



# **MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**

## **EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P S.A.S DEL MUNICIPIO DE GUATAPÉ**

**VERSION 2**

**2023**

**CONTENIDO**

MAPA DE PROCESOS.....6

**1. PROCESOS ESTRATEGICOS.....7**

**1.1. PROCESO GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO.....7**

1.1.1. PROCEDIMIENTO PLAN DE GESTIÓN, RESULTADOS Y PLAN DE ACCIÓN.....7

1.1.2. PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE TRAMITES.....10

**1.2. PROCESO SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL.....13**

1.2.1. PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS INTERNOS.....13

1.2.2. PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS EXTERNOS.....22

1.2.3. PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS.....25

1.2.4. PROCEDIMIENTO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.....29

1.2.5. PROCEDIMIENTO ASESORIA Y ASISTENCIA TÉCNICA.....32

**1.3. PROCESO MEJORAMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN .....35**

1.3.1. PROCEDIMIENTO BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS.....35

1.3.2. PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.....37

**2. PROCESOS MISIONALES .....41**

**2.1. PROCESO GESTIÓN COMERCIAL .....41**

2.1.1. PROCEDIMIENTO ADOPCIÓN DE NUEVAS TARIFAS.....41

2.1.2. PROCEDIMIENTO CONEXIONES DOMICILIARIAS Y RECAUDO DE CARTERA.....42

2.1.3. PROCEDIMIENTO FACTURACIÓN.....53

2.1.4. PROCEDIMIENTO PQRSF.....62

2.1.5. PROCEDIMIENTO MEDICIÓN Y ANALISIS DE LA PERCEPCIÓN DEL CLIENTE.....66

2.1.6. PROCEDIMIENTO CONTROL PRESTAMO DE ELEMENTOS.....69

**2.2. PROCESO GESTIÓN INTEGRAL DE AGUAS .....72**

2.2.1. PROCEDIMIENTO CAPTACIÓN Y TRATAMIENTO.....72

2.2.2. PROCEDIMIENTO DISTRIBUCIÓN.....84

2.2.3. PROCEDIMIENTO DAÑO A REDES.....90

2.2.4. PROCEDIMIENTO DAÑOS Y ARREGLOS CONEXIONES DOMICILIARIAS.....93

2.2.5. PROCEDIMIENTO REPOSICIÓN Y REPARACIÓN DE REDES DE ALCANTARILLADO.....97

2.2.6. PROCEDIMIENTO OPERACIÓN PTAR.....101

2.2.7. PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA.....107

2.2.8. PROCEDIMIENTO CONTROL DE EQUIPOS DE SEGUIMIENTO.....110

2.2.9. PROCEDIMIENTO CONTROL DE CLORO.....119

2.2.10. PROCEDIMIENTO ALMACENAMIENTO.....121

**2.3. PROCESO GESTIÓN DE ASEO.....125**

2.3.1. PROCEDIMIENTO BARRIDO Y LIMPIEZA.....125

2.3.2. PROCEDIMIENTO DISPOSICIÓN FINAL EN EL RELLENO SANITARIO.....128

**3. PROCESOS DE APOYO .....134**

**3.1. PROCESO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO .....134**

3.1.1. PROCEDIMIENTO CONTRATACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL.....134

3.1.2. PROCEDIMIENTO PROGRAMA DE SG-SST.....143

3.1.3. PROCEDIMIENTO RETIRO DE PERSONAL.....150

3.1.4. PROCEDIMIENTO NOMINA.....153

3.1.5. PROCEDIMIENTO EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS.....155

3.1.6. PROCEDIMIENTO LLAMADOS DE ATENCIÓN.....158

**3.2. PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL .....162**

3.2.1. PROCEDIMIENTO ARCHIVO DE GESTIÓN.....162



# MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Código: SGI-FR-16

Versión 02

Página 4 de 309

3.2.2. PROCEDIMIENTO ARCHIVO CENTRAL.....	172
3.2.3. PROCEDIMIENTO ARCHIVO HISTORICO.....	178
3.2.4. PROCEDIMIENTO MANEJO DE COMUNICACIONES.....	182
<b>3.3. PROCESO GESTIÓN DE CONTRATACIÓN .....</b>	<b>189</b>
3.3.1. PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CONTRATACIÓN.....	189
3.3.2. PROCEDIMIENTO COMPRAS DE MENOR CUANTIA.....	192
3.3.3. PROCEDIMIENTO LICITACIÓN.....	195
3.3.4. PROCEDIMIENTO ACTUALIZACIÓN MANUAL DE CONTRATACIÓN.....	220
3.3.5. PROCEDIMIENTO INTERVENTORIA EN LA CONTRATACIÓN .....	223
3.3.6. PROCEDIMIENTO REGISTRO Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES.....	229
<b>3.4. PROCESO GESTIÓN FINANCIERA .....</b>	<b>233</b>
3.4.1. PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DEL PRESUPUESTO.....	233
3.4.2. PROCEDIMIENTO EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO.....	237
3.4.3. PROCEDIMIENTO EFECTUAR PAGOS.....	243
3.4.4. PROCEDIMIENTO SEGUIMIENTO AL PRESUPUESTO.....	247
3.4.5. PROCEDIMIENTO PROCESOS CONTABLES.....	253
3.4.6. PROCEDIMIENTO CONCILIACIONES .....	257
3.4.7. PROCEDIMIENTO EFECTUAR CIERRE CONTABLE.....	261
3.4.8. PROCEDIMIENTO GENERAR INFORMES Y ESTADOS FINANCIEROS.....	266
<b>3.5. PROCESO GESTIÓN JURIDICA .....</b>	<b>270</b>
3.5.1. PROCEDIMIENTO COBRO COACTIVO.....	270
<b>4. PROCESOS DE EVALUACIÓN .....</b>	<b>274</b>
<b>4.1. PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE .....</b>	<b>274</b>
4.1.1. PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS.....	274

Elaboró: Wilson Duque  
Asesor MIPG

Revisó: Federico Giraldo Flórez  
Gerente

Aprobó: Federico Giraldo Flórez  
Gerente

Fecha : 20/06/2023



## MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Código: SGI-FR-16

Versión 02

Página 5 de 309

4.1.2. PROCEDIMIENTO EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO.....	282
<b>4.2. PROCESO GESTIÓN DE MEJORAMIENTO .....</b>	<b>285</b>
4.2.1. PROCEDIMIENTO PRODUCTO O SERVICIOS NO CONFORMES.....	285
4.2.2. PROCEDIMIENTO TOMA DE ACCIONES CORRECTIVAS.....	289
4.2.3. PROCEDIMIENTO TOMA DE ACCIONES PREVENTIVAS.....	295
4.2.4. PROCEDIMIENTO TOMA DE ACCIONES DE MEJORA.....	301
4.2.5. PROCEDIMIENTO EVALUACIÓN DE LAS PQRSF.....	305

Elaboró: Wilson Duque  
Asesor MIPG

Revisó: Federico Giraldo Flórez  
Gerente

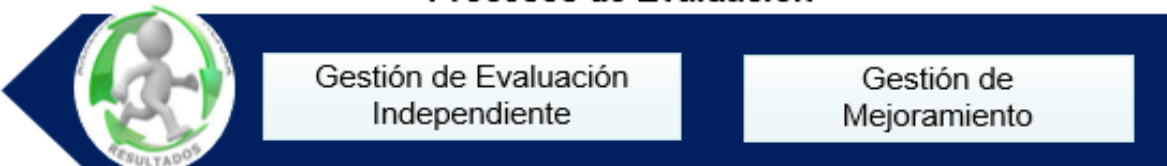
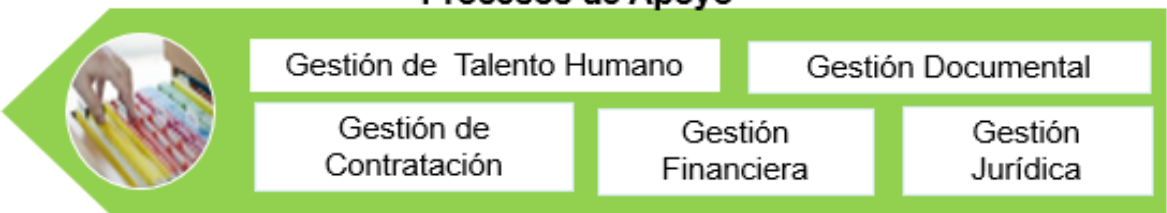
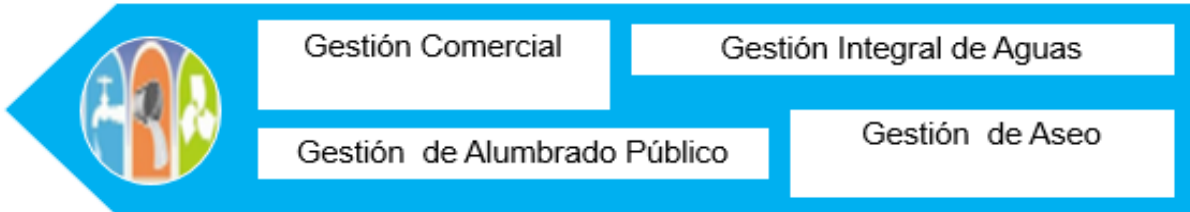
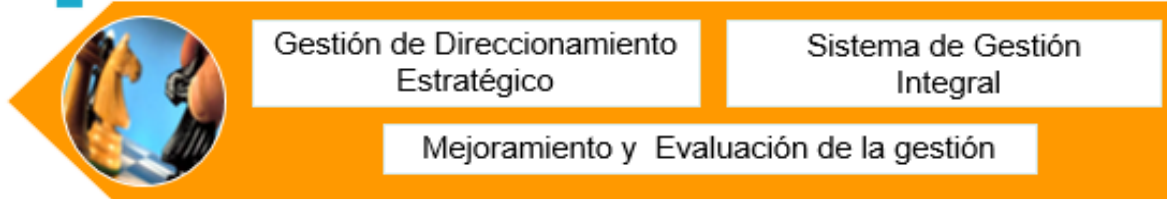
Aprobó: Federico Giraldo Flórez  
Gerente

Fecha : 20/06/2023



## Mapa de Procesos Procesos Estratégicos

NECESIDADES PARTES INTERESADAS



SATISFACCION PARTES INTERESADAS

## **1. PROCESOS ESTRATEGICOS**

### **1.1. PROCESO GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO**

#### **1.1.1. PROCEDIMIENTO PLAN DE GESTIÓN, RESULTADOS Y PLAN DE ACCIÓN**

##### **1. OBJETIVO:**

Establecer planes de gestión y resultados (4 años) y el plan de acción para la vigencia de un año.

##### **2. ALCANCE:**

Inicia con las Necesidades de la empresa enfocadas en el mejoramiento del servicio, realiza análisis de plan de desarrollo municipal y termina con la formulación del plan de gestión y resultados

##### **3. RESPONSABLE:**

Es responsabilidad del gerente y todos los funcionarios de la ESP la aplicación de éste procedimiento

##### **4. DEFINICIONES Y TÉRMINOS:**

**4.1. Plan de Desarrollo:** Es la priorización ordenada de los programas y proyectos, que identifica responsables, metas y recursos para su ejecución en un periodo de cuatro años.

**4.2. Plan de Gestión y resultados:** Constituye el conjunto de acciones y proyectos, que una entidad se obliga a ejecutar durante un horizonte determinado de tiempo, con el fin de lograr objetivos de corto, mediano y largo plazo, normalmente expresados en términos de metas e indicadores

**4.3. Metas:** Es la cuantificación de los objetivos y productos establecidos por los programas y proyectos del Plan de Desarrollo.

**4.4. Plan de Acción:** Prioriza los programas y proyectos del Plan de Desarrollo y plan de gestión y resultados que se ejecutaran en la vigencia de un año.

**5. CONTENIDO:**

Nro.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<b>Elaboración Plan de Gestión y resultados.:</b> La empresa de servicios públicos en conjunto con el municipio colabora para la elaboración del plan de Desarrollo municipal, cuando se haya aprobado el plan de Desarrollo por parte del Concejo Municipal, la Empresa elabora el Plan de gestión y resultados donde incluye los proyectos aprobados en el plan de Desarrollo.	Gerente y funcionarios	Plan de desarrollo
2	<b>Adopción Plan de Gestión y Resultados.:</b> El Gerente adopta mediante resolución el plan de Gestión y resultados	Gerente	Resolución por medio del cual se adopta el GDE-FR-09 Plan de Gestión y resultados de la ESP
3	<b>Exposición metodología Planes de Acción:</b> el Gerente Expone al iniciar cada año, pautas, metodología y formato para elaborar los Planes de Acción.	Gerente	GDE-FR-02 Formato Plan de Acción
4	<b>Elaborar Planes de Acción:</b> Se reúnen los Funcionarios y gerente para elaborar el plan de acción. <i>El Gerente realiza los respectivos correctivos, y coordina la elaboración de la resolución de adopción de los planes de acción, la cual se realiza una sola vez al inicio de cada periodo, luego anualmente se</i>	Gerente	<i>Resolución de adopción de los Planes de Acción.</i>



Nro.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	<i>realiza el plan de acción de cada año donde se priorizan las actividades a realizar anualmente por parte de la empresa. A cada proyecto incluido en el plan de acción, deberá otorgársele un peso o ponderación frente a la totalidad del plan de acción, tomando como base o referente el impacto que se espera tenga dicho proyecto dentro de la comunidad, para esto, se deberá tomar como herramienta los análisis previos, de conveniencia y/o marco lógico de cada uno de los proyectos a ejecutar.</i>		
5	<p><b>Elaborar Análisis de Marco Lógico:</b></p> <p>Cada funcionario debe realizar según su competencia el proyecto en la ficha marco lógico, <a href="http://.../2011/00-CALIDAD/00-Procesos-JANETH FEB 8/01- Estrategicos 080211/02-GDE-Direccimto080211/2-Formatos/PDL-FR-01_FORMATO_ANALISIS_MARCO_LOGICO.doc">.../2011/00-CALIDAD/00-Procesos-JANETH FEB 8/01- Estrategicos 080211/02-GDE-Direccimto080211/2-Formatos/PDL-FR-01_FORMATO_ANALISIS_MARCO_LOGICO.doc</a> de acuerdo a lo planteado en el plan de acción los cuales contribuyen en la priorización de las necesidades, problemas y oportunidades de las comunidades urbanas.</p>		<p>GDE-FR-01</p> <p>Formato Análisis de Marco Lógico ó Formato de análisis del marco lógico de la entidad financiadora ó co-financiadora</p>

**6. CONTROL DE CAMBIOS:**

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	DESCRIPCIÓN
1	01/08/2010		Se Ajustó Logo
2	22/10/2017	5,6,7,8,	<p>Se Actualiza la descripción de actividades</p> <p>Se actualiza Formatos</p> <p>Se eliminan ítem Referencia, ya que los documentos son referenciados en Listado de documentos externos</p> <p>Se elimina campo registros, ya que se crea</p>

Elaboró: Wilson Duque  
Asesor MIPG

Revisó: Federico Giraldo Flórez  
Gerente

Aprobó: Federico Giraldo Flórez  
Gerente

Fecha : 20/06/2023

			listado maestro de registros Se ajusta cuadro control de cambios de manera que facilite la trazabilidad de los cambios
4	15/05/2020		Se actualizo Logo Se actualizan formatos según ultima versión
4	12/01/2022		Actualización pie de página, quien elaboro, reviso, aprobó y la fecha de cambio

## 1.1.2. PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE TRAMITES

### 1. OBJETIVO

Determinar la metodología para la atención de los trámites que se realizan en la ESP Guatapé

### 2. ALCANCE

Inicia con la identificación del trámite hasta la realización del seguimiento el servicio.

### 3. RESPONSABLE

Es responsabilidad de las diferentes áreas involucradas en la atención de los trámites, la adecuada aplicación de este procedimiento.

### 4. TERMINOS Y DEFINICIONES

**TRÁMITE:** Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el estado que han de efectuar los usuarios para obtener un determinado producto o para garantizar debidamente la prestación de un servicio, el reconocimiento de un derecho, la regulación de una actividad

especial, interés para la sociedad o la debida ejecución y control de las actividades propias de la administración publica

**AUTO:** Resolución judicial que decide cuestiones incidentales o previas. Conjunto de actuaciones o piezas de un pleito o de una causa.

**CERTIFICADO:** Documento que ratifica la existencia o no de un hecho o acto administrativo

**COPIAS DE DOCUMENTOS:** Reproducción de un documento comparar una copia con el original

**LICENCIA:** Facultad o permiso para hacer algo. Documento en que consta la licencia

**RESOLUCIÓN:** Decisión, determinación, fallo (Decreto, auto o fallo de la autoridad gubernativa o judicial

**5. CONTENIDO:**

Nro	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<b>Identificar requisitos para el trámite:</b> Los requisitos para los diferentes trámites al servicio de la comunidad por parte de la ESP Guatapé, se encuentran definidos en el Manual de Tramites GDE-MA-01	Líderes de las diferentes áreas	No Aplica
2	<b>Orientar al Usuario:</b> El Servidor Público asignado de cada área orienta al usuario con respecto a los requisitos a presentar, documento a obtener, tiempo de respuesta y el costo según lo establecido en la Ficha Técnica de Trámites respectiva, le entrega una copia de la ficha, de ser necesario .	Servidor Público Asignado	No Aplica
3	<b>Recepcionar la Documentación:</b> El Servidor Público asignado recepciona la documentación presentada por el usuario, verifica que cumpla con los requisitos, si no encuentra ninguna inconsistencia continúa con el procedimiento, de lo	Servidor Público Asignado	Documentación de las solicitudes

Elaboró: Wilson Duque Asesor MIPG	Revisó: Federico Giraldo Flórez Gerente	Aprobó: Federico Giraldo Flórez Gerente	Fecha : 20/06/2023
--------------------------------------	--	--	--------------------

Nro	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	contrario le informa al usuario para que complete la documentación y pueda continuar con el trámite.		
<b>4</b>	<b>Gestionar el Trámite:</b> El Servidor Público responsable gestiona las actividades teniendo en cuenta la Ficha Técnica de Trámites respectiva y entrega al usuario el documento generado por el trámite Cuando se genere un nuevo trámite, se diligencia el formato GDE-FR-07 Ficha Técnica de Trámite y se actualiza el formato GDE-FR-08 Inventario de Trámites	Servidor Público Asignado	GDE-FR-07 Ficha Técnica de Trámite GDE-FR-08 Inventario de Trámites (si es aplicable)

**6. CONTROL DE CAMBIOS:**

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	DESCRIPCIÓN
1	01/08/2010		Se Ajustó Logo
2	27/05/2017	5,6,7,8,	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se Actualiza la descripción de actividades</li> <li>• Se actualiza Formatos</li> <li>• Se eliminan ítem Referencia , ya que los documentos son referenciados en Listado de documentos externos</li> <li>• Se elimina campo registros, ya que se crea listado maestro de registros</li> <li>• Se ajusta cuadro control de cambios de manera que facilite la trazabilidad de los cambios</li> </ul>
4	15/05/2020		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se ajustó logo</li> <li>• Se actualizan formatos según ultima versión</li> </ul>
4	12/01/2022		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización pie de página, quien elaboro, reviso, aprobó y la fecha de cambio</li> </ul>

## 1.2. PROCESO SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

### 1.2.1. PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS INTERNOS

#### 1. OBJETIVO

Establecer los controles para la elaboración, revisión, aprobación, actualización, comunicación y publicación de los documentos internos del Sistema de Gestión Integral de la ESP Guatapé.

#### 2. ALCANCE

Inicia con la identificación de necesidad de creación, modificación o eliminación del documento interno por el responsable del proceso y termina con la divulgación de la decisión del comité de Sistema de gestión integral

#### 3. RESPONSABLE

El Coordinador del SGI será el responsable de controlar y administrar los documentos del Sistema Gestión Integral.

#### 4. TERMINOS Y DEFINICIONES

**DOCUMENTO DE ORIGEN INTERNO:** Son aquellos documentos elaborados por coordinador del SGI necesarios para darle cumplimiento a los requisitos del SGI y expedidos bajo las directrices de este procedimiento.

**DOCUMENTO CONTROLADO:** Son aquellos que deben ser entregados oficialmente y que reemplazan toda versión anterior.

**GUIA:** Documento que establece la manera como se debe llevar a cabo la elaboración de documentos de carácter general dentro del sistema de gestión

**INSTRUCTIVO:** Documento que propicia información sobre como efectuar las actividades y o tareas propias de un procedimiento o paso de manera coherente, igualmente sirve para

definir la manera como se debe diligenciar un determinado formato o realizar una orden dentro del Sistema.

**MANUAL DE CALIDAD** Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización

**PROCEDIMIENTO:** Forma específica para llevar a cabo una actividad o proceso.

**PROCESO** Conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

**REGISTRO:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

**SOLICITUD DE INGRESO O MODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS:** Formato en el cual se solicita el ingreso o modificación de un documento dentro del Sistema Gestión Calidad

## 5. CONTENIDO

### 5.1 Estructura de Documentos

Todos los documentos del Sistema de Gestión Integral, exceptuando los formatos, tienen una estructura igual a la descrita en este documento, así:

- **Objetivo:** Es la finalidad o pretensión del documento en el SGI
- **Alcance:** Es la actividad inicial y la actividad final que comprende el documento.
- **Responsable:** Responsable de ejecutar el procedimiento
- **Definiciones:** Son todas aquellas palabras o conceptos necesarios para unificar el lenguaje del Sistema de Gestión Integral y del documento que se está definiendo.
- **Contenido:** Es la descripción de las actividades mediante la tabla que se describe a continuación:

Nº	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTRO

Dónde:

Elaboró: Wilson Duque Asesor MIPG	Revisó: Federico Giraldo Flórez Gerente	Aprobó: Federico Giraldo Flórez Gerente	Fecha : 20/06/2023
--------------------------------------	--	--	--------------------

**N°:** Significa el número consecutivo de actividad y/o operación.

**Descripción:** Es la forma como se realiza la operación y/o actividad y la información específica o condiciones generales en las que se debe desarrollar.

**Responsable:** Es el cargo de la persona responsable de realizar la operación y/o actividad específica.

**Registro:** Son todos aquellos documentos que dan evidencia de la realización de la operación y/o actividad.

## 5.2 CODIFICACIÓN:

Para codificar los documentos del Sistema de Gestión Integral se utilizan caracteres alfanuméricos de la siguiente manera, los cuales estarán separados por un guion:

CODIGO DEL PROCESO	TIPO DE DOCUMENTO	NUMERO CONSECUTIVO
Indica el Código del Proceso	X	00

El código de Proceso se referencia a continuación

PROCESO	CODIGO
Gestión de Direccionamiento Estratégico	GDE
Sistema de Gestión Integral	SGI
Gestión Comercial	GCO
Gestión Integral de Aguas	GIA
Gestión de Aseo	GAS
Gestión de Talento Humano	RHH

Gestión de Contratación	CON
Gestión Documental	DOC
Gestión Financiera	FIN
Gestión de Evaluación Independiente	EVI
Gestión de Mejoramiento	MEJ

Para identificar el tipo de documento se utilizan dos caracteres, relacionado con la tabla que se especifica a continuación:

DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	IDENTIFICACION
MANUAL	MA
PROCEDIMIENTO	PR
GUIA	GU
FORMATO	FR
INSTRUCTIVO	IN
TABLA	TB
PLAN	PL

Los dos caracteres numéricos ubicados al final de la codificación, indican el consecutivo a que corresponde un determinado documento, comenzando desde 01 a 999.

### 5.3 ASPECTOS DE FORMA DE DOCUMENTOS

**Redacción:** La redacción de los documentos se realiza de manera impersonal, en forma clara y coherente, usando términos estándar para referirse a un mismo asunto u objeto, sin usar lenguajes extraños y/o extranjerismos.

Elaboró: Wilson Duque Asesor MIPG	Revisó: Federico Giraldo Flórez Gerente	Aprobó: Federico Giraldo Flórez Gerente	Fecha : 20/06/2023
--------------------------------------	--	--	--------------------





## MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Código: SGI-FR-16

Versión 02

Página 17 de 309

Los documentos se redactan en idioma español con los verbos conjugados en presente simple.

Para nombrar las actividades se utilizará el verbo en infinitivo (ar, er, ir).

**Encabezado y Pie de Página:** En todas las páginas del documento se incluyen el encabezado con los contenidos que se muestran a continuación:

### Encabezado:

	<b>PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS</b>	Código: <b>SGI-PR-01</b>
		Versión: 01
		Página 17 de 309

Contiene:

Logo de la ESP

Título del documento en mayúscula sostenida, centrada (vertical y horizontalmente) y en negrilla. Tamaño letra en Arial 14

### Pie de página.

Por su parte el pie de página, que se presenta de la siguiente forma, nos permite llevar a cabo un control del documento en cuanto a que determina: Quien elaboro , reviso y aprobo el documento y la fecha de su actualización frente a el listado maestro de documentos internos

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha : 15/02/2017
----------	---------	---------	-----------------------

Para el pie de página se utiliza la letra Arial también, pero en minúscula y tamaño 8pts.

### Tipo y tamaño del papel

Se utiliza papel bond blanco, tamaño carta (21.6 cm X 27.9 cm.); en gramaje 75 gr.

### Márgenes y Orientación del Papel

Elaboró: Wilson Duque Asesor MIPG	Revisó: Federico Giraldo Flórez Gerente	Aprobó: Federico Giraldo Flórez Gerente	Fecha : 20/06/2023
--------------------------------------	--	--	--------------------

Superior:	3.00 cm.
Inferior:	3.00 cm.
Izquierda:	3.00 cm.
Derecha:	3.00 cm.
Encabezado:	1.5 cm.
Pie de Página	1.5 cm.

El papel siempre se orienta verticalmente con excepción de los formatos, cuya orientación y márgenes se establecen según la conveniencia.

#### Tipo y Tamaño de Letra

Los documentos del Sistema de Gestión de Integral se elaboran en un procesador de palabras (Word), con excepción de tablas, cuadros, flujogramas y formatos, que según la conveniencia pueden elaborarse en hoja de cálculo, plantilla electrónica. En general se utiliza letra tipo Arial, de la siguiente manera:

#### 5.4 CONTROL DE CAMBIOS

Es una breve explicación de cualquier modificación que se realiza al documento relacionando las versiones involucradas y la naturaleza del cambio. Este numeral no aplica para los cambios a los formatos. Todo cambio que se realice se registra en la siguiente tabla:

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	DESCRIPCIÓN

Dónde:

**Versión:** Es la versión Inicial del documento al cual se le realiza el cambio.

**Fecha:** Es la fecha en la cual se realiza el cambio.

**Ítem Modificado:** es el Numeral que está siendo modificado

**Descripción:** Es una explicación del cambio que se efectuará al documento actual, describiendo los detalles que permitan identificar la justificación del cambio o el porqué del mismo.

### 5.5 VERSIÓN DE DOCUMENTOS INTERNOS:

- Las versiones vigentes del documento se conservan en medio magnético en la Red Local y es responsabilidad del Coordinador SGI, el cual de realizar backup de la misma.
- Se consideran vigentes los documentos aprobados, disponibles en la red en la siguiente ruta SGI

### 5.6 ELABORACIÓN Y MODIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS DEL SGC

- Los documentos (procedimientos, actividades, formatos, guías, entre otros), serán elaborados por responsables de los procesos, quienes tendrán asesoría cuando se requiera del Coordinador SGI
- Los documentos del SGI de la ESP tienen un código único, el cual es generado por la Coordinación del SGI y actualizado en el listado maestro de documentos internos SGI-FR-02

### 5.7 CREACIÓN, REVISIÓN, ELIMINACIÓN O ACTUALIZACIÓN DE LOS DOCUMENTOS

- Todos los documentos serán revisados y actualizados cuando sea necesario y deberán ser aprobados por Comité de SGI y/o Coordinador de SGI
- Todos los formatos deben estar referenciados en los procedimientos
- Cualquier empleado vinculado al proceso podrá sugerir cambios en los documentos a través de los responsables de los procesos
- Los documentos se crean, revisan, eliminan o actualizan y aprueban nuevamente, de acuerdo con los siguientes lineamientos:
  - Corresponderá al responsable del proceso gestionar ante la Coordinación del SGI las solicitudes de creación, revisión, eliminación o actualización de los documentos, a través del formato SGI-FR-01 Solicitud de ingreso o modificación de documentos
- El comité de SGI realiza estudio de la propuesta para la aprobación o desaprobación del documento; en caso de ser aprobado se procede a ingresar en el SGI-FR-02 Listado maestro de documentos Internos.

- Para efecto de dejar evidencias de las reuniones de cada uno de los procesos se utiliza el formato de Actas SGI -FR-04

### 5.8 CONTROL DE CAMBIOS DE LOS DOCUMENTOS DEL SGI

El control de modificaciones en los Procedimientos del Sistema de Gestión Integral se identificará en el cuadro “control de Cambios” el cual hace parte de cada procedimiento y con cada cambio se actualizarán las versiones de dicho documento.

### 5.9 DISPONIBILIDAD, DIFUSIÓN Y PUBLICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS APROBADOS

Se consideran vigentes los documentos aprobados, disponibles en la red en ruta Drive /SGI Guatapé y que coinciden con el “Listado Maestro de Documentos”

La comunicación de la actualización de los documentos, cuando hay cambios estructurales, será responsabilidad del Comité de SGI y se dejará evidencia de la misma.

Así mismo la difusión e implementación en cada área estará a cargo del responsable del proceso, porque él es el que conoce el funcionamiento y tiene las herramientas necesarias para su socialización.

