elaboración de Resolución de autorización de pago: Después de solicitar el CDP, se elabora la resolución de autorización para el pago de la liquidación de vacaciones, se pasa a la Gerencia para su firma y aprobación.	Gerente
8	Solicitud de Registro Presupuestal: Se remite copia de la resolución para que se genere el Registro Presupuestal.	Tesorero - Pagador
9	Obligación Presupuestal de Pago: Cuando se tiene toda la documentación requerida para la elaboración de las obligaciones de pago se elabora la respectiva Obligación, se revisa la documentación, se firma por los involucrados.	Tesorero - Pagador Gerente
10	Pago de Liquidación de Vacaciones: Se realice el pago de la liquidación al trabajador.	Tesorero - Pagador
11	Notificación: Se notifica por escrito al trabajador que presentó la solicitud y entrega copia de la resolución.	Tesorero - Pagador
12	Archivo: Se archiva la copia de la resolución, el oficio de solicitud de vacaciones y notificación del funcionario en la hoja de vida.	Atención al usuario y Recaudo

5. CONTROL DE REGISTROS.

NOMBRE	ALMACENAMIENTO		PROTECCIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
	RESPONSABLE	LUGAR Y FORMA DE ARCHIVO			
Oficios	Gerente	Oficina de Gerencia/Físico/Magnético	Archivador/Computador	De acuerdo a las Tablas	Copia de Seguridad y



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.



Hoja de vida	Gerente	Oficina de Gerencia/ Físico	Archivador	de Retención Documental	Archivo de la Empresa
Liquidaciones	Tesorero - Pagador	Oficina contable/ Físico/Magnético	Archivador/ Computador		
Resolución	Gerente	Oficina de Gerencia/Físico/ Magnético	Archivador		
CDP	Tesorero - Pagador	Oficina contable/Físico/ Magnético	Archivador/ Computador		
RP	Tesorero - Pagador	Oficina contable/Físico/ Magnético	Archivador/ Computador		
Obligaciones Presupuestales	Tesorero - Pagador	Oficina contable/Físico/ Magnético	Archivador/ Computador		
Giros presupuestales	Tesorero - Pagador	Oficina contable/Físico/ Magnético	Archivador/ Computador		

PROCEDIMIENTO PARA LA INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN DEL PERSONAL.

1. OBJETIVO.

Definir las actividades y criterios necesarios para facilitar y fortalecer la integración del nuevo empleado a la cultura del servicio público y a la cultura de la empresa, a través del conocimiento de las funciones generales del estado y las específicas de la Empresa de Servicios Públicos y para actualizar a los trabajadores en relación con las políticas económicas, sociales y ambientales de cada nueva administración y reorientar su integración a la cultura organizacional.

2. RESPONSABLE.

El responsable de la aplicación eficaz de este procedimiento es del Gerente.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

Planta de Personal: Es el conjunto de los empleos permanentes requeridos para el cumplimiento de los objetivos y funciones asignadas a una organización, identificados, ordenados jerárquicamente y que corresponden a un sistema de nomenclatura, clasificación y remuneración legalmente establecido.

Inducción: Proceso de introducción de la persona seleccionada para desempeñar un cargo en la entidad con el objeto de que su adaptación al mismo sea rápida y exitosa.

Cargo: La palabra cargo dispone de un uso habitual en nuestro idioma y se la usa para referir diversas cuestiones. Al empleo o al oficio que una persona desempeña en una empresa privada o a instancias de la administración pública se lo llama popularmente cargo. Por caso, es habitual que la palabra que nos ocupa se use extendidamente como sinónimo de empleo.

4. DESCRIPCIÓN.

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Ingreso de Nuevo Trabajador: Cada vez que ingresa un nuevo trabajador a la Empresa, se le realiza la inducción apoyándose en el Programa de Inducción previsto para este objetivo el cual es realizado por la Gerencia y aprobado por la misma.	Gerente
2	Socialización del Programa de Inducción: El Gerente y/o jefe inmediato, realiza la inducción general mediante la socialización del Programa de Inducción dándole a conocer aspectos generales de	Gerente



	la Empresa y facilitando su integración a la cultura organizacional de la entidad. El Programa de Inducción contiene: Misión, visión, valores corporativos, política de calidad, objetivos de calidad, reseña histórica, funciones por áreas, explicación de cada una de las situaciones administrativas como son licencia, permiso, encargo, comisiones, plan de capacitación, bienestar social e incentivos, derechos, deberes, prohibiciones, escala de asignación, nomenclatura y clasificación de los empleos, régimen prestacional, deducciones de nómina, evaluación del desempeño. Una vez terminada la inducción se procede a la realización del Acta de Inducción y a la firma por parte del equipo que realiza la inducción y del trabajador que la recibe. Para el caso de la reinducción general esta se realiza cada cuatro años cuando inicia un nuevo período de Gobierno o antes si se realiza alguna reestructuración administrativa que amerite una reinducción y se sigue la misma metodología de la inducción general.	
3	Inducción por parte del jefe Inmediato: El Jefe inmediato del nuevo trabajador realiza la inducción en el cargo que va desempeñar, explicándole las funciones específicas del cargo, procedimientos para llevarlas a cabo, y presentación de los compañeros de trabajo. Una vez realizada la inducción se procede a la realización del acta de inducción y a la firma por parte del jefe inmediato responsable de realizar la inducción y del trabajador que la recibe, la cual es remitida a la Gerencia.	Gerente y Jefes Inmediatos
4	Inducción Específica: Cada vez que un trabajador es trasladado o comisionado a otro puesto de trabajo también se le realiza inducción específica.	Gerente y Jefes Inmediatos

5. CONTROL DE REGISTROS.

NOMBRE	ALMACENAMIENTO		PROTECCIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
	RESPONSABLE	LUGAR Y FORMA DE ARCHIVO			
Programa de Inducción	Gerente	Oficina de Gerencia/ Físico/ Magnético	Archivador/ Computador	De acuerdo a las Tablas de Retención Documental	Copia de Seguridad y Archivo de la Empresa
Actas	Gerente	Oficina de Gerencia/ Físico/ Magnético	Archivador/ Computador		

PROCEDIMIENTO PARA LA CAPACITACIÓN Y BIENESTAR SOCIAL DE LOS TRABAJADORES.

1. OBJETIVO.

Definir la metodología para establecer y desarrollar el plan anual de capacitación y de bienestar social orientado a mejorar el desempeño de los trabajadores y al fortalecimiento de sus competencias y desarrollo.

2. RESPONSABLE.

El responsable de la aplicación eficaz de este procedimiento es del Gerente.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

Planta de Personal: Es el conjunto de los empleos permanentes requeridos para el cumplimiento de los objetivos y funciones asignadas a una organización, identificados, ordenados jerárquicamente y que corresponden a un sistema de nomenclatura, clasificación y remuneración legalmente establecido.

Cargo: La palabra cargo dispone de un uso habitual en nuestro idioma y se la usa para referir diversas cuestiones. Al empleo o al oficio que una persona desempeña en una empresa privada o a instancias de la administración pública se lo llama popularmente cargo. Por caso, es habitual que la palabra que nos ocupa se use extendidamente como sinónimo de empleo.

Capacitación: Proceso de enseñanza y aprendizaje orientado a dotar a los servidores públicos de conocimientos, desarrollar sus habilidades, adecuar sus actitudes y aptitudes con el fin de contribuir a un mejor desempeño del cargo y al cumplimiento eficaz, eficiente y efectivo de sus funciones en el día a día y el logro de los objetivos misionales.

Bienestar Social: Conjunto de actividades organizadas y orientadas a crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral de los servidores públicos y el mejoramiento de su nivel de vida y de su familia.

Competencias: Características personales que han demostrado tener una relación con el desempeño sobresaliente en un cargo/rol determinado en una organización en particular.

4. DESCRIPCIÓN.

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Distribución de Encuestas: Cada año mediante circulares se distribuye encuestas dirigidas a los trabajadores de la planta de personal, para identificar las necesidades de capacitación y de bienestar social.	Gerente
2	Recepción de Encuestas: Se recepciona las encuestas diligenciadas, tabulan, analizan e interpretan la información y de acuerdo a los porcentajes de las necesidades de capacitación y de bienestar social manifestadas en las diferentes áreas del desempeño priorizan y realizan el Plan anual de capacitación y bienestar social.	Gerente
3	Presentación y Socialización del Plan Anual de Capacitación y Bienestar Social: Se presenta y socializa el Plan anual de capacitación y bienestar social al comité de gestión y desempeño para su aprobación.	Gerente
4	Establecimiento de Convenios: El Gerente, se encarga de establecer los convenios y las coordinaciones interinstitucionales con entidades como la ESAP, DAFP, SENA, entre otras, las cuales brindan apoyo en la ejecución del Plan anual de capacitación y bienestar social así como también de gestionar la contratación con otras entidades.	Gerente
5	Logística de Eventos de Capacitación: Se organiza la logística para la realización de los eventos de capacitación y de bienestar social de tal manera que se asegure el cumplimiento del objetivo del evento a desarrollar.	Gerente
6	Comunicación de Eventos de Capacitación: Para cada evento o actividad, se comunica a los trabajadores, los detalles como son la fecha y sitio de realización entre otros, a través de carteleros y oficios.	Gerente
7	Desarrollo de Eventos de Capacitación: Se desarrolla el evento ya sea de capacitación o de bienestar social. La eficacia de las capacitaciones se mide a través de la realización de talleres y/o de las certificaciones que expiden las instituciones que brindan dichas capacitaciones. Se realiza seguimiento y control a la asistencia a los eventos de capacitación a través del formato Listado de Asistencia.	Gerente
8	Certificado de Capacitación: Las entidades con las cuales se realizaron los Convenios, expiden los certificados de asistencia a los eventos de capacitación, para ser entregados a los trabajadores.	Entidades



5. CONTROL DE REGISTROS.

NOMBRE	ALMACENAMIENTO		PROTECCIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
	RESPONSABLE	LUGAR Y FORMA DE ARCHIVO			
Encuestas	Gerente	Oficina de Gerencia/ Físico/ Magnético	Archivador/ Computador	De acuerdo a las Tablas de Retención Documental	Copia de Seguridad y Archivo de la Empresa
Circulares	Gerente	Oficina de Gerencia/ Físico/ Magnético	Archivador/ Computador		
Plan Anual de Capacitación y Bienestar Social	Gerente	Oficina de Gerencia/ Físico/ Magnético	Archivador/ Computador		
Convenios	Gerente	Oficina de Gerencia/ Físico/ Magnético	Archivador/ Computador		
Oficios	Gerente	Oficina de Gerencia/ Físico/ Magnético	Archivador/ Computador		
Lista de Asistencia	Gerente	Oficina de Gerencia/ Físico/ Magnético	Archivador/ Computador		

PROCEDIMIENTO PARA EL PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL.

1. OBJETIVO.

Conocer cuáles son los riesgos que se tienen en la Administración para garantizar la seguridad laboral de los trabajadores dentro de las instalaciones de la Empresa y conforme realizar los programa preventivos.

2. RESPONSABLE.

El responsable de la aplicación eficaz de este procedimiento es del Gerente.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

Planta de Personal: Es el conjunto de los empleos permanentes requeridos para el cumplimiento de los objetivos y funciones asignadas a una organización, identificados, ordenados jerárquicamente y que corresponden a un sistema de nomenclatura, clasificación y remuneración legalmente establecido.

Cargo: La palabra cargo dispone de un uso habitual en nuestro idioma y se la usa para referir diversas cuestiones. Al empleo o al oficio que una persona desempeña en una empresa privada o a instancias de la administración pública se lo llama popularmente cargo. Por caso, es habitual que la palabra que nos ocupa se use extendidamente como sinónimo de empleo.

Salud Ocupacional: Es el conjunto de actividades asociado a disciplinas multidisciplinarias, cuyo objetivo es la promoción y mantenimiento del más alto grado posible de bienestar físico, mental y social de los trabajadores de todas las profesiones promoviendo la adaptación del trabajo al hombre y del hombre a su trabajo.

Seguridad Industrial: Comprende el conjunto de actividades destinadas a la identificación y al control de las causas de los accidentes de trabajo.

Riesgo Potencial: Es el riesgo de carácter latente, susceptible de causar daño a la salud cuando fallan o dejan de operar los mecanismos de control.

Accidente de trabajo: Todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo y que produzca al trabajador una perturbación, invalidez o muerte.



4. DESCRIPCIÓN.

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Cronograma de Actividades: La ARL, envía el cronograma de actividades a la Empresa de Servicios Públicos EMSPUROVIRA E.S.P.	ARL
2	Revisión del Programa: El Gerente revisa el Programa de Salud Ocupacional y si se presentan ajustes se realizan.	Gerente
3	Riesgos de Dependencias: Realizar el levantamiento de los riesgos de cada una de las dependencias y de toda la Empresa de Servicios Públicos EMSPUROVIRA E.S.P.	Gerente
4	Elaboración de Programas: Se procede a elaborar el Programa de Salud e Higiene y el Plan de Emergencia de la Administración.	Gerente
5	Envío a ARL para cambios: Se envía a la ARL, para que estos realicen los respectivos cambios si se presentan inconsistencias.	Gerente
6	Envío de Programas Revisados: La ARL, envía los programas revisados a la Gerencia.	ARL
7	Firma y Aprobación de Programas: Después de revisados los programas se pasa para la firma y aprobación del Gerente.	Gerente
8	Actividades del programa: Se ejecutan las actividades del programa de Salud Ocupacional, según lo establecido en el Programa.	Gerente
9	Valoración de Riesgos: Se realiza una valoración sobre el Panorama de Riesgos junto con la Asesoría de la ARL e historia clínica ocupacional de cada empleado.	Gerente/ ARL
10	Análisis de Exámenes: Se recibe del laboratorio los exámenes realizados al servidor público.	ARL
11	Remisión de Exámenes: Se remiten los exámenes a la hoja de vida del trabajador.	ARL/ Gerente
12	Convocatoria COPASO: Sensibilizar y realizar de la convocatoria para que los funcionarios participen en el COPASO.	Gerente
13	Registro de Funcionarios a COPASO: Se elige y registra ante el Ministerio de la Protección Social los funcionarios que pertenecen al COPASO.	Gerente
14	Aprobación de Resolución: El Ministerio de la Protección Social dirige una Resolución a la Empresa para su aprobación.	Gerente
15	Coordinación de Reunión de COPASO: Se coordina la primera de reunión de COPASO, en donde se capacitan acerca del mismo.	Gerente/ ARL
16	Convocatoria de Funcionarios: Sensibilizar y realizar de la convocatoria para que los trabajadores participen en las brigadas de emergencia.	Gerente/ ARL
17	Identificación y Reporte de Accidentes: Se identifican y se reportan los accidentes de trabajo a la ARL.	Gerente/ ARL



18	Suministro de Información: Brindar información a la ARL y EPS, cuando haya lugar a estudios y análisis de los accidentes de trabajo o enfermedad laboral.	Gerente/ ARL
19	Análisis de Puesto de Trabajo: Solicitar análisis de puesto de trabajo de acuerdo a las solicitudes médicas que trae el funcionario, o por prevención.	Gerente
20	Recorrido de Instalaciones de la Empresa: Realizar un recorrido a las instalaciones de la Empresa para establecer cuáles son los puestos prioritarios para la inspección.	Gerente/ ARL
21	Recibir de Análisis de Puesto de Trabajo: Se recibe por parte de la ARL un informe de análisis de los puestos de trabajo.	ARL
22	Solicitud Adquisición de Elementos: Enviar a la persona encargada de las compras en la Empresa, el análisis de puesto de trabajo solicitando la compra de elementos recomendados por la ARL.	Gerente
23	Inspección Nuevamente del Puesto de Trabajo. Solicitar a ARL volver a inspeccionar la valoración del puesto de trabajo.	Gerente
24	Control y revisión de extintores: Se controla y revisa los extintores de la Empresa con la ayuda del Cuerpo de Bomberos del Municipio.	Gerente
25	Programación de Actividades: Programar las actividades de evacuación de emergencia con la ARL.	Gerente
26	Coordinación de Reuniones: Coordinar reuniones permanentes para identificar las necesidades no contempladas en el plan de salud y seguridad ocupacional requeridas en la entidad con las asesoras de la ARL.	Gerente/ ARL
27	Archivo de Información del Funcionario: Archivar la información de cada trabajador con respecto a la ARL y otro tipo de información en la carpeta de salud ocupacional, si hay accidente historia laboral.	Atención al usuario y recaudo
28	Generación de Reportes: Se generan reportes de las diferentes actividades realizadas para la salud y seguridad ocupacional de los trabajadores.	Gerente

5. CONTROL DE REGISTROS.

NOMBRE	ALMACENAMIENTO		PROTECCIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
	RESPONSABLE	LUGAR Y FORMA DE ARCHIVO			
Cronograma de Actividades	Gerente	Oficina de Gerencia/ Físico/ Magnético	Archivador/ Computador	De acuerdo a las	Copia de Seguridad y



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.