## 6. CONTENIDO

Nº	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<p><b>Identificar la necesidad:</b> El funcionario vinculado al proceso que identifica la necesidad de crear, modificar o eliminar un documento (manual, caracterización, procedimiento, ficha técnica, instructivo formato, etc.) comunica, a la Coordinación del SGI a través del Formato SGI-FR-01</p> <p>Solicitud de ingreso o modificación de documentos” Justificando su necesidad. Se debe anexar modelo del documento</p>	<p>Funcionario vinculado al proceso</p>	<p>SGI-FR-01</p> <p>Solicitud de ingreso o modificación de documentos</p>

<b>2</b>	<p><b>Analizar la Viabilidad:</b></p> <p>Se determina la viabilidad para la creación, modificación o eliminación de un documento, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Competencia de la entidad</li> <li>-Relación con el proceso.</li> <li>-Cumplimiento de normas legales.</li> <li>-Pertinencia técnica.</li> <li>-Oportunidad de mejora.</li> </ul> <p>En caso de que no sea viable la solicitud el Coordinador SGI comunica mediante correo electrónico al empleado la razón de la no viabilidad de la creación, modificación o eliminación del documento</p>	Comité SGI y/o coordinador SGI	SGI-FR-01 Solicitud de ingreso o modificación de documentos
<b>3</b>	<p><b>Controlar el documento nuevo o modificado</b> Una a vez aprobado el documento el director de calidad realiza Actualización del listado maestro de documento.</p>	coordinador SGI	SGI-FR-02 Listado maestro de documentos internos
<b>4</b>	<p><b>Divulgar los Documentos:</b> El líder del proceso socializa el documento Interno aprobado.</p>	Líder del Proceso	RHH-FR-01 Lista de Asistencia

**6. CONTROL DE CAMBIOS**

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	DESCRIPCIÓN
2	01/08/2009	NA	Se Actualiza Logo
3	15/02/2017	1,2,3,4,5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se actualizo Objetivo</li> <li>• Se actualizo alcance</li> <li>• Se actualiza definiciones</li> <li>• Se actualizaron todas las actividades</li> <li>• Se eliminan ítem Referencia ya que los documentos serán referenciados en Listado de</li> </ul>

			<p>documentos externos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se elimina campo registros, ya que se crea listado maestro de registros</li> <li>• Se ajusta cuadro control de cambios de manera que facilite la trazabilidad de los cambios</li> </ul>
4	15/05/2020		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se actualizo logo</li> <li>• Actualización de formatos a última versión</li> </ul>
4	12/01/2022	Pie de pagina	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización pie de página, quien elaboro, reviso, aprobó y la fecha de cambio.</li> </ul>

## 1.2.2. PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS EXTERNOS

### 1. OBJETIVO

Establecer los criterios a seguir para la identificación y control de los documentos de origen externo necesarios para el Sistema de Gestión Integral (SGI) de la ESP GUATAPE, así como su distribución a los responsables del uso y actualización de los mismos.

### 2. ALCANCE

Este procedimiento va desde la identificación de documentos de origen externo de la entidad hasta el registro de los mismos.

### 3. RESPONSABLE

Es responsabilidad del coordinador del SGI, del comité del SGI, de los líderes de proceso el cumplimiento y aplicación de este procedimiento en su dependencia. En particular es responsabilidad de los líderes de cada proceso realizar el control, revisión, actualización y distribución de los documentos de origen externo que le aplique.

#### 4. DEFINICIONES Y TÉRMINOS

**DOCUMENTOS DE ORIGEN EXTERNO:** Documentos que no son generados en la entidad, por ejemplo: Constitución Política de Colombia, Leyes, Acuerdos, Normas, Manuales, Fichas, Catálogos, entre otros. En general los documentos de origen externo son todos aquellos que hacen parte de los documentos de referencia relacionados en cada procedimiento.

**FUNCIONARIO DE CONTROL DE DOCUMENTOS DE ORIGEN EXTERNO** Funcionario asignado para el control de los documentos de origen externo en cada proceso. Control se refiere a la identificación, revisión, consulta, distribución de los Documentos de Origen Externos y asegurar que en el proceso aplica los Documentos de Origen Externos vigentes.

**Nota-1:** No hace parte del Alcance de este procedimiento los documentos de tipo técnico y libros de consulta que utilizan los funcionarios como apoyo y soporte al desarrollo de sus actividades y que son parte de la biblioteca personal de cada oficina.

**Nota-2:** Por cada proceso se tendrá “listado Maestro de Documentos Externos” con la normatividad actualizada y asociado a cada uno de los procesos.

#### 5. CONTENIDO

Nro.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<b>Identificar Documentos Externos:</b> El líder de proceso verifica periódicamente (trimestralmente) por medio de consulta a funcionarios que hacen parte del proceso. Las publicaciones emitidas por entidades externas, los documentos externos aplicables a los procesos del SGI, En todos los casos, le comunica las novedades al coordinador del SGI y al comité del SGI para la revisión y aprobación de que el documento aplica para el desarrollo del proceso y hace parte de las referencias normativas necesarias para el cumplimiento del mismo..	Líderes de proceso	No Aplica
2	<b>Revisar y aprobar el Documento Externo:</b> El Comité del SGI Revisa y aprueba el documento de origen externo con los	Comité del SGI	Acta de Reunión

Nro.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	funcionarios involucrados teniendo en cuenta los siguientes criterios: Obligatoriedad, Pertinencia, Vigencia y Uso o Aplicación. Para documentos de tipo Legal el Responsable del Proceso se debe apoyar en el proceso de Soporte Jurídico		SGI-FR-04
3	<b>Registrar:</b> Realiza el registro del documento externo en el formato "SGI-FR-05 Listado Maestro de Documentos Externos" El líder del proceso debe reportar como mínimo cada semana al coordinador del SGI si se han registrado cambios en la normatividad.	Responsable Asignados	SGI-FR-05 Listado Maestro de Documentos Externos

**6. CONTROL DE CAMBIOS:**

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	DESCRIPCIÓN
2	15/02/2017	5,6,7,8,	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se Actualiza la descripción de actividades</li> <li>Se actualiza Formatos</li> <li>Se eliminan ítem Referencia, ya que los documentos son referenciados en Listado de documentos externos</li> <li>Se elimina campo registros, ya que se crea listado maestro de registros</li> <li>Se ajusta cuadro control de cambios de manera que facilite la trazabilidad de los cambios.</li> </ul>
3	15/05/2020		Se ajustó logo



### 1.2.3. PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS

#### 1. OBJETIVO

Establecer los controles necesarios para la identificación, formas de almacenamiento, recuperación, protección, tiempo de retención y disposición de los registros del Sistema de Gestión Integral de la ESP GUATAPE

#### 2. ALCANCE

Inicia desde la identificación de los registros del SGI hasta la disposición final de estos

#### 3. RESPONSABLE

Es responsabilidad de los líderes de proceso y del coordinador del SGI el cumplimiento y aplicación de este procedimiento.

#### 4. TERMINOS Y DEFINICIONES

**REGISTRO:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas. Ej: informes, actas, videos, grabaciones, memorandos, comunicados y formatos diligenciados, entre otros.

#### LEGIBILIDAD

Los registros generados en los diferentes procesos de la ESP son en forma digital y en forma física. Los registros generados a mano se realizan en letra legible y a lapicero, el responsable del registro debe verificar la claridad del mismo.

#### IDENTIFICACIÓN

Los registros originados en formatos prediseñados se identifican por el código del formato, el título del mismo y una característica única como la fecha. Los registros originados en software son identificados de acuerdo con el diseño del sistema, por lo general con un número de identificación único y el nombre del registro.

#### RECUPERACIÓN

Los registros impresos dependiendo de su ciclo vital se podrán recuperar en la dependencia que lo originó.

## **ALMACENAMIENTO**

- Los registros físicos se almacenan en la dependencia responsable del archivo del registro.
- Los registros en medios electrónicos (software, bases de datos) son guardados en la ruta establecida por el sistema de gestión integral

## **PROTECCIÓN**

Los registros generados en software son protegidos contra daños, por medio de claves asignadas a usuarios ya sea bajo la modalidad de lectura o de generación de registros.

Los usuarios previos a la utilización del sistema de información son capacitados en su forma de funcionamiento y uso.

Se cuenta con sistemas antivirus que se corren con periodicidad definida con el fin de prevenir el daño de los sistemas de información.

Cada funcionario es responsable de garantizar la confidencialidad de la información de la ESP y de divulgarla sólo cuando cuente con la autorización respectiva.

Los registros generados en medios físicos son protegidos contra la humedad, el polvo o cualquier factor físico o ambiental que pueda deteriorarlo, cada dependencia establece las condiciones que de acuerdo con las características del registro debe conservar el sitio donde se almacena.

## **TIEMPO DE RETENCIÓN**

Tiempo durante el cual se conservan los registros del Sistema de Gestión Integral en los diferentes archivos de acuerdo al período de tiempo establecido por la organización o por la Ley.

## **DISPOSICIÓN**

Se define que se hace con el registro cuando cumpla el período de retención

La ESP, cuenta con el SGI-FR- 20 “Listado maestro de registros”, en el cual se han consignado los controles que se tiene sobre los mismos, en relación con la: Identificación, recuperación, almacenamiento, clasificación, tiempo de retención y disposición final.

**5. CONTENIDO**

Nº	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<p><b>Identificar la necesidad:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Identifica la necesidad de controlar un registro para las actividades que desarrolla.</li> <li>Solicita al director de calidad o al líder del proceso la aprobación del nuevo registro.</li> </ul>	Líder de Proceso y/o participantes	SGI -FR-01 e Ingreso o Cambios en los Documentos
2	<p><b>Revisar solicitud:</b></p> <p>Revisa la solicitud, e informa al líder del proceso los motivos para aprobarla o no.</p>	Auxiliar Administrativo Calidad	SGI -FR-01 Solicitud de Ingreso o Cambios en los Documentos
3	<p><b>Aprobar registro:</b></p> <p>Si se aprueba la realización del nuevo registro:</p> <p>a. En caso de generar el registro físicamente diseña el formato de acuerdo con SGI -PR-01 Procedimiento Control de documentos internos</p>	Funcionario	SGI -FR-01 Solicitud de Ingreso o Cambios en los Documentos
4	<p><b>Diligenciar Registros</b></p> <p>Los registros se deben almacenar físicamente en la dependencia que genero dicho registro.</p> <p>Para los registros estos deben almacenarse en red, según lo establecido en el Formato <b>SGI-FR-20</b> Listado maestro de registros.</p> <p>La única dependencia autorizada para ajustar el Formato <b>SGI-FR-20</b> Listado maestro de registros es la coordinación del SIG</p>	Funcionario	SGI-FR-13 Listado maestro de registros
5	Realiza la divulgación del registro respectivo y el control ejercido sobre el mismo	Líderes de Proceso	F-SGQ-122 Lista de

Nº	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTRO
	(responsables y metodología de elaboración)"		Asistencia

**6. CONTROL DE CAMBIOS**

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	DESCRIPCIÓN
2	01/08/2009	NA	Se Actualiza Logo
3	15/02/2017	5,6,7,8,	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se actualizan Actividades del Contenido</li> <li>• Se eliminan ítem Referencia, ya que los documentos serán referenciados en Listado de documentos externos</li> <li>• Se elimina campo registros, ya que se crea listado maestro de registros</li> <li>• Se ajusta cuadro control de cambios de manera que facilite la trazabilidad de los cambios</li> </ul>
4	15/05/2020		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se actualiza logo</li> <li>• Actualización de formatos a última versión</li> </ul>
4	12/01/2022		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización pie de página, quien elaboro, reviso, aprobó y la fecha de cambio</li> </ul>

## 1.2.4. PROCEDIMIENTO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

### 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos y directrices para realizar la Revisión por la Dirección, de tal forma que permita revisar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad continua del Sistema de Gestión Integral de la ESP Guatapé

### 2. ALCANCE

Desde la programación de revisión por la dirección hasta efectuar seguimiento a los compromisos.

### 3. RESPONSABLE

Es responsabilidad del Representante de la Dirección, del coordinador el cumplimiento y aplicación de este procedimiento.

### 4. DEFINICIONES Y TÉRMINOS

**EFICIENCIA:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

**EFICACIA:** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

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

**CONVENIENCIA** Grado en que se ajusta el Sistema de Gestión Integral a la organización.

**ADECUACIÓN:** Grado en que las disposiciones planificadas son suficientes para cumplir los requisitos, política y objetivos.

**5. CONTENIDO**

Nro	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<b>Programar la revisión por la Dirección:</b> Anualmente el Representante de la Dirección programa la Revisión al Sistema de Gestión Integral, para lo cual informa mínimo con un mes de anticipación a cada responsable de proceso para que recopilen la información requerida según formato, SGI-FR-06 “Convocatoria a la revisión por la Dirección”.	Representante de la Dirección	SGI-FR-06 Convocatoria a la revisión por la Dirección
2	<b>Recolectar la información de entrada:</b> Los líderes de los procesos, recopilan la información de su proceso relacionada de acuerdo con lo descrito en la convocatoria realizada por el Representante de la Dirección y se aseguran de efectuar los informes de manera adecuada para la misma.	Líderes de Procesos y Auxiliar Administrativo Calidad	No Aplica.
3	<b>Revisar la información de entrada:</b> Cada líder rinde cuentas de la gestión de su proceso, mediante la presentación de cada uno de los ítems que contiene la información de entrada para la Revisión por la Dirección de acuerdo al orden establecido en el formato SGI-FR-07 “Revisión por la Dirección”.	Representante de la Dirección Líderes de proceso –comité del SGI	SGI-FR-07 Revisión por la Dirección
4	<b>Registrar los resultados de la revisión por la Dirección:</b> Diligencia el formato SGI-FR-07 “Revisión por la Dirección”, incluyendo el análisis de cada ítem de la Información de entrada, el Plan de Mejoramiento con todas las decisiones y acciones relacionadas, y se asegura de designar los responsables para la implementación de las acciones descritas en el Plan de Mejoramiento.	Representante de la Dirección y Auxiliar Administrativo Calidad	SGI-FR-07 Revisión por la Dirección
5	<b>Emitir conclusiones del SGI:</b> A partir del diligenciamiento del SGI-FR-07 Revisión por la Dirección, se realizan las correspondientes conclusiones, indicando la	Representante de la Dirección-Comité del SGI	No Aplica

Nro	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad continua del Sistema de Gestión Integral.		
<b>6</b>	<b>Asegurar el diligenciamiento del SGI-FR-07:</b> Después de analizar todo el temario de la Revisión por la Dirección, se verifica entre los asistentes que el SGI-FR-07 contenga toda la información con sus respectivos anexos, y se remite a cada participante de la reunión copia de la misma.	Representante de la Dirección y Auxiliar Administrativo Calidad	SGI-FR-07 Revisión por la Dirección
<b>7</b>	<b>Socializar el Plan de mejoramiento:</b> Los líderes de proceso deben socializar con los funcionarios que intervienen en el proceso, el Plan de Mejoramiento y se aseguran de tomar las acciones que les corresponda.	Líderes y de Procesos-Comité del SGI	SGI-FR-04 Acta
<b>8</b>	<b>Efectuar seguimiento a los compromisos:</b> Los responsables en cada área se aseguran de hacerle seguimiento a las acciones propuestas en la Revisión por la Dirección de acuerdo con las fechas establecidas en el Plan de Mejoramiento y según lo establecido en los procedimientos para las acciones correctivas, preventivas y de mejora.	Comité del SGI	SGI-FR-04 Acta

**6. CONTROL DE CAMBIOS**

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	DESCRIPCIÓN
1	01/08/2009	NA	Se Actualiza Logo
2	15/02/2017	5,6,7,8,	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se actualizan Actividades del Contenido</li> <li>• Se eliminan ítem Referencia, ya que los documentos serán referenciados en Listado de documentos externos</li> <li>• Se elimina campo registros, ya que se crea listado maestro de registros</li> <li>• Se ajusta cuadro control de cambios de manera que facilite la trazabilidad de los cambios</li> </ul>

Elaboró: Wilson Duque Asesor MIPG	Revisó: Federico Giraldo Flórez Gerente	Aprobó: Federico Giraldo Flórez Gerente	Fecha : 20/06/2023
--------------------------------------	--	--	--------------------

			<ul style="list-style-type: none"> <li>Se actualiza formatos convocatoria RXD y formato informe de revisión por la dirección según requisitos iso 9001: 2015</li> </ul>
4	15/05/2020		<ul style="list-style-type: none"> <li>Se actualizo logo</li> <li>Actualización de formatos a última versión</li> </ul>
4	12/01/2022		<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización pie de página, quien elaboro, reviso, aprobó y la fecha de cambio</li> </ul>

### 1.2.5. PROCEDIMIENTO ASESORIA Y ASISTENCIA TÉCNICA

#### 1.OBJETIVO

Establecer los lineamientos y directrices para brindar información, orientación e intervención técnica a la comunidad, encaminadas a la satisfacción del cliente

#### 2. ALCANCE:

Inicia con la identificación de la necesidad o la atención a una solicitud sobre la prestación de asesoría o asistencia para los usuarios de la E.S.P

#### 3. TERMINOS Y DEFINICIONES:

**ASISTENCIA TECNICA:** Acompañamiento a través de la transferencia de conocimientos, tecnología, métodos o procedimientos, generando compromisos mutuos que le permitan a los entes territoriales, personas u organizaciones el desarrollo de habilidades y competencias para la gestión.

**OPORTUNIDAD:** Respuesta inicial, programada y ejecutada a tiempo.



**POBLACIÓN OBJETO:** Se refiere a la designación de la población beneficiada y/o participe de la asesoría y/o asistencia técnica, de acuerdo con los grupos de interés definidos por cada organismo.

**ASESORAMIENTO:** Aconseja, opina y advierte. Proporciona ayuda en el proceso de toma de decisiones, identifica problemas, señala oportunidades de mejora y selecciona cursos de acción.

**4. RESPONSABLES**

Coordinadora AAA, Fontanero, Auxiliar facturación

**5. CONTENIDO Y DESCRIPCIÓN:**

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Realizar visita técnica y/o asesoría al inmueble o predio según la necesidad o solicitud prestada por los usuarios.	Coordinadora AAA, fontanero, Auxiliar facturación	Formato SGI-FR-18
2	Se realiza visita por parte de los funcionarios de la E.S.P al inmueble o predio para realizar asesoría o asistencia técnica según el caso y se deja constancia en el formato SGI-FR-18	Coordinadora AAA, fontanero, Auxiliar facturación	Formato SGI-FR-18
3	Según recomendaciones consignadas en el formato SGI-FR-18 conforme a la situación		Formato SGI-FR-18

	encontrada y el acuerdo al que se llegue con el usuario.	Fontanero	
--	--	-----------	--

## 6. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	DESCRIPCIÓN
4	12/01/2022		Actualización pie de página, quien elaboro, reviso, aprobó y la fecha

## 7. REGISTROS:

No aplica.

## 8. ANEXOS:

Formato SGI-FR-18 Informe de Asesoría y Asistencia técnica

### 1.3. PROCESO MEJORAMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

#### 1.3.1. PROCEDIMIENTO BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS

##### 1. OBJETIVO:

Fortalecer los mecanismos de planificación y desarrollo institucional y territorial, por medio de la implementación de un instrumento técnico que genere una mayor cultura de proyectos.

##### 2. ALCANCE:

Inicia con la consulta del Plan de Desarrollo, Plan de Gestión y resultados y los respectivos Planes de Acción hasta formular los respectivos proyectos

##### 3. RESPONSABLE:

Es responsabilidad de Gerente, y funcionarios de la entidad la aplicación de este procedimiento

##### 4. DEFINICIONES Y TÉRMINOS:

**4.1. Banco de Proyectos:** Herramienta administrativa que se apoya en recursos técnicos, metodológicos y humanos para formular, viabilizar y evaluar los proyectos ejecutados por la ESP Guatapé

**4.2 PGR:** Plan de Gestión y resultados

##### 5. CONTENIDO:

Nro.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<b>Consultar Plan de Gestión y resultados:</b> Consultan el Plan PGR y los diferentes diagnósticos de la ESP y se determina los problemas y/o necesidades asociadas a los servicios públicos domiciliarios.	Gerente,	Plan de Desarrollo y PGR

Nro.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
2	<b>Priorizar necesidades y/o problemas:</b> Priorizan las necesidades y/o problemas, según el número de la población afectada y de la población objetivo de la posible alternativa de solución al problema presentado.	Gerente, Junta directiva	Formato de Análisis de Proyecto según la entidad financiadora o co-financiadora. (documento externo)
3	<b>Hacer perfil de situación:</b> Proceden a hacer un perfil de la situación encontrada y determinan causas, efectos, situación actual y esperada, objetivos, metas, indicadores, población afectada y objetiva, ubicación del proyecto, alternativas de solución y presupuesto aproximado de la solución considerada.	Gerente Contratista	Perfil del proyecto (documento externo)
4	<b>Elaborar metodología requerida:</b> Procede a diligenciar las fichas respectivas según la metodología requerida por los entes cofinanciadores.	Gerente Contratista	fichas requeridas por los entes cofinanciadores
5	<b>Ejecución:</b> Realiza el proyecto y lo radica en el banco de proyectos del municipio, con todos sus anexos que requiere cada entidad. Y se relaciona este proyecto en el formato GDE-FR-03 Relación Proyectos radicados	Gerente,	Oficio remisorio de entrega de los proyectos  GDE-FR-03 Relación Proyectos radicados
6	<b>Cofinanciación de Recursos:</b> Envía el proyecto a la entidad cofinanciadora respectiva para los recursos de ejecución.  Dependiendo de donde provenga recursos se radica	Gerente,	Oficio remisorio del proyecto a la entidad cofinanciadora

**6. CONTROL DE CAMBIOS:**

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	DESCRIPCIÓN
1	01/08/2010		Se Ajustó Logo
2	27/05/2017	5,6,7,8,	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se Actualiza la descripción de actividades</li> <li>• Se actualiza Formatos</li> <li>• Se eliminan ítem Referencia, ya que los documentos son referenciados en Listado de documentos externos</li> <li>• Se elimina campo registros, ya que se crea listado maestro de registros</li> <li>• Se ajusta cuadro control de cambios de manera que facilite la trazabilidad de los cambios</li> </ul>
4	15/05/2020		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se actualizo logo</li> </ul>
4	12/01/2022		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización pie de página, quien elaboro, reviso, aprobó y la fecha de actualización</li> </ul> <p align="center">Se actualiza formatos</p>

**1.3.2. PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

**1. OBJETIVO**

Definir las pautas para gestionar las comunicaciones institucionales de La E.S.P. Guatapé con el fin de divulgarlas en forma clara, confiable y oportuna, a la audiencia requerida (interna y externa) y usando los medios de comunicación apropiados, así como para el cumplimiento oportuno y apropiado de las necesidades y requerimientos de información interna, de la comunidad en general y las demás partes interesadas

**2. ALCANCE**

Inicia con la formulación de Matriz de Comunicaciones y termina con el seguimiento del mismo

Elaboró: Wilson Duque Asesor MIPG	Revisó: Federico Giraldo Flórez Gerente	Aprobó: Federico Giraldo Flórez Gerente	Fecha : 20/06/2023
--------------------------------------	--	--	--------------------

**3. RESPONSABLE**

Es responsabilidad del gerente la aplicación de este procedimiento

**4. TERMINOS Y DEFINICIONES**

**MEDIOS DE COMUNICACIÓN:** Se constituye por el conjunto de procedimientos, métodos, recursos e instrumentos utilizados por la Entidad, para garantizar la divulgación, circulación amplia y focalizada de la información y de su sentido, hacia los diferentes grupos de interés.

**PARTE INTERESADA:** Persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de La E.S.P. Guatapé

**5. CONTENIDO:**

Nro	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<b>Elaborar Matriz de comunicaciones</b> Realiza formato GDE-FR-06 Plan de Comunicaciones, donde se consigna toda la información que se quiere divulgar o comunicar en la Entidad,	Gerente	GDE-FR-06 Matriz de Comunicaciones
2	<b>Ejecución Matriz de Comunicaciones</b> Para ejecutar el plan de comunicaciones esto se realiza a través de un contrato de prestación de servicio  Los medios utilizados son: página web, canal local tv	Gerente	GDE-FR-06 Matriz de Comunicaciones
3	<b>Analizar la información a difundir:</b> el funcionario designado , analiza la información a difundir y verifica que éstas estén de acuerdo a la programación contenida en el Plan de Comunicaciones	funcionario designado de la Entidad	GDE-FR-06 Matriz de Comunicaciones
4	<b>Organizar información a divulgar:</b> De	funcionario	GDE-FR-06

Nro	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	acuerdo al medio a publicar con la información completa, el funcionario designado de la ESP la ajusta y envía a contratista	designado de la Entidad	Matriz de Comunicaciones
5	<b>Dar visto bueno a la información a publicar:</b> El gerente, revisa la información a divulgar, y da su visto bueno, si la información a publicar se hace con medios internos (página Web de la Entidad, correspondencia, correo electrónico, cualquier medio con presupuesto de la Entidad). Si la información a publicar se trata de rendición de cuentas a la comunidad, el que debe dar el visto bueno es el Gerente General	Gerente	Página web
6	<b>Divulgar información:</b> El funcionario designado de la Entidad, divulga las diferentes informaciones. En estas comunicaciones está contenido todo lo referente a contratación o lo estipulado en la normatividad vigente. Si se trata de rendición de cuentas a la comunidad, se puede hacer convocatoria abierta o mediante invitación, en la medida de lo posible se hará por canales de televisión pública regionales o locales, mediante transmisión en directo desde el lugar donde se realice la sesión. También se pueden utilizar transmisiones radiales en directo o realizar audiencias públicas si no se cuenta con otros medios	funcionario designado de la Entidad	NA
7	<b>Realizar seguimiento al Plan de Comunicaciones:</b> El gerente realiza el seguimiento al Plan de Comunicaciones y deja registro en dicho Plan	Responsable de Comunicaciones	NA

**6. CONTROL DE CAMBIOS:**

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	DESCRIPCIÓN
1	01/08/2010		Se Ajustó Logo
2	27/05/2017	5,6,7,8,	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se Actualiza la descripción de actividades</li> <li>• Se actualiza Formatos</li> <li>• Se eliminan ítem Referencia, ya que los documentos son referenciados en Listado de documentos externos</li> <li>• Se elimina campo registros, ya que se crea listado maestro de registros</li> <li>• Se ajusta cuadro control de cambios de manera que facilite la trazabilidad de los cambios</li> </ul>
4	15/05/2020		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se actualizo logo</li> <li>• Actualización de formatos según última versión</li> </ul>
4	12/01/2022		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización pie de página, quien elaboro, reviso, aprobó y la fecha de cambio</li> </ul>



## 2. PROCESOS MISIONALES

### 2.1. PROCESO GESTIÓN COMERCIAL

#### 2.1.1. PROCEDIMIENTO ADOPCIÓN DE NUEVAS TARIFAS

##### 1. OBJETIVO

Establecer el mecanismo para que las tarifas calculadas sean adoptadas y aplicadas al cobro de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

##### 2. ALCANCE

Inicia con el estudio de costos y tarifas y termina con la publicación de las mismas.

##### 3. RESPONSABLE:

Gerente

##### 4. TERMINOS Y DEFINICIONES

**RÉGIMEN TARIFARIO:** Está compuesto por reglas relativas a: Régimen de regulación, libertad regulada, aplicación de subsidios y contribuciones, las reglas relativas a las prácticas tarifarias, y las reglas relativas a procedimientos, metodologías, fórmulas, estructuras, estratos, facturación, opciones, valores y en general, todos los aspectos que determinan el cobro de las tarifas.

**TARIFA:** monto que se le cobra a cada uno de los suscriptores de la ESP Guatapé. Para los servicios de acueducto y alcantarillado está conformada por el costo medio de administración (CMA) o cargo fijo, costo medio de operación (CMO) más el resultado de multiplicar un costo medio en el largo plazo (CMLP) por el consumo mensual del suscriptor.

Para el servicio de aseo la tarifa incluye el cobro de los siguientes componentes: comercialización, barrido y limpieza de vías, recolección y transporte y disposición final de residuos sólidos.

**SISTEMA DE MEDICIÓN:** sistema de lectura periódica de consumos mediante macro medidores y micro medidores, que permite: calcular tarifas reales ajustadas al nivel de consumo, Identificar áreas o zonas que utilizan en mayor o menor cantidad el agua para sus distintos usos, establecer comparaciones entre los volúmenes que ingresan, se distribuyen y se facturan, y promover el uso racional del agua en la comunidad de influencia.

**CONSUMO:** cantidad de metros cúbicos de agua que utiliza o gasta un suscriptor durante un periodo de tiempo determinado para satisfacer sus necesidades. Su Clasificación está compuesta por el consumo básico, el complementario y el suntuario.

**CMI:** Costo Medio de Inversión.

**CMA:** Costo medio de administración

**CMO:** Costo medio de operación

**SUBSIDIOS:** valor destinado a cubrir únicamente los costos del servicio de las personas con menores ingresos. La ley establece que al alcalde municipal le corresponde definir los criterios para la distribución de los subsidios, y es aprobado por el concejo municipal

**ESTRATIFICACIÓN SOCIOECONÓMICA:** clasificación que se utiliza en el uso residencial para efectos de la diferenciación en el cobro de la tarifa, de acuerdo con la metodología establecida por el alcalde a través de la oficina de Planeación de la Administración Municipal de Guatapé

**CRA:** Comisión de regulación de agua potable y saneamiento básico

**5. CONTENIDO**

Nº	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Se analiza el sistema de acueducto de la entidad. Si es con medición pasa a la actividad 6, de lo contrario se sigue a la actividad 2.	Gerente	NA
2	Para sistemas de acueducto sin medición, se inicia estimando los costos totales de administración y de operación y mantenimiento (incluido el valor estimado de las necesidades anuales de inversión)	Auxiliar administrativo	NA
3	En caso de requerirse grandes inversiones, debe utilizarse la metodología general señalada por la CRA a través de la Resolución CRA 287 de 2004, y se sigue el procedimiento normal	Gerente	NA

Elaboró: Wilson Duque Asesor MIPG	Revisó: Federico Giraldo Flórez Gerente	Aprobó: Federico Giraldo Flórez Gerente	Fecha : 20/06/2023
--------------------------------------	--	--	--------------------

<b>4</b>	Se aproxima el valor del costo medio de inversión (CMI) basándose en supuestos de consumo y conociendo la tasa de crecimiento de la demanda, bajo los parámetros contenidos en el Reglamento técnico del sector de agua potable (RAS).	Gerente	NA
<b>5</b>	Se distribuyen los costos y gastos entre el número total de suscriptores, a fin de calcular el monto de la tarifa fija, luego pasa a la actividad 7.	Gerente	NA
<b>6</b>	Para sistemas de acueducto y alcantarillado con medición, calculan las tarifas aplicando la metodología de la CRA (Resolución 287 de 2004) Al finalizar pasa a la actividad 7.	Gerente y contador	NA
<b>7</b>	Se calcula el valor de la tarifa bajo la metodología de la CRA	Gerente y contador	NA
<b>8</b>	Los valores resultantes de ambos sistemas se actualizan de acuerdo a lo establecido en el artículo 125 de la Ley 142 de 1994 con el fin de compensar el efecto de la inflación	Gerente y contador	NA
<b>9</b>	Se aplican a las tarifas calculadas los porcentajes de subsidios y contribuciones autorizados por el Concejo Municipal mediante Acuerdo.	Gerente y contador	Acuerdo vigente del consejo.
<b>10</b>	Se elabora el documento del estudio de costos y tarifas.	Gerente y contador	Documento de Estudio de Tarifas
<b>11</b>	Finalizado el estudio de costos y tarifas, se informan los resultados a la Junta Directiva, para que ésta los avale con su visto bueno.	Junta Directiva	Documento de Estudio de Tarifas

<b>12</b>	Se presenta el estudio de costos y tarifas ante la junta Directiva para su aprobación. Si no los aprueba deben hacerse los correctivos del caso y pasar a la actividad 9.	Gerente y contador	NA
<b>13</b>	Aprobado el estudio, se informan los resultados a la CRA y a la SSPD, enviando la Resolución o el acuerdo de la junta Directiva y el estudio de costos y tarifas, en un lapso no mayor a 20 días, contados a partir de su aprobación	Junta Directiva	Resolución/ acuerdo de aprobación tarifaria
<b>14</b>	Se comunica a los suscriptores las nuevas tarifas publicándose (periódico, cartelera, etc), y adicionalmente, enviándole en un volante a todos los suscriptores. Simultáneamente, se realiza una audiencia con los vocales de los comités de Desarrollo y Control Social, en un lapso de 15 días calendario a partir de la aprobación	Gerente	Publicación en cartelera
<b>15</b>	Se aplican las tarifas 15 días hábiles posteriores a las comunicaciones tanto a los suscriptores como a la SSPD y la CRA	Gerente	NA
<b>16</b>	Periódicamente se informa a los suscriptores las tarifas que se aplican en los semestres	Gerente	Evidencia de la publicación
<b>17</b>	A partir de su aplicación, a las tarifas se les debe aplicar el factor de incremento o indexación autorizado por la CRA, el cual se debe hacer cada que hay un 3% acumulado en los índices de precios que incluyen las tarifas. Se realiza mediante Resolución, se informa a la comunidad y se reportan las nuevas tarifas en el SUI para conocimiento de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.	Gerente	Resolución de indexación tarifaria

**6.CONTROL DE CAMBIOS:**

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	DESCRIPCIÓN
1	01/08/2010		Se Ajustó Logo
2	27/05/2017	5,6,7,8,	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se Actualiza la descripción de actividades</li> <li>• Se actualiza Formatos</li> <li>• Se eliminan ítem Referencia, ya que los documentos son referenciados en Listado de documentos externos</li> <li>• Se elimina campo registros, ya que se crea listado maestro de registros</li> <li>• Se ajusta cuadro control de cambios de manera que facilite la trazabilidad de los cambios</li> </ul>
4	15/05/2020		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se actualiza logo</li> <li>• Actualización de formatos a última versión</li> </ul>
4	12/01/2022		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización pie de página, quien elaboro, reviso, aprobó y la fecha de cambio.</li> </ul>

## 2.1.2. PROCEDIMIENTO CONEXIONES DOMICILIARIAS Y RECAUDO DE CARTERA

### 1. OBJETIVO

Ejecutar la instalación del servicio al sistema de acueducto y alcantarillado, a fin de prestar el servicio al suscriptor o usuario. Además de restablecer el servicio de acueducto cuando la suspensión del corte se originó por causas imputables al suscriptor o usuario. Actuar y tramitar la reacción de la empresa ante este delito bajo las políticas y estrategias trazadas por la empresa al igual que realizar la recuperación de cartera de la empresa

### 2. ALCANCE

Inicia con la solicitud de servicios y finaliza con las actividades de cobro coactivo.

### 3. RESPONSABLE:

Auxiliar facturación, coordinador AAA, Fontanero

### 4. TERMINOS Y DEFINICIONES

**ACOMETIDA O CONEXIÓN DOMICILIARIA:** aquellas tuberías que conectan la red de distribución con la instalación interna de las viviendas de los Usuarios. En general son de ½ pulgada y están equipadas con un aparato de medida del consumo de cada vivienda. Para consumos mayores (policía, ejército, hospitales, bomberos, colegios, industrias, etc.), los diámetros pueden ser de 1, 1 ½, 2 y 3 pulgadas.

**ACOMETIDA CLANDESTINA O FRAUDULENTA:** acometida o derivación de acueducto o alcantarillado no autorizada por la entidad prestadora del servicio.

**DERIVACIÓN FRAUDULENTA:** conexión realizada a partir de una acometida, o de una red interna o de los tanques de un inmueble independiente, que no ha sido Autorizada por la entidad prestadora del servicio.

**5. CONTENIDO**

Nº	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTRO
<b>5.1</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL INGRESO DE SUSCRIPTORES</b>		
<b>1</b>	<p>El Auxiliar de Facturación, diligencia con el usuario el Formato Solicitud de Servicios de Matrícula GCO-FR-04 y se envía el formato a la secretaría de planeación del Municipio para su visto bueno.</p> <p>Adicionalmente se solicita al usuario, si es persona natural copia de Cedula, copia de predial y /o Copia de escritura</p> <p>Si es persona jurídica se copia de RUT copia de predial y /o Copia de escritura</p>	El Auxiliar de Facturación	GCO-FR-04 Solicitud de Servicios de Matrícula
<b>2</b>	<p>Una vez la secretaría de planeación diligencia los datos de cédula catastral, y dirección del predio, da o no, el visto bueno:</p> <p>Si la respuesta de planeación Municipal es positiva, se procede a realizar la visita técnica por parte de la ESP, para determinar que el predio o inmueble cumpla con las especificaciones técnicas básicas requeridas por medio del Contrato de Condiciones Uniformes para la prestación del servicio solicitado.</p> <p>Si la respuesta por parte de planeación Municipal es negativa, el proceso se da por terminado.</p>	El Auxiliar de Facturación	GCO-FR-04 Solicitud de Servicios de Matrícula
<b>3</b>	<p>Luego de estar aprobado por parte de planeación municipal y de la ESP, se determina el cargo aporte conexión y se diligencia el formato GCO-FR-16 orden de consignación, el cual el usuario deberá cancelar en la Cooperativa León XIII Ltda. De Guatapé o en cualquiera de las cuentas bancarias de la ESP.</p>	El Auxiliar de Facturación	GCO-FR-16 Orden de consignación.

4	El Auxiliar de Facturación determina con el fontanero el código del suscriptor de acuerdo a la dirección y el consecutivo del sistema y diligencia el dato en el formato GCO-FR-04 Solicitud de Servicios de Matrícula.	Auxiliar de Facturación Fontanero	GCO-FR-04 Solicitud de Servicios de Matrícula
5	Instalación de la acometida (ver: descripción de la instalación de la acometida en numeral 5.2.)	Coordinador AAA Fontanero	N/A
6	Con base a la información del formato GCO-FR-04 Solicitud de Servicios de Matrícula se ingresan los datos al sistema Aries, módulo Servicios Públicos para crear el nuevo usuario siguiendo la ruta: Sistemas Aries-módulo servicios-información general-nuevo-diligenciar información-guardar.	Auxiliar de facturación	Base de datos usuarios sistema Aries.

Nº	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTRO
5.2	<b>DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES INSTALACIÓN DE ACOMETIDA</b>		
	<b>Objetivo:</b> Ejecutar la instalación de la acometida a fin de prestar el servicio de acueducto y/o alcantarillado al suscriptor o usuario		
1	Una vez el suscriptor cancela el monto correspondiente al cargo aporte de conexión El fontanero procede a realizar la conexión	Fontanero	NA
2	El Fontanero dispone materiales requeridos.	Fontanero	NA
3	Con las herramientas y materiales necesarios, el fontanero se dirige al domicilio.	Fontanero	NA
4	Se inspecciona el lugar a fin de buscar la tubería de la red a la cual se va a hacer la acometida y se realizan los trabajos necesarios para poner a punto la instalación de la acometida.	Fontanero	NA
5	Se limpia la tubería para colocar el collar de derivación.	Fontanero	NA
6	Se arma el medidor dentro de la cajilla o cámara dispuesta para ello.	Fontanero	NA
7	Se coloca la tubería que va desde el tubo madre hasta la cajilla del registro de corte.	Fontanero	NA
8	Se revisa que el medidor y todos los componentes de la acometida funcionan perfectamente. Se diligencia el formato GCO - FR-06 Materiales de Matricula.	Fontanero	GCO -FR-06 Materiales de Matricula

Elaboró: Wilson Duque  
Asesor MIPG

Revisó: Federico Giraldo Flórez  
Gerente

Aprobó: Federico Giraldo Flórez  
Gerente

Fecha : 20/06/2023



<b>9</b>	Se reporta a la oficina la terminación del trabajo a fin de activar la cuenta del usuario en el software Aries y el auxiliar de facturación ingresa la novedad de usuario nuevo y los cobros de materiales de acuerdo al plan de financiación pactado previamente y aprobado por gerencia y usuario.	Fontanero Auxiliar de facturación Gerente	NA
<b>5.3</b>	<b>DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES PLAN DE CORTE</b>		
	<b>Objetivo:</b> Hacer efectivo el corte o suspensión del servicio debido a incumplimiento del contrato por parte del Suscriptor o Usuario		
<b>1</b>	Mediante un análisis de las facturaciones de meses anteriores, se registra la cantidad de Usuarios morosos durante el periodo corriente, a los cuales se les informa mediante la factura suspensión al vencimiento del servicio de acueducto. al segundo mes se le suspende y al cuarto se le inicia cobro jurídico ( ver procedimiento cobro jurídico)	Auxiliar de facturación.	GCO-FR-15 Aviso de suspensión del servicio de acueducto.
<b>2</b>	Se diligencia el formato GCO- FR-19 orden de, de corte y/o retiro de contador.	Gerente.	GCO- FR-19 orden corte de servicios
<b>3</b>	Se establece el recorrido y ruta del plan de aviso, suspensión y/o corte y se entrega al Fontanero.	Auxiliar de facturación.	NA
<b>4</b>	Se hace el recorrido, como está establecido para la entrega de facturación.	Fontanero.	NA
<b>5</b>	Cuando el fontanero llega al domicilio del Usuario moroso, se le da la oportunidad de que pague su deuda en ese instante. Si está dispuesto a cancelar pasa a la actividad 6, de lo contrario pasa a la actividad 7.	Fontanero	NA
<b>6</b>	Si el Usuario está dispuesto a cancelar o hacer un convenio formal de pago con la entidad, se le hace una orden de consignación en el formato GCO-FR-16, de la cual se entrega al usuario para el respectivo pago en la Cooperativa. ó en cualquiera de las cuentas bancarias de la ESP	Usuario	GCO-FR-16 orden de consignación

<b>7</b>	Si el Usuario moroso se abstiene de pagar su deuda, se inicia la suspensión del servicio. Se le cierra el registro o llave de paso. El Auxiliar de facturación registro GCO-FR-13 Listado de contadores suspendidos	Auxiliar de facturación	GCO-FR-13 Listado de contadores suspendidos.
<b>8</b>	Ejecutada la suspensión del servicio, después de un tiempo prudencial, se inspecciona que el Usuario siga sin recibir el servicio. Esto es para verificar que no se Cometa un fraude a la conexión por parte del Usuario.	Fontanero	NA
<b>9</b>	Si se descubre un fraude aparente, se pasa a la actividad 5.6 descripción de actividades Legalización de Conexiones Fraudulentas	Auxiliar de facturación Fontanero	NA
<b>5.4</b>	<b>DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES RECONEXIÓN DE ACOMETIDA</b>		
	<b>Objetivo:</b> Restablecer el servicio cuando la suspensión del corte se originó por causas imputables al suscriptor o usuario.		
<b>1</b>	Cada mes se realiza el listado de contadores suspendidos con los usuarios que tienen dos cuentas vencidas y el fontanero suspende el servicio.	Auxiliar de facturación.	GCO-FR-13 Listado de contadores suspendidos.
<b>2</b>	Se da orden para pago de reconexión al usuario que lo solicite	Auxiliar de facturación.	GCO-FR-16 Orden de consignación.
<b>3</b>	El Fontanero va al domicilio con las herramientas y materiales a fin de ejecutar la reconexión.	Fontanero.	NA
<b>4</b>	Se efectúa la reconexión domiciliaria a fin de quitar los dispositivos que se hayan instalados.	Fontanero	NA
<b>5</b>	El Auxiliar Administrativo registra la fecha de re conexión en el formato GCO -FR-13 Listado de Contadores suspendidos.	Auxiliar de facturación.	GCO -FR-13 Listado de Contadores suspendidos
<b>5.5</b>	<b>DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES DE RECUPERACIÓN DE LA CARTERA ACUERDO DE PAGO</b>		
	<b>Objetivo:</b> Garantizar la recuperación de la cartera morosa, facilitando el pago a aquellos suscriptores que necesitan el servicio pero que no están en capacidad de pagar de contado dicha deuda		

1	Se clasifican los Usuarios por tiempo de mora, a fin de invitar mediante una circular, carta u oficio a los Usuarios de mayor antigüedad, a establecer un convenio de pago con la entidad. PERSUASIVO -	Auxiliar de Facturación.	NA
2	Si el Usuario desea hacer un convenio de pago éste se realiza en el formato GCO-FR-17 se estudian sus condiciones socioeconómicas para lograr beneficios para ambas partes.	Gerente	GCO -FR-17 Convenio de pago
3	Para efecto del pago de las cuotas; si se pactó en una cuota inicial, se reporta a facturación para que reciba el pago y emita el respectivo recibo de pago del abono o de la cuota GCO-FR-16 orden de consignación.	Auxiliar de facturación.	GCO-FR-16 orden de consignación.
4	Con los listados de facturación y de pagos, se controlará que se apliquen a la facturación los pagos aprobados en el convenio y que el suscriptor esté efectivamente cumpliendo su plan de pagos, verificando con el reporte de morosos generados por el sistema.	Auxiliar de facturación.	Reporte de morosos generados por el sistema Aries.
5.6	<p><b>DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES LEGALIZACIÓN DE CONEXIONES FRAUDULENTAS</b></p> <p><b>Objetivo:</b> Actuar y tramitar la decisión de la empresa ante este delito bajo las políticas y estrategias trazadas por la empresa.</p>		
1	Al detectarse una anomalía, se hace una inspección o una revisión previa a fin de confirmar la situación del fraude.	Fontanero	NA
2	Se reporta a gerencia el Fraude para que determine que acción a realizar	Fontanero	NA
3	Al usuario se le suspende el servicio y se le ofrece la oportunidad de legalizar su situación como suscriptor nuevo.	Gerente	NA
4	Se hace el registro del incidente en el Formato GCO -FR-18 y se procede a la respectiva denuncia por fraude ante la autoridad de la localidad, a fin de que se tomen las medidas jurídicas pertinentes. Para ello, se lleva a la indagatoria el acta levantada por lo acontecido.	Gerente	GCO -FR-18 Acta Legalización de Conexión

**6. CONTROL DE CAMBIOS:**

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	DESCRIPCIÓN
1	01/08/2010		Se Ajustó Logo
2	27/05/2017	5,6,7,8,	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se Actualiza la descripción de actividades</li> <li>• Se actualiza Formatos</li> <li>• Se eliminan ítem Referencia, ya que los documentos son referenciados en Listado de documentos externos</li> <li>• Se elimina campo registros, ya que se crea listado maestro de registros</li> <li>• Se ajusta cuadro control de cambios de manera que facilite la trazabilidad de los cambios</li> </ul>
4	15/05/2020		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se actualizo logo</li> <li>• Actualización de formatos a última versión</li> </ul>
4	12/01/2022		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización pie de página, quien elaboro, reviso, aprobó y la fecha de cambio</li> </ul>

### 2.1.3. PROCEDIMIENTO FACTURACIÓN

#### 1. OBJETIVO

Establecer pautas para administrar el sistema de facturación, efectuando los cobros correspondientes al usuario o suscriptor, generados en el consumo, servicio y elementos inherentes a la prestación de los servicios públicos domiciliarios de manera correcta y oportuna.

#### 2. ALCANCE

Inicia con la preparación de la base de datos en la terminal para las lecturas y termina con la entrega de la factura a cada usuario.

#### 3. RESPONSABLE:

Auxiliar de facturación.

#### 4. TERMINOS Y DEFINICIONES

**AFORO:** Es el procedimiento por medio del cual se mide o estima la cantidad de agua que normalmente utiliza un usuario.

**CARGO FIJO:** Valor por suscriptor o usuario que refleja los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio, independiente del nivel de uso.

**CIERRE DE PERIODO ACTIVO:** Proceso de consolidación y actualización de datos.

**CONSUMO BÁSICO:** Es el destinado a satisfacer las necesidades esenciales de consumo de la familia y comprende entre 1 y 13 metros cúbicos mensuales.

**CONSUMO COMPLEMENTARIO:** Es el consumo ubicado en la franja entre 14 y 26 metros cúbicos mensuales.

**CONSUMO SUNTUARIO:** Es el consumo mayor a 27 metros cúbicos mensuales.

**DESMONTE DE SUBSIDIOS:** Es el valor cargado al usuario o suscriptor por eliminación gradual del subsidio.



**FACTURA DE SERVICIOS PÚBLICOS:** es la cuenta que la empresa entrega o remite al usuario o suscriptor, por causa del consumo y demás servicios inherentes al desarrollo de un contrato de prestación de servicios públicos

**FACTURACIÓN.** - Actividades necesarias para emitir la factura, la cual comprende: Lectura, determinación de consumos, revisión previa en caso de consumos anormales, liquidación de consumos, elaboración y entrega de la factura.

**FUGA IMPERCEPTIBLE:** Es el volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y se detecta solamente mediante instrumentos apropiados como los geófonos.

**FUGA PERCEPTIBLE:** Es el volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y es detectable directamente por los sentidos.

**LECTURA.** - Registro del consumo que marca el medidor

**NOTA CRÉDITO:** Documento que expresa un abono en la cuenta de un tercero y el concepto respectivo.

**NOTA DÉBITO:** Documento que expresa un cobro en la cuenta de un tercero y el concepto respectivo.

**NOVEDADES DE LOS SUSCRIPTORES:** Hace referencia a préstamo de medidores, traslado de cuentas a otros códigos, cobros de valores financiados para ser cancelados en una cuota, actas de compromiso, otras.

**REVISIÓN POR ALTO CONSUMO O DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA:** Aumento o reducción en los consumos que se facturan en un período determinado, en los porcentajes señalados por la Comisión Reguladora de Agua potable (CRA).

**SUBSIDIO:** Es el porcentaje que se le asigna a los estratos más vulnerables

**SUSCRIPTOR.** - Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de Servicios Públicos regido por la Ley, la regulación y las Condiciones Uniformes (Art. 14.31 Ley 142)

**TARIFA:** Es el precio que cobra la empresa al usuario a cambio de la prestación de un servicio.

**USUARIO:** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde se presta o como receptor directo del servicio. Se le denomina también consumidor.

**5. CONTENIDO**

Nº	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTRO
<b>5.1</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE PROCESO DE INGRESO DE LECTURAS DE LOS MEDIDORES</b>		
<b>1</b>	El auxiliar de facturación carga la base de datos de suscriptores y la última lectura de consumo a la terminal.	Auxiliar de facturación	N/A
<b>2</b>	El fontanero procede realizar casa a casa las lecturas y a registrarlas al igual que las novedades de acuerdo con lo pre establecido en la terminal de lectura.	Fontanero.	N/A
<b>3</b>	El fontanero entrega la terminal al auxiliar de facturación quien generara el archivo plano para ingresar la información de consumos y novedades al sistema Aries, módulo Servicios Públicos	Fontanero Auxiliar de facturación.	Archivo plano terminal de lecturas.
<b>4</b>	Luego de ingresada la información al sistema, el fontanero y auxiliar de facturación proceden a realizar las comparaciones del consumo anterior y el actual por cada usuario, a fin de determinar las variaciones significativas que puedan dar evidencia de fallas en los contadores, fugas, errores de lectura. Estas variaciones se revisan y se diligencia el formato GCO-FR-05 Listado de contadores a Revisar.	Fontanero. Auxiliar de facturación.	GCO-FR-05 Listado de contadores a revisar
<b>5</b>	Una vez determinado el listado de usuarios con inconsistencias de consumo, el fontanero revisa el contador y se procede de la siguiente forma:  <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Si hubo error de lectura, se corrige la lectura y se ingresa al sistema.</li> <li>2. Si la lectura es correcta, se factura normalmente.</li> </ol>	Fontanero. Auxiliar de facturación.	GCO-FR-20 listado de contadores para cambio  GCO-FR-14 carta al suscriptor para cambio de contador

	3. Si se determina daño en el contador, se diligencia el formato GCO-FR-20 listado de contadores para cambio y se diligencia el formato GCO-FR-14 carta al suscriptor para cambio de contador.		
<b>6</b>	Realizar el cierre y liquidación en el sistema Aries.	Auxiliar de facturación.	N/A
<b>7</b>	Se imprime facturación en la plantilla de factura del sistema y se anexa en la misma avisos de suspensión a los usuario con dos cuentas vencidas.	Auxiliar de Facturación.	Plantilla factura emitida por el sistema.
<b>8</b>	El fontanero entrega puerta a puerta las facturas	Fontanero.	N/A
<b>5.2</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL INGRESO DE NOVEDADES Y SUMINISTROS FINANCIADOS</b>		
<b>1</b>	Mensualmente, antes de las lecturas de los contadores, el auxiliar de facturación ingresa novedades de Usuarios nuevos, con el fin dejarlos registrados en el sistema para comenzar a facturarles. EL registro se realiza con base al formato GCO-FR-04 solicitud de servicio de matrícula.	Auxiliar de facturación.	GCO-FR-04 Solicitud de servicio de matrícula.
<b>2</b>	Antes de hacer el cierre del periodo se ingresan los cobros nuevos por concepto de materiales por acometidas, trabajos y cambios de contador, de acuerdo a lo establecido en los formatos GCO-FR-06 Materiales de matrícula, GCO-FR-22 Cambios de contador al suscriptor y GCO-FR-07 Materiales de arreglos al suscriptor.	Auxiliar de facturación.	GCO-FR-06 Materiales de matrícula.  GCO-FR-22 Cambios de contador a los suscriptores.  GCO-FR-07



			Materiales de arreglos al suscriptor
<b>3</b>	En cualquier momento del periodo, se ingresan los casos de PQR´s resueltos que impliquen modificaciones en el sistema como cambios de estrato, variaciones en el valor de las facturas, modificación de datos básicos de los usuarios, y cambio de usuario, por el cual se diligencia el formato GCO-FR-08	Auxiliar de facturación.	Registro de PQR´s emitido por el sistema Aries. GCO-FR-08 cambio de suscriptor
<b>4</b>	Una vez pasada la fecha límite de pago, se procede a comprobar el pago de los usuarios con dos cuentas vencidas.  Luego de esta verificación, se diligencia el formato GCO-FR-19 Orden corte de servicio, con los datos de los usuarios morosos y de los usuarios que han incumplido acuerdos previos de pago, para que el fontanero, proceda a la realización de las suspensiones y cortes de los servicios.	Fontanero. Auxiliar de facturación.	GCO-FR-19 Orden corte de servicio.
<b>5.3</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA ELABORACIÓN DE LA LIQUIDACION DE LA FACTURA DE SERVICIOS PÚBLICOS</b>		
<b>1</b>	Antes de hacer cierre se genera a través del sistema Aries listados de: Balance mensual, cartera por edades, subsidios facturados, debido cobrar, balance mensual, resumen de la facturación, - Resumen x estratos	Auxiliar de facturación.	Listados
<b>2</b>	Se revisa el acumulado del IPC anual en la página oficial del Banco de la República, si existe una variación acumulada del 3% en adelante, se reporta a gerencia para actualización de las tarifas de acuerdo al aumento permitido con base al IPC.	Auxiliar de facturación.	Resolución de actualización de tarifas.

<b>3</b>	Se realiza Copia de seguridad del módulo Servicios del sistema Aries así: (ruta) Sistema Aries-módulo servicios-herramientas-herramientas-clave del administrador-aceptar-se selecciona servicios públicos-acción a realizar-copia-iniciar copia	Auxiliar de facturación.	N/A
<b>4</b>	Ser realiza el cierre de periodo de la siguiente forma: Sistema Aries-modulo servicios-pagos y notas-cierre de periodo-ejecutar-si	Auxiliar de facturación.	N/A
<b>5</b>	Después del cierre de periodo se hace nuevamente copia de seguridad del módulo servicios del sistema Aries, por medio de la misma ruta del numeral 3.	Auxiliar de facturación.	N/A
<b>6</b>	Se actualizan las fechas de consumo para el mes que se va a facturar así: Sistema Aries-módulo servicios-lecturas-revisión de fechas de consumo- fecha inicial (de las lecturas- fecha final- cambiar fechas por ciclos.	Auxiliar de facturación.	N/A
<b>7</b>	Se realiza la liquidación en el sistema así: Sistema Aries-módulo servicios-liquidación-liquidación acueducto-si-actualización de las fechas de pago oportuno y con recargo-se seleccionan los suscriptores a liquidar (desde el 00000000001 al 99999999999)-ejecutar.	Auxiliar de facturación.	NA
<b>8</b>	Después de liquidar se hace nuevamente copia de seguridad del módulo servicios del sistema Aries, por medio de la misma ruta del numeral 3.	Auxiliar de facturación.	N/A
<b>9</b>	Si la liquidación no presenta ningún error, se revisa aleatoriamente los valores de suscriptores por cada estrato para detectar posibles inconsistencias.	Auxiliar de Facturación	NA

<b>10</b>	Se inicia la impresión de la factura de servicios públicos domiciliarios de cada suscriptor, así: Sistema Aries-módulo servicios-facturar-selección de los suscriptores a imprimir-facturación externa- generación del spool-un enter- ejecutar- aceptar-sí.	Auxiliar de facturación.	Factura emitida por el sistema
<b>11</b>	Se entregan: Facturas con anexos al Fontanero para la distribución a cada suscriptor o usuario.	Auxiliar de facturación.	N/A
<b>12</b>	El auxiliar de facturación imprime el listado de subsidios liquidados así: Sistemas Aries-módulo servicios- listado de informes- subsidios liquidados (resumen).  Con base al anterior listado, se diligencia GCO-FR-02 formato cobro de subsidios, y se envía a la secretaria de Hacienda del Municipio para que consignen los recursos correspondientes a subsidios del estrato 1,2 y 3.	Auxiliar de facturación.	GCO-FR-02 Formato de cobro de subsidios.
<b>5.4</b>	<b>DESCRIPCION DE LA DISTRIBUCIÓN DE FACTURAS</b>		
<b>1</b>	El fontanero recibe la facturación del período	Fontanero	Facturación ordenada.
<b>2</b>	El fontanero realiza el recorrido entregando la factura puerta a puerta.	Fontanero	NA
<b>3</b>	Para la entrega de facturas se sigue la ruta que está establecida en la terminal.	Fontanero	Información de la terminal.
<b>5.5</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL ASIENTO DE INGRESOS</b>		
<b>1</b>	El auxiliar, recibe de la cooperativa en físico los cupones de recaudo de las facturas y por correo electrónico, el archivo plano del recaudo para el ingreso al sistema.	Auxiliar de facturación.	Cupones.  Archivo plano de recaudo.