Programas	Gerente	Oficina de Gerencia/ Físico/ Magnético	Archivador/ Computador	Tablas de Retención Documental	Archivo de la Empresa
Informes	Gerente	Oficina de Gerencia/ Físico/ Magnético	Archivador/ Computador		
Exámenes	Gerente	Oficina de Gerencia/ Físico	Archivador		
Oficios	Gerente	Oficina de Gerencia/ Físico/ Magnético	Archivador/ Computador		
Resolución	Gerente	Oficina de Gerencia/ Físico/ Magnético	Archivador/ Computador		
Actas	Gerente	Oficina de Gerencia/ Físico/ Magnético	Archivador/ Computador		
Formato	Gerente	Oficina de Gerencia/ Físico/ Magnético	Archivador/ Computador		
Ruta de Evacuación	Gerente	Oficina de Gerencia/ Físico/ Magnético	Archivador/ Computador		

PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.

1. OBJETIVO.

Definir la metodología para la realización de la evaluación de desempeño a los trabajadores de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira EMSPUROVIRA E.S.P.

2. RESPONSABLE.

El responsable de la aplicación eficaz de este procedimiento es del Gerente.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

Planta de Personal: Es el conjunto de los empleos permanentes requeridos para el cumplimiento de los objetivos y funciones asignadas a una organización, identificados, ordenados jerárquicamente y que corresponden a un sistema de nomenclatura, clasificación y remuneración legalmente establecido.

Cargo: La palabra cargo dispone de un uso habitual en nuestro idioma y se la usa para referir diversas cuestiones. Al empleo o al oficio que una persona desempeña en una empresa privada o a instancias de la administración pública se lo llama popularmente cargo. Por caso, es habitual que la palabra que nos ocupa se use extendidamente como sinónimo de empleo.

Evaluación de Desempeño: Es el proceso mediante el cual se verifican, valoran y califican las realizaciones de una persona en el marco de las funciones y responsabilidades de su desempeño laboral de acuerdo con las condiciones previas establecidas en la etapa de fijación de compromisos laborales, su aporte al logro de las metas institucionales y la generación del valor agregado que deben entregar las instituciones. Este proceso se soporta preferentemente en evidencias.

Desempeño Laboral: Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad.

Competencias: Características personales que han demostrado tener una relación con el desempeño sobresaliente en un cargo/rol determinado en una organización en particular.

Evaluador: Persona de la empresa por parte de la Empresa, encargado de adelantar las evaluaciones de desempeño.

Evaluado: Persona con vínculo laboral con la Empresa, la cual será cuantificada y cualificada por medio de la evaluación de desempeño.

Período de Prueba: Es la etapa inicial del contrato de trabajo que tiene por objeto, por parte de la Empresa, apreciar las aptitudes del trabajador, y por parte de éste, la conveniencia de las condiciones del trabajo.

4. DESCRIPCIÓN.

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Generar instrumento de evaluación y listado de trabajadores: Se genera el material y el listado de los trabajadores por nivel y cargo.	Gerente
2	Capacitación a Evaluadores: Se procede a capacitar a los evaluadores, suministrando la información de los parámetros de la evaluación.	Gerente
3	Programación de las Evaluaciones: Se programan las fechas para llevar a cabo las evaluaciones de desempeño.	Gerente
4	Socialización de las Programaciones: Se socializa con el personal de la Empresa, las fechas en las cuales se van a realizar las evaluaciones de desempeño.	Gerente
5	Desarrollo de las Evaluaciones: Se desarrollan y llevan a cabo las evaluaciones de acuerdo a lo programado.	Jefes Inmediatos
6	Revisión de las Evaluaciones: Si algún evaluador o evaluado no está conforme con la calificación de la evaluación podrá solicitar una revisión. La cual será realizada por el Gerente, dentro de los ocho (8) días siguientes a la solicitud.	Gerente
7	Análisis de Resultados: Al analizar los resultados se generaran estadísticas de resultados sobre las evaluaciones de desempeño, igualmente identificar las necesidades de capacitación en el personal.	Gerente

5. CONTROL DE REGISTROS.

NOMBRE	ALMACENAMIENTO		PROTECCIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
	RESPONSABLE	LUGAR Y FORMA DE ARCHIVO			
Formatos	Gerente	Oficina de Gerencia/ Físico/ Magnético	Archivador/ Computador		



Emspurovira

Empresa de Servicios Publicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.



Capacitaciones	Gerente	Oficina de Gerencia/ Físico/ Magnético	Archivador/ Computador	De acuerdo a las Tablas de Retención Documental	Copia de Seguridad y Archivo de la Empresa
Programaciones	Gerente	Oficina de Gerencia/ Físico/ Magnético	Archivador/ Computador		
Circulares	Gerente	Oficina de Gerencia/ Físico/ Magnético	Archivador/ Computador		
Evaluaciones	Gerente	Oficina de Gerencia/ Físico/ Magnético	Archivador/ Computador		

PROCEDIMIENTO PARA LA EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS LABORALES.

1. OBJETIVO.

Definir la metodología para la expedición de los certificados laborales del personal activo e inactivo de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios EMSPUROVIRA E.S.P.

2. RESPONSABLE.

El responsable de la aplicación eficaz de este procedimiento es del Gerente.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

Planta de Personal: Es el conjunto de los empleos permanentes requeridos para el cumplimiento de los objetivos y funciones asignadas a una organización, identificados, ordenados jerárquicamente y que corresponden a un sistema de nomenclatura, clasificación y remuneración legalmente establecido.

Cargo: La palabra cargo dispone de un uso habitual en nuestro idioma y se la usa para referir diversas cuestiones. Al empleo o al oficio que una persona desempeña en una empresa privada o a instancias de la administración pública se lo llama popularmente cargo. Por caso, es habitual que la palabra que nos ocupa se use extendidamente como sinónimo de empleo.

Certificado Laboral: Es un documento emitido por una empresa privada o entidad pública, a petición de un particular que necesita dicho escrito, con el objetivo principal de demostrar una información en un momento dado, en el caso de un certificado laboral, el trabajador está en su derecho de solicitar dicha información, a la vez que la empresa o entidad tiene la obligación de emitirlo.

Asignación Básica: Es la retribución habitual o constante que percibe el empleado de acuerdo a su trabajo, determinada por sus funciones y responsabilidades, así como por los requisitos de conocimiento y de experiencia requeridos para su ejercicio, según la denominación y el grado establecido sin tomar en cuenta elementos adicionales como horas extras, primas y otros factores, eventuales o fijos que aumentan sus ingresos.

Tiempo Laborado: Es el período comprendido entre el día de entrada y salida definitiva del trabajador. Es decir, la antigüedad del trabajador.



4. DESCRIPCIÓN.

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Solicitud por parte del Trabajador: El trabajador solicita a la Gerencia que se le expide un certificado laboral.	Trabajador
2	Solicitud de Historia Laboral: El Gerente solicita al Archivo Central la historia laboral del trabajador.	Gerente
3	Revisión de Solicitud: Se revisa la solicitud y procede a buscar la información de la historia laboral del trabajador correspondiente y lo envía a la Gerencia.	Gerente
4	Elaboración de Certificado: Una vez se tiene la información requerida, se procede a elaborar el certificado laboral, el cual debe contener: - Cargo o labor desempeñada. - Tiempo laborado (fecha de inicio y terminación). - Salario devengado.	Gerente
5	Revisión de Certificado: Se revisa el certificado y se confronta el contenido con la documentación anexa y si está correcto procede a firmarlo o de lo contrario se corrige.	Gerente
6	Entrega de Certificado: Se entrega el certificado al trabajador o ex trabajador solicitante y archiva copia del certificado expedido con la firma de recibido, en la respectiva hoja de vida.	Gerente
7	Solicitud de Certificado por Derecho de Petición: Si la solicitud del certificado laboral es presentada por derecho de petición o por una entidad externa se entrega mediante oficio, el cual es firmado por la Gerencia.	Gerente

5. CONTROL DE REGISTROS.

NOMBRE	ALMACENAMIENTO		PROTECCIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
	RESPONSABLE	LUGAR Y FORMA DE ARCHIVO			
Oficios	Gerente	Oficina de Gerencia/ Físico/ Magnético	Archivador/ Computador	De acuerdo a las Tablas de Retención Documental	Copia de Seguridad y Archivo de la Empresa
Historia Laboral	Gerente	Oficina de Gerencia/ Físico	Archivador		
Certificado	Gerente	Oficina de Gerencia/ Físico/ Magnético	Archivador/ Computador		

➤ **PROCESO GESTIÓN JURÍDICA Y DE CONTRATACIÓN**

PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN DE ACTOS ADMINISTRATIVOS.

1. OBJETIVO.

Establecer las políticas, actividades, responsabilidades y controles para determinar la manera de elaborar, revisar y corregir los proyectos de acto administrativo que se soliciten en la Empresa, de conformidad con la normatividad interna y externa legal vigente, jurisprudencia, doctrina y decisiones judiciales.

2. RESPONSABLE.

El responsable de la aplicación eficaz de este procedimiento es del Gerente.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

Acto Administrativo: Es la manifestación de la voluntad de la administración pública encaminada a crear, extinguir o modificar una situación jurídica de carácter general o particular.

Ley: Es una norma jurídica dictada por una autoridad pública competente, en general, es una función que recae sobre los legisladores de los congresos nacionales de los países, previo debate de los alcances y el texto que impulsa la misma y que deberá observar un cumplimiento obligatorio por parte de todos los ciudadanos, sin excepción, de una Nación, porque de la observación de estas dependerá que un país no termine convertido en una anarquía o caos.

Conceptos Jurídicos: En el derecho se nos aparecen como los elementos que se encuentran en la estructura y en contenido de toda norma jurídica y en cuya ausencia no se entendería un orden jurídico determinado históricamente. Estando en todo orden coactivo concreto, se transforman en categorías de conocimiento, en conceptos básicos. De ahí que sean elementos del derecho y conceptos que se encuentran en la reflexión teórica.



4. DESCRIPCIÓN.

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Recibo de Documentos para Elaborar Acto Administrativo: Se reciben por parte de las demás dependencias de la Empresa o por comunicación externa los siguientes documentos. • Decisiones judiciales ejecutoriadas de los despachos judiciales. • Recursos de reposición y Apelación instaurados contra los actos administrativos. • Pólizas para la elaboración del acto administrativo. • Proyectos de Actos Administrativos. • Otros.	Gerente
2	Elaboración del Acto Administrativo: Después de recibir la documentación se procede a analizarlos y elaborar el acto administrativo de acuerdo a la normatividad vigente.	Gerente
3	Revisión de Acto Administrativo: Se revisa con el fin de determinar si existe algún motivo para que sea objetado bien sea por, ilegalidad, inconstitucional o inconveniencia. Si se encuentra alguna inconsistencia se procederá a modificar el acto administrativo, para que el documento siempre esté ajustado a las normas constitucionales y legales.	Gerente
4	Firma de Acto Administrativo: Después de ser revisado este deberá ser firmado por el Gerente.	Gerente
5	Envío de Acto Administrativo: Después de firmado, se procede a enviar a la dependencia de la cual fue recibida para su conocimiento y que esta realice su numeración y fecha de aprobación.	Gerente
6	Archivo: Al ya tener el documento finalizado se archiva para su conservación y protección.	Gerente

5. CONTROL DE REGISTROS.

NOMBRE	ALMACENAMIENTO		PROTECCIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
	RESPONSABLE	LUGAR Y FORMA DE ARCHIVO			
Oficios	Gerente	Oficina de Gerencia/ Físico	Archivador	De acuerdo a las Tablas de Retención Documental	Copia de Seguridad y Archivo de la Empresa
Acto Administrativo	Gerente	Oficina de Gerencia/ Físico / Magnético	Archivador/ Computador		

PROCEDIMIENTO DE RESPUESTAS DE TUTELA EN CONTRA DE LA EMPRESA.

1. OBJETIVO.

Responder o contestar dentro de los términos legales las acciones de tutelas, acciones de cumplimiento, acciones populares y demás, que se instauren en contra de la Empresa de Servicios Públicos.

2. RESPONSABLE.

El responsable de la aplicación eficaz de este procedimiento es del Gerente.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

Acciones de Tutela: Es un mecanismo de protección de los derechos constitucionales fundamentales de los habitantes del territorio colombiano. La Constitución Nacional en su artículo 86 dispuso que toda persona tendrá acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por si misma o por quien actúe a su nombre, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que estos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública o de particulares en los casos previstos en la ley.

Acciones de Cumplimiento: Es un mecanismo consagrado en la Constitución, cuyo objetivo es asegurar que las leyes no se queden en el papel sino que se cumplan en la realidad. Es una especie de hermana gemela de la tutela.

Acciones Populares: Son el mecanismo de protección de los derechos e intereses colectivos y difusos (los relacionados con ambiente sano, moralidad administrativa, espacio público, patrimonio cultural, seguridad y salubridad públicas, servicios públicos, consumidores y usuarios, libre competencia económica, etc.).

Peticionario: Persona natural o jurídica que formula la petición a la Empresa de Servicios Públicos.

Término: Plazo perentorio e improrrogable y/o oportunidad dentro del cual debe realizarse una actividad judicial.

Recurso de Reposición: El recurso de reposición está previsto tanto en la tramitación judicial como contra una resolución administrativa. En ambos casos se presenta ante la misma autoridad que dictó el acto (si se trata de un proceso judicial) o ante el órgano

Dirección: Calle 3 # 4 - 92 Tel: 2881138
emspuroviraesp@hotmail.com



administrativo que dictó el acto administrativo (en cuyo caso rige la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones públicas y del procedimiento administrativo común).

El recurso de reposición sólo se puede interponer ante las diligencias de ordenación y decretos no definitivos y se presentarán ante el secretario judicial que dictó la resolución recurrida, excepto en los casos en que la ley prevea recurso directo de revisión (art. 186 Ley 36/2011, Ley Reguladora de la Jurisdicción Social).

4. DESCRIPCIÓN.

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Notificación de Tutela a la Empresa: Se recibe la notificación personal de la tutela instaurada a la Empresa, está la realiza el funcionario del respetivo del juzgado a la Empresa. En el caso en que la notificación se realice por parte del funcionario del Juzgado de conocimiento a través de la correspondencia de la Empresa, esta le corresponde trasladar dicho escrito de manera INMEDIATA, a la Gerencia.	Gerente
2	Revisión de Tutela: Se revisa la acción de Tutela y se procede a ejercer la defensa de la Empresa.	Gerente
3	Elaboración de Respuesta a la Tutela: El gerente procede a elaborar el escrito de respuesta, a través del cual se ejerce la defensa de la Empresa. El escrito se debe proyectar y tener la respectiva firma.	Gerente Asesor Jurídico Externo
4	Envío de Tutela al Despacho Judicial: Una vez elaborada la tutela por parte del Gerente, se envía la respuesta o contestación de la tutela al Despacho Judicial donde se originó la tutela.	Gerente
5	Impugnación de Tutela: Una vez proferido el fallo de tutela por parte del Despacho Judicial, en contra de la Empresa, se debe impugnar dicho fallo sin perjuicio de su cumplimiento acorde con lo ordenado en la providencia judicial. Esta impugnación será elaborada por el Gerente, cumpliéndose con el mismo trámite establecido para la contestación de la tutela. No obstante a lo anterior, cuando el fallo de tutela impone una obligación a cargo de la Empresa, se deben hacer los trámites respectivos a fin de que se cumpla con los mandatos impuestos por el Juez de tutela. Ahora si la Obligación que impone el Juez de Tutela se refiere a pago de suma de dinero, el Gerente enviará copia de dicho fallo al Tesorero Pagador, a fin de que se expida el respectivo certificado de disponibilidad presupuestal y proceda a la elaboración del respectivo acto administrativo que ordene y reconozca dicho pago.	Gerente



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.



5. CONTROL DE REGISTROS.

NOMBRE	ALMACENAMIENTO		PROTECCIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
	RESPONSABLE	LUGAR Y FORMA DE ARCHIVO			
Tutela	Gerente	Oficina de Gerencia/ Físico	Archivador	De acuerdo a las Tablas de Retención Documental	Copia de Seguridad y Archivo de la Empresa
Respuesta de tutela	Gerente	Oficina de Gerencia/ Físico/ Magnético	Archivador/ Computador		
Oficio de Impugnación	Gerente	Oficina de Gerencia/ Físico/ Magnético	Archivador/ Computador		

PROCEDIMIENTO DE RESPUESTAS DE DERECHOS DE PETICIÓN.

1. OBJETIVO.

Establecer las directrices para dar respuesta a los derechos de petición en forma oportuna, eficaz y eficiente.

2. RESPONSABLE.

El responsable de la aplicación eficaz de este procedimiento es del Gerente.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

Derecho de Petición: El derecho de petición es el que toda persona tiene para presentar solicitudes ante las autoridades o ante ciertos particulares y obtener de ellos una pronta resolución sobre lo solicitado.

Término: Plazo perentorio e improrrogable y/o oportunidad dentro del cual debe realizarse una actividad judicial.

Peticionario: Persona natural o jurídica que formula la petición a la Empresa de Servicios Públicos.

Ley: Es una norma jurídica dictada por una autoridad pública competente, en general, es una función que recae sobre los legisladores de los congresos nacionales de los países, previo debate de los alcances y el texto que impulsa la misma y que deberá observar un cumplimiento obligatorio por parte de todos los ciudadanos, sin excepción, de una Nación, porque de la observación de estas dependerá que un país no termine convertido en una anarquía o caos.