2	Se verifica que el valor total de los cupones cancelados, coincidan con el valor de la transferencia hecha de la cooperativa al banco, para realizar las posibles reclamaciones en caso de encontrar inconsistencias.	Auxiliar de facturación.	N/A
3	Se realiza el cargue del archivo plano al sistema, y se verifica que no existan pagos dobles  Sistemas Aries NET /módulo taquilla, se asigna el consecutivo del recibo de caja.  seleccionamos el archivo plano desde la ruta en que se encuentre guardado, digitamos el número del consecutivo del recibo de caja/ Aceptar	Auxiliar de facturación.	N/A
4	Se verifica que el valor cargado al sistema coincida con el valor del archivo enviado por la Cooperativa, de no ser así se procede a buscar las posibles inconsistencias, así: <ul style="list-style-type: none"><li>• Si hay pagos dobles por un usuario, se realiza el saldo a favor del mismo.</li><li>• Si realizan pagos de meses anteriores, se ingresa como abono.</li></ul>	Auxiliar de facturación.	N/A
5	Se Imprime el recibo de caja por día recaudado.	Auxiliar de facturación	Listados por día recaudado
6	Se ingresan los recaudos por conceptos diferentes a facturación como: Recaudos a terceros, reconexiones, subsidios, convenios, derechos de conexión y materiales, así:  Aries NET/ Otros ingresos/ seleccionamos el tipo de ingreso-diligencia el valor-consecutivo del recibo de caja-identificación del contribuyente (CC ó NIIT)	Auxiliar de facturación	Recibo de caja emitido por el sistema

	– registrar pago- concepto del pago-continuar- selección del banco por el cual se recibió el dinero-continuar imprimir		
--	--	--	--

**6. CONTROL DE CAMBIOS**

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	DESCRIPCIÓN
1	2010	Actividades	Se actualiza totalmente el procedimiento, debido a que se adquirió una terminal de lecturas propia, por lo cual se debió reconsiderar las metodologías. Y se incluye un numeral en la actividad 5.5, con el fin de describir los ingresos por otros conceptos
2	07/07/2017	Actividades	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se Ajusta ítem modificados</li> <li>• Se eliminan ítem Referencia, ya que los documentos serán referenciados en Listado de documentos externos</li> <li>• Se elimina campo registros, ya que se crea listado maestro de registros</li> <li>• Se ajusta cuadro control de cambios de manera que facilite la trazabilidad de los cambios</li> </ul>
4	15/05/2020		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se actualizo logo</li> <li>• Actualización de formatos a última versión</li> </ul>
4	12/01/2022		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización pie de página, quien elaboro, reviso, aprobó y la fecha de cambio</li> </ul>

## 2.1.4. PROCEDIMIENTO PQRSF

### 1. OBJETIVO

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

### 2. ALCANCE

Inicia con la solicitud de petición queja o reclamo por parte del usuario y finaliza con la respuesta al usuario por parte de la ESP o de la Súper Intendencia de Servicios Públicos Domiciliarios según sea el caso.

### 3. RESPONSABLE:

Gerente, Coordinador AAA, Auxiliar Administrativo Calidad, Auxiliar de facturación

### 4. TERMINOS Y DEFINICIONES

**Queja:** Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones, incluidos los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

**Reclamo:** Derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud, incluidos los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

**Sugerencia:** Manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

**Felicitaciones:** Manifestaciones de agrado que realizan los usuarios, al recibir un servicio o atención por parte de un servidor de la entidad.

**PQRSF:** Petición, queja, reclamo, felicitación

**5. CONTENIDO**

Las PQRSF pueden ser recibidas por cualquier canal así:

- Presencial
- Página WEB
- Buzón de Sugerencias

<b>5.1 SI ES PQR ASOCIADA A FACTURACION</b>			
<b>Nº</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>REGISTRO</b>
<b>1</b>	<p><b>Recepción de PQR</b></p> <p>Se recibe la queja, la petición o el reclamo del usuario, se registra en el sistema Aries, se imprime y se hace firmar del usuario</p>	Auxiliar de facturación	Peticones, quejas y reclamos, emitido por el sistema Aries.
<b>2</b>	<p><b>Solución de PQR</b></p> <p>Se realiza análisis de situación para dar respuesta al Usuario, y se registra la misma en Aries.</p> <p>Esta solución debe realizarse en el mes de factura, para que el usuario pueda efectuar el pago de la factura a tiempo</p>	Auxiliar de facturación  Fontanero	Peticones, quejas y reclamos, emitido por el sistema Aries.
<b>3</b>	<p><b>Reporte De PQR</b></p> <p>Se realiza Mensualmente reporte de la PQR y se analizan las respectivas causas , y se realiza corrección y Acción Correctiva</p>	Auxiliar de facturación  Fontanero	Formato Acciones Correctivas

<b>5.2 Otras PQR</b>			
<b>Nº</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>REGISTRO</b>
<b>1</b>	<p><b>Recepción de PQRSF</b></p> <p>Se recibe la misma y se registra en el formato comunicaciones recibidas.</p>	<p>Auxiliar Administrativo Calidad</p>	<p>DOC-FR-07 comunicaciones recibidas</p>
<b>2</b>	<p><b>Análisis de la PQRS</b></p> <p>Se adelanta la investigación necesaria para darle respuesta, para lo cual se cuenta con un término de 15 días hábiles y se genera la solución en oficio</p> <p>Vencido este término, la empresa cuenta con 5 días hábiles para el envío de la citación para notificación personal. Si el usuario no se acerca a notificarse dentro del término anteriormente relacionado (5 días), al día siguiente se enviará la notificación por aviso con copia auténtica de la decisión, informando que podrá interponer recursos en los casos que procedan dentro de los 5 días hábiles siguientes a su recepción, según lo indica los artículos 67, 68 y 69 de la ley 1437 de 2011.</p>	<p>Gerente, Coordinador AAA, Auxiliar Administrativo Calidad Auxiliar de facturación</p>	<p>oficio</p>
<b>3</b>	<p>Si la repuesta dentro de los 15 días Hábiles fue desfavorable, el usuario cuenta con 5 días hábiles para interponer los recursos de Ley (recursos de Reposición y subsidio de apelación)</p>	<p>Usuario</p>	<p>NA</p>
<b>4</b>	<p>Si el usuario interpone los recursos de ley, se reconsidera la respuesta o se investiga nuevamente, a fin de enviarle al usuario la respuesta a sus recursos interpuestos.</p>	<p>Coordinador AAA</p>	<p>NA</p>



<b>5</b>	Si pasado los 15 días la respuesta continúa siendo negativa para el usuario se envía el expediente a la SSPD para que ésta surta el recurso de apelación. El usuario deberá esperar la resolución o respuesta de la SSPD (modificando, confirmando o revocando la respuesta de la empresa).	Coordinador AAA	NA
<b>6</b>	Si el usuario no interpone los recursos de ley, se da por entendido que este quedo satisfecho con la respuesta de la empresa, y vencido los 5 días se agota la vía gubernativa.	Coordinador AAA	NA

**6. CONTROL DE CAMBIOS:**

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	DESCRIPCIÓN
1	01/08/2010		Se Ajustó Logo
2	27/05/2017	5,6,7,8,	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se Actualiza la descripción de actividades</li> <li>• Se actualiza Formatos</li> <li>• Se eliminan ítem Referencia, ya que los documentos son referenciados en Listado de documentos externos</li> <li>• Se elimina campo registros, ya que se crea listado maestro de registros</li> <li>• Se ajusta cuadro control de cambios de manera que facilite la trazabilidad de los cambios</li> </ul>
4	15/05/2022		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se actualizo logo</li> <li>• Actualización de formatos a última versión</li> </ul>
4	12/01/2022		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización pie de página, quien elaboro, reviso, aprobó y la fecha de cambio.</li> </ul>

## 2.1.5. PROCEDIMIENTO MEDICIÓN Y ANALISIS DE LA PERCEPCIÓN DEL CLIENTE

### 1. OBJETIVO:

Establecer los criterios y la metodología para recopilar y analizar los datos que le permitan a la ESP Guatapé medir la percepción del cliente frente al cumplimiento de los requisitos planificados en el Sistema de Gestión de la Calidad por medio de la encuesta de satisfacción del cliente de realización bianual.

### 2. ALCANCE:

Inicia con la Identificación de las Necesidades de la Medición y Análisis de la percepción del cliente y termina con el análisis de los Resultados y las respectivas acciones de mejora.

### 3. RESPONSABLE:

Es responsabilidad del Gerente, Coordinador de SGI el cumplimiento y aplicación de este procedimiento.

### 4. DEFINICIONES Y TÉRMINOS:

**4.1. Cliente:** Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.

**4.2. Población Objeto:** Son todos aquellos clientes que se han beneficiado en un período dado de los productos y/o servicios de la ESP Guatapé

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

**5. CONTENIDO:**

Nro.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<p><b>Identificar la Necesidad de la Medición y Análisis:</b> El funcionario asignado de la ESP Guatapé analiza las variables a medir y evalúa las diferentes técnicas que se utilizarán para recopilar la información y conocer las necesidades y expectativas de los clientes con respecto a los servicios que le presta la ESP. Paralelamente, prepara el o los instrumentos de medición que le permitan conocer las necesidades y expectativas de los clientes.</p>	Gerente, Auxiliar Administrativo Calidad	No Aplica
2	<p><b>Planificar la Medición:</b> De acuerdo con los tamaños de muestra establecidos según el formato Método estadístico muestreo encuesta de satisfacción GCO-FR-003 y/o complejidad de la medición, el funcionario asignado evalúa la necesidad de contratar el servicio, y se aseguran de aplicar las directrices del proceso de <i>Gestión de Contratación</i>. En caso contrario, se aseguran de planificar la medición con los recursos de la entidad, tales como; servidores públicos, encuestadores, espacios de trabajo, fotocopias, transporte, medios de comunicación y soporte informático, entre otros.</p>	Gerente, Auxiliar Administrativo Calidad	GCO-FR-003 muestreo encuesta de satisfacción
3	<p><b>Efectuar la Medición:</b> El Funcionario Asignado efectúa seguimiento a la realización de la medición de la percepción del cliente de acuerdo a lo planificado en la actividad anterior y en el formato GCO-FR-11 Encuesta de Satisfacción del Cliente, y debe coordinar todas las actividades propias de la investigación.</p>	Funcionario Asignado	GCO-FR-11 Encuesta de Satisfacción del Cliente
4	<p><b>Tabular y Procesar la Información:</b> El funcionario Asignado se asegura de registrar los datos en una base de datos en Excel, de tal manera que le permita el procesamiento de la información y la generación de informes de resultados para el análisis de cada una de las opiniones de los clientes de la ESP, envía</p>	Auxiliar Administrativo Calidad	Bases de Datos Informes de Resultados y Oficios Remisorios.

Nro.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	copia al Representante de la Dirección y demás integrantes del Comité de Calidad,		
5	<b>Analizar los Resultados de la Encuesta:</b> El Gerente y demás integrantes del comité de Calidad deben analizar los resultados de la encuesta y asegurarse de identificar oportunidades de mejora para el Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo a la medición de la percepción del cliente y generar planes de mejoramiento para cada uno de los procesos que lo requieran, así como de efectuar seguimiento a los mismos.	Comité de Calidad	Acta del Comité de Calidad
6	<b>Tomar las Acciones para la Mejora:</b> Los líderes de los procesos deben comunicar a sus funcionarios los compromisos asumidos en el Comité de Calidad mediante el plan de mejoramiento, y en compañía de sus líderes, asegurarse de la toma de las acciones para la mejora propuestas en el plan, así como, de conservar registros de las mismas.	Líderes y responsables de los Procesos	Registro de Acciones Correctivas , Registro de Acciones Preventivas  Registro de Acciones de Mejora

**6. CONTROL DE CAMBIOS:**

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	DESCRIPCIÓN
1	01/08/2010		Se Ajustó Logo
2	07/07/2017	5,6,7,8,	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se Actualiza la descripción de actividades</li> <li>• Se ingresó GCO-FR-003 muestreo encuesta de satisfacción</li> <li>• Se eliminan ítem Referencia, ya que los documentos son referenciados en Listado de documentos externos</li> <li>• Se elimina campo registros, ya que se crea listado maestro de</li> </ul>

			registros
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Se ajusta cuadro control de cambios de manera que facilite la trazabilidad de los cambios</li> </ul>
4	15/05/2020		<ul style="list-style-type: none"> <li>Se actualizo logo</li> <li>Actualización de formatos a última versión</li> </ul>
4	12/01/2022		<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización pie de página, quien elaboro, reviso, aprobó y la fecha de cambio</li> </ul>

### 2.1.6. PROCEDIMIENTO CONTROL PRESTAMO DE ELEMENTOS

#### 1.OBJETIVO

Establecer lineamientos para el préstamo y control de herramientas, equipos y materiales de la E.S.P

#### 2. ALCANCE:

Tener control desde la fecha de préstamo, funcionario que autoriza y fecha devolución del equipo o elemento.

#### 3. TERMINOS Y DEFINICIONES:

**HERRAMIENTA:** objeto elaborado que sirve como extensión del cuerpo de quien lo usa, para permitir o facilitar una tarea mecánica que sin ella no se podría realizar, o sería muy difícil, por falta de fuerza, movilidad, dimensiones

**CONTROL:** es el proceso que verifica el rendimiento mediante su comparación con los estándares establecidos

**ELEMENTO:** Hace referencia a una herramienta o equipo el cual se encuentra para préstamo a los usuarios.

Elaboró: Wilson Duque Asesor MIPG	Revisó: Federico Giraldo Flórez Gerente	Aprobó: Federico Giraldo Flórez Gerente	Fecha : 20/06/2023
--------------------------------------	--	--	--------------------

**4. RESPONSABLES**

Coordinadora AAA, Fontanero, Auxiliar facturación

**5. CONTENIDO Y DESCRIPCIÓN:**

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Solicitud de préstamo del elemento: Se realiza la solicitud de préstamo especificando el elemento que necesita el usuario.	Usuario	GCO-FR-37  Formato
2	Diligenciar el formato Control préstamo de Elementos: Se diligencia el formato establecido y se solicita al usuario la firma de recibido	Fontanero	GCO-FR-37  Formato
3	Controlar las devoluciones del elemento: El funcionario encargado diligencia en el formato la fecha devolución	Fontanero	GCO-FR-37  Formato
4	Recibir y verificar el estado de entrega del elemento: Se verifica el estado devolución del equipo o herramienta.  si se tiene alguna observación se deja constancia en el formato GCO-FR-37	Fontanero, Coordinadora AAA	GCO-FR-37  Formato

## 6. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	DESCRIPCIÓN
4	12/01/2022		Actualización pie de página, quien elaboro, reviso, aprobó y la fecha

## 7. REGISTROS:

No aplica.

## 8. ANEXOS:

Formato GCO-FR-37 Control préstamo de elementos

## 2.2. PROCESO GESTIÓN INTEGRAL DE AGUAS

### 2.2.1. PROCEDIMIENTO CAPTACIÓN Y TRATAMIENTO

#### 1. OBJETIVO

Suministrar a la comunidad agua potable bajo los parámetros de calidad, continuidad y cobertura.

#### 2. ALCANCE

Inicia con la realización de la preservación de las fuentes de abastecimiento, la captación, el transporte y termina con el tratamiento de agua cruda.

#### 3. RESPONSABLE:

Coordinador AAA, Operario de planta de tratamiento, Fontanero.

#### 4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

**ACUEDUCTO:** Conjunto de obras, equipos y materiales utilizados para la *captación, aducción, conducción, tratamiento y distribución* del agua potable para consumo humano

**CAPTACIÓN:** Conjunto de estructuras necesarias para *obtener* el agua de una fuente de abastecimiento

**ADUCCIÓN:** Componente a través del cual se *transporta* agua cruda, ya sea a flujo libre o a presión.

**CONDUCCIÓN:** Componente a través del cual se *transporta* agua potable, ya sea a flujo libre o a presión

**TRATAMIENTO DEL AGUA** (Artículo 1 Resolución 2115/2007): Conjunto de operaciones y procesos que se realizan sobre el *agua cruda* con el fin de modificar sus características organolépticas, físicas, químicas y microbiológicas para hacerla potable de acuerdo con las normas establecidas legalmente.



**CUENCA HIDROGRÁFICA:** Superficie geográfica que drena hacia un punto determinado

**DERIVACIÓN** Corresponde al conjunto de estructuras, infraestructura, equipos, accesorios, instrumentos y tecnología necesarios para obtener el agua de la fuente de abastecimiento, por gravedad o por bombeo. Así mismo, comprende los sistemas naturales o artificiales de reserva o almacenamiento de agua cruda.

**ADUCCIÓN** Corresponde al conjunto de estructuras, infraestructura, equipos, accesorios, instrumentos y tecnología necesarios para transportar el agua cruda entre fuentes de abastecimiento o desde la captación hasta la planta de tratamiento, a flujo libre o a presión, por gravedad o por bombeo. Así mismo, comprende estructuras de lavado, accesorios y estructuras complementarias y especiales, de las que trata el reglamento técnico del sector.

**AFORO:** medida del caudal en una corriente de agua

**HIDROMETRÍA:** La hidrometría se encarga de medir, registrar, calcular y analizar los volúmenes de agua que circulan en una sección transversal de un Río, Canal o tubería.

**AGUA CRUDA:** Es el agua natural que no ha sido sometida a proceso de tratamiento para su potabilización

**BOCATOMA:** Estructura hidráulica destinada a derivar desde un curso de agua (río, arroyo, lago), una parte del agua disponible en esta, para ser utilizada en un fin específico, como pueden ser abastecimiento de agua potable.

**CONDUCCION:** Componente a través del cual se transporta el agua desde su captación hasta la planta de tratamiento

**AGUA CRUDA:** Es el agua natural que no ha sido sometida a proceso de tratamiento para su potabilización

**CONTROL BIOLÓGICO:** Método para establecer la contaminación del agua, a través de una alarma generada por la muerte de organismos vivos.

**DESARENADOR:** Estructura diseñada para retener la arena que trae el agua cruda

**MATERIAL FLOTANTE:** Son todos aquellos elementos sólidos como hojas, ramas, basura que flotan en el agua y son susceptibles de causar obstrucción

**ALCALINIDAD:** Este parámetro está relacionado con la acidez y se define como la capacidad cuantitativa del medio acuoso para reaccionar con el hidrogeno y los iones oxhidrilos respectivamente.

**TURBIEDAD:** Es una expresión de la propiedad óptica de un agua que causa que la luz se disperse y absorba en vez de transmitirse en línea recta a través de la muestra. Esta turbidez es producida por materias en suspensión.

**CLARIFICAR:** Proceso mediante el cual se remueve la turbiedad del color del agua por la adición del coagulante.

**DRENAJE:** Evacuación de lodos de las unidades sedimentadoras

**LODO:** Material orgánico e inorgánico procedente de una sedimentación de agua floculada

**CARRERA DE FILTRACIÓN:** Tiempo transcurrido en cual la tasa de filtración disminuye hasta un mínimo por debajo de la demanda de agua

**COLMATACION:** Saturación del filtro por adición de partículas perdiendo así su capacidad de filtrado.

**EFLUENTE:** Salida de flujo de agua de un sistema

**TASA DE FILTRACIÓN:** Velocidad de filtración de un volumen de agua

**CAL:** Insumo utilizado para neutralizar la acidez en el agua.

**Ph:** Es el logaritmo negativo de la concentración de iones de hidrogeno.

## 5. CONTENIDO

A continuación, se describe cada una de las actividades asociadas a captación y tratamiento:

Elaboró: Wilson Duque Asesor MIPG	Revisó: Federico Giraldo Flórez Gerente	Aprobó: Federico Giraldo Flórez Gerente	Fecha : 20/06/2023
--------------------------------------	--	--	--------------------

### **5.1. Captación**

- Análisis y caracterización del agua cruda
- Reporte de captación

### **5.2. Aducción**

- Desarenación

### **5.3. Tratamiento**

- Sistema de entrada, aforo y mezcla rápida de coagulante
- Floculación
- Sedimentación
- Filtración
- Tanque espesador de lodos
- Lechos de secado

### **5.4. Conducción**

- Inspección externa a la conducción

### **5.5 Distribución**

- Cloración
- Llenado de tanques de almacenamiento
- Control biológico
- Macro medición
- Control y análisis de la calidad del agua potable

## **5.1. CAPTACIÓN**

### **OBJETIVO:**

Derivar el caudal necesario que garantice agua en cantidad suficiente a la población a servir.

### **ALCANCE:**

Desde al nacimiento de la fuente hasta la entrega del agua cruda al sistema de Desarenación.

**5.1.1. DESCRIPCION ACTIVIDAD ANÁLISIS Y CARACTERIZACIÓN DEL AGUA CRUDA**

Nº	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Se registra en el formato GIA-FR-01 aforo quebrada la laguna	Operador PTAP	GIA -FR-01 Aforo quebrada la laguna
2	Para analizar los parámetros fisicoquímicos se debe tomar la muestra con el recipiente y enviarla al laboratorio. usando el GIA-FR-03 Muestra de la quebrada la laguna	Operador PTAP	GIA-FR-03 Muestra de la quebrada la laguna
3	Las muestras se realizarán una vez al año y la coordinación AAA es quien realiza el análisis de los datos arrojados de los resultados de las muestras entregadas al laboratorio.	Coordinador. AAA	Resultados de Laboratorio

**5.1.2. DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD REPORTE DE CAPTACIÓN**

Nº	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Permanentemente se verifica que esté entrando agua por la rejilla y que no tenga material vegetal.	Operador PTAP	NA
2	Cada que sea necesario se regula la entrada de agua manipulando la compuerta y verificando el nivel en la regleta que está ubicada en la entrada de la planta	Operador PTAP	NA
3	Realizar mantenimiento en la bocatoma sacando las arenas y material que baja de la quebrada para evitar que se obstruya	Operador PTAP	Ver procedimiento de Mantenimiento
4	Diariamente se diligencia el formato Reporte diario de Caudales GIA-FR-06	Operador PTAP	Reporte diario de Caudales GIA -FR-06

## 5.2. ADUCCIÓN

### OBJETIVO:

Transportar el agua cruda a la planta de tratamiento, generada por un desarenador que remueve partículas para aumentar la capacidad de transporte.

### ALCANCE:

Inicia en el des-arenador hasta la planta de tratamiento.

### 5.2.1 DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD DESARENACIÓN

Nº	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Verificar permanentemente el estado del tanque desarenador y la entrada de agua	Operario PTAP	NA
2	Control de válvulas y compuertas: las válvulas y compuertas son manipuladas en caso que se requiera regular el caudal de entrada a la planta de tratamiento	Operario PTAP	NA
3	Diariamente se debe retirar el material grueso flotante	Operario PTAP	. NA
4	El mantenimiento del desarenador se realiza de acuerdo con la programación establecida (Ver procedimiento de mantenimiento GIA-PR-08) y se diligencia el formato GIA-FR-23 Mantenimiento desarenador.	Operario PTAP	GIA-FR-23 Mantenimiento desarenador.

## 5.3. TRATAMIENTO

### OBJETIVO:

Tratar el agua dependiendo las características fisicoquímicas y bacteriológicas del agua cruda para entregar agua apta para consumo humano.

### ALCANCE:

Al inicio del tratamiento del agua cruda hasta adicionar el coagulante en el canal de entrada.

**5.3.1. DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD SISTEMA DE ENTRADA, AFORO Y MEZCLA RÁPIDA DE COAGULANTES**

Nº	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Cada tres horas o cuando se requiera se verifica el nivel de la regleta ubicada en la canaleta parshall, el valor es comparado con la tabla de caudales	Operario PTAP	GIA-TB-01 Tabla caudales en la canaleta parshall.
2	Cada tres horas se registra el dato de caudal obtenido	Operario PTAP	Reporte diario de Caudales GIA -FR-06

**5.3.2 DESCRIPCION DE ACTIVIDADES DE SEDIMENTACION**

Nº	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	La sedimentación Es la remoción de partículas (floc) formadas en la floculación que se depositan en el fondo del sedimentador y va desde la recepción del agua de los floculadores hasta la entrega a los filtros. (Ver Instructivo Sistema de Sedimentación GIA-IN-03)	Operador PTAP	GIA-FR-07 reporte diario de purgas de sedimentador

**5.3.3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DE FILTRACIÓN**

Nº	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Proceso mediante el cual se remueven bacterias, partículas suspendidas y coloidales del agua al hacerlas pasar a través de un medio poroso. (lecho filtrante). (Ver Instructivo Sistema de Filtración GIA-IN-04).	Operador PTAP	GIA-FR-08 Registro lavado de filtros

**5.3.4. DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES DEL TANQUE ESPESADOR DE LODOS**

Nº	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	El tanque de Lodos recibe las aguas de lavado de los filtros y las purgas del sedimentador.	Operador PTAP	VER GIA-IN-05 Actividades del tanque espesador de lodos

**5.3.5. DE ACTIVIDADES LECHOS DE SECADO**

Nº	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	En los lechos de secado se Trata los lodos provenientes del sedimentador y los filtros	Operador PTAP	VER GIA-IN-07 Actividades del lecho de secado

**5.4. CONDUCCIÓN**

**OBJETIVO:**

Transportar en tubería agua tratada.

**ALCANCE:**

Desde la salida de los Filtros hasta la entrada de los tanques de almacenamiento

**5.4.1 DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD INSPECCIÓN EXTERNA A LA CONDUCCIÓN**

Nº	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Programar el desplazamiento quincenal por sectores para realizar la inspección	Operador PTAP y Fontanero	N/A
2	Realizar inspección en las diferentes partes de la conducción (inicial, media y final) Iniciar recorrido desde la planta de tratamiento hasta los tanques de almacenamiento en forma superficial detectando derrumbes, fugas, realizando además la limpieza.	Operador PTAP y Fontanero	GIA -FR-05 Inspección del sistema de conducción
3	Reportar personalmente y en medio escrito las novedades y anomalías encontradas en la conducción.	Operador PTAP y Fontanero	GIA -FR-05 Inspección del sistema

			de conducción
--	--	--	------------------

## 5.5. DISTRIBUCIÓN

### OBJETIVO:

Almacenar y enviar agua potable por redes de distribución de forma que se garantice la calidad, cantidad y presión adecuada del agua.

### ALCANCE:

Desde la cloración hasta la entrega de agua potable al usuario.

### 5.5.1 DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD CLORACIÓN

Nº	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	La Cloración consiste en la aplicación directa de sustancias químicas para eliminar agentes patógenos capaces de producir infección o enfermedades en el organismo del ser humano. Con la desinfección se logra la destrucción o por lo menos la desactivación de los pequeños organismos dañinos patógenos presentes en el agua tales como: Bacterias, protozoos, virus y otros organismos patógenos presentes en el agua	Operador PTAP	Ver Instructivo GIA-IN-06 Cloración
2	Cada que sea necesario se procede a cambiar la Pipeta de cloro vacío por el que se encuentra en espera. Se ajusta la dosificación y se diligencia el formato GIA -FR-09	Operador PTAP	Cambio de pipeta cloro GIA -FR-09

### 5.5.2. DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD LLENADO DE TANQUES DE ALMACENAMIENTO

Nº	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Con esta actividad se pretende Mantener	Operador PTAP	Registro de



	<p>niveles óptimos de llenado en los tanques de almacenamiento para distribución en el municipio, de manera que se entregue agua apta para el consumo humano (agua potabilizada).</p> <p>El Operador de planta toma el cloro residual de los tanques con el clorímetro para determinar el grado de concentración de cloro en los tanques, 3 veces al día se toma el dato de los niveles en los tanques reportado por el operador de la planta y se registran en el Formato registro de macro medidores GIA -FR-12</p>		macro-medidores GIA -FR-12
2	Se debe verificar diariamente que la válvula mariposa esté funcionando, sino reporta en Formato de Producto No conforme	Operador PTAP	Formato Producto No conforme MEJ-FR-01

### 5.5.3 DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD CONTROL BIOLÓGICO

Nº	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Diariamente se verifica el estado de los peces en el tanque de almacenamiento y en planta de tratamiento.	Operador PTAP	.NA
2	En caso de observar peces muertos en el tanque se debe diagnosticar la causa y tomar la respectiva corrección.	Personal operativo	Ver procedimiento de Producto No Conforme
3	Cuando lo amerite se realiza la limpieza del tanque del control biológico. Todos los días se debe adicionar al tanque el alimento de los peces.	Operador PTAP	NA

**5.5.4. DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD MACROMEDICIÓN**

Nº	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<p>Con la Macro medición que es un Sistema de medición de grandes caudales, se busca totalizar la cantidad de agua que ha sido tratada en la planta de tratamiento y la que está siendo transportada por la red de distribución en diferentes sectores.</p> <p>El Operador de planta realiza lectura 3 veces al día a los macro medidores, para llevar el control de agua producida.</p>	Operador PTAP	Registro de macro medidores GIA -FR-12
2	<p>Pasar continuamente los registros de macro medidores al coordinador AAA, para seguimiento a las pérdidas de agua.</p>	Operador PTAP	NA

**5.5.5. DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD CONTROL Y ANÁLISIS DE LA CALIDAD DEL AGUA POTABLE**

Nº	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<p>Con esta actividad se busca recolectar muestras de agua potable para su posterior análisis.</p> <p>Se cuenta con puntos de muestreo en la red inicial, media y final de distribución con el fin de realizar la recolección de las muestras para ser enviadas a laboratorio y realizar análisis fisicoquímicos y bacteriológicos.</p> <p>La frecuencia de estos análisis es estipulada por el Decreto 1575 y Resolución 2115 de 2007.</p>	Coordinador AAA	Ver instructivo GIA-IN-08 Control y análisis de la calidad del agua potable

**6. CONTROL DE CAMBIOS**

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	DESCRIPCIÓN
1	01/09/2009	2	Se Ajustan Actividades en ítem contenido
2	27/05/2017	5,6,7,8,	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se eliminan y actualizan todos los instructivos</li> <li>• Se eliminan ítem Referencia, ya que Los anexos son referenciados en todo el procedimiento y la normatividad será referenciada en listado maestros</li> <li>• Se elimina campo registros, ya que se crea listado maestro de registros</li> <li>• Se ajusta cuadro control de cambios de manera que facilite la trazabilidad de los cambios</li> </ul>
4	15/05/2020		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se actualizo logo</li> <li>• Actualización de formatos a última versión</li> </ul>
4	12/01/2022		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización pie de página, quien elaboro, reviso, aprobó y la fecha de cambio</li> </ul>

## 2.2.2. PROCEDIMIENTO DISTRIBUCIÓN

### 1. OBJETIVO

Suministrar agua potable a cada uno de los usuarios y/o suscriptores de la ESP de Guatapé.

### 2. ALCANCE

Desde la salida de los tanques de almacenamiento hasta el registro de corte.

### 3. RESPONSABLE:

Coordinador AAA, y Fontanero.

### 4. TERMINOS Y DEFINICIONES

**ACUEDUCTO:** Conjunto de obras, equipos y materiales utilizados para la captación, aducción, conducción, tratamiento y distribución del agua potable para consumo humano

**ACOMETIDA DE ACUEDUCTO** Derivación de la red local de acueducto que se conecta al registro de corte en el inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios la acometida llega hasta el registro de corte general.

**RED DE DISTRIBUCIÓN:** Conjunto de tuberías, accesorios y estructuras que conducen el agua desde el tanque de almacenamiento o planta de tratamiento hasta los puntos de consumo.

**RED INTERNA** Es el conjunto de redes, tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio público de acueducto 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.

**RED LOCAL DE ACUEDUCTO** Es el conjunto de tuberías y accesorios que conforman el sistema de suministro del servicio público de acueducto a una comunidad y del cual se derivan las acometidas de los inmuebles.

**USUARIO** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde se presta o como receptor directo del servicio. Se le denomina también *consumidor*.

**USUARIO DE MENORES INGRESOS:** Aquel *clasificado* en el estrato 1 ó 2 de la estratificación socioeconómica y, eventualmente, en el 3.

**USUARIOS NO RESIDENCIALES** Los que se *clasifican* en comercial industrial, oficial, provisional, especial y bloque.

**USUARIOS RESIDENCIALES** Personas que forman parte de los *núcleos familiares* que se benefician con la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.

## 5. CONTENIDO

A continuación, se describe cada una de las actividades asociadas a la Distribución

1. Descripción actividad instalación de redes de distribución por reposición y ampliación
2. Cierre o sectorización de redes (Instalar válvulas para quitar servicio)
3. Descripción actividad control y análisis de la calidad del agua potable

### 5.1. DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD INSTALACIÓN DE REDES DE DISTRIBUCIÓN POR REPOSICIÓN y AMPLIACIÓN

**OBJETIVO:** Realizar ampliación y reposición de redes de distribución.

**ALCANCE:** Inicia desde estudio de la entidad o petición de usuarios para ampliación y/o reposición de red, hasta la red instalada.

Nº	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	La entidad determina según estudios si es necesario realizar reposición y/o ampliación de redes de distribución.	Coordinador AAA	Informe o proyecto que soporten la reposición de

Nº	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
			redes.
2	Se programa visita para realizar estudio de zona de expansión de viviendas, y determinar el costo de la obra.	Coordinador AAA Fontanero	NA
3	Se realiza la visita en sitio y se genera informe de viabilidad de la red y el costo ,para ello se deja registro en acta	Coordinador AAA Fontanero	NA
4	El gerente aprueba o desaprueba la expansión de red.	Gerente	NA
5	Si la expansión de red es aprobada, se determina si es necesario realizar contrato de obra o si es realizado por la ESP y se continúa con actividad 6.	Fontanero	NA
6	El Fontanero solicita a la coordinación AAA emitir un comunicado donde se informe a los usuarios del sector la suspensión del servicio y el periodo de tiempo que durara, si se requiere.	Fontanero	Certificación de la comunicación
7	Se informa a la comunidad afectada por la suspensión	Fontanero	Certificación de la comunicación
8	Se realiza cierre de válvulas del sector, para ello verifica el Listado de circuito de válvulas	Fontanero	Inventario de estructuras GIA-FR-29
9	Se instala señalización preventiva del Sitio de labores.	Fontanero	N.A
10	Se hace el empalme.	Fontanero	N.A
11	Se informa y se registra los cierres a la coordinación AAA.	Fontanero	N.A
12	Se realiza apertura de la válvula del sector.	Fontanero	N.A
13	Se verifica que no se presenten fugas tanto en el empalme como en las	Fontanero	N.A

Nº	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
	acometidas.		
14	Se realiza la reparación de fugas si se presentan.	Fontanero	N.A
15	Se realiza el reporte de los gastos de materiales utilizados en el empalme para determinar si se cobra al usuario o son gastos que asume la entidad.	Fontanero	Daño de Redes GIA -FR-13

**5.2. DESCRIPCION ACTIVIDAD SECTORIZACION DE REDES (instalación de válvulas)**

**OBJETIVO:** Mejorar el servicio a través de las instalaciones de las válvulas

**ALCANCE:** Inicia desde estudio de la entidad para la instalación de válvula, hasta las válvulas instaladas

Nº	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTRO
1	La entidad determina según estudios si es necesario realizar instalación de válvulas	Coordinador AAA	NA
2	El Fontanero realiza ubicación de sitio en que se instalara la válvula	Fontanero	NA
3	El fontanero verifica que los materiales requeridos cumplan con las especificaciones requeridas	Fontanero	NA
4	El fontanero organiza cuadrilla de trabajo	Fontanero Coordinador AAA	NA
5	El fontanero en conjunto con la coordinación AAA realiza programación del trabajo para así emitir un comunicado donde se informe a los usuarios del sector la suspensión del servicio y el periodo de tiempo que durara.	Fontanero Coordinador AAA	NA

Nº	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTRO
6	El Fontanero realiza suspensión del servicio de agua.	Fontanero	NA
7	El Fontanero y la cuadrilla de trabajo realiza demolición y excavación para ubicar la red principal	Fontanero Cuadrilla de trabajo	NA
8	Verificar funcionamiento de válvula, se revisa fugas	Fontanero	NA
9	Realizar lleno con material y efectuar resane de concreto y/o pavimento.	Fontanero	NA

### 5.3. DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES INSTALACIÓN DE ACOMETIDA

**OBJETIVO:** Ejecutar la instalación de la acometida a fin de prestar el servicio de acueducto al suscriptor o usuario

Nº	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Es la instalación de las redes domiciliarias de acueducto y alcantarillado a la red madre de los mismos servicios de la E.S.P.(ver procedimiento GCO-PR-03 conexiones domiciliarias y recaudo de cartera numeral 5.1)	Coordinador AAA	N/A

### 5.4. DESCRIPCION ACTIVIDAD CONTROL Y ANALISIS DE LA CALIDAD DEL AGUA POTABLE

**OBJETIVO:**

Recolectar muestras de agua potable para su posterior análisis

**ALCANCE:**

Desde toma de muestra en el punto de muestreo hasta recepción de resultados de laboratorio

Elaboró: Wilson Duque Asesor MIPG	Revisó: Federico Giraldo Flórez Gerente	Aprobó: Federico Giraldo Flórez Gerente	Fecha : 20/06/2023
--------------------------------------	--	--	--------------------





			Se elimina campo registros, ya que se crea listado maestro de registros Se ajusta cuadro control de cambios de manera que facilite la trazabilidad de los cambios
4	15/05/2020		Se actualiza logo Actualización de formatos a última versión
4	12/01/2022		Actualización pie de página, quien elaboro, reviso, aprobó y la fecha

### 2.2.3. PROCEDIMIENTO DAÑO A REDES

#### 1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento a seguir, cuando en el desarrollo de obras de alcantarillado se genere daños a otras redes de servicios públicos

#### 2. ALCANCE

Aplica a todos los daños generados en obras inherentes a la administración, operación y mantenimiento del sistema de alcantarillado

#### 3. RESPONSABLE

Es responsabilidad de contratista Fontanero, coordinadora AAA

#### 4. TERMINOS Y DEFINICIONES

NA

Elaboró: Wilson Duque Asesor MIPG	Revisó: Federico Giraldo Flórez Gerente	Aprobó: Federico Giraldo Flórez Gerente	Fecha : 20/06/2023
--------------------------------------	--	--	--------------------

**5. CONTENIDO**

Nº	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<b>INFORMACIÓN DEL DAÑO:</b> Cuando en el desarrollo de un contrato de obra, se generen daños a otras redes de servicios públicos, el contratista o el responsable de la cuadrilla debe reportar el daño de la red averiada a la empresa correspondiente o en su efecto a la coordinación AAA de operación de redes de la E.S.P para que esta lo reporte a la respectiva entidad.	contratista o el responsable de la cuadrilla	NA
2	<b>INFORME A LA COORDINADOR AAA:</b> Una vez se ha solicitado la reparación de la red a la entidad correspondiente, el contratista comunica al Fontanero el hecho para que lo relacione en el reporte de daños a otras redes.	contratista	NA
3	<b>DILIGENCIA REPORTE DE DAÑOS A OTRAS REDES:</b> Luego de ser notificado el daño, el Fontanero registra toda la información correspondiente en el formato de Daños redes de acueducto y lo firma. Este formato deber ser entregado a la Coordinadora AAA de redes para el archivo, futuro control de pago. Adicionalmente para control de inventario	Fontanero	Daños redes GIA-FR- 13
4	<b>VERIFICA DAÑO EN REPORTE DE DAÑOS A OTRAS REDES:</b> Una vez recibe la cuenta de cobro, la Coordinadora AAA verifica en el archivo de reporte de daños a otras redes, si corresponde a daños generados en el desarrollo de obras de E.S.P.	Coordinador AAA	NA
5	<b>ELABORAR CARTA:</b> Una vez verificado por parte de la Coordinadora AAA, esta elabora una carta indicando a la empresa respectiva, las cuentas que serán canceladas por la entidad, cuales por el contratista y cuáles no	Coordinador AAA	Carta

Nº	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
	corresponden a obras realizadas E.S.P. Las pertenecientes a contratistas, serán remitidas a éste para su cancelación, debiendo entregar a la Coordinadora AAA copia del respectivo pago para la verificación.		
6	<b>ELABORAR CONTRATO:</b> realiza el contrato ver procedimiento contratación	Gerente	Contrato
7	<b>REMITIR AUXILIAR ADMINISTRATIVO:</b> Una vez legalizado el contrato con sus respectivas firmas y disponibilidad presupuestal, es remitido a Auxiliar administrativo para que efectúe el respectivo pago	Auxiliar Administrativo	NA

**6. CONTROL DE CAMBIOS:**

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	DESCRIPCIÓN
1	01/08/2009		Se modifica logo
2	27/05/2017	5,6,7,8,	Se Actualiza la descripción de todas las actividades Se eliminan ítem Referencia, ya que los documentos son referenciados en Listado de documentos externos Se elimina campo registros, ya que se crea listado maestro de registros Se ajusta cuadro control de cambios de manera que facilite la trazabilidad de los cambios
4	15/05/2020		Se actualizo logo Actualización de formatos a última versión

4	12/01/2022		Actualización pie de página, quien elaboro, reviso, aprobó y la fecha de cambio
---	------------	--	---

## 2.2.4. PROCEDIMIENTO DAÑOS Y ARREGLOS CONEXIONES DOMICILIARIAS

### 1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para la reparación de redes domiciliarias de alcantarillado y Acueducto.

### 2. ALCANCE

Aplica a todos los trabajos de reparación y/o reposición de redes domiciliarias o acometidas de alcantarillado, que sea necesario adelantar ya sea directamente por E.S.P o por un particular

### 3. RESPONSABLE

Fontanero y Coordinador AAA

### 4. DEFINICIONES:

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

**RED MATRIZ O RED LOCAL:** Es el conjunto de redes o tuberías que conforman el sistema de suministro del servicio público a una comunidad en el cual se derivan las acometidas de los inmuebles.

**ACOMETIDA O RED DOMICILIARIA:** Derivación que parte de la caja de inspección y llega hasta el colector de la red local.

**5. CONTENIDO**

Nº	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<b>REPORTE DAÑO:</b> El Usuario reporta la existencia de un daño en alguna zona a través de, una llamada telefónica, correo electrónico, mediante un oficio radicado inicialmente en la Correspondencia interna, por detección en investigaciones de redes o trabajos realizadas por personal técnico de la entidad, por información directa de un funcionario que identifica el problema.(ver DOC FR-07 comunicaciones recibidas)	Usuario	DOC-FR-07 Comunicaciones Recibidas
2	<b>REGISTRAR DATOS EN CONTROL DAÑOS:</b> Si el reporte es recibido telefónica o personalmente, será ingresado por P.Q.R registra toda la información referente al tipo de Daño a la ubicación geográfica del mismo y las observaciones reportadas por el usuario, así como el nombre y teléfono de quien reporta. Si la información llega mediante correspondencia el Auxiliar Administrativo la ingresa al sistema y la misma es entregada al Coordinador AAA para que designe al Fontanero para realizar la visita.	Auxiliar Administrativo	Reporte de Queja en Aries
3	<b>ASIGNAR FONTANERO PARA VISITA:</b> el coordinador AAA asignara al fontanero de acuerdo al sector, el cual toma toda la información registrada en el Formato de control de daños GIA FR-13 tal como tipo de daño, el lugar o dirección, la persona que lo reportó y las observaciones sobre el mismo, verifica que estén los datos necesarios de lo contrario trata de comunicarse con el usuario	Coordinador AAA Fontanero	GIA FR-13 Reporte daños
4	<b>EFFECTUAR VISITA:</b> El Fontanero se desplaza al lugar señalado, observa el daño reportado, analiza las posibles causas y determina las	Fontanero	NA

Nº	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
	acciones a seguir		
5	<b>DAÑO DE REDES:</b> Si se trata de un daño en la red matriz continua con lo establecido en el procedimiento GIA-PR-05, Reposición y Reparación de redes	Fontanero	NA
6	<b>EFECTUAR TRABAJOS DE REPARACIÓN Y/O REPOSICIÓN:</b> El Fontanero se desplaza hasta la dirección indicada y realiza la reparación y/o reposición de la red matriz	Fontanero	NA
7	<b>EJECUCIÓN DE TRABAJOS POR EL USUARIO:</b> Si es el usuario quien ejecutará la reposición de la domiciliaria, éste deberá efectuar los trabajos de acuerdo a las instrucciones dadas por el Fontanero	Fontanero	NA
8	<b>REGISTRAR CANTIDADES DE OBRA:</b> Una vez se han terminado los trabajos de reparación, el Fontanero realiza el reporte de los trabajos ejecutados, de igual forma el Fontanero entregará además la información del suscriptor para proceder a elaborar la legalización de la cuenta	Fontanero	GIA-FR-13 Daños Redes
9	<b>VERIFICAR EJECUCION DE LOS TRABAJOS:</b> El fontanero revisa los trabajos de reparaciones domiciliarias realizados, verificando la calidad de las obras y el cumplimiento de las actividades asignadas.	Fontanero	NA
10	<b>REGISTRAR EN EL SISTEMA:</b> En caso de que el usuario requiera el suministro de materiales para realizar las conexiones domiciliarias el Auxiliar Administrativo registra los materiales y el costo en el módulo de almacén y software Aries	Auxiliar Administrativo	software Aries_ Modulo de Almacén
11	<b>MODALIDAD DE PAGO:</b> Si el usuario se acerca dentro de los 30 (treinta) días a pagar de contado se realiza la orden de consignación GCO-FR-16, en caso de no presentarse a efectuar el pago se	Usuario	GCO-FR-16 Orden de consignación.

Nº	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
	continúa con el paso 12		
12	<b>CALCULAR FINANCIACIÓN:</b> En caso de que el usuario no se presente dentro del plazo estipulado, se elabora la financiación teniendo en cuenta el estrato, valor y el número de cuotas mensuales dentro de un plazo prudencial y estas serán cobrados en cada factura.	Auxiliar Administrativo	Factura emitida por el sistema.

**6. CONTROL DE CAMBIOS:**

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	DESCRIPCIÓN
1	01/08/2009		Cambio del formato de GIA-FR-10 por GIA-FR-13, se actualizaron los registros; se cambia el nombre del procedimiento acorde a lo que realmente se hace
2	27/05/2017	5,6,7,8,	Se Actualiza la descripción de todas las actividades Se eliminan ítem Referencia, ya que los documentos son referenciados en Listado de documentos externos Se elimina campo registros, ya que se crea listado maestro de registros Se ajusta cuadro control de cambios de manera que facilite la trazabilidad de los cambios.
4	15/05/2020		Se actualizo logo Actualización de formatos a última versión
4	12/01/2022		Actualización pie de página, quien elaboro, reviso, aprobó y la fecha de cambio



## 2.2.5. PROCEDIMIENTO REPOSICIÓN Y REPARACIÓN DE REDES DE ALCANTARILLADO

### 1. OBJETIVO:

Establece el procedimiento a seguir para la realización de trabajos de reparación y/o reposición de redes principales.

### 2. ALCANCE:

Aplica para la ejecución de cualquier obra de reparación y/o reposición de redes principales de alcantarillado que sea necesario ejecutar dentro de los programas que se tienen para la operación y mantenimiento del sistema de alcantarillado

### 3. RESPONSABLE

Coordinador AAA

### 4. DEFINICIONES:

**RED PRINCIPAL O RED LOCAL:** Es el conjunto de redes o tuberías que conforman el sistema de suministro del servicio público a una comunidad en el cual se derivan las acometidas de los inmuebles.

**ACOMETIDA O RED DOMICILIARIA:** Derivación que parte de la caja de inspección y llega hasta el colector de la red local.

**5. CONTENIDO**

Nº	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<p><b>RECIBE INFORMACIÓN DE DAÑO:</b> el Coordinador AAA recibe la información de la existencia de un daño en la red de alcantarillado de alguna zona. El daño puede ser detectado de varias formas así:</p> <p>Mediante una llamada telefónica, en forma personal en la oficina de operación de redes, mediante un oficio radicado en la oficina de correspondencia de la entidad, en la página Web, cualquiera de ellos proveniente de un usuario que reporta el daño.</p>	Coordinador AAA	NA
2	<p><b>PROCEDIMIENTO DE REPARACIONES Y/O REPOSICIONES DOMICILIARIAS:</b> Si el daño detectado se encuentra localizado en una red domiciliaria, ir a Procedimiento conexiones domiciliarias (acometidas) alcantarillado, GIA-PR-04 Si no continua en el paso 3</p>	Coordinador AAA	NA  NA
3	<p><b>INCLUYE REPARACIÓN DENTRO DE LA PROGRAMACIÓN:</b> Después de analizar el caso y determinar que no se trata de una emergencia, el Coordinador AAA programa la fecha de reparación y/o reposición según la prioridad.</p>	Coordinador AAA	Programación
4	<p><b>ORDENA REALIZAR REPARACIÓN Y/O REPOSICIÓN:</b> El Coordinador programa la ejecución de los trabajos respectivos. Una vez realizados los trabajos, se realiza la medición, verificación y pago correspondiente, de acuerdo a las condiciones del contrato dependiendo de la magnitud de la obra.</p>	Coordinador AAA	NA
5	<p><b>ELABORA PRESUPUESTO DE OBRA:</b> Si el Coordinador AAA no cuenta con una cuadrilla disponible, elabora la programación de obra de la reparación y/o reposición, con el fin de calcular el personal, tiempo y materiales que</p>	Coordinador AAA Gerente	NA

Nº	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTRO
	necesita para su ejecución y realizar la contratación correspondiente. Luego presenta la programación a consideración con el Gerente para su revisión y aprobación		
6	<b>REVISA Y APRUEBA PROGRAMACIÓN:</b> el Gerente, revisa la información de la obra a desarrollar y si está de acuerdo con ésta aprueba su ejecución	Gerente	NA
7	<b>TRAMITE PERMISOS:</b> Una vez adjudicada la obra, el Interventor acuerda con el Coordinador AAA los permisos respectivos de rotura de pavimento ante la Secretaría de Planeación, según sea el caso; cierre de vía y plan de contingencia vial ante circulación y tránsito.	Interventor Coordinador AAA	NA
8	<b>INICIACIÓN DE LOS TRABAJOS DE REPARACIÓN Y/O REPOSICIÓN:</b> Otorgados los permisos respectivos, el ingeniero Interventor da autorización de inicio de los trabajos y realización de los mismos.	Interventor	NA
9	<b>REALIZAR REPARACIÓN Y/O REPOSICIÓN:</b> Dada la orden de inicio de las obras, el contratista designado empieza la ejecución de los trabajos de reparación y/o reposición objeto del contrato, teniendo en cuenta lo establecido en las especificaciones técnicas de construcción de la ESP.	Contratista	NA
10	<b>PROCEDIMIENTO DE REPORTE DE DAÑOS DE OTRAS REDES:</b> En caso de ocasionar cualquier daño a una red de otra entidad, el contratista debe iniciar el GIA-PR-03 Procedimiento de Reporte de daños de redes,	Contratista	NA NA
11	<b>VERIFICA EJECUCIÓN DE TRABAJOS:</b> El Ingeniero Interventor junto con el Coordinador AAA, revisan los trabajos de reparación o reposición verificando la calidad de las obras	Interventor Coordinador AAA,	NA

Nº	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTRO
12	<b>TRÁMITE PAGO A CONTRATISTA:</b> Una vez se ha constatado por parte del ingeniero Interventor la correcta ejecución de la reparación y/o reposición, y ha verificado las cantidades de obra y/o materiales respectivos, procede a realizar el acta de pago correspondiente	Gerente	NA
13	<b>LIQUIDACIÓN CONTRATO:</b> Adelantados los trabajos objeto del contrato, el interventor procede a efectuar la liquidación correspondiente del mismo.	interventor	Liquidación obra

**6. CONTROL DE CAMBIOS:**

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	DESCRIPCION
1	01/08/2010		Cambio Logo
2	27/05/2017	5,6,7,8,	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se actualiza la descripción de todas las actividades</li> <li>• Se eliminan ítem Referencia, ya que los documentos son referenciados en Listado de documentos externos</li> <li>• Se elimina campo registros, ya que se crea listado maestro de registros</li> <li>• Se ajusta cuadro control de cambios de manera que facilite la trazabilidad de los cambios.</li> </ul>
4	15/05/2020		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se actualizo logo</li> <li>• Actualización de formatos a última versión</li> </ul>
4	12/01/2022		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización pie de página, quien elaboro, reviso, aprobó y la fecha de cambio</li> </ul>

## 2.2.6. PROCEDIMIENTO OPERACIÓN PTAR

### 1. OBJETIVO

Realizar el pre-tratamiento y tratamiento primario de las aguas residuales del Municipio de Guatapé.

### 2. ALCANCE

Inicia con el ingreso de las aguas residuales a la estación de bombeo y termina con la disposición del material proveniente de los lechos de secado.

### 3. RESPONSABLE:

Coordinador AAA, Operario de planta de tratamiento.

### 4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

**PRE-TRATAMIENTO:** permite ajustar el flujo del caudal afluente, así como remover el material grueso (basura) y la arena, materiales indeseables en el tratamiento primario. Pasando después por la trampa de grasas y flotantes, antes de entregar las ARU a la sedimentación primario.

**Pozo Húmedo:** El pozo húmedo tiene un volumen útil de 26,84 m<sup>3</sup>. La estructura cuenta con dos tuberías de rebose de Ø8" y con unas rejillas de cribado para retener el material grueso proveniente del alcantarillado.

**Bombas 1:** el sistema cuenta con dos bombas sumergibles de 3 pulgadas que descargan a una tubería de 6 pulgadas hacia la ptar, llegando a un tanque de homogenización. El sistema de bombeo cuenta con flotadores que controlan el accionamiento de las bombas, para regular el nivel del agua en el pozo húmedo.

**Bombas 2:** el bombeo cuenta con sistema alterno que es de las dos bombas centrifugas (sistema alterno) el sistema cuenta con 2 bombas centrifugas de 18 hp, ofreciendo una capacidad máxima real de 23 l/s que impulsa a través de una tubería de ø6" hacia la ptar, descargando en un tanque de homogenización. El sistema de bombeo cuenta con flotadores

que controlan el accionamiento de las bombas, para regular el nivel del agua en el pozo húmedo.

**Tanque de homogenización:** Es una estructura de geometría ovoide con un volumen aproximado de 26 m<sup>3</sup>, que permite disipar la energía remanente del caudal proveniente del sistema de bombeo, y entrega el agua residual al canal de entrada.

**Canal de entrada:** Estructura de L = 2,6 m, a = 0,85 m y h = 0,62 m, provisto de disipadores de energía y garantizar un flujo laminar uniforme.

**Rejas de cribado:** Estas impiden el paso de basuras y sólidos. Cada reja, de L = 0,67 m, a = 0,3 m y barras espaciadas cada 2,54 cm. Las rejas de cribado no cuentan con compuertas de aislamiento, por lo que las labores rutinarias de limpieza y mantenimiento, se deben realizar mientras las unidades están en operación.

**Desarenadores:** Hay 2 unidades de desarenadores, cada uno tienen 0,36 m de ancho, 2,6 m de largo y 0,51 m de profundidad útil.

**Sistema de aforo de caudales afluentes:** Se tiene una compuerta con un vertedero rectangular de 25 cm x 25 cm que permite aforar caudales entre 5 L/s y 25 L/s. 1

**Tratamiento primario:** El tratamiento primario consta de dos módulos sedimentadores de alta tasa, con sección superficial de 2,35 m x 7,05 m y profundidad de 3,7 m. Uno de ellos cuenta con 32 placas de asbesto cemento y el otro con 33 placas. Cuenta con una zona de sedimentación de 2,4 m de largo y 2,35 m de ancho. Para la recolección del efluente, cada unidad cuenta con 2 canaletas dientes de cierra, las cuales tienen dos láminas soldadas a lado y lado de cada canaleta, para evitar que los flotantes y los lodos resuspendidos salgan con el efluente. Los lodos sedimentados son extraídos por una tubería de Ø8" para ser llevados al UASB.

**Digestor de Lodos:** Para digerir y estabilizar los lodos decantados en la sedimentación primaria, la PTARD cuenta con un digestor del tipo UASB de 3,4 m de ancho, 3,25 m de longitud y 4,1 m de profundidad.

El digestor posee una caja de entrada en la cual se encuentran dos vertederos triangulares en acrílico uno de los cuales está muy deteriorado, cada vertedero se encarga de repartir el caudal afluente hacia cada costado de la estructura, de esta caja el afluente llega a otra caja de repartición de flujo secundaria, la cual posee cuatro vertederos triangulares que descargan a dos pequeñas cajas cada una con dos tuberías Ø 1 ½" que se encargan de

llevar el caudal de entrada al fondo de la estructura, en total se tienen 8 puntos de alimentación. La unidad posee una tolva en la parte superior la cual cumple la función de separar las fases líquida y gaseosa, los gases generados durante el proceso son captados por medio de dos campanas ubicadas a cada lado de la estructura y son llevados a un quemador por medio de una tubería en PVC S Ø 2" en mal estado. El quemador se encuentra fuera de servicio. El efluente es recogido por medio de dos canaletas diente de sierra en acero inoxidable de 0.15 m de ancho y 0.15 m de altura localizadas en los costados de la unidad. Para el drenaje de lodos la unidad posee tres tuberías, dos de las cuales son de Ø 2" localizadas a 0.5 m y 1.0 m del fondo respectivamente y la otra de Ø 4" a nivel de la losa de fondo.

**Los lechos de secado:** Son 6 módulos en los cuales se hace el secado de los lodos sedimentados en el UASB. Cada módulo es de 2,0 m de ancho, 4,0 m de longitud y 1,2 m de profundidad. Para el control del afluente cada celda posee una válvula de compuerta Ø 4". Los lechos de secado poseen una cubierta en teja plástica.

**Filtros Anaerobios de Flujo Ascendente (FAFA):** Se cuenta con cuatro módulos en fibra de vidrio cuya función es refinar el efluente proveniente del UASB con el objetivo de aumentar la eficiencia del sistema de tratamiento de las ARU.

## 5. CONTENIDO

### 5.1. PRE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES

Nº	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Las aguas residuales provenientes de las redes urbanas de alcantarillado llegan a la estación de bombeo de la ESP.	Operario PTAR Coordinador AAA	N/A
2	Una vez transportadas las aguas residuales, llegan al homogeneizador de la PTAR hasta estabilizar el caudal.	Operario PTAR Coordinador AAA	N/A
3	Cuando el caudal se encuentra estabilizado, las aguas pasan hasta el canal de entrada y llegan a la rejilla de cribado, donde se retiene el material grueso faltante que llega a la planta y el GIA-FR-19 Control diario de operación de la PTAR operario procede a retirarlo diariamente y depositarlos en el pozo de disposición final de lo cual deja registro en el formato GIA-FR-19 Control	Operario PTAR Coordinador AAA	GIA-FR-19 Control diario de operación de la PTAR

	diario de operación de la PTAR.		
<b>4</b>	Luego del paso por el canal y la rejilla, las aguas residuales llegan al desarenador donde queda el material arenoso que contenga el agua. La PTAR cuenta con dos desarenadores, que se rotan a fin de realizar el mantenimiento quincenal de acuerdo a lo establecido en la tabla de mantenimiento de infraestructuras GIA- TB-03 y se diligencia el formato GIA-FR-19 Control diario de operación de la PTAR.	Operario PTAR Coordinador AAA	GIA-FR-19 Control diario de operación de la PTAR.
<b>5</b>	Luego del paso por el desarenador, las aguas pasan por el sistema de aforo de caudales de afluente donde por medio de una regleta se controla la cantidad de litros por segundo medido de acuerdo a la tabla de caudal GIA-TB-02 y se registra cada hora en el formato GIA-FR-19 Control diario de operación de la PTAR.	Operario PTAR Coordinador AAA	GIA-TB-02 tabla de caudales GIA-FR-19 Control diario de operación de la PTAR
<b>6</b>	Una vez está controlado el caudal de entrada de las aguas residuales, éstas pasan por las trampas de grasa que como su nombre lo indica, retienen grasas y material más liviano que se pasan por las rejillas de cribado. Este material residual se recoge diariamente y se registra en el formato GIA-FR-19 Control diario de operación de la PTAR.	Operario PTAR Coordinador AAA	GIA-FR-19 Control diario de operación de la PTAR

**5.2. TRATAMIENTO PRIMARIO**

**OBJETIVO:** tratar las aguas residuales hasta dejarla con el mayor grado de descontaminación posible.

**ALCANCE:** inicia con la entrada de las aguas residuales a los sedimentadores y finaliza con la disposición del material proveniente de los lechos de secado.