4. DESCRIPCIÓN.

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Recibo de Derecho de Petición: Se recibe el derecho de petición por parte del peticionario.	Gerente
2	Elaboración de Respuesta de Derechos de Petición: El Gerente indaga sobre la petición requerida y prepara la respuesta del derecho de petición. El escrito se debe proyectar y después debe ser firmado.	Gerente
3	Envío de Respuesta de Derecho de Petición: Ya elabora y revisada la respuesta del Derecho de Petición, se procede en forma inmediata a ser remitida al peticionario dentro del término legal y evitar	Gerente

Dirección: Calle 3 # 4 - 92 Tel: 2881138
emspuroviraes@hotmail.com



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.



	vencimientos de los mismos. El envío de la respuesta del derecho de petición debe hacerse por correo certificado a la dirección que haya relacionado el peticionario, con el fin de garantizar el recibido efectivo por el peticionario dentro del término legal.	
--	---	--

5. CONTROL DE REGISTROS.

NOMBRE	ALMACENAMIENTO		PROTECCIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
	RESPONSABLE	LUGAR Y FORMA DE ARCHIVO			
Derecho de Petición	Gerente	Oficina de Gerencia/ Físico	Archivador	De acuerdo a las Tablas de Retención Documental	Copia de Seguridad y Archivo de la Empresa
Respuesta	Gerente	Oficina de Gerencia/ Físico/ Magnético	Archivador/ Computador		

PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN DE CONTRATOS Y CONVENIOS.

1. OBJETIVO.

Revisar los contratos y convenios que se elaboren en la Empresa de Servicios Públicos, con el fin de que la contratación, este bajo los criterios de transparencia, honestidad y todo enmarcado dentro de la normatividad vigente.

2. RESPONSABLE.

El responsable de la aplicación eficaz de este procedimiento es del Gerente.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

Contrato: Se trata del acuerdo entre dos o más partes, mediante el cual se obligan los contratantes a dar, hacer o no hacer alguna cosa, que vienen especificadas claramente en el mismo.

Convenio: Acuerdo de voluntades celebrado por la entidad con personas de derecho privado o público, mediante el cual se consolida una relación de cooperación vinculante jurídicamente para las partes y con el fin de cumplir deberes o funciones y alcanzar objetivos institucionales.

Ley: Es una norma jurídica dictada por una autoridad pública competente, en general, es una función que recae sobre los legisladores de los congresos nacionales de los países, previo debate de los alcances y el texto que impulsa la misma y que deberá observar un cumplimiento obligatorio por parte de todos los ciudadanos, sin excepción, de una Nación, porque de la observación de estas dependerá que un país no termine convertido en una anarquía o caos.

Bienes y Servicios: Son aquellas cosas tangibles e intangibles, de valor económico que reportan beneficio a quienes las poseen o usufructúan y que permiten la vida en la comunidad. Serán bienes cuando son susceptibles de apropiación, sea privada pública y servicios cuando su utilidad radica exclusivamente en su consumo.



4. DESCRIPCIÓN.

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Recibo de Documentos: Se reciben los documentos como son estudios previos y soportes de la persona o entidad a la cual se le va realizar la minuta de los contratos y/o convenios. NOTA. Estos documentos vienen de las demás dependencias, las cuales necesitan de los bienes y servicios.	Dependencias
2	Elaboración de Minuta de Contrato y/o Convenio: Una vez recibido por parte de las dependencias la documentación, se elabora la minuta del contrato para su posterior revisión.	Tesorero - Pagador
3	Revisión de Minuta de Contrato y/o Convenio: Se procede a realizar la revisión del contrato o convenio con sus respectivos soportes. Si el contrato o convenio se encuentra ajustado a la ley y los soportes de los mismos están en regla, se le coloca el visto bueno y posteriormente se firma. Si el documento presenta inconsistencias se ajustan los errores para su buen desarrollo. Después de los vistos buenos se le asigna un número y fecha de suscripción y se publica y se archiva.	Gerente Tesorero - Pagador

5. CONTROL DE REGISTROS.

NOMBRE	ALMACENAMIENTO		PROTECCIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
	RESPONSABLE	LUGAR Y FORMA DE ARCHIVO			
Estudios Previos	Dependencias	Oficina de Gerencia/ Físico/Magnético	Archivador/ Computador	De acuerdo a las Tablas de Retención Documental	Copia de Seguridad y Archivo de la Empresa
Soportes	Tesorero - Pagador	Oficina de Gerencia/ Físico/ Magnético	Archivador/ Computador		
Contrato y/o Convenio	Gerente/ Tesorero - Pagador	Oficina de Gerencia/ Físico/ Magnético	Archivador/ Computador		

PROCEDIMIENTO DE INVITACIÓN PÚBLICA.

1. OBJETIVO.

Dirección: Calle 3 # 4 - 92 Tel: 2881138
emspuroviraes@hotmail.com

Determinar las acciones relacionadas con la transparencia del proceso de invitación pública de acuerdo a las bases previamente determinadas, con la finalidad de obtener la oferta más beneficiosa para la Empresa de Servicios Públicos.

2. RESPONSABLE.

El responsable de la aplicación eficaz de este procedimiento es del Gerente.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

Términos de Referencia: Los Términos de referencia contienen las especificaciones técnicas, objetivos y estructura de cómo ejecutar un determinado estudio, trabajo, proyecto, comité, conferencia, negociación, etc.

Pliego de Condiciones: Es un documento contractual, de carácter exhaustivo y obligatorio donde se establecen las condiciones o cláusulas que se aceptan en un contrato de obras o servicios, una concesión administrativa, una subasta etc.

Registro Único de Proponentes (RUP): Es un registro de creación legal en el cual se inscriben las personas naturales y/o jurídicas, que aspiran a celebrar con entidades estatales contratos de obra, consultoría, suministro y compraventa de bienes muebles o inmuebles, que contienen datos sobre la capacidad administrativa, operativa y financiera de los proponente.

Contrato: Se trata del acuerdo entre dos o más partes, mediante el cual se obligan los contratantes a dar, hacer o no hacer alguna cosa, que vienen especificadas claramente en el mismo.

Convenio: Acuerdo de voluntades celebrado por la entidad con personas de derecho privado o público, mediante el cual se consolida una relación de cooperación vinculante jurídicamente para las partes y con el fin de cumplir deberes o funciones y alcanzar objetivos institucionales.

Ley: Es una norma jurídica dictada por una autoridad pública competente, en general, es una función que recae sobre los legisladores de los congresos nacionales de los países, previo debate de los alcances y el texto que impulsa la misma y que deberá observar un cumplimiento obligatorio por parte de todos los ciudadanos, sin excepción, de una Nación, porque de la observación de estas dependerá que un país no termine convertido en una anarquía o caos.

Adjudicación: La aceptación formal de una oferta o propuesta de un oferente. Luego



de dicha aceptación, la administración normalmente emite una orden de compra o celebra el contrato al oferente y emitiendo el acto administrativo de la adjudicación.

Evaluación: Es el análisis que se realiza a las diferentes propuestas, por el comité o funcionario responsable, emitiendo un concepto técnico, de acuerdo con los criterios preestablecidos.

4. DESCRIPCIÓN.

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Publicación de los Términos de Referencia: El Gerente publicara los términos de referencia definitivos en la página web de la empresa. Así mismo se establecerá el cronograma del proceso de contratación.	Gerente
2	Plazos de Invitación: Entre la fecha de la publicación de los términos de referencia y la fecha de entrega de propuestas deberá transcurrir, como mínimo, un término de cinco (5) días hábiles.	Gerente
3	Modificación de la Invitación Pública: Dentro del plazo anterior, y hasta tres (3) días hábiles antes de la fecha dispuesta para la presentación de ofertas, los interesados podrán solicitar aclaraciones y/o modificaciones a los términos de referencia. Vencido este plazo, no se recibirán nuevas observaciones y, de radicarse, la empresa no estará obligada a darles respuesta, sin perjuicio de que oficiosamente corrija los términos de referencia para garantizar el trato igualitario a los posibles oferentes.	Gerente / Tesorero Pagador
4	Cierre de la Invitación Pública: En el día y hora prevista en los términos de la invitación, se recibirán las ofertas en el Despacho del Gerente de la empresa, a partir de su recibo las ofertas serán públicas y cualquier interesado podrá consultarlas y solicitar copia de las mismas. En caso que se haya dispuesto la entrega de la propuesta en dos (2) sobres, la oferta económica solo será pública a partir del momento establecido en los términos de la invitación para su apertura.	Gerente/ Tesorero Pagador
5	Evaluación de Propuestas: Dentro del plazo previsto en los términos de la invitación, el Comité Evaluador realizará la evaluación de las ofertas presentadas. Esta evaluación, previo a la publicación, será sometida a consideración del Gerente o de su delegado, quienes podrán separarse de la recomendación de adjudicación que haga el Comité y, en esa eventualidad, podrá optar por devolver la evaluación para la correspondiente revisión por parte del Comité designado o integrar un nuevo Comité para que efectúe otra evaluación, que será la definitiva.	Comité de Evaluación



	En todo caso la evaluación de las ofertas y su traslado, será integral. Es decir, abarcará los aspectos técnicos, económicos, financieros y jurídicos correspondientes.	
6	Publicación del Informe de Evaluación: Una vez el Gerente o su delegado acepte la recomendación, procederá a trasladar las evaluaciones a los interesados por un término de tres (3) días hábiles, mediante su publicación en la página WEB de la empresa.	Gerente/ Tesorero Pagador
7	Respuesta a las Observaciones: El Comité Evaluador examinará las observaciones presentadas, dará respuesta integral a las mismas, con la indicación clara, precisa y razonada del porqué se acogen o porqué se desechan y efectuará su recomendación definitiva, según el caso, al Gerente para que proceda a la adjudicación. No obstante la Gerencia, podrá apartarse de la recomendación de adjudicación y solicitar que se efectúen los ajustes que considere pertinentes o designar otro Comité Evaluador, para que revise y proyecte las respuestas a las observaciones, y recomiende a quien habrá de adjudicarse el proceso.	Gerente/ Tesorero Pagador
8	Adjudicación o Declaratoria Desierta: Dentro del plazo previsto en los términos de referencia, se definirá el proceso de selección, mediante la adjudicación, la declaratoria de desierto del proceso, la declaratoria de fallido o su terminación por inconveniencia, sin perjuicio de que la empresa modifique el cronograma del proceso.	Gerente
9	Elaboración del Contrato: El contrato deberá elaborarse teniendo en cuenta la minuta publicada con el pliego definitivo de condiciones y la oferta presentada por el contratista.	Tesorero Pagador
10	Perfeccionamiento del Contrato: Debe realizarse por el ordenador del gasto y contratista adjudicatario y se debe realizar el pago de estampillas o impuestos que haya lugar.	Tesorero Pagador
11	Registro Presupuestal: Deben efectuarse las apropiaciones presupuestales pertinentes, a favor del adjudicatario y por el valor de la adjudicación.	Tesorero Pagador
12	Aprobación de Garantías: El contratista deberá allegar la garantía única de cumplimiento en las condiciones requeridas en el contrato.	Tesorero Pagador
13	Revisión de Carpeta de Proceso: Se procede a revisar que la carpeta del proceso cuente con toda la documentación exigida.	Tesorero Pagador
14	Archivo: Al ya tener revisada la carpeta se archiva para su seguridad y conservación.	Tesorero Pagador

5. CONTROL DE REGISTROS.

NOMBRE	ALMACENAMIENTO	PROTECCIÓN	DISPOSICIÓN
--------	----------------	------------	-------------

Dirección: Calle 3 # 4 - 92 Tel: 2881138
emspuroviraesp@hotmail.com



	RESPONSABLE	LUGAR Y FORMA DE ARCHIVO		TIEMPO DE RETENCIÓN	
Documentos Soportes	Tesorero Pagador	Oficina de Gerencia/ Físico/ Magnético	Archivador/ Computador	De acuerdo a las Tablas de Retención Documental	Copia de Seguridad y Archivo de la Empresa
Actas	Tesorero Pagador	Oficina de Gerencia/ Físico/ Magnético	Archivador/ Computador		
Adendas	Tesorero Pagador	Oficina de Gerencia/ Físico/ Magnético	Archivador/ Computador		
Resolución	Gerente/ Tesorero Pagador	Oficina de Gerencia/ Físico/ Magnético	Archivador/ Computador		
Evaluaciones	Gerente/ Tesorero Pagador	Oficina de Gerencia/ Físico/ Magnético	Archivador/ Computador		
Informes	Gerente/ Tesorero Pagador	Oficina de Gerencia/ Físico/ Magnético	Archivador/ Computador		
Contrato	Tesorero Pagador	Oficina de Gerencia/ Físico/ Magnético	Archivador/ Computador		
Recibo de pago	Tesorero Pagador	Oficina Contable/ Físico/ Magnético	Archivador/ Computador		
Registro presupuestal	Tesorero Pagador	Oficina Contable/ Físico/ Magnético	Archivador/ Computador		
Pólizas	Tesorero Pagador	Oficina de Gerencia/ Físico/ Magnético	Archivador/ Computador		

PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN DIRECTA.

1. OBJETIVO.

Dirección: Calle 3 # 4 - 92 Tel: 2881138
emspuroviraes@hotmail.com

La contratación directa se aplica en los casos de urgencia de manifiesta, contrato de empréstitos y contratos interadministrativos, que implican el señalamiento de la causal que se invoca, la determinación del objeto a contratar, la consideración del presupuesto para la contratación y las condiciones que se exigirán a los proponentes si las hubiera, la indicación del lugar en donde se podrán consultar los estudios y documentos previos, así como los contratos de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión, y de arrendamiento, entre otros.

2. RESPONSABLE.

El responsable de la aplicación eficaz de este procedimiento es del Gerente.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

Contratación Directa: Es aquella que se presenta por situaciones especiales que no hacen posible el proceso licitatorio, y cuando el objeto del contrato contiene necesidades técnicas específicas, cuando el costo de los bienes o servicios es demasiado reducido y no justifica un proceso licitatorio y cuando suceden actos imprevistos que implican la acción oportuna de las autoridades.

Oferta: Son los bienes y servicios que son ofrecidos a la Administración de acuerdo a las necesidades y precios del mercado, de acuerdo a las reglamentaciones vigentes.

Contrato: Se trata del acuerdo entre dos o más partes, mediante el cual se obligan los contratantes a dar, hacer o no hacer alguna cosa, que vienen especificadas claramente en el mismo.

4. DESCRIPCIÓN.

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Elaboración de Justificación o Estudio de Conveniencia: Se procede a realizar la justificación de la contratación o el estudio de conveniencia del proceso de contratación directa.	Dependencias
2	Solicitud de CDP: Se elabora la solicitud del Certificado de Disponibilidad Presupuestal y se envía a la Gerencia para su aprobación y autorización.	Dependencias
3	Entrega de CDP: El funcionario encargado elabora el Certificado de Disponibilidad Presupuestal y se entrega al solicitante.	Tesorero - Pagador
4	Indagación de Cotizaciones: El Gerente o a quien delegue esta facultad realizara las cotizaciones mediante oficio escrito o en	Gerente



	forma verbal, de los elementos o bienes a contratar (Obra, bien o servicio), de conformidad a la justificación o estudio de conveniencia y oportunidad elaborado con anterioridad.	
4	Elaboración del Contrato: El contrato deberá elaborarse teniendo en cuenta la minuta publicada con el pliego definitivo de condiciones y la oferta presentada por el contratista.	Tesorero - Pagador
5	Perfeccionamiento del Contrato: Debe realizarse por el ordenador del gasto y contratista adjudicatario y se debe realizar el pago de estampillas o impuestos que haya lugar.	Tesorero - Pagador Contratista
6	Registro Presupuestal: Deben efectuarse las apropiaciones presupuestales pertinentes, a favor del adjudicatario y por el valor de la adjudicación.	Tesorero - Pagador
7	Aprobación de Garantías: El contratista deberá allegar la garantía única de cumplimiento en las condiciones requeridas en el contrato.	Tesorero - Pagador
8	Revisión de Carpeta de Proceso: Se procede a revisar que la carpeta del proceso cuente con toda la documentación exigida.	Tesorero - Pagador
9	Acta de Terminación: Después de entregado a satisfacción el bien o servicio el supervisor o interventor realizará acta de terminación del contrato.	Contratista/ Supervisor
10	Archivo: Al ya tener revisada la carpeta se archiva para su seguridad y conservación.	Tesorero - Pagador

5. CONTROL DE REGISTROS.

NOMBRE	ALMACENAMIENTO		PROTECCIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
	RESPONSABLE	LUGAR Y FORMA DE ARCHIVO			
Documentos Soportes	Tesorero - Pagador	Oficina de Gerencia/ Físico/Magnético	Archivador/ Computador	De acuerdo a las Tablas de Retención Documental	Copia de Seguridad y Archivo de la Empresa
Oficios	Tesorero - Pagador	Oficina de Gerencia/ Físico/ Magnético	Archivador/ Computador		
Certificado de Disponibilidad Presupuestal	Tesorero - Pagador	Oficina Contable/ Físico/ Magnético	Archivador/ Computador		
Cotizaciones	Gerente/ Tesorero - Pagador	Oficina de Gerencia/ Físico/ Magnético	Archivador/ Computador		



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.



Contrato	Tesorero - Pagador	Oficina de Gerencia/ Físico/ Magnético	Archivador/ Computador		
Recibo de pago	Tesorero - Pagador	Oficina Contable/ Físico/ Magnético	Archivador/ Computador		
Registro presupuestal	Tesorero - Pagador	Oficina Contable/ Físico/ Magnético	Archivador/ Computador		
Pólizas	Tesorero - Pagador	Oficina de Gerencia/ Físico/ Magnético	Archivador/ Computador		

➤ **PROCESO GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS**

Dirección: Calle 3 # 4 - 92 Tel: 2881138
emspuroviraesp@hotmail.com

PROCEDIMIENTO INVENTARIO Y MANEJO DE RECURSOS FÍSICOS.

1. OBJETIVO.

Determinar los pasos a seguir para la realización de la toma física del inventario y saber cuál es el manejo de todos los bienes de la Empresa de Servicios Públicos EMSPUROVIRA E.S.P.

2. RESPONSABLE.

El responsable de la aplicación eficaz de este procedimiento es del Almacenista, PQRS.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

Inventario: Es una relación detallada, ordenada y valorada de los elementos que componen el patrimonio de una empresa o persona en un momento determinado. Antes, los inventarios se realizaban por medio físico (se escribían en un papel). Es detallada porque se especifican las características de cada uno de los elementos que integran el patrimonio. Es ordenada porque agrupa los elementos patrimoniales en sus cuentas correspondientes y las cuentas en sus masas patrimoniales. Es valorada porque se expresa el valor de cada elemento patrimonial en unidades monetarias.

Bienes Muebles: Son aquellos que pueden trasladarse fácilmente de un lugar a otro, manteniendo su integridad y la del inmueble en el que se hallen depositados. Los bienes muebles, por oposición a los bienes inmuebles, son todos aquellos bienes personales depositados en estancias que son transportables, pero que uno no suele llevar consigo. Esto incluye, pero no se limita, a los elementos decorativos de una vivienda.

Bienes Inmuebles: Se consideran inmuebles todos aquellos bienes considerados bienes raíces, por tener de común la circunstancia de estar íntimamente ligados al suelo, unidos de modo inseparable, física o jurídicamente, al terreno, tales como las parcelas, urbanizadas o no, casas, naves industriales, o sea, las llamadas fincas, en definitiva, que son bienes imposibles de trasladar o separar del suelo sin ocasionar daños a los mismos, porque forman parte del terreno o están anclados a él.

Recursos Físicos: Son todos los bienes tangibles, en poder de la empresa, que son susceptibles de ser utilizados para el logro de los objetivos de la misma.

Ejemplos de recursos físicos son:

Bienes inmuebles: oficinas, galpones, terrenos, campos, etc.

Maquinaria

Automóviles y Camiones

Insumos para la producción: materiales, químicos.

Material de oficina: computadoras, escritorios, muebles, impresoras, teléfonos.

Productos terminados: disponibles para la venta o almacenados.

4. DESCRIPCIÓN.

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Creación de la Necesidad: Se recibe por parte del área financiera la disponibilidad presupuestal donde se identifica la necesidad.	Tesorería
2	Elaboración de Orden de Suministro: De acuerdo con la necesidad identificada se realiza la orden de suministro y se firma por la Gerencia.	Almacenista
3	Recibo de Factura de Compra: Una vez contratado el suministro del bien o equipo con apego a las normas de contratación, se procede a recibirlo mediante una factura y un acta de recibo y entrega.	Almacenista
4	Entrada de Almacén: Se procede a realizar la entrada de almacén al Software o bases de datos de acuerdo a la factura de venta.	Almacenista
5	Elaboración de Orden de Entrega: Se recibe por parte de la Gerencia la orden de entrega de los elementos, se codifica y se entrega a las dependencias que los requieran, mediante un formato, debidamente firmado.	Almacenista
6	Salida de Almacén: Como se tiene que entregar los elementos y bienes se realiza la salida en el Software o bases de datos y su correspondiente firma por parte de quien entrega, quien recibe y quien autoriza.	Almacenista
6	Uso de Bienes y Entrega de Paz y Salvo: Todos los trabajadores a quienes se les entreguen recursos físicos y tecnológicos para cumplir su función administrativa deben manejarlos y usarlos con austeridad y responsabilidad, y al momento de la dejación del cargo o terminación del contrato, deben hacer entrega de los mismos en iguales condiciones en que los recibieron o en las condiciones que se encuentren por el uso normal, a la Gerencia, quien para el efecto otorgará un paz y salvo con el cual el funcionario o contratista podrá cobrar su liquidación. Se exceptúan los elementos legalmente establecidos como de consumo.	Almacenista
7	Pérdida o Hurto de Elementos y Bienes: La pérdida o el hurto de elementos físicos que se encuentren bajo el manejo de los trabajadores, será responsabilidad exclusiva de los mismos, quienes deberán devolverlos en iguales condiciones en que se extraviaron. Se exceptúan los casos de fuerza mayor o caso fortuito.	Almacenista
8	Deterioro, Daño u Extravió de Elementos y Bienes: Cuando un elemento o equipo sufra algún deterioro o daño o se extravíe, el trabajador que tenga a cargo su manejo, debe dar aviso inmediato a	Almacenista



	la Gerencia, quien se encargará de remplazarlo, si es del caso, o tomará las medidas pertinentes para ponerlo en funcionamiento nuevamente o presentar las denuncias respectivas.	
9	Licencia de Operación de Computadores: Todos los computadores y demás equipos que adquiera la Empresa y que requieran de licencia de operación, deben contar con su respectivo software. NOTA. Ningún trabajador podrá manipular internamente un equipo de oficina o instalar en el programas o software si la autorización expresa y escrita del Gerente.	Almacenista
10	Manejos de Oficinas: Al finalizar la jornada laboral, todos los equipos de oficina, focos de luz o lámparas, deben ser apagados y desconectados para el ahorro en el consumo de energía y evitar descargas eléctricas sobre los mismos.	Trabajadores
11	Manejo de Vehículos y Maquinaria: Los vehículos y maquinaria de propiedad o que se encuentren en comodato de la Empresa de Servicios Públicos, solo pueden ser conducidos por el Gerente, por el conductor u operarios legalmente designados para tal fin, o por el personal de la Empresa, autorizado por el Gerente. Los vehículos de propiedad de la Empresa o entregados a este en comodato, deben también generar un inventario detallando: Marca, Modelo, No de Placa, No de Chasis, No de Tarjeta de Propiedad, Seguros todo riesgo, SOAT, Fecha de Adquisición y Valor. NOTA. Si un vehículo o maquinaria de propiedad o en comodato de la Empresa que haya sido conducido u operado por una persona distinta a las descritas en el numeral anterior llegare a causar daños o perjuicios a un tercero, la Empresa no será responsable por los mismos.	Trabajadores Gerente
12	Manejo de Bienes Inmuebles: En cuanto a bienes inmuebles de propiedad de la Empresa, se realiza un inventario, detallando: Nombre del bien, Escritura Pública, No de Matrícula Inmobiliaria, Identificación Catastral, Ubicación, Destinación, Fecha de Adquisición y Valor de Compra.	Almacenista
13	Actualización de Inventarios: Se recibe las solicitudes de actualización de inventarios por parte de los trabajadores ya sea para la entrega de inventario personal o traslado. Cuando se trata de entrega de inventario personal el Almacenista se dirige al sitio y verifica que los elementos a entregar estén disponibles y realiza acta de entrega de bienes la cual es firmada por el trabajador que entrega y por el Almacenista. Cuando se trata de traslados el Almacenista realiza acta de traslado recogiendo la firma de quien hace entrega y de quien recibe. Se actualiza el inventario en la base de datos en Excel y Software con la información obtenida en el formato Inventario de bienes devolutivos y cada vez que se presenta una novedad ya sea compra de bienes, traslado, devolución etc.	Almacenista



	En caso que en la realización de inventario se detecte algún faltante de bienes se procede a realizar acta de faltante la cual firmada por el Almacenista y el trabajador responsable.	
--	--	--

5. CONTROL DE REGISTROS.

NOMBRE	ALMACENAMIENTO		PROTECCIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
	RESPONSABLE	LUGAR Y FORMA DE ARCHIVO			
Factura de Venta	Almacenista	Oficina de Gerencia/ Físico	Archivador	De acuerdo a las Tablas de Retención Documental	Copia de Seguridad y Archivo de la Empresa
Entrada de Almacén	Almacenista	Oficina de Gerencia/ Físico/ Magnético	Archivador/ Computador		
Salida de Almacén	Almacenista	Oficina de Gerencia/ Físico/ Magnético	Archivador/ Computador		
Formatos	Almacenista	Oficina de Gerencia/ Físico/ Magnético	Archivador/ Computador		
Actas	Almacenista	Oficina de Gerencia/ Físico/ Magnético	Archivador/ Computador		
Paz y Salvos	Almacenista	Oficina de Gerencia/ Físico/ Magnético	Archivador/ Computador		
Oficios	Almacenista	Oficina de Gerencia/ Físico/ Magnético	Archivador/ Computador		
Inventarios	Almacenista	Oficina de Gerencia/ Físico/ Magnético	Archivador/ Computador		

PROCEDIMIENTO BAJA DE BIENES.

1. OBJETIVO.

Llevar el control de los bienes de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira EMSPUROVIRA E.S.P.

2. RESPONSABLE.

El responsable de la aplicación eficaz de este procedimiento es del Gerente y el Almacenista.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

Baja de Bienes Muebles: La baja de bienes muebles es el Procedimiento Administrativo mediante el cual la Empresa de Servicios Públicos, decide retirar definitivamente un bien mueble de sus activos. Se perfecciona mediante el Acto Administrativo que la ordena, y en consecuencia se debe realizar su descargue de los inventarios y de los registros contables y su retiro físico, previo el cumplimiento de los requisitos establecidos para cada caso.

Bienes Servibles: Son aquellos bienes muebles que se encuentren en buenas condiciones, pero que la Entidad no los requiere para el normal desarrollo de sus funciones o aquellos bienes muebles que han cumplido su objetivo y pueden ser utilizados en otras áreas o dependencias.

Bienes Inservibles: Son aquellos bienes muebles que por su estado de desgaste total, deterioro u obsolescencia física o tecnológica, no son útiles para el servicio que deben prestar y tampoco es posible el uso o aprovechamiento de sus partes.

Baja de Bienes por Pérdida: Es el retiro definitivo del patrimonio de la Empresa de un bien mueble que estando en servicio o que encontrándose en almacén o en cualquier dependencia, ha desaparecido por hurto, incendio, terremoto o cualquier otro evento generado por fuerza mayor o caso fortuito, o que habiéndose exonerado de responsabilidad al cuentadante a través del proceso administrativo correspondiente o, estableciéndose su responsabilidad, se haya producido su pago o reposición.

Donación: Liberalidad de la Empresa de Servicios Públicos, para transferir gratuita e irrevocablemente un bien mueble de su propiedad a otra persona jurídica de derecho público, que lo acepta.

Destrucción de Bienes: Reducir a pedazos o a cenizas los bienes muebles objeto de la baja.

4. DESCRIPCIÓN.

Dirección: Calle 3 # 4 - 92 Tel: 2881138
emspuroviraes@hotmail.com



PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Recibo de Solicitud: El trabajador envía una solicitud al Gerente, donde indica que el bien o elemento, no se encuentra en buen estado y no está en buenas condiciones para seguir realizando su función.	Trabajadores
2	Informe de Bienes Muebles Objeto de Baja: El Gerente o el Almacenista, elaborará, consolidará y pondrá a disposición de los responsables de las demás dependencias la información de los bienes muebles objeto de baja que podrán ser utilizados total o parcialmente en otras dependencias, para que hagan las correspondientes solicitudes de traspaso de los bienes muebles.	Gerente Almacenista
3	Solicitud de Concepto Técnico: El Gerente o Almacenista, solicitará a la dependencia competente un concepto técnico sobre los bienes muebles que van a ser objeto de baja y certificación de que los bienes muebles no son necesarios en ninguna dependencia de la Empresa. El Almacenista, coordinará la elaboración de un concepto técnico escrito, dirigido al Comité de Bajas.	Gerente Almacenista
4	Estudio y Evaluación del Comité Evaluador de Bajas: El Comité Evaluador de Bajas estudiará y evaluará el informe y por medio de un acta motivada, emitirá concepto recomendando la autorización o rechazo de la baja de bienes muebles sometidos a su consideración y el destino que se debe dar a los bienes muebles objeto de la baja.	Comité de Bajas
5	Elaboración de Acto Administrativo: Con base en el acta suscrita por el Comité Evaluador de Bajas, se elaborará y expedirá un Acto Administrativo en el cual se autorizará o rechaza las bajas recomendadas y se determinará el destino de los bienes muebles dados de baja.	Gerente Almacenista
6	Actualización de Inventarios: El Almacenista con base en el Acto Administrativo en el que se autorizan o rechazan las bajas, procederá a actualizar los inventarios, ante los bienes muebles dados de baja e incluirá copia en la correspondiente carpeta de inventarios e incorporará la información requerida en los informes de inventarios. Una vez efectuado el procedimiento de desmantelamiento, venta, destrucción de bienes muebles, según el caso, el trabajador encargado de administrar los inventarios en la Empresa, mediante acta detallada hará y formalizará la entrega física de los bienes muebles dados de baja.	Almacenista
7	Actualización Contable: El Contador o quien realice esta función procederá a registrar el valor de las bajas en los respectivos informe contables.	Contador

5. CONTROL DE REGISTROS.



NOMBRE	ALMACENAMIENTO		PROTECCIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
	RESPONSABLE	LUGAR Y FORMA DE ARCHIVO			
Oficios	Almacenista	Oficina de Gerencia/ Físico	Archivador	De acuerdo a las Tablas de Retención Documental	Copia de Seguridad y Archivo de la Empresa
Informes	Gerente/ Almacenista	Oficina de Gerencia/ Físico/ Magnético	Archivador/ Computador		
Conceptos Técnicos	Gerente/ Almacenista/ Contador	Oficina de Gerencia/ Físico/ Magnético	Archivador/ Computador		
Actas	Almacenista	Oficina de Gerencia/ Físico/ Magnético	Archivador/ Computador		
Actos Administrat ivos	Almacenista	Oficina de Gerencia/ Físico/ Magnético	Archivador/ Computador		
Inventarios	Almacenista	Oficina de Gerencia/ Físico/ Magnético	Archivador/ Computador		

PROCEDIMIENTO DE ENTRADAS DE ALMACÉN.

1. OBJETIVO.

Registrar en el sistema la nueva adquisición de bienes para el beneficio de la Empresa de Servicios Públicos, ya sean elementos de consumo o elementos devolutivos, para

Dirección: Calle 3 # 4 - 92 Tel: 2881138
emspuroviraes@hotmail.com

poder satisfacer las necesidades a cada una de nuestras dependencias.

2. RESPONSABLE.

El responsable de la aplicación eficaz de este procedimiento es del Almacenista.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

Entrada de Almacén: Es el documento que garantiza el ingreso de la mercancía a la empresa; y con él se genera la creación de nueva información en el sistema, identificando la existencia de cada producto.

Bienes Muebles: Son aquellos que pueden trasladarse fácilmente de un lugar a otro, manteniendo su integridad y la del inmueble en el que se hallen depositados. Los bienes muebles, por oposición a los bienes inmuebles, son todos aquellos bienes personales depositados en estancias que son transportables, pero que uno no suele llevar consigo. Esto incluye, pero no se limita, a los elementos decorativos de una vivienda.

Bienes Inmuebles: Se consideran inmuebles todos aquellos bienes considerados bienes raíces, por tener de común la circunstancia de estar íntimamente ligados al suelo, unidos de modo inseparable, física o jurídicamente, al terreno, tales como las parcelas, urbanizadas o no, casas, naves industriales, o sea, las llamadas fincas, en definitiva, que son bienes imposibles de trasladar o separar del suelo sin ocasionar daños a los mismos, porque forman parte del terreno o están anclados a él.

Recursos Físicos: Son todos los bienes tangibles, en poder de la empresa, que son susceptibles de ser utilizados para el logro de los objetivos de la misma.

Ejemplos de recursos físicos son:

Bienes inmuebles: oficinas, galpones, terrenos, campos, etc.

Maquinaria

Automóviles y Camiones

Insumos para la producción: materiales, químicos.

Material de oficina: computadoras, escritorios, muebles, impresoras, teléfonos.

Productos terminados: disponibles para la venta o almacenados.