Elaboró: Wilson Duque Asesor MIPG	Revisó: Federico Giraldo Flórez Gerente	Aprobó: Federico Giraldo Flórez Gerente	Fecha : 20/06/2023
--------------------------------------	--	--	--------------------



Nº	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Las aguas residuales, luego del paso por el pre-tratamiento, llegan a los sedimentadores donde se descompone el material residual con que llegan las aguas negras por medio de bacterias.	Operario PTAR Coordinador AAA	N/A
2	El material descompuesto por las bacterias del sedimentador, queda en el fondo de la estructura y se libera cada dos horas por medio de las palancas de purga que abren la compuerta que comunica y transporta el sedimento al digestor de lodos, se diligencia GIA-FR-19 Control diario de operación de la PTAR; Y el agua tratada se vierte al embalse.	Operario PTAR Coordinador AAA	GIA-FR-19 Control diario de operación de la PTAR
3	Los lodos que han sido trasladados al digestor permanecen en este hasta su maduración. Esta maduración se determina de acuerdo al mínimo nivel de humedad de los lodos. Una vez se encuentran en el estado apropiado, se pasan hacia los lechos de secado.	Operario PTAR Coordinador AAA	N/A
4	El material proveniente del digestor de lodos se distribuyen en los seis lechos de secado de la planta de a 50 o 60 cm de altura, y se conserva hasta su maduración, es decir hasta alcanzar una disminución a 10Cm. A la entrada de los lodos el operario diligencia el formato GIA-FR-20 Control de secado.	Operario PTAR Coordinador AAA	GIA-FR-20 Control de secado
5	Una vez maduros lo lodos y convertidos en tierra, estos son empacados y entregados a terceros única y exclusivamente para abono de protección de suelos y plantaciones forestales.	Operario PTAR Coordinador AAA	N/A

### 5.3. TRATAMIENTO SECUNDARIO

**OBJETIVO:** tratar las aguas residuales provenientes del tratamiento primario hasta dejarla con el mayor grado de descontaminación posible.

**ALCANCE:** inicia con la entrada de las aguas residuales provenientes del tratamiento primario y finaliza con la disposición del material proveniente de los lechos de secado.

Las aguas residuales, luego del paso por el tratamiento primario pasan a sedimentadores.

Nº	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Las aguas residuales, luego del paso por el tratamiento primario pasan a un Imhoff donde se descompone el material residual con que llegan las aguas negras por medio de bacterias. ( proceso Anaerobio)	Operario PTAR Coordinador AAA	N/A
2	Las aguas que sobran Imhoff pasan al FAFA	Operario PTAR	N/A
3	Las Aguas sobrantes del FAFA pasan directamente al embalse por el canal de salida	Operario PTAR	N/A

### 6. CONTROL DE CAMBIOS:

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	DESCRIPCIÓN
1	01/08/2010		Se ajustó actividades
2	27/05/2017	5,6,7,8,	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se Actualiza la descripción de actividades</li> <li>• Se actualiza normatividad</li> <li>• Se eliminan ítem Referencia, ya que los documentos son referenciados en Listado de documentos externos</li> <li>• Se elimina campo registros, ya que se crea listado maestro de registros</li> <li>• Se ajusta cuadro control de</li> </ul>

			cambios de manera que facilite la trazabilidad de los cambios
		5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se ingresa tratamiento secundario</li> </ul>
4	15/05/2020		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se actualizo logo</li> <li>• Actualización de formatos a última versión</li> </ul>
4	12/01/2022		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización pie de página, quien elaboro, reviso, aprobó y la fecha de cambio</li> </ul>

## 2.2.7. PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA

### 1. OBJETIVO

Definir las diferentes actividades para realizar el Mantenimiento de la Infraestructura de la ESP

### 2. ALCANCE

Desde la Planificación del Mantenimiento de las estructuras hasta el seguimiento al mismo

### 3. RESPONSABLE

Es responsable de velar por la ejecución de este procedimiento, Coordinadora AAA, Fontanero, Operador de Planta

### 4. TERMINOS Y DEFINICIONES

**PTAR:** Planta de Tratamiento de Aguas Residuales

**DESARENADOR:** Estructura diseñada para retener la arena que trae el agua cruda

**ACUEDUCTO:** Conjunto de obras, equipos y materiales utilizados para la captación, aducción, conducción, tratamiento y distribución del agua potable para consumo humano

**RED DE DISTRIBUCIÓN:** Conjunto de tuberías, accesorios y estructuras que conducen el agua desde el tanque de almacenamiento o planta de tratamiento hasta los puntos de consumo.

**RED LOCAL DE ACUEDUCTO:** Es el conjunto de tuberías y accesorios que conforman el sistema de suministro del servicio público de acueducto a una comunidad y del cual se derivan las acometidas de los inmuebles.

**5. CONTENIDO**

Nro.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<b>Planificación</b> El Coordinador AAA realiza Plan de Mantenimiento de infraestructura en el Formato GIA-FR-03 teniendo en cuenta los establecido en GIA-TB-03, en el cual se define frecuencia de mantenimiento para las estructuras de planta de tratamiento de agua potable, Planta de tratamiento de aguas residuales y otras	Coordinador AAA	GIA-TB-03 Plan de Mantenimiento de infraestructura
2	<b>Mantenimiento de estructuras:</b> Para realizar el mantenimiento de la Infraestructura se debe tener en cuenta GIA-TB-03 Plan de Mantenimiento de infraestructura, los formatos establecidos en cada actividad y los Manuales GIA-MA-01 Manual de Operación y mantenimiento de PTAP y GIA-MA-02 Manual de operación y mantenimiento de planta de Aguas residuales domesticas área urbana	Coordinadora AAA Fontanero Operador de Planta	GIA-TB-03Plan de Mantenimiento de infraestructura  Manuales GIA-MA-01 Manual de Operación y mantenimiento de PTAP y GIA-MA-02
3	<b>Seguimiento al plan de Mantenimiento :</b> La coordinadora realiza seguimiento a la ejecución del plan de mantenimiento a través de inspecciones visuales en cada una de las plantas, y realiza	Coordinadora AAA	NA

Nro.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	retroalimentación a fontaneros, operarios para que se realice el correcto funcionamiento		

**6. CONTROL DE CAMBIOS:**

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	DESCRIPCIÓN
1	01/08/2010		Se Ajustó Logo
2	27/05/2017	5,6,7,8,	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se Actualiza la descripción de actividades</li> <li>• Se actualiza normatividad</li> <li>• Se eliminan ítem Referencia, ya que los documentos son referenciados en Listado de documentos externos</li> <li>• Se elimina campo registros, ya que se crea listado maestro de registros</li> <li>• Se ajusta cuadro control de cambios de manera que facilite la trazabilidad de los cambios</li> </ul>
4	15/05/2020		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se actualizo logo</li> <li>• Actualización de formatos a última versión</li> </ul>
4	12/01/2022		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización pie de página, quien elaboro, reviso, aprobó y la fecha de cambio</li> </ul>

## 2.2.8. PROCEDIMIENTO CONTROL DE EQUIPOS DE SEGUIMIENTO

### 1. OBJETIVO

Establecer las directrices necesarias para el seguimiento, medición y control de los equipos de medición utilizados en la empresa, manteniéndose en las condiciones adecuadas para garantizar la calidad del servicio

### 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para los equipos e instrumentos de las plantas de tratamiento de agua potable, aguas residuales, residuos sólidos y los utilizados en la prestación del servicio.

### 3. DEFINICIONES

**AJUSTE DE UN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN:** Operación de ubicar un instrumento de medición en un estado de funcionamiento adecuado para su uso.

**CONTROL DE EQUIPOS DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y OPERACIÓN:** Conjunto de operaciones necesarias para asegurar que el equipo cumple con los requisitos para uso previsto. Generalmente incluye calibración y/o verificación, cualquier ajuste necesario o reparación y posterior recalibración.

**CALIBRACIÓN:** Conjunto de operaciones que establecen bajo condiciones específicas la relación entre los valores de magnitudes indicadas por instrumento, sistema de medición, valores representadas, o por una medida materializada o un material de referencia y los correspondientes valores reportados por patrones, comparar con patrón de referencia reconocido.

**EQUIPO DE MEDICIÓN:** Instrumento de medición, software, patrón de medición, material de referencia o equipos auxiliares o combinación de ellos, necesarios para llevar a cabo un proceso de medición.

**EXACTITUD:** Amplitud de un instrumento de medición para dar respuestas próximas a un valor verdadero.

**INCERTIDUMBRE:** Parámetro asociado con el resultado de una medición, que caracteriza a la dispersión de los valores que en forma razonable se le podría atribuir a la magnitud por medir.

**MANTENIMIENTO CORRECTIVO:** Toda acción necesaria para la reparación de fallas de un equipo.

**MANTENIMIENTO PREVENTIVO:** Toda acción para mantener un equipo, en buenas condiciones de operación, a través de inspecciones, localización de defectos y atención anticipada para la prevención de fallas.

**MATERIAL DE REFERENCIA:** Elementos utilizados para calibrar o verificar el estado de un equipo o instrumento.

**PATRÓN DE REFERENCIA:** Es una fuente de requerida exactitud, por lo general es un patrón nacional o internacional: Medida materializada o instrumento de medición, material de referencia o sistema de medición destinado a definir, realizar, conservar o reproducir una unidad o uno o más valores de una cantidad, propósito de transmitirlos a otros instrumentos de medición mediante la comparación.

**PROCESO DE MEDICIÓN:** Conjunto de operaciones que permiten determinar el valor de una magnitud.

**REPETIBILIDAD:** Cercanía entre los resultados de mediciones sucesivas de la misma magnitud por medir, efectuadas en las mismas condiciones de medición.

**TOLERANCIA:** Error permitido a una medición.

**TRAZABILIDAD:** La propiedad del resultado de una medición por la cual se puede relacionar con patrones de medida adecuados, generalmente patrones nacionales e internacionales, a través de una cadena ininterrumpida de comparaciones.

**VERIFICACIÓN:** Es una calibración simplificada que establece un indicador sobre el funcionamiento y las medidas tomadas. Chequea repetibilidad, pero no garantiza exactitud.

**EQUIPOS EN ESP:** Geófono. Manómetro Clorímetro Clorador

#### 4. RESPONSABLES

Es responsabilidad del Gerente General, Operarios de la planta de tratamiento de agua potable, fontanero, Operario de planta de tratamiento de aguas residuales, Coordinadora AAA la aplicación de este procedimiento.

## 5. CONTENIDO DEL DOCUMENTO

### 5.1 CONDICIONES GENERALES

Los equipos e instrumentos de medición sometidos a calibración y/o verificación están definidos en el Inventario de equipos para calibración y/o verificación GIA-FR-22

- Los reactivos que utilizan los Operarios de planta para realizar las verificaciones internas se deben cambiar de acuerdo a las recomendaciones de los fabricantes.
- En caso de calibración se debe demostrar la trazabilidad contra patrones nacionales o internacionales, cuando sea pertinente.
- Para cada equipo se lleva una Hoja de vida según formato GIA-FR-21 Hoja vida equipos, donde se registran las calibraciones, verificaciones, reparaciones, mantenimientos realizados a los equipos y el estado del equipo. Cuando el proveedor deje registro en la hoja de vida del equipo sobre el trabajo realizado, el operario de planta debe verificar lo registrado.
- Los equipos que se encuentran dañados o en reparación se identifican con un aviso que dice "FUERA DE USO". Y se debe registrar en la hoja de vida del equipo la situación presentada.
- Cuando el equipo presenta fallas o anomalías en su funcionamiento; se deben tomar acciones correctivas y preventivas según Procedimiento
- Los equipos e instrumentos de seguimiento, medición y operación incluidos en el Inventario de equipos para calibración y/o verificación, se conservan bajo condiciones adecuadas, de tal forma que no estén expuestos a la humedad, calor y/o deterioro y con el fin de mostrar la trazabilidad de las mediciones.
- Para asegurar que el equipo esté protegido contra ajustes que puedan invalidar los resultados de las mediciones, sólo pueden ser manipulados por los Operarios de las plantas de tratamiento, Operarios de fontanería, Coordinadora de calidad y/o personal autorizado por Gerente General
- Para garantizar el correcto funcionamiento de los equipos se establece el Plan de calibración, verificación y mantenimiento de equipos GIA-FR-28 plan de calibración, verificación y mantenimiento de equipos y se revisa cada año.
- La compra de servicios de mantenimiento, calibración y/o verificación para los equipos se realiza de acuerdo al Procedimiento para compras y contrataciones



- Cualquier cambio o adición generado en los equipos al realizar un mantenimiento, debe ser aprobado por el Gerente y/o, Coordinadora AAA

**5.2. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO**

Nro.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Definir los equipos que deben someterse a un plan de mantenimiento	Coordinadora AAA	NA
2	Elaborar Plan de verificación, calibración y mantenimiento de equipos, según formato GIA-FR-28 Para elaborarlo se tiene en cuenta: Hojas de vida de los equipos, información técnica de equipos, recomendaciones de fabricantes, experiencias de mantenimientos anteriores, condiciones de uso.	Coordinadora AAA Gerente	GIA-FR-28 plan de calibración, verificación y mantenimiento de equipos
3	Coordinar la ejecución del plan o mantenimiento y se comunica al Gerente General, con el fin de autorizar la compra del servicio para mantenimiento de equipos.	Coordinadora AAA	NA
4	Si se autoriza la compra se realiza de acuerdo con el Procedimiento para compras y contrataciones.	Gerente Coordinadora AAA	NA
5	Ejecutar el plan de calibración	Proveedor contratado	NA
6	Realizar evaluación del servicio comprado o contratado de acuerdo al procedimiento Compras y contrataciones y registrar en el formato Recepción y verificación de productos o servicios contratados.	Gerente Coordinadora AAA	NA
7	Actualizar el Formato GIA-FR-21 Hojas de vida de los equipos	Coordinadora AAA	GIA-FR-21 Hojas de vida de los equipos
8	Evidenciar el mantenimiento realizado con el reporte emitido por el proveedor,	Coordinadora AAA	NA

Elaboró: Wilson Duque  
Asesor MIPG

Revisó: Federico Giraldo Flórez  
Gerente

Aprobó: Federico Giraldo Flórez  
Gerente

Fecha : 20/06/2023

Nro.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	actualizar Hojas de vida de los equipos GIA-FR-21	Operarios	
9	Si después de haberse realizado el mantenimiento correctivo, el equipo sigue presentando fallas, determinar si se puede ajustar, reparar, dar de baja y/o adquirir un nuevo equipo de acuerdo al procedimiento acciones correctivas y procedimiento acción preventivas, si se requiere comprar un equipo se sigue el Procedimiento para Compras y contrataciones de productos, se recibe y verifica de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento de Almacenamiento	Coordinadora AAA Operario de Planta	NA
10	Si se requiere, realizar el proceso de Calibración y/o verificación de equipos, Ver actividades del numeral 5.3 de este procedimiento.	Coordinadora AAA Operario de Planta	NA

### 5.3 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DE CALIBRACIÓN Y/O VERIFICACIÓN DE EQUIPOS

Nro.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Definir los equipos de seguimiento, medición y operación que se deben someter a un plan de Calibración y/o verificación de equipos.	Coordinadora AAA	NA
2	Si se requiere se identifican los equipos y se les asigna un código , luego se realiza y/o actualiza el Inventario de equipos para calibración y/o verificación, según formato GIA-FR-22	Coordinadora AAA	GIA-FR-22 Inventario de equipos para calibración y/o verificación
3	Si se requiere se realiza una Hoja de vida por cada equipo, diligenciando la mayor información posible en el formato GIA-FR-21	Coordinadora AAA	GIA-FR-21 Hoja vida equipos
4	Realizar el plan de calibración, verificación y mantenimiento de equipos según	Gerente General y/o	GIA-FR-28.

Elaboró: Wilson Duque  
Asesor MIPG

Revisó: Federico Giraldo Flórez  
Gerente

Aprobó: Federico Giraldo Flórez  
Gerente

Fecha : 20/06/2023

<b>Nro.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>REGISTRO</b>
	formato GIA-FR-28 Para este se tiene en cuenta: El uso, mantenimiento y resultados de las verificaciones.	Coordinadora AAA	plan de calibración, verificación y mantenimiento de equipos
<b>5</b>	Coordinar la ejecución del plan y se comunica al Gerente General, con el fin de autorizar la compra del servicio, de calibración y/o verificación de equipos.	Coordinadora AAA	NA
<b>6</b>	Si se autoriza la compra se realiza de acuerdo con el Procedimiento para compras y contrataciones	Coordinadora AAA, Almacenista General y/o comité de Compras	NA
<b>7</b>	Ejecutar el plan.	Proveedor contratado	NA
<b>8</b>	Realizar evaluación del servicio comprado o contratado según procedimiento de contratación y registrar en el formato Recepción y verificación de productos o servicios contratados	Coordinadora AAA	NA
<b>9</b>	El resultado es satisfactorio o conforme?	Coordinadora AAA	NA
<b>10</b>	Definir cambio de equipo u otra situación, tomando acciones correctivas y preventivas según Procedimiento. Y fin del proceso.	Coordinadora AAA	NA
<b>11</b>	Evidenciar la Calibración y/o verificación de equipos realizado a través del protocolo correspondiente o con el reporte emitido por el proveedor, actualizar Hojas de vida de los equipos GIA-FR-21	Coordinadora AAA	GIA-FR-21 Hoja vida equipos  Certificado de Calibración
<b>12</b>	Identificar con sticker el estado de calibración y/o verificación de los equipos, el cual establece cuando debe efectuarse	Proveedor o Coordinadora AAA	NA

Nro.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p>la próxima calibración y/o verificación.</p> <p>Cuando se adquiere un nuevo equipo, no se identifica con sticker el estado de calibración y/o verificación hasta que se realice por primera vez según el plan anual de calibración, verificación y mantenimiento de equipos</p>		

#### 5.4 ALMACENAMIENTO

Nro.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	S e almacenan sobre estanterías o montadas sobre estibas o listones de madera cuando se requiera	Operadores de plantas, fontanero Coordinadora AAA	NA
2	Se almacenan bajo techo para evitar que se oxiden por la humedad y la interperie, en un lugar seco y fresco	Operadores de plantas, fontanero Coordinadora AAA	NA
3	Se almacenan protegidos de los rayos directos del sol.	Operadores de plantas, fontanero Coordinadora AAA	NA
4	No se deberá colocar cerca a otros elementos que los deterioren, tales como productos químicos	Operadores de plantas, fontanero Coordinadora AAA	NA
5	No se puede ubicar cerca a fuentes de calor	Operadores de plantas, fontanero Coordinadora AAA	NA
6	.No se deben ubicar cerca de materiales combustibles (que ardan), como papel, cartón, textiles, madera, plásticos o cauchos	Operadores de plantas, fontanero Coordinadora AAA	NA NA
7	No se deben ubicar cerca de materiales comburentes (que aviven el fuego) como cilindros o depósitos de oxígeno.	Operadores de plantas, fontanero Coordinadora AAA	NA

**5.5 CRITERIOS PARA LA SELECCIÓN DE CALIBRACION EXTERNO**

Nro.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Cumplimiento de la trazabilidad: Los laboratorios que presten el servicio de calibración deben contar con patrones calibrados por el Organismo Nacional de Acreditación o por laboratorios acreditados o tener la resolución de la ONAC que los acredita en la prestación del servicio.	Coordinadora AAA	NA
2	<b>Competencia de la persona que realiza la calibración:</b> Para darle cumplimiento a la trazabilidad se debe exigir la competencia de la persona que realiza la calibración. Esta competencia se puede demostrar con la presentación del certificado de capacitación o pasantías dictadas por la ONAC o por un laboratorio acreditado-	Coordinadora AAA	NA
3	<b>Informe de Calibración:</b> Siempre se debe solicitar el informe de calibración al ente externo. Este debe contener la identificación del laboratorio, datos técnicos del equipo, los resultados de la calibración con los errores arrojados en la prueba, la identificación única del certificado (código interno del laboratorio), la codificación de los patrones con que fue calibrado. Las firmas de quien realizo y reviso los datos, un rotulo interno del laboratorio en el cual se especifica la fecha de calibración y el código interno del informe.	Coordinadora AAA	NA

**5.6 MANEJO Y PROTECCION DE LOS INSTRUMENTOS DE MEDICION**

Nro.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Los instrumentos de medición deben estar protegidos con ajustes, daños, deterioro y manipulación que puedan invadir los resultados de las mediciones por esto se recomienda:	Operadores de plantas, fontanero Coordinadora	NA

Elaboró: Wilson Duque  
Asesor MIPG

Revisó: Federico Giraldo Flórez  
Gerente

Aprobó: Federico Giraldo Flórez  
Gerente

Fecha : 20/06/2023

Nro.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	Capacitar: A todo el personal que tenga incidencia directa con los procesos y en el manejo y cuidado de los instrumentos de medición	AAA	
2	Conservar los instrumentos en lugares apropiados, donde no corran riesgos de daño o deterioro, ya sea por condiciones ambientales o por ubicación inapropiada.	Operadores de plantas, fontanero Coordinadora AAA	NA
3	Responsabilizar a cada operario de los equipos a su cargo.	Operadores de plantas, fontanero Coordinadora AAA	NA

**6. CONTROL DE CAMBIOS:**

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	DESCRIPCIÓN
1	01/08/2010		Se Ajustó Logo
2	27/05/2017	5,6,7,8,	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se Actualiza la descripción de actividades</li> <li>• Se actualiza Formatos</li> <li>• Se eliminan ítem Referencia, ya que los documentos son referenciados en Listado de documentos externos</li> <li>• Se elimina campo registros, ya que se crea listado maestro de registros</li> <li>• Se ajusta cuadro control de cambios de manera que facilite la trazabilidad de los cambios</li> </ul>
4	15/05/2020		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se actualizo logo</li> <li>• Actualización de formatos a ultima versión</li> </ul>

4	12/01/2022		<ul style="list-style-type: none"><li>Actualización pie de página, quien elaboro, reviso, aprobó y la fecha de cambio</li></ul>
4	12/01/2022		<ul style="list-style-type: none"><li>Se ajusta ítems 1,3 y 4 de formato GIA-FR 21</li></ul>

## 2.2.9. PROCEDIMIENTO CONTROL DE CLORO

### 1. OBJETO:

Describir la actividad para hacerle seguimiento al cloro residual en la red de distribución

### 2. ALCANCE:

Va desde la determinación de la concentración de cloro gaseoso hasta verificar el cumplimiento de la resolución 1575 de 2007.

### 3. DEFINICIONES:

**Tiempo de contacto:** Tiempo necesario para que el cloro al reaccionar en el agua, se consuma con las diferentes sustancias presentes.

**Demanda:** Cantidad necesaria de cloro que reacciona con las sustancias presentes en el agua para obtener el cloro residual libre necesario para garantizar la desinfección.

### 4. CONDICIONES GENERALES:

No aplica.

### 5. DESCRIPCIÓN:

#### 5.1 DETERMINACIÓN DE LA SOLUCIÓN DE CLORO:

##### A. Equipo a utilizar:

Comparador de Cloro Hach

**B. Reactivos**

Papeleta DPD y CHLORINE F5

**C. Actividad**

Nro.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Después de instalada la pipeta de cloro gaseoso, se le hace seguimiento al cloro residual tomando muestras en los diferentes puntos de muestreo que están ubicados en la red inicial media y final.	Operador	GIA-FR-34
2	Se determina y verifica la concentración de cloro residual en la red que cumple con la normatividad	Operador	

**6. CONTROL DE CAMBIOS**

Análisis de resultados de cloro residual libre en el agua tratada. Verificación de la concentración de cloro aplicado.

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	DESCRIPCIÓN
4	12/01/2022		Actualización pie de página, quien elaboro, reviso, aprobó y la fecha

**7. REGISTROS:**

Formato GIA-FR-34

**8. ANEXOS:**

No aplica.

Elaboró: Wilson Duque Asesor MIPG	Revisó: Federico Giraldo Flórez Gerente	Aprobó: Federico Giraldo Flórez Gerente	Fecha : 20/06/2023
--------------------------------------	--	--	--------------------



## 2.2.10. PROCEDIMIENTO ALMACENAMIENTO

### 1. OBJETIVO

Establecer los parámetros necesarios para la inspección de los equipos, materiales y suministros comprados, y asegurar su preservación durante el proceso interno y la entrega al destino previsto

### 2. ALCANCE

Inicia con la descripción de la recepción y almacenamiento de los productos que inciden en la calidad y termina con la metodología para su entrega a los solicitantes.

### 3. RESPONSABLE

Es responsabilidad del Coordinador A.A.A., auxiliar administrativo, Operarios de plantas de tratamiento de agua potable, residual y residuos sólidos y Operarios de Servicios Generales la aplicación de este procedimiento.

### 4. TERMINOS Y DEFINICIONES

**PRODUCTO DE CONSUMO:** Son los elementos que se desgastan con el uso o hacen parte de un determinado producto.

**PRODUCTO DEVOLUTIVO:** Son los elementos que tienen una vida útil, se desgastan con el uso a largo plazo y son susceptibles de control y devolución.

**PRODUCTO:** Resultado de un proceso, servicios, software, hardware o material procesado, material en recepción, equipos de seguimiento, medición y operación, suministro necesario para realizar los procesos de la organización.

**PROVEEDOR:** Organización o persona que proporciona un producto o servicio.

### 5. CONTENIDO

#### CONDICIONES GENERALES

- Los criterios de recibo están relacionados también con los definidos en el documento que se utilizó para realizar la compra, sea orden de compra, contrato, cotización, otro, en el

cual están establecidos todas las condiciones requeridas para el producto que se compra, especificaciones y cantidades. Cuando las cantidades recibidas sean muy grandes (mayores a 100 unidades), se utilizan técnicas de muestreo en la inspección al 10%.

- Los productos se identifican por un código contable, código de inventario, placa y/o nombre respectivo de cada producto. (cuando se requiera)
- La E.S.P. Guatapé cuenta con distintos sitios de almacenamiento, provistos de espacios necesarios para los diferentes tipos de productos; se cuenta con mostrarios de los diámetros respectivos de materiales, cuando aplique; en lo posible los materiales están ubicados en estantes y en cajas, y los productos en general, permanecen en un lugar seco, aireado, seguro y bajo techo.
- Cuando aplique los sitios de almacenamiento permanecen bajo llave, para asegurar la protección de los productos que allí se conservan.
- En los sitios de almacenamiento se conservan los siguientes productos críticos: soldadura, lubricante, medidores, válvulas, hidrantes, tuberías, productos químicos y demás accesorios para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.
- El fontanero verifica mensualmente el estado de los productos almacenados que tengan fecha de vencimiento, especialmente la soldadura, lubricantes y limpiadores y de existir productos vencido o en mal estado, se procede a darlos de baja por medio de un acta.
- Los productos químicos como cloro gaseoso, dp, entre otros, se conservan provisionalmente en las plantas de tratamiento; ya que generalmente son de consumo inmediato, es responsabilidad de los Operarios de las plantas de tratamiento protegerlos de la luz, humedad, deterioro y/o almacenarlos de acuerdo con las indicaciones del proveedor.
- La tubería se debe ubicar en lo posible en arrumes del mismo diámetro, colocando cuñas para evitar su desplazamiento. La altura del arrume debe ser tal que permita bajar los tubos fácilmente. El terreno para el almacenamiento de la tubería debe ser consistente y nivelado, libre de piedras, basuras y elementos cortopunzantes. Todo lote de tubos que se recepcione, debe inspeccionarse adecuadamente previo a su descargue, con el fin de determinar el estado de los tubos. El descargue de los tubos se debe realizar cuidadosamente, sin golpearlos. Cuando los tubos sean pintados, se debe tener especial cuidado, evitando deslizar uno sobre el otro, protegiéndose contra ralladuras o raspones. En caso de almacenarse a la intemperie los tubos y accesorios deben cubrirse con polietileno, permitiendo circulación del aire dentro de la tubería y deben estar sobre camas de madera para evitar que se dañen por agentes externos o ambientales.

- Las válvulas se almacenan en arrumes, en lo posible del mismo diámetro.
- Los equipos de seguimiento, medición y operación que se compran, se someten a una inspección visual y en lo posible se comprueba su funcionamiento en los lugares previstos para su uso.
- Los equipos de seguimiento, medición y operación que se utilizan en las plantas de tratamiento como: pH, metro, colorímetro, turbidímetro, básculas, tés de jarras, clorador, agitador magnético, entre otros, se conservan bajo condiciones adecuadas, de tal forma que no estén expuestos a la humedad, calor o deterioro.
- Los productos comprados para ejecutar proyectos, cuyo valor sea menor a 250 SMLMV, se reciben y verifican en el lugar de la obra y/o en la sede administrativa, de acuerdo a este procedimiento; el responsable es la Coordinadora A.A.A. y/o auxiliar Administrativa.
- La manipulación y almacenamiento de los productos comprados se realiza de acuerdo a indicaciones de los proveedores y/o con el fin de evitar daño o deterioro.
- Para preservar la conformidad de los productos durante el proceso interno y la entrega al destino previsto, se conservan en lo posible en las condiciones de empaque del proveedor, hasta ser instalados o utilizados.
- Para la preservación del recurso hídrico durante la captación, se desarrollan actividades de mantenimiento, especificadas en la bitácora para el proceso y/o Plan anual de mantenimiento y conservación de la captación del recurso hídrico.
- Para la preservación del recurso hídrico, durante la potabilización y distribución, se ejecutan actividades de mantenimiento en la infraestructura de la planta de tratamiento, las cuales están especificadas en el Plan anual de mantenimiento planta de agua potable.

**DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE RECEPCIÓN Y ENTREGA DE PRODUCTOS:**

Nro	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Equipos, materiales y suministros comprados, verificar las especificaciones técnicas de acuerdo a la orden de compra y/o cotización.	Auxiliar Administrativa	NA

Nro	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
2	Los productos cumplen con las especificaciones de compra?	Coordinadora A.A.A. y fontanero	NA
3	Realizar el tratamiento conforme con los criterios establecidos	Auxiliar Administrativa	NA
4	Almacenar de acuerdo con las condiciones generales definidas	Fontanero y operador de las plantas	NA
5	Generar orden de alta del producto de consumo y/o devolutivo.	Auxiliar Administrativa	Orden de alta
6	Entregar productos almacenados al solicitante, generar orden de baja y/o asignación al empleado y solicitar firmas.	Auxiliar Administrativa	NA

**6. CONTROL DE CAMBIOS:**

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	DESCRIPCIÓN
1	01/08/2010		Se Ajustó Logo
2	27/12/2017	5,6,7,8,	Se Actualiza la descripción de actividades Se eliminan ítem Referencia, ya que los documentos son referenciados en Listado de documentos externos Se elimina campo registros, ya que se crea listado maestro de registros Se ajusta cuadro control de cambios de manera que facilite la trazabilidad de los cambios
4	15/05/2020		Se actualizo logo Actualización de formatos a última versión
4	12/01/2022		Actualización pie de página, quien elaboro, reviso, aprobó y la fecha de cambio

## 2.3. PROCESO GESTIÓN DE ASEO

### 2.3.1. PROCEDIMIENTO BARRIDO Y LIMPIEZA

#### 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para el barrido vial, controlando y minimizando efectos ambientales causados por la presencia de los residuos sólidos.

#### 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para la limpieza y el barrido manual de los residuos sólidos en vías y áreas públicas, y comprende desde identificar la ruta a barrer hasta dejar las vías sin residuos.

#### 3. RESPONSABLE:

Operario de aseo

#### 4. TERMINOS Y DEFINICIONES

**ÁREAS PÚBLICAS:** Es aquella destinada al uso, recreo o tránsito público exceptuando aquellos espacios cerrados y con restricciones de acceso.

**BARRIDO Y LIMPIEZA:** Es el conjunto de actividades tendientes a dejar las áreas públicas libres de residuos sólidos esparcido o acumulado.

**BARRIDO Y LIMPIEZA MANUAL:** Es la labor realizada mediante el uso de fuerza humana y elementos manuales, la cual comprende el barrido para que las áreas públicas queden libres de papeles, hojas, arenillas acumuladas en el borde del andén y de cualquier otro objeto o material susceptible de ser removido manualmente.

**CONTINUIDAD EN EL SERVICIO PÚBLICO DE BARRIDO:** Es la prestación del servicio con la frecuencia definida en el contrato de condiciones uniformes de acuerdo con la ley.

**5. CONTENIDO**

Nº	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<b>Asignación de rutas:</b> El servicio de barrido y limpieza se realiza manualmente y se efectúa según las rutas establecidas a cada uno de los operarios	Coordinadora AAA	Mapas de Barrido y Limpieza (PGIRS)
2	<b>Descripción de las actividades de operación y mantenimiento:</b> Los operarios tienen asignadas diferentes rutas a las cuales le realizan Barrido de Vías.	Operarios de Aseo	NA
3	<b>Descripción de las herramientas disponibles:</b> Para el barrido cada operario tiene su contenedor de barrido y recolección, palustre, rastrillo, palas, recogedor y escoba. Se les realiza su reposición cada que cumple su vida útil.	Operarios de Aseo	NA
4	<b>Concentración de residuos sólidos:</b> El producto de barrido es llevado en los contenedores de barrido y recolección a la estación de bombeo de la planta de aguas residuales depositado en canecas plásticas de donde es evacuado al día de recolección de residuos para ser dispuestos en el relleno sanitario	Operarios de Aseo	NA

**6. CONTROL DE CAMBIOS:**

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	DESCRIPCIÓN
1	01/08/2009	NA	Se Actualiza Logo
2	08/07/2017	5,6,7,8,	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se actualizan Actividades del Contenido</li> <li>• Se eliminan ítem Referencia, ya que los documentos serán referenciados en Listado de documentos externos</li> <li>• Se elimina campo registros, ya que se crea listado maestro de registros</li> <li>• Se ajusta cuadro control de cambios de manera que facilite la trazabilidad de los cambios</li> </ul>
4	15/05/2020		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se actualizo logo</li> <li>• Actualización de formatos a última versión</li> </ul>
4	12/01/2022		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización pie de página, quien elaboro, reviso, aprobó y la fecha de cambio</li> </ul>

## 2.3.2. PROCEDIMIENTO DISPOSICIÓN FINAL EN EL RELLENO SANITARIO

### 1. OBJETIVO:

Describir las actividades para la disposición final del relleno.

### 2. ALCANCE:

Aplica desde el recorrido para la recolección hasta la disposición final en el relleno Sanitario.

### 3. RESPONSABLE:

Coordinadora AAA, Operario de aseo, Coordinadora MIRS

### 4. DEFINICIONES Y TÉRMINOS:

**DISPOSICIÓN FINAL DE RESIDUOS SÓLIDOS** (Artículo 1 Decreto 605 de 1996 y Capítulo F1 Resolución MDE 0822 de 1998): 1. Proceso de *aislar* y *confinar* los residuos sólidos en forma definitiva de tal forma que no representen daños o riesgos a la salud humana y al medio ambiente. 2. Proceso de *aislar* y *confinar* los residuos sólidos en forma definitiva, efectuado por las personas prestadoras de servicios, disponiéndolos en lugares especialmente diseñados para recibirlos y eliminarlos, obviando su contaminación y favoreciendo la transformación biológica de los materiales fermentables, de modo que no representen daños o riesgos a la salud humana y al medio ambiente.

**DISPOSICIÓN FINAL DE RESIDUOS SÓLIDOS PELIGROSOS** (Capítulo F1 Resolución MDE 0822 de 1998): Actividad de *incinerar* en dispositivos especiales o depositar en rellenos de seguridad residuos peligrosos, de tal forma que no representen riesgo ni causen daño a la salud o al ambiente.

**ALMACENAMIENTO DE RESIDUOS SÓLIDOS** (Capítulo F1 Resolución MDE 0822 de 1998): *Acumulación* o depósito temporal, en recipientes o lugares, de la basura y residuos sólidos de un generador o una comunidad, para su posterior recolección, aprovechamiento, transformación, comercialización o disposición final.

**APROVECHAMIENTO** (Capítulo F1 Resolución MDE 0822 de 1998): Proceso mediante el cual, a través de un manejo integral de los residuos sólidos, los materiales recuperados se reincorporan al ciclo económico y productivo en forma eficiente, por medio de la *reutilización*,



el *reciclaje*, la *incineración* con fines de generación de energía, el *compostaje* o cualquier otra modalidad que conlleve beneficios sanitarios, ambientales o económicos

**CARACTERIZACIÓN DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS:** Determinación de las características *cualitativas* y *cuantitativas* de un residuo sólido, identificando contenidos y propiedades de interés con una finalidad específica

**CENTRO DE ACOPIO** (Capítulo F1 Resolución MDE 0822 de 1998): Lugar donde los residuos sólidos son almacenados y/o separados y clasificados según su potencial de reuso o transformación.

**COMPACTACIÓN** (Capítulo F1 Resolución MDE 0822 de 1998): Proceso de reducción de volumen normalmente utilizado para incrementar el peso específico (densidad en unidades métricas) de materiales residuales para que puedan ser almacenados y transportados más eficazmente.

**ENTERRAMIENTO** (Resolución CRA 15 de 1997): Técnica de tratamiento y disposición final de residuos sólidos que consiste en colocarlos en una excavación, aislándolos posteriormente con tierra u otro material de cobertura.

**ESTACIONES DE TRANSFERENCIA** (Capítulo F1 Resolución MDE 0822 de 1998): Son las instalaciones dedicadas al traslado de residuos sólidos de un vehículo recolector a otro con mayor capacidad de carga, que los transporta hasta su disposición final.

**GENERADORES** (Capítulo F1 Resolución MDE 0822 de 1998): Personas naturales o jurídicas, habitantes permanentes u ocasionales, nacionales o extranjeros que perteneciendo a los sectores residencial o no residencial y siendo usuario o no de servicio público domiciliario de aseo, generan o producen basuras o residuos sólidos, como consecuencia de actividades domiciliarias, comerciales, industriales, institucionales, de servicios y en instituciones de salud, a nivel urbano y rural, dentro del territorio nacional.

**GENERADORES DE RESIDUOS SÓLIDOS HOSPITALARIOS** (Capítulo F1 Resolución MDE 0822 de 1998): Instituciones públicas, privadas o mixtas, hospitales, clínicas, centros y puestos de salud, laboratorios clínicos y patológicos humanos o animales, centros médicos, odontológicos o veterinarios, centros de experimentación e investigación en el área de la salud humana, animal y otras instancias similares.

**GEOMEMBRANA** (Capítulo F1 Resolución MDE 0822 de 1998): Material sintético impermeable utilizado para evitar que los lixiviados de los residuos sólidos se filtren hacia las corrientes de agua subterráneas o superficiales.

**GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS** (Capítulo F1 Resolución MDE 0822 de

1998): Conjunto de operaciones y disposiciones encaminadas a dar a las basuras y residuos producidos, el destino global más adecuado desde el punto de vista ambiental, de acuerdo con sus características, volumen, procedencia, costos de tratamiento, posibilidades de recuperación, aprovechamiento, comercialización y disposición final.

**LIXIVIADO:** Es el líquido producido cuando el agua percola a través de cualquier material permeable. Puede contener tanto materia en suspensión como disuelta, generalmente se da en ambos casos. Este líquido es más comúnmente hallado asociado a Rellenos sanitarios, en donde, como resultado de las lluvias percolando a través de los desechos sólidos y reaccionando con los productos de descomposición, químicos, y otros compuestos, es producido el lixiviado. Si el Relleno Sanitario no tiene sistema de recogida de lixiviados, éstos pueden alcanzar las aguas subterráneas y causar, como resultado, problemas medioambientales y/o de salud.

**MATERIAL DE CUBIERTA** (Capítulo F1 Resolución MDE 0822 de 1998): Material de origen natural o sintético, utilizado para cubrir los residuos sólidos depositados en un relleno sanitario.

**PLANTA DE TRATAMIENTO (DE RESIDUOS SÓLIDOS):** Conjunto de obras, instalaciones, operaciones, procesos o técnicas encaminadas a la eliminación, la disminución de la concentración o el volumen de los residuos sólidos o basuras, o su conversión en formas más estables.

**RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE DE RESIDUOS SÓLIDOS:** Es la recolección de todos los residuos producidos y presentados por las unidades residenciales o familiares, comerciales e industriales, y a su transporte hasta el sitio de tratamiento y disposición final.

**RECOLECCIÓN:** Acción y efecto de retirar y recoger las basuras y residuos sólidos de uno o varios generadores, efectuada por su generador o por la entidad prestadora del servicio público.

**RECUPERACIÓN:** Acción que permite retirar y recuperar de las basuras aquellos materiales que pueden someterse a un nuevo proceso de aprovechamiento, para convertirlos en materia prima útil en la fabricación de nuevos productos

**RELLENO SANITARIO** (Artículo 1 Decreto 605 de 1996): 1. Confinación y aislamiento de los residuos sólidos en un área mínima, con compactación de tales residuos, cobertura diaria de los mismos, control de gases y lixiviados, y cobertura final. 2. Lugar técnicamente diseñado para la disposición final controlada de los residuos sólidos, sin causar peligro, daño o riesgo a la salud pública, minimizando los impactos ambientales y utilizando principios de ingeniería.

**RESIDUO SÓLIDO O BASURA** (Artículo 1 Decreto 605 de 1996): 1. Todo objeto, sustancia

o elemento en estado sólido, sobrante de las actividades domésticas, recreativas, comerciales, institucionales, de la construcción e industriales y aquellos provenientes del barrido de áreas públicas, independientemente de su utilización ulterior. 2. Cualquier objeto, material, sustancia o elemento sólido que se abandona, bota o rechaza después de haber sido consumido o usado en actividades domésticas, industriales, comerciales, institucionales, de servicios e instituciones de salud y que es susceptible de aprovechamiento o transformación en un nuevo bien, con valor económico. Se dividen en aprovechables y no aprovechables.

**RESIDUOS HOSPITALARIOS E INFECCIOSOS:** Son los originados por las actividades propias de los centros hospitalarios, de salud, laboratorios y, en general, residuos que pueden ser reservorios o crear posibles focos de infecciones. El servicio para residuos hospitalarios e infecciosos tiene como objetivo su manejo previamente tratados por la empresa generadora, con su respectivo empaque de presentación.

**RESIDUOS SÓLIDOS ESPECIALES:** Son aquellos que, por su naturaleza, composición, tamaño, volumen y peso, no pueden ser manejados, tratados o dispuestos normalmente, a juicio de la entidad prestadora del servicio de aseo.

**RESIDUOS SÓLIDOS PELIGROSOS:** Son aquellos que por sus características infecciosas, combustibles, inflamables, explosivos, radiactivas, volátiles, corrosivas, reactivas o tóxicas pueden causar daño a la salud humana o al medio ambiente. Así mismo, se consideran residuos peligrosos los envases, empaques y embalajes que hayan estado en contacto con ellos.

**RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS:** Residuos generados en viviendas, parques, jardines, vía pública, oficinas, mercados, comercios, demoliciones, construcciones, instalaciones, establecimientos de servicios y, en general, todos aquellos generados en actividades urbanas que no requieran técnicas especiales para su control.

**SERVICIO ORDINARIO DE ASEO:** Es la *modalidad* de prestación del servicio de aseo para *residuos de origen residencial* y para aquellos residuos de origen comercial e industrial que por su naturaleza, composición, tamaño y volumen pueden ser *manejados normalmente* de acuerdo con la capacidad del concesionario.

**SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ASEO** (Artículo 14.24 Ley 142 de 1994): Es el servicio de recolección municipal de residuos principalmente sólidos. Se consideran actividades complementarias el transporte, tratamiento, aprovechamiento y disposición final de tales residuos.

**TRATAMIENTO Y DISPOSICIÓN FINAL:** Proceso mediante el cual se modifican las características de los residuos sólidos con el objeto de incrementar sus posibilidades de

reutilización y además darle una tratamiento y disposición final adecuada mediante el aislamiento y confinamiento de los mismos en forma definitiva, cumpliendo con los controles ambientales necesarios que garanticen que no se presenten daños o riesgos a la salud humana ni al medio ambiente

**5. CONTENIDO:**

Nro.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<b>Inicia recorrido:</b> Se inicia recorrido habitual de recolección de residuos sólidos en las viviendas estipulados en las rutas de recolección.	Recolectores	NA
2	<b>Recolección</b> El Operador del vehículo recolector se detiene en las vías según la ruta y los Ayudantes las recogen casa por casa las canecas de basura o bolsa según sea el caso, los residuos son depositados en el vehículo recolector.	Operador del vehículo recolector , Ayudantes	NA
3	<b>Traslado de los residuos al relleno sanitario:</b> Uno de los operadores de recolección llena el reporte con la cantidad de residuos recolectados.	Operarios del Relleno	GAS-FR-06 Ingreso de residuos sólidos al relleno sanitario
4	<b>Lleno y compactación con los residuos:</b> el carro recolector ingresa hasta el frente de descargue, los residuos son depositados donde son disgregados y homogenizados para conformar la celda. A medida que se va colocando los residuos, se deben extender en capas de poco espesor y son cubiertos con una capa de tierra y compactados para minimizar los riesgos de contaminación ambiental y favorecer la degradación biológica.	Operarios del relleno	NA

**6 CONTROL DE CAMBIOS:**

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	DESCRIPCIÓN
1	01/08/2009	NA	<b>Se Actualiza Logo</b>
2	08/07/2017	5,6,7,8,	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se actualizan Actividades del Contenido</li> <li>• Se eliminan ítem Referencia, ya que los documentos serán referenciados en Listado de documentos externos</li> <li>• Se elimina campo registros, ya que se crea listado maestro de registros</li> <li>• Se ajusta cuadro control de cambios de manera que facilite la trazabilidad de los cambios</li> </ul>
4	15/05/2020		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se actualiza logo</li> <li>• actualización de formatos a última versión</li> </ul>
4	12/01/2022		<ul style="list-style-type: none"> <li>• actualización pie de página quien elaboro, reviso, aprobó y la fecha.</li> </ul>

### **3. PROCESOS DE APOYO**

#### **3.1. PROCESO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**

##### **3.1.1. PROCEDIMIENTO CONTRATACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL**

###### **1. OBJETIVO**

Definir los parámetros para identificar la necesidad de personal en la E.S.P Guatapé, su selección, contratación, inducción, reinducción, entrenamiento, capacitación, motivación y evaluación del desempeño

###### **2. ALCANCE**

Inicia con la selección del personal y termina con la evaluación del desempeño.

###### **3. RESPONSABLE:**

Gerente, Subgerente y Coordinador AAA.

###### **4. TERMINOS Y DEFINICIONES**

**INDUCCIÓN:** Proceso por medio del cual el trabajador recién vinculado recibe información y entrenamiento que le permita integrarse y adaptarse a la organización.

**ENTRENAMIENTO:** Adecuación del trabajador a su puesto de trabajo a partir del nivel de conocimiento, habilidades y destrezas, requeridas para su desempeño.

**CAPACITACIÓN:** Proceso de aprendizaje permanente orientado al mejoramiento de los conocimientos y habilidades del personal para el logro de un desempeño eficiente en sus puestos de trabajo.

**DESEMPEÑO:** El grado de cumplimiento de los objetivos señalados para alcanzar en un puesto por parte del trabajador.

**EVALUACIÓN:** Darle valor a las ejecutorias y a los resultados, así como a las conductas de los trabajadores en su puesto de trabajo.

**REINDUCCIÓN:** Proceso orientado a mantener la motivación y el sentido de pertenencia del trabajador mediante entrenamiento y actualización de información acerca de la Empresa.

**PERFIL OCUPACIONAL:** Descripción de las exigencias mínimas del cargo en sí y que debe reunir la persona que lo ocupe o lo vaya a desempeñar.

**PLAN INSTITUCIONAL DE BIENESTAR E INCENTIVOS:** Formula anualmente el Plan de Bienestar e Incentivos de los empleados públicos, orientado a la recreación y bienestar de los mismos.

## 5. CONTENIDO

### 5. 1 SELECCIÓN DE PERSONAL Y CONTRATACIÓN

El personal de La E.S.P Guatapé, incluyendo el que se requiere para los diferentes proyectos de larga duración (mayor a 3 meses) se selecciona y contrata de acuerdo a las siguientes actividades

Nro.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<p>Detectar la necesidad de personal, comunicarse directamente con el empleado requerido y/o revisar banco de hojas de vida.</p> <p>La necesidad de consecución del recurso humano se da por los criterios de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de proyectos.</li> <li>• Incremento de carga laboral por nuevos servicios y/o usuarios.</li> <li>• Requerimientos de información para los entes reguladores.</li> <li>• Remoción de cargos.</li> <li>• Resultados de las evaluaciones del desempeño.</li> </ul>	Gerente	No aplica
2	Analizar el perfil ocupacional con el fin de confrontarlo con los datos consignados en las hojas de vidas o con la información suministrada	Gerente	No aplica
3	¿Cumplen con el perfil?	Gerente	No aplica
4	Si no cumplen, se le informa al involucrado y/o se archivan hojas de vida.	Gerente	No aplica

Nro.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
5	Solicitar nuevas hojas de vida a través de comunicación directa con posibles interesados, por medio de aviso en televisión local y/o anuncio en carteleras de la administración municipal y de la Empresa o por información brindada por la Alcaldía municipal	Gerente	No aplica
6	Si cumplen con el perfil, seleccionar hojas de vida.	Gerente	No aplica
7	¿Los aspirantes reúnen los requisitos? Si no los reúnen se archivan hojas de vida Si los reúne realizar entrevista de selección.	Gerente	No aplica
8	Se aprueba el candidato?		No aplica
9	Si no se aprueba, informar al candidato verbalmente, por medio telefónico, agradeciendo su participación en el proceso de selección. Y fin del proceso.	Auxiliar Administrativa	No aplica
10	Si se aprueba contratar: <b>Diligenciar formato Hoja de vida de la Función Pública</b> y solicitar documentación exigida de acuerdo al tipo de contrato de trabajo y firmar. Con esto entra a período de prueba por dos meses. La contratación también se puede hacer por medio de una empresa temporal o Cooperativa. La documentación que deben contener las historias laborales se describe en el Anexo RHH-AN-01	Auxiliar Administrativa	Formato Hoja de vida de la Función Pública RHH-AN-01 Documentos que deben contener las historias laborales
11	Solicitar Documentación: En cualquiera de los casos, se llama telefónicamente a la persona que fue seleccionada para hacerle entrega del Listado de documentos requeridos para el Ingreso- RHH-GU-01	Auxiliar Administrativa	RHH-GU-01 Documentos requeridos para el ingreso



Nro.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
12	<p>Recibir documentación y hacer vinculación: Se recibe la documentación de la persona seleccionada y se verifica que esté completa, si está completa, se diligencia el formato RHH-FR-17 Registro de Vinculación y se procede a realizarlos siguientes actos administrativos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolución de nombramiento y/o contrato de trabajo</li> </ul> <p>Se le informa al funcionario que si se desplaza fuera del municipio en cumplimiento de misión oficial debe diligenciar el formato RHH-FR-18 “Agenda de permanencia” el cual será la evidencia para el cobro de viáticos y gastos de Viaje. Si es por una diligencia personal o cita médica debe diligenciar el formato RHH-FR-19 “Solicitud permiso”</p>		<p>Resolución de nombramiento y/o</p> <p>RHH-FR-17 Registro de Vinculación</p> <p>RHH-FR-18 Agenda de Permanencia</p> <p>RHH-FR-19 Solicitud permiso</p>
13	<p>Para evaluar las habilidades del personal durante la selección y contratación, se realiza evaluación de desempeño laboral al finalizar el período de prueba. Para el personal de corta duración sólo aplica selección, contratación, inducción y entrenamiento</p>	Gerente	No aplica
14	<p>Para el personal operativo de corta duración (hasta 3 meses) para ejecución de proyectos o tareas específicas, la Gerente y/o su delegado hace la selección y contratación; pero sin realizar entrevista, sólo se le llama para contratarlo, cuando haya sido aprobado. Tampoco se diligencia</p>	Gerente	RHH-FR-01 Entrenamiento, Capacitación y Eventos

Nro.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p>el formato hoja de vida de la empresa.</p> <p>La inducción y entrenamiento para estos casos se efectúa en el lugar donde va a prestar el servicio, a través de una explicación verbal de las tareas a realizar y es responsabilidad del coordinador del proyecto o Coordinador AAA, se debe dejar registro en el RHH-FR-01 Entrenamiento, Capacitación y Eventos</p> <p>Hay proyectos que la Empresa realiza en convenio con otras entidades y en los cuales no se aplica este procedimiento, sino que es de acuerdo a los parámetros definidos por la respectiva entidad</p>		

## 5.2 INDUCCION Y ENTRENAMIENTO

Nro.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<p>La inducción y el entrenamiento del personal que ingresa a la entidad con proyección a permanecer en ella más de tres meses, se realiza de acuerdo con la RHH-GU-02 Guía inducción y entrenamiento del personal, se deja registro en formato RHH-FR-01 Entrenamiento, Capacitación y Eventos y el responsable (s) de realizar el entrenamiento, evalúa su eficacia, tal como lo establece el formato RHH-FR-02 Evaluación de la eficacia de la capacitación y/o entrenamiento.</p> <p>Cuando se trate de personal de corta duración, no se evalúa la eficacia del entrenamiento.</p>	Coordinador AAA	<p>RHH-FR-01 Entrenamiento, Capacitación y Eventos</p> <p>RHH-FR-02 Evaluación de la eficacia de la capacitación y/o entrenamiento.</p> <p>RHH-GU-02 Guía inducción y entrenamiento del personal</p>
2	También, el personal puede solicitar entrenamiento a través del formato RHH-FR-03 Solicitar Capacitación	Cualquier empleado	RHH-FR-03 Solicitar Capacitación

### 5.3. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

La E.S.P. Guatapé ha optado por hacer la evaluación del desempeño al finalizar el período de prueba y Anualmente a todo el personal (de la planta de cargos de la empresa)

Nro.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Efectuar al finalizar el período de prueba, evaluación del desempeño laboral, según formato RHH-FR-04 Evaluación del Desempeño Laboral	Jefe inmediato y/o Gerente General	RHH-FR-04 Evaluación del Desempeño Laboral
2	Aprueba el período de prueba?	Jefe inmediato y/o Gerente General	No aplica
3	Informar al empleado, si no lo aprueba y cancelar su contrato de trabajo. Y fin del proceso.	Jefe inmediato y/o Gerente General	No aplica
4	Si lo aprueba, realizar reinducción con el personal; a través de integraciones, capacitaciones sobre temas relacionados con la labor, reuniones de equipo primario, reuniones de equipo técnico y operativo, reuniones del comité de Sistema de Gestión Integral y entrenamientos sobre el sistema de y registrar en el formato RHH-FR-01 Entrenamiento, Capacitación y Eventos	Jefe inmediato y/o Gerente General	RHH-FR-01 Entrenamiento, Capacitación y Eventos
5	Realizar anualmente pruebas para evaluar el desempeño del personal administrativo y operativo, las cuales se hacen de acuerdo al formato RHH-FR-04 Evaluación del Desempeño Laboral administrativo y el formatos RHH-FR-30 Evaluación del Desempeño Laboral nivel operativo	Jefe inmediato y/o Gerente General	RHH-FR-04 Evaluación del Desempeño Laboral administrativo RHH-FR-30 Evaluación del Desempeño Laboral nivel operativo
6	Evaluar resultados obtenidos.	Jefe inmediato y/o Gerente General	No aplica
7	Tomar acciones necesarias	Jefe inmediato	

Nro.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
		y/o Gerente General	

#### 5.4 CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO

Para detectar las necesidades de capacitación y entrenamiento se tienen en cuenta los siguientes elementos:

- Incumplimiento parcial de los requisitos exigidos para desempeñar el cargo.
- Fortalecimiento del perfil del cargo.
- Resultados de las auditorías.
- Evaluación del desempeño.
- Legislación y normas con requerimientos que puedan afectar la organización.
- Quejas de los clientes por incapacidad de la Empresa para satisfacer sus necesidades.
- Ofrecimiento del mercado de programas de capacitación y/o mejoramiento continuo.
- Incumplimiento con los indicadores señalados en los procesos.
- Cambios tecnológicos que afectan procesos o puestos de trabajo.
- Rotación de personal, ausentismo, accidentes de trabajo.

La capacitación y entrenamiento se da de acuerdo a las siguientes actividades

Nro.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Evaluar el año terminado y diagnosticar los cambios para el nuevo año a nivel interno y externo a la organización, de acuerdo a los elementos analizados para detectar necesidades de capacitación y entrenamiento	Gerente	No aplica
2	Hacer inventario de las necesidades: Resumen por procesos, identificando cuales son individuales y cuales colectivas. Y revisar solicitudes del personal recibidas a la fecha para entrenamiento y capacitación RHH-FR-03 Solicitar Capacitación	Gerente	RHH-FR-03 Solicitud Capacitación
3	Elaborar Plan Anual de capacitación y/o entrenamiento, en el formato RHH-FR-05,	Gerente	RHH-FR-05 Plan Anual de

Nro.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	El plan puede ser modificado por las capacitaciones ofrecidas en el medio o por las solicitudes presentadas por el personal.		capacitación y/o entrenamiento
4	Ejecutar plan y dejar registros de las capacitaciones recibidas (lista de asistentes en el RHH-FR-01 Entrenamiento, Capacitación y Eventos) y actualizar hoja de vida.	Responsable de ejecución de capacitación y Auxiliar administrativo	RHH-FR-01 Entrenamiento, Capacitación y Eventos

### 5.5 EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DE LA CAPACITACIÓN

La evaluación de la eficacia solamente se realiza a las capacitaciones que sean definidas en el Plan anual de capacitación y entrenamiento RHH-FR-05 y si un capacitador o entidad hace varias capacitaciones se hará una global de los temas tratados por los mismos.