4. DESCRIPCIÓN.

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Recibo de Factura de Compra: Una vez contratado el suministro del bien o equipo con apego a las normas de contratación, se	Almacenista



	procede a recibirlo mediante una solicitud de disponibilidad, orden de suministro y factura.	
2	Verificación de Factura y Orden de Suministro: Se procede a revisar que lo que se encuentra en la orden de suministro sea igual a lo factura, si se presenta alguna inconsistencia se debe informar al proveedor. Nota. La Factura debe llevar la aceptación o visto bueno del supervisor.	Almacenista Gerente
3	Verificación de Cantidades y Estado de Elementos y Bienes: Cuando llegan los elementos a la Empresa, se verifican las cantidades y estado de los bienes adquiridos.	Almacenista Supervisor de Contrato
4	Entrada de Almacén: Se procede a realizar la entrada de almacén al Software de la Empresa de acuerdo a la factura de venta y orden de suministro. Por otro lado se debe coordinar con la dependencia de contabilidad para definir la línea contable e impuestos nacionales, que se requieran, y así finalizar la entrada de los elementos al almacén.	Almacenista Contador

5. CONTROL DE REGISTROS.

NOMBRE	ALMACENAMIENTO		PROTECCIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
	RESPONSABLE	LUGAR Y FORMA DE ARCHIVO			
Factura de Venta	Almacenista	Oficina de Gerencia/ Físico	Archivador	De acuerdo a las Tablas de Retención Documental	Copia de Seguridad y Archivo de la Empresa
Orden de suministro	Almacenista	Oficina de Gerencia/ Físico/ Magnético	Archivador/ Computador		
Entrada de Almacén	Almacenista	Oficina de Gerencia/ Físico/ Magnético	Archivador/ Computador		

PROCEDIMIENTO DE SALIDAS DE ALMACÉN.

1. OBJETIVO.

Proveer los elementos necesarios para el buen funcionamiento de cada una de las dependencias de la Empresa de Servicios Públicos, con el fin de que estas puedan realizar sus actividades sin ningún tropiezo y registrar en el sistema la salida de los mismos.

2. RESPONSABLE.

El responsable de la aplicación eficaz de este procedimiento es del Almacenista.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

Salida de Almacén: Documento indispensable para el registro de salida de mercancías del almacén.

Bienes Muebles: Son aquellos que pueden trasladarse fácilmente de un lugar a otro, manteniendo su integridad y la del inmueble en el que se hallen depositados. Los bienes muebles, por oposición a los bienes inmuebles, son todos aquellos bienes personales depositados en estancias que son transportables, pero que uno no suele llevar consigo. Esto incluye, pero no se limita, a los elementos decorativos de una vivienda.

Bienes Inmuebles: Se consideran inmuebles todos aquellos bienes considerados bienes raíces, por tener de común la circunstancia de estar íntimamente ligados al suelo, unidos de modo inseparable, física o jurídicamente, al terreno, tales como las parcelas, urbanizadas o no, casas, naves industriales, o sea, las llamadas fincas, en definitiva, que son bienes imposibles de trasladar o separar del suelo sin ocasionar daños a los mismos, porque forman parte del terreno o están anclados a él.

Recursos Físicos: Son todos los bienes tangibles, en poder de la empresa, que son susceptibles de ser utilizados para el logro de los objetivos de la misma.

Ejemplos de recursos físicos son:

Bienes inmuebles: oficinas, galpones, terrenos, campos, etc.

Maquinaria

Automóviles y Camiones

Insumos para la producción: materiales, químicos.

Material de oficina: computadoras, escritorios, muebles, impresoras, teléfonos.

Productos terminados: disponibles para la venta o almacenados.

4. DESCRIPCIÓN.

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
------	-----------	-------------



1	Almacenamiento de Elementos y Bienes: Se guarda los elementos en bodega o almacén para su custodia.	Almacenista
2	Proceso de Entrega: Si es por donación o contrato de comodato se pasa primero a la Junta Directiva para su autorización y se elabora el contrato de soporte.	Almacenista Supervisor de Contrato
3	Entrega de Elementos: Se suscribe por medio de un orden de entrega donde se hace la entrega física de los elementos.	Almacenista
4	Elaboración de Salida de Almacén: Se clasifica y organiza los elementos y bienes y se elabora en el sistema el documento de salida.	Almacenista
5	Revisión de Salida de Almacén: Se revisa la salida de almacén y posteriormente se procede a su archivo.	Almacenista

5. CONTROL DE REGISTROS.

NOMBRE	ALMACENAMIENTO		PROTECCIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
	RESPONSABLE	LUGAR Y FORMA DE ARCHIVO			
Oficios	Almacenista	Oficina de Gerencia/ Físico	Archivador	De acuerdo a las Tablas de Retención Documental	Copia de Seguridad y Archivo de la Empresa
Orden de Entrega	Almacenista	Oficina de Gerencia/ Físico/ Magnético	Archivador/ Computador		
Salida de Almacén	Almacenista	Oficina de Gerencia/ Físico/ Magnético	Archivador/ Computador		

PROCEDIMIENTO DE ADQUISICIÓN DE PÓLIZAS Y SEGUROS.

1. OBJETIVO.

Proteger y asegurar los servidores públicos, trabajadores oficiales y el patrimonio de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios EMSPUROVIRA E.S.P.

2. RESPONSABLE.

El responsable de la aplicación eficaz de este procedimiento es del Almacenista.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

SOAT: Seguro Obligatorio de Accidente de Tránsito (Carros y Motos).

Póliza de Manejo: Seguro de manejo o de cumplimiento, el cual tiene por objeto garantizar la correcta administración de los bienes, fondos o valores que se confían a los empleados públicos o particulares.

Póliza a Todo Riesgo: Seguro que ampara las pérdidas y/o daños materiales que sufran los bienes de propiedad de la Empresa, o bajo su responsabilidad, tenencia o control y en general, los recibidos a cualquier título y/o por los que tenga algún interés asegurable.

4. DESCRIPCIÓN.

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Revisión de Seguros y Pólizas: Se revisan las pólizas y seguros para determinar si están próximas a su vencimiento.	Almacenista
2	Solicitud de Proceso de Contratación: Después de verificar con anticipación (3 meses), se solicita a la Gerencia que inicie el proceso de contratación para la adquisición de las nuevas pólizas y seguros para los bienes de la Empresa, de acuerdo al oficio que el Almacenista envíe con respecto a los seguros.	Gerente Almacenista
3	Contratación Adjudicada: Al ya finalizar el proceso de contratación se contacta con el contratista ganador para proceder a adquirir las pólizas y seguros antes de su vencimiento.	Almacenista
4	Adquisición de Pólizas y Seguros: Se procede a la obtención de pólizas y seguros y se entrega a cada funcionario o trabajador responsable del vehículo y archivo de las pólizas de manejo y seguros de vida.	Almacenista
5	Pago de Pólizas y Seguros: Se envía la cuenta de cobro y demás documentos que sean requisito para la elaboración de cuentas al área financiera y que estos realicen la obligación de pago y giro presupuestal.	Tesorero - Pagador



5. CONTROL DE REGISTROS.

NOMBRE	ALMACENAMIENTO		PROTECCIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
	RESPONSABLE	LUGAR Y FORMA DE ARCHIVO			
Seguros y Pólizas	Almacenista	Oficina de Gerencia/ Físico	Archivador	De acuerdo a las Tablas de Retención Documental	Copia de Seguridad y Archivo de la Empresa
Proceso de Contratación	Gerente Almacenista	Oficina de Gerencia/ Físico/ Magnético	Archivador/ Computador		
Contrato	Almacenista	Oficina de Gerencia/ Físico/ Magnético	Archivador/ Computador		
Giro presupuestal	Tesorero - Pagador	Oficina Contable/ Físico/ Magnético	Archivador/ Computador		

➤ PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN, ORGANIZACIÓN Y CUSTODIA DE LOS ARCHIVOS.

1. OBJETIVO.

Describir la metodología para la recepción, organización y custodia de los archivos de gestión en el archivo central de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios EMSPUROVIRA E.S.P.

2. RESPONSABLE.

El responsable de la aplicación eficaz de este procedimiento es del Técnico Administrativo (Atención al Usuario y Recaudo).

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

Archivo: Conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, su forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada, en el transcurso de su gestión.

Archivo Central: Agrupa documentos transferidos por los distintos archivos de gestión de la entidad respectiva, cuya consulta no es tan frecuente pero que siguen teniendo vigencia y son objeto de consulta por las propias oficinas y particulares en general.

Archivo Histórico: A él se transfieren desde el archivo central los documentos de archivo de conservación permanente.

Ciclo Vital del Documento: Etapas sucesivas por las que atraviesan los documentos desde su producción o recepción en la oficina y su conservación temporal, hasta su eliminación o integración a un archivo permanente.

Comité de Archivo: Grupo asesor de la alta dirección, responsable de definir las políticas, los programas de trabajo y la toma de decisiones en los procesos administrativos y técnicos de los archivos.

Conservación de Documentos: Conjunto de medidas correctivas o preventivas, adoptadas para garantizar la integridad física y funcional de los documentos de archivo, sin alterar su contenido.

Consulta de Documentos: Acceso a un documento o grupo de documentos con el fin de conocer la información que contienen.

Tabla de Retención Documental: Instrumento archivístico esencial que permite la racionalización de la producción documental y la institucionalización del ciclo vital de los documentos en los archivos de gestión, central, e histórico de las entidades, estas, deben ser elaboradas y adoptadas para la implementación del Programa de Gestión

documental, siguiendo las etapas y demás aspectos contemplados en el Acuerdo AGN 039 de 2002.

4. DESCRIPCIÓN.

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Recibo de Transferencias Documentales: El encargado del archivo central recibe de las dependencias, las transferencias documentales primarias en las unidades de conservación (carpetas, cajas,) las cuales son enviadas con un oficio remisario y con el formato Único de Inventario Documental.	Atención al Usuario y Recaudo
2	Verificación de Documentación: Verificar que la documentación enviada corresponda a lo relacionado en el formato Único de Inventario Documental y/o en el oficio remisario, escogiendo una muestra selectiva de la documentación recibida. Si no es consistente devuelve la documentación a la dependencia remisoria para que corrija.	Atención al Usuario y Recaudo
3	Organización de Caja en el Archivo Central: Se organiza los archivos en cajas para garantizar su conservación y las rotula de acuerdo a la dependencia a la que pertenecen y especificando la documentación que contienen y posteriormente organizan las cajas en los estantes.	Atención al Usuario y Recaudo

5. CONTROL DE REGISTROS.

NOMBRE	ALMACENAMIENTO		PROTECCIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
	RESPONSABLE	LUGAR Y FORMA DE ARCHIVO			
Oficios	Atención al Usuario y Recaudo	Oficina de Gerencia/ Físico	Archivador	De acuerdo a las Tablas de Retención Documental	Copia de Seguridad y Archivo de la Empresa
Formatos	Atención al Usuario y Recaudo	Oficina de Gerencia/ Físico	Archivador		

PROCEDIMIENTO DE CONSULTA DE DOCUMENTOS EN EL ARCHIVO.

1. OBJETIVO.

Describir la metodología para la consulta de los documentos en el archivo central de la Empresa de Servicios Públicos.

Dirección: Calle 3 # 4 - 92 Tel: 2881138
emspuroviraesp@hotmail.com

2. RESPONSABLE.

El responsable de la aplicación eficaz de este procedimiento es de la Técnico Administrativo (Atención al Usuario y Recaudo).

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

Archivo: Conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, su forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada, en el transcurso de su gestión.

Archivo Central: Agrupa documentos transferidos por los distintos archivos de gestión de la entidad respectiva, cuya consulta no es tan frecuente pero que siguen teniendo vigencia y son objeto de consulta por las propias oficinas y particulares en general.

Archivo Histórico: A él se transfieren desde el archivo central los documentos de archivo de conservación permanente.

Ciclo Vital del Documento: Etapas sucesivas por las que atraviesan los documentos desde su producción o recepción en la oficina y su conservación temporal, hasta su eliminación o integración a un archivo permanente.

Comité de Archivo: Grupo asesor de la alta dirección, responsable de definir las políticas, los programas de trabajo y la toma de decisiones en los procesos administrativos y técnicos de los archivos.

Conservación de Documentos: Conjunto de medidas correctivas o preventivas, adoptadas para garantizar la integridad física y funcional de los documentos de archivo, sin alterar su contenido.

Consulta de Documentos: Acceso a un documento o grupo de documentos con el fin de conocer la información que contienen.

Tabla de Retención Documental: Instrumento archivístico esencial que permite la racionalización de la producción documental y la institucionalización del ciclo vital de los documentos en los archivos de gestión, central, e histórico de las entidades, estas, deben ser elaboradas y adoptadas para la implementación del Programa de Gestión documental, siguiendo las etapas y demás aspectos contemplados en el Acuerdo AGN 039 de 2002.



4. DESCRIPCIÓN.

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Recepción de Solicitud: Se recepciona la solicitud escrita para la consulta de documentos bajo custodia en el Archivo Central. Si la solicitud es presentada por un usuario interno de la Empresa, se debe presentar firmada por el Jefe de la Dependencia a la que pertenece el solicitante y dirigida ya sea al responsable del archivo central.	Dependencias Empresa
2	Recepción de la Solicitud Externa: Cuando la solicitud de consulta es presentada por usuarios externos se debe presentar dirigida al Jefe de la dependencia de la Empresa.	Atención al Usuario y Recaudo
3	Revisión de Solicitud: Se revisa la solicitud y procede a buscar el documento solicitado en las estanterías del archivo central, y responde por oficio la solicitud, anexando copia del documento solicitado en caso que si se encuentre en el archivo central. NOTA: Los oficios de respuesta a las solicitudes deben ser firmados por los Jefes de las dependencias, dependiendo a quien va dirigida la solicitud presentada por los usuarios.	Dependencias Empresa
4	Préstamo de Documentos Originales: Al recibir la solicitud de préstamo de documentos originales, el encargado del archivo los entrega mediante oficio realizando en el mismo la relación de los documentos prestados y el encargado de archivo registra el préstamo de los documentos en una base de datos en Excel, en la cual se registra el documento prestado y el nombre del solicitante entre otros aspectos.	Atención al Usuario y Recaudo
5	Recibo de Documentos Originales: Una vez que el usuario devuelve el documento original prestado, el encargado del archivo, procede a descargarlo en el la base de datos en Excel, donde registró el préstamo y a guardar el documento en su sitio de ubicación.	Atención al Usuario y Recaudo

5. CONTROL DE REGISTROS.

NOMBRE	ALMACENAMIENTO	PROTECCIÓN	DISPOSICIÓN
--------	----------------	------------	-------------



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.



	RESPONSABLE	LUGAR Y FORMA DE ARCHIVO		TIEMPO DE RETENCIÓN	
Oficios	Atención al Usuario y Recaudo	Oficina de Gerencia/ Físico	Archivador	De acuerdo a las Tablas de Retención Documental	Copia de Seguridad y Archivo de la Empresa
Bases de datos	Atención al Usuario y Recaudo	Oficina de Gerencia/ Magnético	Computador		

PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES RECIBIDAS.

1. OBJETIVO.

Dirección: Calle 3 # 4 - 92 Tel: 2881138
emspuroviraesp@hotmail.com

Gestionar toda la correspondencia recibida por la Empresa de Servicios Públicos, mediante el ingreso y registro de la información de los documentos en el libro radicador y base de datos, con el fin de ejercer un control y seguimiento.

2. RESPONSABLE.

El responsable de la aplicación eficaz de este procedimiento es del Técnico Administrativo (Atención al Usuario y Recaudo).

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

Archivo: Conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, su forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada, en el transcurso de su gestión.

Archivo Central: Agrupa documentos transferidos por los distintos archivos de gestión de la entidad respectiva, cuya consulta no es tan frecuente pero que siguen teniendo vigencia y son objeto de consulta por las propias oficinas y particulares en general.

Archivo Histórico: A él se transfieren desde el archivo central los documentos de archivo de conservación permanente.

Ciclo Vital del Documento: Etapas sucesivas por las que atraviesan los documentos desde su producción o recepción en la oficina y su conservación temporal, hasta su eliminación o integración a un archivo permanente.

Comunicaciones Oficiales: Son todas aquellas recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado.

Comité de Archivo: Grupo asesor de la alta dirección, responsable de definir las políticas, los programas de trabajo y la toma de decisiones en los procesos administrativos y técnicos de los archivos.

Conservación de Documentos: Conjunto de medidas correctivas o preventivas, adoptadas para garantizar la integridad física y funcional de los documentos de archivo, sin alterar su contenido.

Consulta de Documentos: Acceso a un documento o grupo de documentos con el fin de conocer la información que contienen.



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.



Tabla de Retención Documental: Instrumento archivístico esencial que permite la racionalización de la producción documental y la institucionalización del ciclo vital de los documentos en los archivos de gestión, central, e histórico de las entidades, estas, deben ser elaboradas y adoptadas para la implementación del Programa de Gestión documental, siguiendo las etapas y demás aspectos contemplados en el Acuerdo AGN 039 de 2002.

4. DESCRIPCIÓN.

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Recepción de Comunicaciones: Se recibe y revisa (verificar firma, dirección, número de anexos, etc.) todos los documentos originales y copia que ingresen a la Empresa de Servicios Públicos.	Atención al Usuario
2	Sello de Recibido: Se pone el sello de recibido de la Empresa de Servicios Públicos.	Atención al Usuario
3	Revisión de Correspondencia: Se abre la correspondencia para saber a qué dependencia va dirigida.	Atención al Usuario
4	Radicación en Dependencias: Se asigna un número consecutivo a las comunicaciones recibidas o producidas por la Empresa, 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.	Atención al Usuario
5	Plazos de Correspondencia: Se genera el reporte en el libro radiador y base de datos de la fecha de contestación o de vencimiento del documento.	Atención al Usuario
6	Entrega de Correspondencia: Al ya verificar y haber revisado la correspondencia, se procede a entregar a la dependencia correspondiente.	Atención al Usuario
7	Firma de Libro Radicador: Firma en el libro radicador quien recibe inicialmente la correspondencia y a quien se le entrega la correspondencia para cada dependencia.	Atención al Usuario

5. CONTROL DE REGISTROS.

NOMBRE	ALMACENAMIENTO	PROTECCIÓN	DISPOSICIÓN
--------	----------------	------------	-------------

Dirección: Calle 3 # 4 - 92 Tel: 2881138
emspuroviraesp@hotmail.com



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.



	RESPONSABLE	LUGAR Y FORMA DE ARCHIVO		TIEMPO DE RETENCIÓN	
Correspondencia	A quien se le entregue	Oficina de Gerencia/ Físico	Archivador	De acuerdo a las Tablas de Retención Documental	Copia de Seguridad y Archivo de la Empresa
Libro radicador	Atención al Usuario	Oficina de Gerencia/ Físico	Archivador		

PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES ENVIADAS.

1. OBJETIVO.

Dirección: Calle 3 # 4 - 92 Tel: 2881138
emspuroviraesp@hotmail.com

Gestionar la correspondencia de envío entre dependencias y la enviada por la Empresa de Servicios Públicos, al Municipio, Departamento o Nación (personas naturales y/o jurídicas), mediante el ingreso y registro de la información de los documentos por medio del libro radicator y bases de datos , con el fin de ejercer un control sobre ésta.

2. RESPONSABLE.

El responsable de la aplicación eficaz de este procedimiento es del Técnico Administrativo (Atención al Usuario y Recaudo).

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

Archivo: Conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, su forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada, en el transcurso de su gestión.

Archivo Central: Agrupa documentos transferidos por los distintos archivos de gestión de la entidad respectiva, cuya consulta no es tan frecuente pero que siguen teniendo vigencia y son objeto de consulta por las propias oficinas y particulares en general.

Archivo Histórico: A él se transfieren desde el archivo central los documentos de archivo de conservación permanente.

Ciclo Vital del Documento: Etapas sucesivas por las que atraviesan los documentos desde su producción o recepción en la oficina y su conservación temporal, hasta su eliminación o integración a un archivo permanente.

Comunicaciones Oficiales: Son todas aquellas recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado.

Comité de Archivo: Grupo asesor de la alta dirección, responsable de definir las políticas, los programas de trabajo y la toma de decisiones en los procesos administrativos y técnicos de los archivos.

Conservación de Documentos: Conjunto de medidas correctivas o preventivas, adoptadas para garantizar la integridad física y funcional de los documentos de archivo, sin alterar su contenido.

Consulta de Documentos: Acceso a un documento o grupo de documentos con el fin



de conocer la información que contienen.

Tabla de Retención Documental: Instrumento archivístico esencial que permite la racionalización de la producción documental y la institucionalización del ciclo vital de los documentos en los archivos de gestión, central, e histórico de las entidades, estas, deben ser elaboradas y adoptadas para la implementación del Programa de Gestión documental, siguiendo las etapas y demás aspectos contemplados en el Acuerdo AGN 039 de 2002.

4. DESCRIPCIÓN.

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Recepción de Comunicaciones: Cada dependencia de la Empresa envía la correspondencia con original y copia y la radica al Técnico Administrativo de PQRS.	Dependencias de la Empresa
2	Libro Radicador: Se radica en el libro radicador de envío de correspondencia interna, registrando la fecha de recibido, el destinatario, No de guía, ciudad y remitente (Nombre de la dependencia) y devuelve la copia al remitente en la cual registra el No de guía y le establece un sello indicando la fecha y hora de recibo.	Atención al Usuario
3	Entrega de Correspondencia: Se entrega la correspondencia y guía original a la empresa de mensajería, adicional se realiza la respectiva entrega de la respuesta personalmente, cuando estas son para comunidad del municipio y se registra la salida en el Libro radicador de las comunicaciones internamente y se deja evidencia de la comunicación entregada a su destinatario final.	Atención al Usuario

5. CONTROL DE REGISTROS.

NOMBRE	ALMACENAMIENTO		PROTECCIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
	RESPONSABLE	LUGAR Y FORMA DE ARCHIVO			
Correspondencia	Atención al Usuario y Recaudo	Oficina de Gerencia/ Físico	Archivador	De acuerdo a las Tablas de Retención Documental	Copia de Seguridad y Archivo de la Empresa

PROCEDIMIENTO DE DISPOSICIÓN FINAL DE LOS DOCUMENTOS.

1. OBJETIVO.

Establecer la metodología para realizar la transferencia desde el archivo central de la Empresa de Servicios Públicos al archivo histórico y para la eliminación de documentos.

Dirección: Calle 3 # 4 - 92 Tel: 2881138
emspuroviraesp@hotmail.com

2. RESPONSABLE.

El responsable de la aplicación eficaz de este procedimiento es del Técnico Administrativo (Atención al Usuario y Recaudo).

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

Archivo: Conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, su forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada, en el transcurso de su gestión.

Archivo Central: Agrupa documentos transferidos por los distintos archivos de gestión de la entidad respectiva, cuya consulta no es tan frecuente pero que siguen teniendo vigencia y son objeto de consulta por las propias oficinas y particulares en general.

Archivo Histórico: A él se transfieren desde el archivo central los documentos de archivo de conservación permanente.

Ciclo Vital del Documento: Etapas sucesivas por las que atraviesan los documentos desde su producción o recepción en la oficina y su conservación temporal, hasta su eliminación o integración a un archivo permanente.

Comunicaciones Oficiales: Son todas aquellas recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado.

Comité de Archivo: Grupo asesor de la alta dirección, responsable de definir las políticas, los programas de trabajo y la toma de decisiones en los procesos administrativos y técnicos de los archivos.

Conservación de Documentos: Conjunto de medidas correctivas o preventivas, adoptadas para garantizar la integridad física y funcional de los documentos de archivo, sin alterar su contenido.

Consulta de Documentos: Acceso a un documento o grupo de documentos con el fin de conocer la información que contienen.

Tabla de Retención Documental: Instrumento archivístico esencial que permite la racionalización de la producción documental y la institucionalización del ciclo vital de los documentos en los archivos de gestión, central, e histórico de las entidades, estas,

Dirección: Calle 3 # 4 - 92 Tel: 2881138
emspuroviraes@hotmail.com

deben ser elaboradas y adoptadas para la implementación del Programa de Gestión documental, siguiendo las etapas y demás aspectos contemplados en el Acuerdo AGN 039 de 2002.

4. DESCRIPCIÓN.

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Identificación de Documentación: Se identifica los documentos, de acuerdo a las tablas de retención documental, para determinar si ya han cumplido el tiempo de permanencia en el archivo central.	Atención al Usuario y Recaudo
2	Selección y Clasificación de Archivos: Se selecciona y clasifica los archivos que han cumplido el tiempo de permanencia en el archivo central, para transferirlos al archivo histórico o eliminarlos, de acuerdo a lo establecido en las tablas de retención documental.	Atención al Usuario y Recaudo
3	Envío al Comité de Archivo: Se envía al Comité de Archivo, mediante oficio la relación de los documentos a eliminar para que los revisen y lo aprueben o realicen las observaciones pertinentes.	Atención al Usuario y Recaudo
4	Reunión Comité de Archivo: El comité de archivo se reúne y analiza la relación de los documentos a eliminar, confronta con las tablas de retención documental y normatividad vigente y si está correcta la relación de los documentos aprueba eliminación de los mismos.	Comité de Archivo
5	Acta de Comité de Archivo: El encargado del Archivo Central realiza el Acta de eliminación de documentos, en la cual registra los documentos a eliminar y de manera conjunta con el Comité de archivo realiza la destrucción de los documentos.	Comité de Archivo
6	Transferencias de Archivos: Para las transferencias del archivo central al archivo histórico el encargado del archivo, diligencia el Formato Único de Inventario Documental y los transfiere debidamente organizados en cajas al Archivo Histórico mediante oficio, copia del Formato Único de Inventario Documental y Acta de transferencia la cual es firmada tanto por el responsable de entregar como por el responsable de recibir los documentos en el Archivo Histórico.	Atención al Usuario y Recaudo
7	Recepción de Documentos en Archivo Histórico: El encargado del Archivo Histórico recepciona los documentos y verifica que correspondan a lo relacionado en el Formato Único de Inventario Documental y procede a su organización en el archivo Histórico y los ingresa en una base de datos en Excel.	Atención al Usuario y Recaudo

5. CONTROL DE REGISTROS.

NOMBRE	ALMACENAMIENTO	PROTECCIÓN	DISPOSICIÓN
--------	----------------	------------	-------------

Dirección: Calle 3 # 4 - 92 Tel: 2881138
emspuroviraes@hotmail.com



	RESPONSABLE	LUGAR Y FORMA DE ARCHIVO		TIEMPO DE RETENCIÓN	
Documentos	Atención al Usuario y Recaudo	Oficina de Gerencia/ Físico	Archivador	De acuerdo a las Tablas de Retención Documental	Copia de Seguridad y Archivo de la Empresa
Actas	Atención al Usuario y Recaudo	Oficina de Gerencia/ Físico/Magnético	Archivador/ Computador		
Formatos	Atención al Usuario y Recaudo	Oficina de Gerencia/ Físico/Magnético	Archivador/ Computador		

PROCEDIMIENTO DE VENTANILLA ÚNICA.

1. OBJETIVO.

Recepcionar, tramitar y distribuir los documentos que se emitan e ingresan a la Empresa de Servicios Públicos.

2. RESPONSABLE.

El responsable de la aplicación eficaz de este procedimiento es del Técnico Administrativo (Atención al Usuario y Recaudo).

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

Documento: Es aquel que se elabora dentro de la Empresa y en los formatos y plantillas definidos por la misma.

Recepción: Se reciben, verifican y radican los documentos físicos y electrónicos, internos y externos, remitidos por personas naturales o jurídicas.

Radicación: Procedimiento por el cual, se asigna un número consecutivo, a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío. Esto con el propósito de oficializar un trámite o cumplir con los términos de vencimiento que establece la ley y que se cuenta a partir del día siguiente a la radicación del documento.

Correspondencia Interna: Comunicación de carácter documental que se recibe o se distribuye dentro de las dependencias.

Correspondencia Externa: Comunicación de carácter documental que se recibe o se distribuye a otras entidades.

Reparto: Consiste en transportar los documentos desde la Oficina de correspondencia hasta la dependencia del destinatario; La Oficina de correspondencia hasta la entidad destinataria; De la dependencia que emite el documento hasta su destino.

4. DESCRIPCIÓN.

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Recibo de Correspondencia: Se recibe por parte de mensajería externa y mensajería interna la correspondencia.	Atención al Usuario



	Nota: La correspondencia sellada con sobres, cajas, bolsas, etc., debe ser abierta para entregarla.	
2	Verificación de Correspondencia: Verificar el contenido, la entidad o persona que lo envía, fecha, a quien va dirigido, asunto, términos, cantidad de folios, anexos, soportes, etc.	Atención al Usuario
3	Radicación de Correspondencia: Se asigna un número consecutivo, dejando constancia de la fecha, hora de recibo y firma de quien recibe el documento en el mismo y los entrega al remitente. Igualmente se radica en el libro radicador, con el número de consecutivo, el nombre de la entidad o persona remitente, consecutivos o códigos de radicación de la entidad que lo emite, nombre de quien firma, asunto, numero de folios, anexos (Si aplica) y área a la cual se va a ser entrega.	Atención al Usuario
4	Clasificación de Correspondencia: Externa, es decir todo lo que ingresa a la Empresa, ya sea de personas naturales, jurídicas y empresas públicas. Interna, todo lo que se genera en la Empresa, para ser enviada a personales naturales, jurídicas empresas públicas.	Atención al Usuario
5	Distribución de Correspondencia: Se clasifica la correspondencia de acuerdo a la importancia y prontitud del asunto y áreas a distribuir la correspondencia. Por otro lado se registra en el libro radicador de correspondencia con el número de consecutivo, dependencia que lo envía, nombre de quien firma, asunto, número de folios, anexos (Si aplica), se hace firmar el formato de quien recibe la correspondencia y se entrega la misma.	Atención al Usuario

5. CONTROL DE REGISTROS.

NOMBRE	ALMACENAMIENTO		PROTECCIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
	RESPONSABLE	LUGAR Y FORMA DE ARCHIVO			
Libro Radicador	Atención al Usuario y Recaudo	Oficina de Gerencia/ Físico/Magnético	Archivador/ Computador	De acuerdo a las Tablas de Retención Documental	Copia de Seguridad y Archivo de la Empresa

PROCEDIMIENTO DE TRÁMITE DE RECIBO DE PQRS.

1. OBJETIVO.

Recepcionar, tramitar y distribuir las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes que ingresan a la Empresa de Servicios Públicos, para dar su correspondiente solución y satisfacción del cliente.

Dirección: Calle 3 # 4 - 92 Tel: 2881138
emspuroviraesp@hotmail.com

2. RESPONSABLE.

El responsable de la aplicación eficaz de este procedimiento es del Almacenista, PQRS.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

Documento: Es aquel que se elabora dentro de la Empresa y en los formatos y plantillas definidos por la misma.

Recepción: Se reciben, verifican y radican los documentos físicos y electrónicos, internos y externos, remitidos por personas naturales o jurídicas.

Radicación: Procedimiento por el cual, se asigna un número consecutivo, a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío. Esto con el propósito de oficializar un trámite o cumplir con los términos de vencimiento que establece la ley y que se cuenta a partir del día siguiente a la radicación del documento.

Correspondencia Interna: Comunicación de carácter documental que se recibe o se distribuye dentro de las dependencias.

Correspondencia Externa: Comunicación de carácter documental que se recibe o se distribuye a otras entidades.

Reparto: Consiste en transportar los documentos desde la Oficina de correspondencia hasta la dependencia del destinatario; La Oficina de correspondencia hasta la entidad destinataria; De la dependencia que emite el documento hasta su destino.

4. DESCRIPCIÓN.

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Recibo de Correspondencia: Se recibe por parte de la comunidad las correspondientes peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.	Almacenista, PQRS



2	Verificación de Correspondencia: Verificar el contenido, la entidad o persona que lo envía, fecha, a quien va dirigido, asunto, términos, cantidad de folios, anexos, soportes, etc.	Almacenista, PQRS
3	Registro de información en Software: Se procede a registrar la petición queja, reclamo o sugerencia en el software.	Almacenista, PQRS
4	Impresión de Registro de PQRS: Se imprime el documento con la información suministrada por el usuario y se realiza posterior entrega al área operativa y facturación.	Almacenista, PQRS
5	Verificación de PQRS por el área encargada: Si es responsabilidad del área operativa se realiza la visita al usuario para verificar la PQRS y si es del área de facturación verifica en el software la situación de la PQRS recibida.	Supervisor Operativo Atención al Usuario y Recaudo
6	Recibo de Registro del Reclamo: Después de la verificación correspondiente de cada caso se recibe el registro del reclamo con las observaciones pertinentes y se procede a descargar del software.	Almacenista, PQRS
7	Registro en Base de datos: Se registran los PQRS en la base de datos dispuestas por el área de PQRS, para ser enviadas mediante informe al SUI y demás entidades de control.	Almacenista, PQRS
8	Archivo: Después de cerrada la queja se proceda a archivar copia de los respectivos documentos a la hoja de vida del usuario de la empresa.	Atención al Usuario y Recaudo

5. CONTROL DE REGISTROS.

NOMBRE	ALMACENAMIENTO		PROTECCIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
	RESPONSABLE	LUGAR Y FORMA DE ARCHIVO			
Oficios	Atención al Usuario y Recaudo	Oficina de Gerencia/ Físico/Magnético	Archivador/ Computador	De acuerdo a las Tablas de Retención Documental	Copia de Seguridad y Archivo de la Empresa
Registro de Reclamos, Quejas y Recursos	Atención al Usuario y Recaudo	Oficina de Gerencia/ Físico/Magnético	Archivador/ Computador		

PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN Y CONTROL

➤ PROCESO DE CONTROL INTERNO DE LA GESTIÓN

PROCEDIMIENTO DE ASESORÍAS Y ACOMPAÑAMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL.

1. OBJETIVO.

Dirección: Calle 3 # 4 - 92 Tel: 2881138
emspuroviraesp@hotmail.com

Velar por la continuidad y mejoramiento de los procesos administrativos, asesorando a la Alta Dirección, a las dependencias y/o procesos, mediante la sugerencia de mejores prácticas administrativas para el logro de los objetivos institucionales.

2. RESPONSABLE.

El responsable de la aplicación eficaz de este procedimiento es del Jefe de Control Interno.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

Gestión: Es el conjunto de acciones y actividades coordinadas para dirigir y controlar una entidad, involucra la toma de decisiones orientada a cumplir la misión institucional. La gestión parte del direccionamiento estratégico que involucra la misión, la visión, las políticas y objetivos, los planes, las metas y la asignación de los recursos para obtener los resultados en la forma más eficiente y eficaz posible. Este proceso dinámico y permanente se lleva a cabo mediante la toma de decisiones la cual se apoya en los flujos de información, el control, la evaluación, el análisis de datos y la cultura organizacional.

Asesoría: Brindar el apoyo necesario a las personas que así lo requiriesen para que puedan desarrollar diferentes actividades, motivos de la consulta y finalmente, a través del trabajo que la asesoría en cuestión le brinde, poder lograr la comprensión de diferentes situaciones en las cuales se halla la persona o institución que solicita asesoría, judiciales, económicas, políticas, financieras, inmobiliarias, entre otras.

Deficiencia: Hace referencia a cualquier elemento, cosa o situación que no sea perfecta o que posea algún tipo de imperfección. La deficiencia o la cualidad de ser deficiente significan que un elemento, una persona o una situación determinada no son completamente eficientes, por lo cual son erróneas o malogradas.

Solución: Es un término que tradicionalmente se usa en diversos contextos, aunque su definición más general y popular habla de la respuesta positiva a un problema, duda o dificultad que un individuo dará a una problemática que se sucede.

4. DESCRIPCIÓN.

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Planeación de la Asesoría: Se define el objetivo y el alcance de la asesoría o el acompañamiento.	Jefe de Control Interno



2	Análisis de la Situación: Se analiza la situación crítica observada o planteada y se analiza frente a la situación actual y la confronta frente a las funciones, procesos y normas vigentes.	Jefe de Control Interno
3	Entrega de Asesorías: Se brinda la asesoría y el apoyo a la dependencia que lo requirió, con base en las alternativas de solución planteadas.	Jefe de Control Interno
4	Informes: Cuando se considere necesario, se redactaran documentos sobre la situación y las recomendaciones pertinentes, dentro de los cuales estarían: - Acta de Asesoría. - Acciones de Mejoramiento.	Jefe de Control Interno

5. CONTROL DE REGISTROS.

NOMBRE	ALMACENAMIENTO		PROTECCIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
	RESPONSABLE	LUGAR Y FORMA DE ARCHIVO			
Plan de Asesorías	Jefe de Control Interno	Oficina de Control Interno/Físico/Magnético	Archivador/Computador	De acuerdo a las Tablas de Retención Documental	Copia de Seguridad y Archivo de la Empresa
Informes	Jefe de Control Interno	Oficina de Control Interno/Físico/Magnético	Archivador/Computador		
Oficios	Jefe de Control Interno	Oficina de Control Interno/Físico/Magnético	Archivador/Computador		

PROCEDIMIENTO DE FOMENTO DE LA CULTURA DEL AUTOCONTROL.

1. OBJETIVO.

Proponer herramientas e instrumentos orientados a sensibilizar e interiorizar el ejercicio de Autocontrol y Autoevaluación como un hábito de mejoramiento personal y organizacional.

2. RESPONSABLE.

Dirección: Calle 3 # 4 - 92 Tel: 2881138
emspuroviraes@hotmail.com

El responsable de la aplicación eficaz de este procedimiento es del Jefe de Control Interno.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

Control: Conformado por acciones o mecanismos definidos para prevenir o reducir el impacto de los eventos que ponen en riesgo la adecuada ejecución de los procesos.

Indicadores: Son mecanismos que permiten controlar el comportamiento de los factores Críticos en la ejecución de los procesos y planes.

MECI Modelo Estándar de Control Interno: Proporciona la estructura básica para evaluar la estrategia, la gestión y los propios mecanismos de evaluación del proceso administrativo y Aunque promueve una estructura uniforme, se adapta a las necesidades específicas de cada entidad, a sus objetivos, estructura, tamaño, procesos y servicios que suministran.

Mesas de Autocontrol: Acompañamiento que efectúa la Oficina de Control Interno, a las dependencias de la entidad en la autoevaluación y control de su gestión.

Procesos de Control: Conjunto de acciones o mecanismos definidos para prevenir o reducir el impacto de los eventos que ponen en riesgo la adecuada ejecución de los procesos, requeridos para el logro de los objetivos de la entidad.

Autoevaluación: Contiene dos elementos: la Autoevaluación del Control y la Autoevaluación de la Gestión, los cuales permiten a la entidad misma, identificar aquellos procesos que no tienen un correcto funcionamiento en su interior

4. DESCRIPCIÓN.

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Identificación de Debilidades: Analizar el informe ejecutivo anual de Sistema de Control Interno e identificar las debilidades que afectan la cultura del autocontrol y autoevaluación y genera un diagnóstico.	Jefe de Control Interno



2	Elaboración de Plan de Trabajo: Seleccionar los mecanismos más efectivos que permitan sensibilizar, capacitar y divulgar la cultura del control.	Jefe de Control Interno
3	Elaboración de Material Didáctico: Elaborar herramientas que se utilizaran para desarrollar la estrategia de fomento de la cultura de control (presentaciones, mensajes, encuestas, folletos, boletines, tips, entre otros).	Jefe de Control Interno
4	Ejecución de Actividades: Desarrollar estrategias mediante la ejecución de las actividades programadas en el Plan de trabajo y difusión del material.	Jefe de Control Interno

5. CONTROL DE REGISTROS.

NOMBRE	ALMACENAMIENTO		PROTECCIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
	RESPONSABLE	LUGAR Y FORMA DE ARCHIVO			
Informes	Jefe de Control Interno	Oficina de Control Interno/Físico/Magnético	Archivador/Computador	De acuerdo a las Tablas de Retención Documental	Copia de Seguridad y Archivo de la Empresa
Plan de Trabajo	Jefe de Control Interno	Oficina de Control Interno/Físico/Magnético	Archivador/Computador		
Presentaciones y Material didáctico	Jefe de Control Interno	Oficina de Control Interno/Físico/Magnético	Archivador/Computador		
Lista de Asistencia	Jefe de Control Interno	Oficina de Control Interno/Físico/Magnético	Archivador/Computador		

PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS.

1. OBJETIVO.

Establecer directrices para programar y ejecutar las auditorías internas, con el fin de verificar la eficiencia, eficacia y efectividad de los Sistemas de Control Interno.

2. RESPONSABLE.

El responsable de la aplicación eficaz de este procedimiento es del Jefe de Control Interno.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

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

Auditado: Proceso o dependencia auditada.

Auditor: Persona capacitada con las competencias y habilidades requeridas que se designa, para revisar, examinar y evaluar los resultados de la gestión de una dependencia, con el propósito de informar acerca de ella, realizando las observaciones y recomendaciones pertinentes para mejorar su eficacia y eficiencia en su desempeño.

MECI Modelo Estándar de Control Interno: Proporciona la estructura básica para evaluar la estrategia, la gestión y los propios mecanismos de evaluación del proceso administrativo y Aunque promueve una estructura uniforme, se adapta a las necesidades específicas de cada entidad, a sus objetivos, estructura, tamaño, procesos y servicios que suministran.

Evidencia de Auditoría: Registros, declaraciones de hecho u otra información que son relevantes para los criterios de auditoría, que son verificables y conllevan a un hallazgo.

Hallazgo: Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de la auditoría.

4. DESCRIPCIÓN.

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Programación de Auditorías Internas: El Jefe de Control Interno realiza la programación de auditorías teniendo en cuenta el estado e importancia de los procesos.	Jefe de Control Interno



	Luego de determinar el área, proceso o actividad que será auditada se analiza la normatividad relativa al tema, leyes, decretos, resoluciones estatutos, reglamentos, etc. Se estudian las operaciones, la dinámica, actividades y la organización de estas, controles internos, la consistencia o debilidades de ellas y evaluar su utilidad y conveniencia.	
2	Plan de Auditorías: El jefe de Control Interno realiza el Plan de Auditorías según en el formato “Plan de Auditoría Interna para cada uno de los procesos, teniendo en cuenta el programa de auditorías.	Jefe de Control Interno
3	Revisión de Plan de Auditorías: El Comité revisa y realiza los ajustes al Plan de Auditoría Interna y lo aprueba divulgándolo al personal involucrado.	Comité de Control Interno
4	Revisión de Documentación: Se solicita al responsable del proceso, información relacionada con el proceso a auditar incluyendo la normatividad legal aplicable. Se Preparan las listas de chequeo diligenciando el formato, “Lista de Verificación” de tal forma que permita cumplir los objetivos y el alcance definidos en el Plan de Auditoría Interna.	Jefe de Control Interno
5	Reunión de Apertura: EL jefe de Control Interno coordina la reunión de apertura con los responsables de proceso y trabajadores del proceso auditado. En la reunión de apertura se exponen los siguientes temas: - Presentación del Equipo Auditor. - Explicación de la metodología de trabajo para realizar la Auditoría. - Objetivo de la Auditoría. - Horarios para las entrevistas y reuniones. - Disponibilidad de recursos. - Fecha y hora de reunión de cierre.	Jefe de Control Interno Líderes de Procesos Trabajadores
6	Entrevistas: El jefe de Control Interno, recolecta evidencias del funcionamiento con el Plan de Auditoría definido; realiza entrevistas a los funcionarios y trabajadores de los procesos auditados diligenciando el formato “Lista de Verificación” y confronta la entrevista con la forma como ejecutan las actividades.	Jefe de Control Interno
7	Revisión de Hallazgos: El Jefe de Control Interno de acuerdo con las evidencias objetivas encontradas definen los hallazgos y observaciones.	Jefe de Control Interno
8	Reunión de Cierre: El Jefe de Control Interno realiza la reunión de cierre con los líderes de procesos, funcionarios y trabajadores de los procesos auditados. En la reunión de cierre se tratan los siguientes temas: - Informar y validar a los líderes del proceso sobre las oportunidades de mejora y los hallazgos encontrada	Dependencias



9	Informe de Auditoría: El jefe de Control Interno elabora el “Informe de Auditoría Interna con las observaciones, y conclusiones, de la respectiva auditoría, el cual es entregado a cada líder de proceso en la fecha acordada para que se tomen las acciones pertinentes y se envía una copia al Gerente para su estudio y evaluación.	Jefe de Control Interno
10	Evaluación de Desempeño: El Jefe de Control Interno verifica si las recomendaciones formuladas se implementaron al interior de los procesos u operaciones de las diferentes áreas responsables de ejecutarlas. Evalúa las mejoras o impactos positivos o la utilidad en la implementación de dichas recomendaciones e informar de los resultados a la Alta Dirección y al responsable del proceso. Se revisa el Programa de Auditoría Interna para introducir mejoras para la vigencia siguiente.	Jefe de Control Interno

5. CONTROL DE REGISTROS.

NOMBRE	ALMACENAMIENTO		PROTECCIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
	RESPONSABLE	LUGAR Y FORMA DE ARCHIVO			
Programa de Auditorías	Jefe de Control Interno	Oficina de Control Interno/Físico/Magnético	Archivador/Computador	De acuerdo a las Tablas de Retención Documental	Copia de Seguridad y Archivo de la Empresa
Plan de Auditorías	Jefe de Control Interno	Oficina de Control Interno/Físico/Magnético	Archivador/Computador		
Actas	Jefe de Control Interno	Oficina de Control Interno/Físico/Magnético	Archivador/Computador		
Informes	Jefe de Control Interno	Oficina de Control Interno/Físico/Magnético	Archivador/Computador		
Lista de Verificación	Jefe de Control Interno	Oficina de Control Interno/Físico/Magnético	Archivador/Computador		
Evaluación de Auditorías	Jefe de Control Interno	Oficina de Control Interno/Físico/Magnético	Archivador/Computador		

PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE PLANES DE MEJORAMIENTO.

1. OBJETIVO.

Este procedimiento tiene por objeto establecer los lineamientos básicos para la elaboración de los planes de mejoramiento Institucional, por proceso o individual que son responsabilidad de cada líder del respectivo proceso, dentro del componente planes de mejoramiento del subsistema control de evaluación del Sistema de Control Interno.

Dirección: Calle 3 # 4 - 92 Tel: 2881138
emspuroviraesp@hotmail.com

2. RESPONSABLE.

El responsable de la aplicación eficaz de este procedimiento es del Jefe de Control Interno.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

Planes de Mejoramiento: Elemento de control, que contiene los planes administrativos con las acciones de mejoramiento que a nivel de los procesos y de las áreas responsables dentro de la organización pública, deben adelantarse para fortalecer su desempeño y funcionamiento, en procura de las metas y resultados que garantizan el cumplimiento de los objetivos de la Entidad en su conjunto.

Entes de Control: Son las diferentes entidades que mediante mandato legal ejercen vigilancia y control sobre la Empresa de Servicios Públicos. (Contraloría General de la Nación, Procuraduría General de la Nación, Concejo, entre otras).

Controles: Es un mecanismo preventivo y correctivo adoptado por las administraciones, que permiten la oportuna detección y corrección de desviaciones, ineficiencias o incongruencias en el curso de la formulación, instrumentación, ejecución y evaluación de las acciones, con el propósito de procurar el cumplimiento de la normatividad que las rige, y las estrategias, políticas, objetivos, metas y asignación de recursos.

Indicadores: Son mecanismos que permiten controlar el comportamiento de los factores Críticos en la ejecución de los procesos y planes.

MECI Modelo Estándar de Control Interno: Proporciona la estructura básica para evaluar la estrategia, la gestión y los propios mecanismos de evaluación del proceso administrativo y Aunque promueve una estructura uniforme, se adapta a las necesidades específicas de cada entidad, a sus objetivos, estructura, tamaño, procesos y servicios que suministran.

Mapa de Riesgos: Matriz en la que se presentan los eventos particulares que pueden amenazar el logro de la función de la entidad pública, con efectos desfavorables para sus grupos de interés, a partir de los cuales se analizan los agentes generadores de las causas y los efectos que puedan presentar, planteando acciones de mejoramiento.

4. DESCRIPCIÓN.



PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Socialización de Formatos: Socializar y suministrar los formatos para el diligenciamiento de los planes de mejoramiento por procesos a los líderes de cada proceso.	Jefe de Control Interno
2	Identificación de Debilidades: Identificar claramente las observaciones y/o las debilidades que se pretenden subsanar respecto del proceso específico, analizando las causas de su ocurrencia.	Dependencias de la Empresa
3	Definición de Objetivos y Responsabilidades del Plan: Definir el objetivo general y los objetivos específicos del Plan de Mejoramiento Funcional, así mismo se debe dejar establecido las responsabilidades de la alta dirección en su ejecución.	Dependencias de la Empresa
4	Definición de Áreas Críticas: Identificar claramente a que análisis de proceso, actividades o áreas críticas corresponde la observación efectuada y registrar sus denominaciones. Establecer los responsables para la ejecución de las acciones programadas, quienes realizarán también, la medición de su cumplimiento y los recursos necesarios.	Dependencias de la Empresa
5	Diligenciamiento Formato Plan de Mejoramiento: Diligenciar el Formato del Plan de Mejoramiento, teniendo los siguientes procesos en cuenta: - Consignar las observaciones surgidas en cada proceso de evaluación, así como las acciones a implementar para subsanar las observaciones efectuadas. - Definir y consignar las acciones a implementar para subsanar las observaciones efectuadas al proceso.	Dependencias de la Empresa
6	Suscripción del Plan de Mejoramiento: Suscribir el Plan de Mejoramiento, el cual deberá presentarse en los plazos que determine la Oficina de Control Interno.	Dependencias de la Empresa

5. CONTROL DE REGISTROS.

NOMBRE	ALMACENAMIENTO		PROTECCIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
	RESPONSABLE	LUGAR Y FORMA DE ARCHIVO			



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.



Lista de Asistencia	Jefe de Control Interno	Oficina de Control Interno/Físico/Magnético	Archivador / Computador	De acuerdo a las Tablas de Retención Documental	Copia de Seguridad y Archivo de la Empresa
Actas	Jefe de Control Interno	Oficina de Control Interno/Físico/Magnético	Archivador / Computador		
Informes	Jefe de Control Interno	Oficina de Control Interno/Físico/Magnético	Archivador / Computador		
Formato	Jefe de Control Interno	Oficina de Control Interno/Físico/Magnético	Archivador / Computador		
Plan de Mejoramiento	Jefe de Control Interno	Oficina de Control Interno/Físico/Magnético	Archivador / Computador		

PROCEDIMIENTO DE RELACIÓN CON ENTES EXTERNOS.

1. OBJETIVO.

Dar cumplimiento a la norma y/o solicitudes de los entes externos y oficina de control interno.

Dirección: Calle 3 # 4 - 92 Tel: 2881138
emspuroviraesp@hotmail.com

2. RESPONSABLE.

El responsable de la aplicación eficaz de este procedimiento es del jefe de Control Interno.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

Entes de Control: Son las diferentes entidades que mediante mandato legal ejercen vigilancia y control sobre la Empresa de Servicios Públicos. (Contraloría General de la Nación, Procuraduría General de la Nación, Concejo, entre otras).

Controles: Es un mecanismo preventivo y correctivo adoptado por las administraciones, que permiten la oportuna detección y corrección de desviaciones, ineficiencias o incongruencias en el curso de la formulación, instrumentación, ejecución y evaluación de las acciones, con el propósito de procurar el cumplimiento de la normatividad que las rige, y las estrategias, políticas, objetivos, metas y asignación de recursos.

Indicadores: Son mecanismos que permiten controlar el comportamiento de los factores Críticos en la ejecución de los procesos y planes.

MECI Modelo Estándar de Control Interno: Proporciona la estructura básica para evaluar la estrategia, la gestión y los propios mecanismos de evaluación del proceso administrativo y Aunque promueve una estructura uniforme, se adapta a las necesidades específicas de cada entidad, a sus objetivos, estructura, tamaño, procesos y servicios que suministran.

Mapa de Riesgos: Matriz en la que se presentan los eventos particulares que pueden amenazar el logro de la función de la entidad pública, con efectos desfavorables para sus grupos de interés, a partir de los cuales se analizan los agentes generadores de las causas y los efectos que puedan presentar, planteando acciones de mejoramiento.

Planes de Mejoramiento: Es el conjunto de acciones que ha decidido adelantar el sujeto de control fiscal, tendientes a subsanar o corregir hallazgos negativos de orden administrativo que hayan sido identificados en ejercicio de la Auditoría, con el enfoque integral, con el fin de adecuar la gestión fiscal a los principios de economía, eficiencia, eficacia, equidad.

4. DESCRIPCIÓN.



PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Solicitud de Información: Se solicita información a la Empresa, relacionada con: - Respuestas a hallazgos dejados por el ente de control respectivo. - Requerimientos especiales. - Elaboración de Planes de mejoramiento. - Diligenciamiento de formatos.	Jefe de Control Interno
2	Recibo de Respuestas: Se reciben las respuestas de las solicitudes que se enviaron a las dependencias de la empresa.	Jefe de Control Interno
3	Revisión de Respuestas: Se revisa la información conforme a lo requerido por los entes de control y se prioriza las solicitudes delegando responsables para recopilar dicha información.	Jefe de Control Interno
4	Determinación de Dependencias Comprometidas: Acorde a lo que los entes solicitan, se determina que dependencias se encuentran comprometidas con la solicitud de información y se presenta al Gerente.	Jefe de Control Interno
5	Verificación de la Información: Se verifica la información, si no es la adecuada se proyecta oficio de retroalimentación o se coordina con el jefe de la dependencia para que suministren la información que realmente se debe entregar. Si es la información adecuada se anexa al informe de respuestas finales.	Jefe de Control Interno
6	Consolidación de Información: Se consolida la información conforme al requerimiento o la norma establecida por el ente de control. También se proyecta oficio remitiendo la información junto con los soportes para que sea firmado por el Gerente.	Jefe de Control Interno Dependencias de la Empresa
7	Envío de Información: Se envía toda la documentación requerida con sus respectivas firmas y soportes, ya revisados por la Oficina de Control Interno a los entes de control los cuales la solicitaron.	Dependencias de la Empresa

5. CONTROL DE REGISTROS.

NOMBRE	ALMACENAMIENTO		PROTECCIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
	RESPONSABLE	LUGAR Y FORMA DE ARCHIVO			



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.



Informes	Jefe de Control Interno	Oficina de Control Interno/Físico/Magnético	Archivador/Computador	De acuerdo a las Tablas de Retención Documental	Copia de Seguridad y Archivo de la Empresa
Oficios	Jefe de Control Interno	Oficina de Control Interno/Físico/Magnético	Archivador/Computador		
Documentos Soportes	Jefe de Control Interno	Oficina de Control Interno/Físico	Archivador		

PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS.

1. OBJETIVO.

Asesorar el proceso de identificación del riesgo institucional y con base a ellos realizar recomendaciones preventivas y/o correctivas con los responsables de los procesos.

Dirección: Calle 3 # 4 - 92 Tel: 2881138
emspuroviraes@hotmail.com

2. RESPONSABLE.

El responsable de la aplicación eficaz de este procedimiento es del Jefe de Control Interno.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

Riesgo: La posibilidad de que suceda algo que tendrá un impacto sobre los objetivos. Se lo mide en términos de consecuencias y probabilidades.

Identificación de Riesgos: El proceso mediante el cual se reconoce que existe un riesgo y se definen explícitamente sus causas y características.

Análisis De Riesgos: Estudio de los eventos que tienen efectos sobre la actividad de una entidad.

Control De Riesgos: La parte de administración de riesgos que involucra la implementación de políticas, estándares, procedimientos y cambios físicos para eliminar o minimizar los riesgos adversos.

Administración de Riesgos: Es el proceso continuo basado en el conocimiento, evaluación, manejo de los riesgos y sus impactos que mejora la toma de decisiones organizacionales.

Mapa de Riesgos: Representación gráfica de los resultados de un método sistemático y continuamente actualizado de detección, análisis y valoración de los riesgos laborales. Su objetivo es eliminar, reducir o asumir conscientemente los riesgos de la manera más eficaz, para eliminarlos, cuando ello sea posible, reducirlos en su caso, al menos, asumirlos conscientemente.

4. DESCRIPCIÓN.

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
------	-----------	-------------



1	Capacitación y Formación al Equipo de Trabajo: Capacitar al equipo de trabajo en la identificación y administración de riesgo en cada proceso.	Dependencias de la Empresa/ Jefe de Control Interno
2	Identificación de Riesgos: Identificar riesgos internos y externos existentes y potenciales que impidan el cumplimiento de los objetivos institucionales, así como las posibles causas y consecuencias de su ocurrencia. Diligenciar formato de identificación de riesgos.	Dependencias de la Empresa
3	Análisis de Riesgos: Analizar los riesgos de acuerdo al impacto y probabilidad de ocurrencia del mismo, clasificar y priorizar de acuerdo a la tabla de valoración contenida en la Guía de Administración de Riesgos del DAFP.	Dependencias de la Empresa
4	Control de Riesgo: Identificar y establecer el efecto de los controles existentes para mitigar el riesgo, valorar el riesgo ante dichos controles y establecer nuevas estrategias a implementar.	Dependencias de la Empresa/ Jefe de Control Interno
5	Mapa de Riesgo: Consolidar el mapa de riesgos de los procesos conforme al análisis de riesgos.	Dependencias de la Empresa/ Jefe de Control Interno
6	Elaboración Plan Manejo de Riesgo: Elaborar el Plan de Manejo de Riesgos, de tal forma que se logren identificar los controles, para prevenir o mitigar el impacto de los riesgos existentes.	Dependencias de la Empresa/ Jefe de Control Interno
7	Elaborar y Revisar Políticas de Administración de Riesgos: Elaborar y revisar las políticas de administración de riesgo, de acuerdo con la valoración de los mismos, de tal forma que sea posible la toma de decisiones adecuadas y fijar los Lineamientos de la Administración de riesgos.	Dependencias de la Empresa/ Jefe de Control Interno
8	Mapa de Riesgos: Consolidar el mapa de riesgos de la entidad y el Plan de Manejo del mismo.	Dependencias de la Empresa/ Jefe de Control Interno
9	Seguimiento: Realizar seguimiento a la implementación y ejecución de los compromisos adquiridos para el control de los riesgos identificados en el proceso. Por lo cual se debe enviar a los responsables de cada proceso el formato de seguimiento y monitoreo para su diligenciamiento, estableciendo acciones, resultados del periodo a evaluar y análisis de los resultados.	Dependencias de la Empresa/ Jefe de Control Interno Jefe de Control Interno
10	Verificación del Plan de Manejo de Riesgos: Adelantar las verificaciones sobre la marcha del Plan de Manejo de riesgos e	Dependencias de la Empresa/



	identificar las situaciones o factores que influyan en la aplicación de las acciones preventivas.	Jefe de Control Interno
11	Detección de Nuevos Riesgos: Coordinar con los jefes o responsables del Proceso la formulación del Plan de Manejo de Riesgos para incluir las acciones y combatir los nuevos riesgos identificados.	Dependencias de la Empresa/ Jefe de Control Interno
12	Elaborar Informe de Avance de Riesgos: Elaborar informe de avance en el manejo de riesgo, dando a conocer a los responsables de proceso, los resultados de verificación y/o monitoreo al cumplimiento de las acciones a seguir durante el trimestre.	Jefe de Control Interno

5. CONTROL DE REGISTROS.

NOMBRE	ALMACENAMIENTO		PROTECCIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
	RESPONSABLE	LUGAR Y FORMA DE ARCHIVO			
Listado	Jefe de Control Interno	Oficina de Control Interno/Físico/Magnético	Archivador/Computador	De acuerdo a las Tablas de Retención Documental	Copia de Seguridad y Archivo de la Empresa
Formatos	Jefe de Control Interno	Oficina de Control Interno/Físico/Magnético	Archivador/Computador		
Mapa de Riesgos	Jefe de Control Interno	Oficina de Control Interno/Físico/Magnético	Archivador/Computador		
Informes	Jefe de Control Interno	Oficina de Control Interno/Físico/Magnético	Archivador/Computador		

➤ **PROCESO DE CONTROL DISCIPLINARIO**

PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN DISCIPLINARIA ORDINARIA.

1. OBJETIVO.

Implementar de manera eficiente y dentro del marco legal y constitucional la instrucción y juzgamiento de las faltas disciplinarias que deban tramitarse por el procedimiento ordinario contemplado en el Código Disciplinario Único.

2. RESPONSABLE.

El responsable de la aplicación eficaz de este procedimiento es del Jefe de Control Interno.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

Acción Disciplinaria: Facultad que poseen la propia administración y todos los ciudadanos de acudir ante las autoridades competentes para que se adelanten las investigaciones y se impongan las sanciones legales, contra servidores públicos que hayan cometido una falta disciplinaria.

Actuación Administrativa: Labores y decisiones tomadas por la administración que tienen como fin cumplir el cometido estatal, satisfacer los derechos y prestar los servicios públicos.

Audiencia: Es el procedimiento mediante el cual se cita a los disciplinados a una rendir versión libre verbal o escrita sobre las circunstancias de la posible responsabilidad en la comisión de la falta.

Remisión: Es la acción mediante la cual se cursa al proceso ordinario los aspectos no regulados en el verbal.

Alegatos de Conclusión: Oportunidad procesal en la que el disciplinado o su apoderado manifiesta al operador disciplinario sus pretensiones acerca del contenido del fallo.

Amonestación Escrita: Sanción aplicable a los servidores públicos que hayan incurrido en faltas leves culposas, consistente en un llamado de atención que se le hace por escrito y el cual deberá incorporarse en su hoja de vida. Constituye antecedente disciplinario.



Antecedentes Disciplinarios: Sanciones disciplinarias ejecutoriadas que figuren en la hoja de vida del servidor público y en los organismos de control externo, que sirven de fundamento en procesos disciplinarios posteriores para graduar la sanción.

Archivo Definitivo: Decisión a través de la cual se termina el procedimiento disciplinario en cualquiera de sus etapas o al momento de evaluar la investigación, como consecuencia de encontrarse demostrada cualquiera de las siguientes causales contempladas en el artículo 73 de la Ley 734 de 2002.

4. DESCRIPCIÓN.

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Recepción de la Queja: Se recibe la queja, que procede de un particular o funcionario que denuncia la posible comisión de una falta disciplinaria, en la que se exponen los hechos de posible connotación disciplinaria.	Dependencias de la Empresa
2	Reparto de la Queja: El comité interno disciplinario se reúne y mediante acta realiza el reparto de los expedientes según la carga laboral de cada sustanciador de del comité.	Comité Disciplinario
3	Evaluación de la Queja: Se realiza evaluación de la queja, si es temeraria, falsa, irrelevante, basada en hechos de imposible ocurrencia o difusa e inconcreta, se produce Auto Inhibitorio o se inicia proceso el cual se puede concluir en archivo, en multa, inhabilidad o se realiza un llamado de atención. En caso de proceder la investigación disciplinaria se continúa con la siguiente etapa del proceso.	Comité Disciplinario y/o sustanciador designado
4	Revisión de Queja: Después de revisada la queja y si es procedente se inicia la etapa de indagación preliminar.	Sustanciador
5	Indagación Preliminar: Se realiza la indagación preliminar etapa opcional que se adelanta dentro del procedimiento ordinario, cuya finalidad es establecer la procedencia de la investigación disciplinaria, verificando la ocurrencia de la conducta, determinando si es constitutiva de falta disciplinaria o identificando e individualizando al autor de la misma.	Sustanciador
6	Periodo Probatorio: Se realiza el periodo probatorio donde se recaudan las pruebas para la indagación.	Sustanciador
7	Evaluación de la Indagación: Si practicadas las pruebas, se concluye que si hay falta disciplinaria se verifica si cumple con las hipótesis dispuestas en Código Disciplinario Único (CDU).; si cumple alguna de esas hipótesis se inicia procedimiento de Investigación Disciplinaria. Si no se comprueba la existencia de la falta disciplinaria se dicta el auto de archivo.	Sustanciador



8	Apertura de la Investigación Disciplinaria: Se realiza la etapa del procedimiento ordinario, adelantada cuando se encuentra identificado al posible autor o autores de la falta disciplinaria, cuyas finalidades son: - Verificar la ocurrencia de la conducta. - Determinar si es constitutiva de falta disciplinaria. - Esclarecer los motivos determinantes, las circunstancias de tiempo, modo y lugar en las que se cometió. - El perjuicio causado a la administración y la responsabilidad del investigado. Nota: En algunas ocasiones puede proceder la suspensión provisional del disciplinado art.157 y siguientes del CDU.	Sustanciador
9	Práctica de Pruebas: Se realiza la práctica de pruebas declaraciones, inspecciones, peritazgo o cualquier otro medio reconocido en el art. 50 de la Ley 1474 de 2011.	Sustanciador
10	Cierre de Investigación: Se realiza cierre de la investigación con un auto que señala la culminación de la etapa probatoria.	Sustanciador
11	Mérito para Pliego de Cargos: Se realiza la evaluación de la investigación una vez en firme el cierre de la investigación se evaluará lo recaudado con el fin de: Si no hay méritos para elevar cargos emitir auto de archivo. Si existe mérito para elevar cargos se verifica nuevamente si se cumplen los presupuestos del CDU. Si no se cumplen los presupuestos del CDU. se eleva el pliego de cargos y continúa en la siguiente actividad.	Sustanciador
12	Pliegos de cargos: Se realiza pliego de cargos que constituye la acusación directa que se hace en contra del disciplinado, con la cual ha de ser juzgado y sometido a un fallo, ya sea absolutorio o sancionatorio.	Sustanciador
13	Presentación de Descargos: El disciplinado o su defensor presentan escrito rindiendo descargos, en este pueden aportar y solicitar la práctica de pruebas.	Sustanciador
14	Negación de Pruebas: Si se presentan solicitud de pruebas estas deben ser pertinentes para el proceso, en caso de ser improcedentes se niega la práctica de pruebas promedio de auto.	Sustanciador
15	Práctica de Pruebas: Se realiza la práctica de pruebas declaraciones, inspecciones, peritazgo o cualquier otro medio reconocido en el art. 130 del CDU.	Sustanciador
16	Alegatos de Conclusión: Consiste en un periodo de 10 días para que los sujetos procesales presenten sus alegatos.	Investigado
17	Emisión de Fallo: Se realiza la emisión del fallo agotado el procedimiento ordinario se culmina con el fallo sancionatorio o absolutorio.	Sustanciador y/o comité



18	Recurso de Apelación: Si se presenta recurso de apelación se estudia si este procede, de ser así se concede y se envía el proceso a la segunda instancia que sería el Gerente. Si no procede el recurso de apelación el fallo queda ejecutoriado.	Comité Disciplinario Gerente
19	Ejecutoria de la Decisión: Se realiza ejecutoria de la decisión si no se presentan o no proceden recursos contra la decisión la misma queda en firme.	Comité Disciplinario
20	Segunda Instancia: Se envía a segunda instancia en caso de proceder el recurso de apelación.	Comité Disciplinario/ Gerente
21	Cumplimiento del Fallo: Se da cumplimiento al fallo y aplicación a la parte resolutoria del mismo, ya sea sancionatorio o absolutorio.	Comité Disciplinario

5. CONTROL DE REGISTROS.

NOMBRE	ALMACENAMIENTO		PROTECCIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
	RESPONSABLE	LUGAR Y FORMA DE ARCHIVO			
Oficios	Comité Disciplinario	Comité Disciplinario /Físico/Magnético	Archivador	De acuerdo a las Tablas de Retención Documental	Copia de Seguridad y Archivo de la Empresa
Queja	Comité Disciplinario	Comité Disciplinario /Físico	Archivador		
Pruebas	Comité Disciplinario	Comité Disciplinario /Físico/Magnético	Archivador/ Computador		
Auto	Comité Disciplinario	Comité Disciplinario /Físico/Magnético	Archivador/ Computador		
Informes	Comité Disciplinario	Comité Disciplinario /Físico/Magnético	Archivador/ Computador		
Pliego de cargos	Comité Disciplinario	Comité Disciplinario /Físico/Magnético	Archivador/ Computador		
Alegatos	Comité Disciplinario	Comité Disciplinario /Físico	Archivador		
Descargos	Comité Disciplinario	Comité Disciplinario /Físico/Magnético	Archivador /Computador		
Fallo	Comité Disciplinario	Comité Disciplinario /Físico/Magnético	Archivador/ Computador		
Recurso de Apelación	Comité Disciplinario	Comité Disciplinario /Físico	Archivador		