Nro.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Realizar evaluación de las capacitaciones que están en el Plan anual de capacitación y entrenamiento RHH-FR-05 y a la temática de esta y registrar en el formato RHH-FR-02 evaluación de la eficacia de la capacitación y/o entrenamiento.	Gerente	RHH-FR-05 Plan anual de capacitación y entrenamiento  RHH-FR-02 evaluación de la eficacia de la capacitación y/o entrenamiento.
2	Fue eficaz la capacitación?	Gerente	No aplica
3	Si no lo fue, determinar las causas, tomar decisiones necesarias. Y fin del proceso	Gerente Coordinador AAA	No aplica
4	Si lo fue, definir quienes constituyen potenciales importantes para cubrir necesidades presentes y futuras de la Empresa. Y registrar en la hoja de vida	Gerente Coordinador AAA	No aplica

**5.6 BIENESTAR SOCIAL**

Nro.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Identificación de las necesidades y recomendaciones para el Plan Anual de Bienestar Social para los servidores públicos y beneficiarios	Gerente	No Aplica
2	Producir la Encuesta de Necesidades para el Plan Operativo Anual de Bienestar Social (RHH-FR-25).	Auxiliar administrativa	RHH-FR-25 Encuesta de Necesidades para el Plan Operativo Anual de Bienestar Social
3	Con base a la Encuesta de Necesidades para elaborar el Plan Anual de Bienestar RHH-FR-26	Auxiliar administrativa	RHH-FR-26 Plan Operativo anual de bienestar social
4	Ejecutar el Programa de Bienestar Social.	Todo el personal	No Aplica

**6. CONTROL DE CAMBIOS:**

VERSION	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	DESCRIPCIÓN
1	01/08/2010		Se Ajustó Logo
2	02/06/2017	5,6,7,8,	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se Actualiza la descripción de actividades</li> <li>• Se actualiza Formatos</li> <li>• Se eliminan ítem Referencia , ya que los documentos son referenciados en Listado de documentos externos</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>Se elimina campo registros, ya que se crea listado maestro de registros</li> <li>Se ajusta cuadro control de cambios de manera que facilite la trazabilidad de los cambios</li> </ul>
4	15/05/2020		Se actualizo logo Actualización de formatos a última versión
4	12/01/2022		Actualización pie de página, quien elaboro, reviso, aprobó y la fecha de cambio

### 3.1.2. PROCEDIMIENTO PROGRAMA DE SG-SST

#### 1. OBJETIVO

Generar cultura en prevención y promoción de la salud en el trabajo, mediante acciones sistemáticas permanentes, participativas e investigativas en el trabajo con enfoque de factor de riesgo.

#### 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para la elaboración de los subprogramas de salud ocupacional que se realizan en la ESP Guatapé

#### 3. RESPONSABLE:

Es responsable de velar por la aplicación de este procedimiento es el Profesional de SG-SST

#### 4. TERMINOS Y DEFINICIONES

**ACCIDENTE DE TRABAJO (AT):** Es el suceso repentino que sobreviene por causa o con ocasión del trabajo, y que produce en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación

Elaboró: Wilson Duque Asesor MIPG	Revisó: Federico Giraldo Flórez Gerente	Aprobó: Federico Giraldo Flórez Gerente	Fecha : 20/06/2023
--------------------------------------	--	--	--------------------

funcional, una invalidez o la muerte; así como aquel que se produce durante la ejecución de órdenes del empleador, aún fuera del lugar y horas de trabajo o durante el traslado de los trabajadores desde su residencia a los lugares de trabajo o viceversa, cuando el transporte se suministre por el empleador. (Art. 9, capítulo II, Decreto ley 1295 de 1994). Los factores que causan accidentes de trabajo son técnicos, psicosociales y humanos. Algunos tipos de accidentes son: los golpes, caídas, resbalones, choques, etc.

**ANÁLISIS DE RIESGO POR OFICIO (ARO):** Herramienta del programa de Higiene y Seguridad que se construye con la población objeto para identificar los riesgos potenciales en el desarrollo de la tarea específica.

**ENFERMEDAD PROFESIONAL (EP):** Se considera Enfermedad Profesional todo estado patológico permanente o temporal que sobrevenga como consecuencia obligada y directa de la clase de trabajo que desempeña el trabajador o del medio en que se ha visto obligado a trabajar y que haya sido determinada como enfermedad profesional por el gobierno nacional. (Art. 11, capítulo II, Decreto ley 1295 de 1994).

**ESTANDAR DE SEGURIDAD:** Es el resultado de la revisión y corrección de los riesgos potenciales identificados en un ARO, luego de ser socializado y validado con la población objeto. Consiste en la descripción detallada de elementos claves que deben ser cumplidos para disminuir o controlar la probabilidad de ocurrencia de accidente de trabajo o enfermedad profesional.

**EXAMEN DE INGRESO O PREOCUPACIONALES:** es el examen que se realiza previo al ingreso del funcionario con el objetivo de: Establecer la capacidad física y emocional de un aspirante para realizar un trabajo determinado; Evaluar la salud general del trabajador; Elevar el nivel de satisfacción en el trabajador, ubicándolo en el puesto adecuado a sus condiciones físico – mentales; Elaborar una historia clínica ocupacional que sirva además para posteriores evaluaciones y Disminuir la rotación de personal, la accidentalidad (frecuencia y severidad) y el ausentismo de origen médico.

**EXAMEN DE RETIRO:** Evalúa la salud del trabajador en el momento de retirarse de la empresa. El área de recursos humanos de la entidad debe informar al trabajador y al médico, en forma escrita acerca del examen. Debe realizarse dentro de los cinco primeros días hábiles después del retiro, ya que se presume que el trabajador se retiró en perfectas condiciones de salud.

**EXÁMENES PARACLÍNICOS PERIODICOS O DE CONTROL:** Su objetivo es hacer prevención, diagnóstico precoz y tratamiento de condiciones de la salud asociadas al trabajo y a las enfermedades comunes. Incluyen laboratorios de rutina (cuadro hemático, hemoclasificación, parcial de orina), otros sofisticados (colinesterasas, nivel de plomo, mercurio en cuero cabelludo, solventes) y algunos más como audiometrías, visimetrías y optometrías. Estos exámenes se realizan para precisar los efectos de la exposición a



factores de riesgo, la capacidad de desempeño del trabajador en su puesto y las patologías de tipo común que predominan según variables como edad, sexo y raza. Mínimo se deben realizar una vez al año, según programas de vigilancia epidemiológica.

**FACTORES DE RIESGO:** Es la existencia de elementos, fenómenos, ambiente y acciones humanas que encierran una capacidad potencial de producir lesiones o daños materiales y cuya probabilidad de ocurrencia depende de la eliminación o control del elemento agresivo. Se clasifican en: Físicos, químicos, mecánicos, locativos, eléctricos, ergonómicos, psicosociales y biológicos. Su identificación acertada y oportuna, contando con la experiencia del observador, son elementos que influyen sobre la calidad del panorama general de agentes de riesgo. Se deben identificar los factores de riesgo, en los procesos productivos, en la revisión de los datos de accidentalidad y las normas y reglamentos establecidos.

**HISTORIA CLÍNICA OCUPACIONAL:** Documento en el que se consigna el historial médico del trabajador y los factores de riesgo a los que estuvo expuesto en oficios anteriores. Debe realizarse con el examen de ingreso y reevaluarse cada año con los exámenes periódicos de salud o al retirarse el empleado de la entidad. Debe tener dos copias, una para la entidad y otra para el trabajador.

**INCIDENTE DE TRABAJO:** Es el suceso que sobreviene por causa o con ocasión del trabajo y que tiene un riesgo potencial de generar daño al trabajador, al ambiente, a los equipos o al producto. Los factores a los que se relacionan los incidentes pueden ser técnicos, psicosociales y humanos. Intervenir las causas del incidente de trabajo incrementa la seguridad, calidad y productividad de los trabajadores y los procesos.

**INVESTIGACION DE INCIDENTES, ACCIDENTES DE TRABAJO Y ENFERMEDADES PROFESIONALES:** Es el análisis de las contingencias ocupacionales. Es una estrategia eficaz en la prevención ya que permite identificar los antecedentes que directa o indirectamente precipitaron el suceso y promueve la toma de decisiones preventivas tendientes a evitar su repetición (o disminuir su impacto), a través de la aplicación de una metodología sistemática de identificación y análisis de causas. Permite detectar fallas organizacionales, tecnológicas y humanas.

**NOTIFICACION DE ACCIDENTE DE TRABAJO (AT):** Es el reporte escrito que se realiza a la ARP cuando ocurre un presunto accidente de trabajo.

**PANORAMA DE FACTORES DE RIESGO:** Es una forma sistemática de identificar, localizar, valorar y jerarquizar condiciones de riesgo laboral a que están expuestos los trabajadores, que permite el desarrollo de las medidas de intervención. Es considerado como una herramienta de recolección, tratamiento y análisis de datos. Los panoramas de factores de riesgos deben contener tanto la valoración de las áreas, como el personal expuesto, determinando los efectos que puedan causar y por supuesto, la determinación de

medidas de control. Para realizar los panoramas se debe como primera medida priorizar los factores de riesgo, mediante la medición o valoración de los mismos, identificando de una manera secuencial las prioridades según el grado de peligrosidad del riesgo, proceso que se denomina jerarquización de factores de riesgo. Debe ser sistemático y actualizable.

**PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL:** Es la planeación, organización, ejecución y evaluación de una serie de actividades de Medicina Preventiva, Medicina del Trabajo, Higiene y Seguridad Industrial, tendientes a preservar, mantener y mejorar la salud individual y colectiva de los trabajadores en sus ocupaciones y que deben ser desarrolladas en sus sitios de trabajo en forma integral e interdisciplinaria. El apoyo de las directivas de la empresa al Programa se traduce en propiciar el desarrollo de las acciones planeadas y estimular los procesos de participación y concertación con los trabajadores a través de la conformación y funcionamiento del COPASO u otras estrategias de comunicación (auto-reportes, cartelera, buzón de sugerencias...). La elaboración y ejecución de los programas de salud ocupacional para las empresas y lugares de trabajo pueden ser exclusivos y propios para la empresa o contratados con una entidad que preste tales servicios reconocida por el Ministerio de Salud para tales fines. Es necesario que las personas asignadas sean profesionales especializados en salud Ocupacional, tecnólogos en el área o en su defecto personas que acrediten experiencia específica en Salud Ocupacional y educación continua no formal. El número de personas, sus disciplinas y el tiempo asignado dependerá del número de trabajadores a cubrir, y de los objetivos y metas propuestas para el desarrollo integral del Programa de Salud Ocupacional. Las funciones y responsabilidades deberán estar claramente definidas por escrito, bien sea en los respectivos contratos de trabajo o en los manuales de funciones. Además de ser conocido el programa debe estar apoyado en forma coordinada por todas las dependencias de la empresa, para evitar la duplicidad de recursos y esfuerzos, haciéndolo más eficiente y eficaz. Ver programas de salud ocupacional en las empresas.

**SALUD OCUPACIONAL:** Es el área de la medicina con participación de variadas disciplinas cuyo objetivo es promover espacios de trabajo saludables con enfoque factor de Riesgo, procurando el bienestar físico, mental y social del trabajador.

**5. CONTENIDO**

**5.1 SUBPROGRAMA DE HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL**

Nro.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Al inicio del año, se elabora el plan de acción para el programa de salud ocupacional de la ESP Guatapé, la información se registra en RHH-FR-08	Profesional SG-SST	RHH-FR-08 Plan Salud Ocupacional

Elaboró: Wilson Duque Asesor MIPG	Revisó: Federico Giraldo Flórez Gerente	Aprobó: Federico Giraldo Flórez Gerente	Fecha : 20/06/2023
--------------------------------------	--	--	--------------------

Nro.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	Plan Salud Ocupacional.		
2	<p>Cada que se considere necesario o haya cambio en las actividades realizadas en cada labor se realiza solicita a la ARL la realización del Panorama de Factores de Riesgo.</p> <p>De acuerdo a los resultados, se llenan los formatos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ RHH-FR-10 Análisis de riesgos por oficios</li> <li>▪ RHH-FR-11 Caracterización del ausentismo por enfermedad común</li> </ul>	Profesional SG-SST	<p>Panorama de Factores de Riesgo de la ARP.</p> <p>RHH-FR-10 Análisis de riesgos por oficios</p> <p>RHH-FR-11 Caracterización del ausentismo por enfermedad común</p>
3	Se hace entrega de los elementos de protección personal y se deja como registro de la entrega el RHH-FR-13 Acta de Entrega de Elementos de Protección Personal.	Profesional SG-SST	RHH-FR-13 Acta de Entrega de Elementos de Protección Personal
4	En caso de algún accidente de trabajo, se debe reportar reportar telefónicamente lo sucedido a la A.R.P respectivamente y después se hace el reporte la A.R.P nos envía el reporte de la FURAT por correo electrónico y este se lleva al hospital para que atiendan oportunamente a la persona accidentada y otra copia se archiva en el FR-FR-16 Reporte incidentes.	Profesional SG-SST	RHH-FR-16 Reporte de incidentes

**5.2 SUBPROGRAMA DE MEDICINA DEL TRABAJO**

Nro.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Previo a la vinculación del funcionario, se realiza el examen médico ocupacional de ingreso para identificar las condiciones de salud en relación con el trabajo a desempeñar. La información se registra en la Ficha	Médico Especialista en Salud Ocupacional	<p>Ficha Clínica Ocupacional</p> <p>Concepto de Aptitud Medico Laboral</p>

Elaboró: Wilson Duque  
Asesor MIPG

Revisó: Federico Giraldo Flórez  
Gerente

Aprobó: Federico Giraldo Flórez  
Gerente

Fecha : 20/06/2023

Nro.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p>Clínica Ocupacional establecida por la entidad prestadora del servicio.</p> <p>Los exámenes médicos periódicos se realizan para identificar las condiciones de salud del funcionario en el tiempo o posterior a una contingencia de salud, estos exámenes dependen de factores de riesgo ocupacional, enfermedad general, reintegro laboral y/o recomendaciones médico laborales.</p> <p>Los exámenes médicos ocupacionales de retiro, se realizan a solicitud del funcionario previa información del derecho de realización por parte de la gerente y se hace en los primeros 5 días hábiles a partir del retiro. La información se registra en la Ficha Clínica Ocupacional establecida por la entidad prestadora del servicio.</p> <p>Cada vez que se realice un examen médico o paraclínico, se le da copia al funcionario del examen y su resultado y, en el transcurso de dos meses después de realizado el examen, se envía original a la EPS a la cual está afiliado el funcionario. El médico evaluador, envía a la empresa el <u>concepto de aptitud</u> que incluya las restricciones y recomendaciones pertinentes el cual se archiva en la Hoja de Vida.</p> <p>Para cada caso, La entidad que prestó el servicio debe entregar el informe con el perfil epidemiológico y estadístico del programa en curso el cual sirve para tomar las acciones pertinentes.</p>		

**6. CONTROL DE CAMBIOS:**

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	DESCRIPCIÓN
1	01/08/2010		Se Ajustó Logo
2	02/06/2017	5,6,7,8,	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se Actualiza la descripción de actividades</li> <li>• Se actualiza Formatos</li> <li>• Se eliminan ítem Referencia, ya que los documentos son referenciados en Listado de documentos externos</li> <li>• Se elimina campo registros, ya que se crea listado maestro de registros</li> <li>• Se ajusta cuadro control de cambios de manera que facilite la trazabilidad de los cambios</li> </ul>
4	15/05/2020		Se actualizo logo Actualización de formatos a última versión
4	12/01/2022		Actualización pie de página, quien elaboro, reviso, aprobó y la fecha de cambio

### **3.1.3. PROCEDIMIENTO RETIRO DE PERSONAL**

#### **1. OBJETIVO**

Cesar el contrato de trabajo, mediante el cual por causas provenientes o no de la voluntad de las contratantes o al No cumplimiento de sus obligaciones

#### **2. ALCANCE**

Se aplica desde la terminación del Contrato de trabajo hasta la aplicación del procedimiento del Retiro del Personal

#### **3. RESPONSABLE:**

Es responsabilidad de la auxiliar administrativa la aplicación de este procedimiento

#### **4. TERMINOS Y DEFINICIONES**

##### **CAUSALES OBJETIVAS DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO**

- La expiración del plazo pactado
- La terminación de la obra o labor contratada
- La incapacidad total del trabajador
- La muerte del trabajador
- La jubilación del trabajador
- La liquidación o clausura definitiva de la empresa.

##### **CAUSALES ORIGINADAS EN LA VOLUNTAD DEL TRABAJADOR**

- La renuncia
- El despido indirecto o auto despido, por culpa del empleador
- El no regresar al trabajo una vez que cesan las causas que produjeron la suspensión del contrato.

**CAUSALES ORIGINADAS EN LA VOLUNTAD DE AMBAS PARTES**

- El mutuo acuerdo

**CAUSALES ORIGINADAS EN LA VOLUNTAD DEL EMPLEADOR**

- El despido con justa causa, por incumplimiento del trabajador
- El despido sin justa causa, con indemnización

**5. CONTENIDO**

Nro.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<p>El empleador o empleado manifiestan por escrito su intención de poner fin a la relación laboral o terminación del contrato.</p> <p><b>PASOS A SEGUIR PARA EL RETIRO DEL PERSONAL:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Retiro de EPS</li> <li>• Retiro de Fondo de Pensiones y Cesantías</li> <li>• Retiro de la Caja de Compensación Familiar</li> <li>• Retiro de Administración de Riesgos Profesionales.</li> </ul>	Empleador	No Aplica
2	<p>Ambas partes analizan las causas múltiples de despido o de retiro voluntario llegando a un acuerdo verbal o escrito, este comunicado se entrega a Gerencia para realizar los trámites legales</p>	Jefe inmediato	No Aplica
3	<p>El empleado debe entregar su puesto de trabajo al compañero de que lo reemplazará, o a su jefe inmediato</p>	Empleado	No Aplica
4	<p>El empleado debe entregar a la Gerencia un informe detallado de sus pendientes y de la entrega del puesto de trabajo a su compañero o jefe inmediato, también</p>	Empleado	No Aplica

Nro.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	deberá entregar a la Gerencia sus herramientas de trabajo		
5	El coordinador AAA deberán diligenciar el formato RHH-FR-07 Paz y Salvo y entregarlo a la Gerencia, de encontrar una no conformidad se llegara a un mutuo acuerdo verbal o escrito	coordinador AAA	RHH-FR-07 Paz y Salvo
6	Después de la entrega del Paz y Salvo a la Gerencia o del mutuo acuerdo de la no conformidad se procede a elaborar la liquidación de prestaciones sociales que es generada por el sistema	Gerencia	No Aplica

**6. CONTROL DE CAMBIOS:**

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	DESCRIPCIÓN
1	01/09/2009	2	Se Ajustan Actividades en ítem contenido
2	27/05/2017	5,6,7,8,	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se eliminan y actualizan todos los instructivos</li> <li>Se eliminan ítem Referencia , ya que Los anexos son referenciados en todo el procedimiento y la normatividad será referenciada en listado maestros</li> <li>Se elimina campo registros, ya que se crea listado maestro de registros</li> <li>Se ajusta cuadro control de cambios de manera que facilite la trazabilidad de los cambios</li> </ul>
4	15/05/2020		Se actualizo logo Actualización de formatos a última versión
4	12/01/2022		Actualización pie de página, quien elaboro, reviso, aprobó y la fecha de cambio



### 3.1.4. PROCEDIMIENTO NOMINA

#### 1. OBJETIVO

Cumplir con las obligaciones salariales de los trabajadores de la empresa de Servicios Públicos de Guatapé.

#### 2. ALCANCE

Se aplica desde el inicio del contrato hasta la aplicación del procedimiento del Retiro del Personal

#### 3. RESPONSABLE

Es responsabilidad de la Auxiliar Administrativa.

#### 4. TERMINOS Y DEFINICIONES

**Nomina:** lista de personas o cosas, es un documento administrativo que sirve para el pago de los haberes de los funcionarios o empleados, en el constan los nombres de estos y la cantidad que a cada uno corresponde cobrar dentro de cada periodo de tiempo. Es utilizada para efectuar pagos periódicos.

#### 5. CONTENIDO

Nro.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	La Auxiliar administrativa genera la liquidación nomina operativa y administrativa en el sistema Aries quincenalmente	Auxiliar Administrativa	Aries
2	realiza el Certificado de Disponibilidad y Registro presupuestal y OP ,para los pagos de todo el personal que labora en la Empresa.	Auxiliar Administrativa	CDP RP OP (Orden de Pago)
3	Una vez realizada la respectiva	Auxiliar	Egreso Pago

Nro.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	liquidación y pago de la nómina, el auxiliar administrativo, genera el respectivo egreso de pago.	Administrativa	(Aries)
4	Para los empleados operativos y administrativos, se procede a la realización del traslado bancario a cada una de las cuentas de los empleados.	Gerente	Registro de la transacción emitida por el portal bancario.
5	Los primeros cinco días de cada mes, el auxiliar administrativo, liquida en el sistema enlace operativo, el pago de las prestaciones sociales de cada uno de los empleados de la ESP.	Auxiliar Administrativa	Planilla de liquidación de Seguridad Social.

**6. CONTROL DE CAMBIOS:**

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	DESCRIPCIÓN
1	01/08/2010		Se Ajustó Logo
2	02/06/2017	5,6,7,8,	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se Actualiza la descripción de actividades</li> <li>Se actualiza Formatos</li> <li>Se eliminan ítem Referencia , ya que los documentos son referenciados en Listado de documentos externos</li> <li>Se elimina campo registros, ya que se crea listado maestro de registros</li> <li>Se ajusta cuadro control de cambios de manera que facilite la trazabilidad de los cambios</li> </ul>
4	15/05/2020		Se actualizo logo <ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización de formatos a última versión</li> </ul>
4	12/01/2022		<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización pie de página, quien</li> </ul>

			elaboro, reviso, aprobó y la fecha de cambio
--	--	--	--

### 3.1.5. PROCEDIMIENTO EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS

#### 1. OBJETIVO

Evaluar las competencias básicas de los trabajadores de la empresa de servicios públicos.

#### 2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todos los trabajadores en todos sus niveles, y solo se aplica el esquema de evaluación de competencias. Se excluye de esta evaluación el gerente.

Inicia con la divulgación de la metodología de evaluación de competencias y finaliza con la inclusión de la nueva temática para alimentar el programa de capacitación anual.

#### 3. RESPONSABLE

Es responsabilidad del gerente

#### 4. GENERALIDADES

Aplicable a los trabajadores de la empresa, los cuales se evaluarán por medio del modelo de evaluación por competencias.

La evaluación se realizará anualmente, con el fin de retroalimentar el proceso y mejorar los resultados arrojados por la evaluación. Los resultados obtenidos sirven como insumo para complementar el Programa de Capacitación, teniendo en cuenta que nos prioriza falencias a mejorar y para ello se hace necesaria la capacitación del personal, así mismo, junto al sistema integral de evaluación, sirve de referente para incentivar a los funcionarios destacados en su labor y desempeño.

##### 4.1 GLOSARIO

**Evaluación de competencias:** Es una apreciación sistemática del desempeño de cada persona en función de las actividades que cumple, de las metas y resultados que debe alcanzar y de su potencial de desarrollo. Es un proceso que sirve para juzgar o estimar

el valor, la excelencia o cualidades de una persona y sobretodo su contribución a la organización.

**Evaluación:** Es el proceso de comparar los resultados obtenidos con los objetivos formulados, con base en dicha comparación se produce información objetiva que sirva para la formulación de acciones correctivas, preventivas y de mejoramiento, y además se constituye en información para la toma de decisiones referentes a cambios en la organización.

**Competencia:** Las competencias laborales se definen como la capacidad de una persona para desempeñar, en diferentes contextos y con base en los requerimientos de calidad y resultados esperados en el sector público, las funciones inherentes a un empleo; capacidad que está determinada por los conocimientos, destrezas, habilidades, valores, actitudes y aptitudes que debe poseer y demostrar el empleado público.

**Desempeño:** Son el conjunto de acciones cuya realización es indispensable para el logro de los objetivos específicos de un plan, proyecto o programa.

**Resultados:** Es el producto esperado del desempeño del trabajo, desde el punto de vista de una empresa con un propósito definido.

**Incentivos:** Es la retribución, premio o reconocimiento por los servicios del alguien, debido a su desempeño en la organización.

**Verificación y control:** Es la confrontación de la información recolectada, mediante la observación y la entrevista, para verificar para ver si las actividades, responsabilidades, competencias y perfiles corroboran la información suministrada en el formato de evaluación.

**5. DESCRIPCIÓN**

Nro.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<p><u>Promocionar, informar y divulgar la metodología de evaluación de competencias en las dependencias:</u> Prepara la información y materiales necesarios e informa sobre el objetivo, contenido, usuarios, procedimiento general y fecha de la evaluación a través de oficio remisorio a las dependencias.</p>	Gerente	Oficio remisorio a las dependencias.

Elaboró: Wilson Duque Asesor MIPG	Revisó: Federico Giraldo Flórez Gerente	Aprobó: Federico Giraldo Flórez Gerente	Fecha : 20/06/2023
--------------------------------------	--	--	--------------------

Nro.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
2	<u>Aplicar Instrumento:</u> Aplica el instrumento de evaluación de competencias en el formato RHH-F31, a los funcionarios de la Empresa de servicios públicos	Gerente	RHH-F31 evaluación de competencias
3	<u>Recibir resultados:</u> Recibe los resultados de las pruebas de evaluación de competencias por parte de las dependencias y se archivan en su hoja de vida.	Auxiliar	RHH-F31 evaluación de competencias
4	<u>Consolidar los resultados:</u> Consolida y analiza los resultados, los cuales son consignados en el formato RH-F32, donde se relacionan los puntajes por funcionario.	Auxiliar	RH-F32 cuadro resumen de resultados de evaluación de competencias
5	<u>Socializar Resultados:</u> Socializa con todos los resultados de la evaluación y definen las acciones de mejoramiento en el plan de capacitación.	Gerente	Acta
6	<u>Complementar el programa de capacitación:</u> Complementa el programa de capacitación anual según lo establecido en el procedimiento RHH-F03, con los resultados arrojados por la evaluación de competencias.	Gerente y coordinadora	procedimiento RHH-F03 Solicitud Capacitación y entrenamiento

**6. CONTROL DE CAMBIOS:**

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	DESCRIPCIÓN
1	01/08/2010		Se Ajustó Logo
2	02/06/ 2017	5,6,7,8,	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se Actualiza la descripción de actividades</li> <li>• Se actualiza Formatos</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se eliminan ítem Referencia, ya que los documentos son referenciados en Listado de documentos externos</li> <li>• Se elimina campo registros, ya que se crea listado maestro de registros</li> <li>• Se ajusta cuadro control de cambios de manera que facilite la trazabilidad de los cambios</li> </ul>
4	15/05/2020		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización de formatos a última versión</li> <li>• Se actualizo logo</li> </ul>
4	12/01/2022		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización pie de página, quien elaboro, reviso, aprobó y la fecha de cambio</li> </ul>

### 3.1.6. PROCEDIMIENTO LLAMADOS DE ATENCIÓN

#### 1. OBJETIVO

Analizar las situaciones o comportamientos realizados por los empleados de la Entidad, teniendo en cuenta el marco legal, las políticas institucionales y el Reglamento interno de trabajo, con el fin de que se logre superar la situación presentada.

#### 2. ALCANCE

Inicia con el análisis de la situación reportada por el jefe inmediato y termina con la comunicación al empleado de la decisión tomada por el Comité de asuntos laborales.

#### 3. RESPONSABLE

Es responsabilidad del gerente y del Area de Talento Humano

Elaboró: Wilson Duque Asesor MIPG	Revisó: Federico Giraldo Flórez Gerente	Aprobó: Federico Giraldo Flórez Gerente	Fecha : 20/06/2023
--------------------------------------	--	--	--------------------

**4. DEFINICIONES**

**Reunión de descargos:** reunión en donde se le da oportunidad al empleado de presentar las explicaciones o justificaciones respectivas al hecho que se está investigando.

**Comité de asuntos laborales:** es un grupo de personas, conformado por el Gerente, el Area de Talento Humano, el Coordinador AAS y el Asesor jurídico; los cuales analizan el procedimiento que se lleva a cabo con el empleado para la toma de decisiones de cómo proceder a la luz del Reglamento Interno de Trabajo y del Código sustantivo de trabajo.

**5. CONDICIONES GENERALES**

Todo el procedimiento debe estar alineado al Reglamento interno de trabajo y al código sustantivo del trabajo.

**6. CONTENIDO**

INSUMOS	TAREAS	RESPONSABLE	RESULTADOS
Información enviada por el jefe inmediato describiendo la situación para iniciar proceso disciplinario.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Analizar la situación o acontecimientos que realizó el empleado, el cual fue reportado por el jefe inmediato y solicitarle, si es el caso, las aclaraciones necesarias</li> <li>2. Revisar la hoja de vida del empleado, con el fin de verificar si existe algún reporte sobre la misma situación u otras similares</li> <li>3. Preparar las preguntas y temas a tratar en la reunión de descargos teniendo en cuenta la información anterior</li> <li>4. Definir las personas que van a intervenir en la reunión</li> </ol>	<p>Gerente</p> <p>Asesor Jurídico</p> <p>Area Talento Humano</p> <p>Coordinadora AAA</p>	<p>Reportado por el jefe inmediato</p> <p>Citación a descargos</p> <p>Acta de descargos</p> <p>Carta de respuesta informando la decisión frente a la situación</p>

- de descargos y citarlas
5. Enviar citación al empleado en donde se especifica el asunto a tratar, el día y la hora de la reunión de descargos
  6. Levantar los descargos con el empleado en un acta en la cual firman las personas que intervinieron en la reunión
  7. Citar al Comité de asuntos laborales con el fin de analizar los resultados de los descargos que quedaron especificados en el acta
  8. Analizar los resultados de los descargos teniendo en cuenta, la opinión del jefe inmediato, las evaluaciones de desempeño, la reincidencia en el mismo hecho, la presentación de otros descargos por otros hechos, el Reglamento Interno de Trabajo.
  9. Tomar la decisión de lo que se va hacer, que puede ser un llamado de atención, la suspensión o terminación del contrato de trabajo, una ratificación en donde se le informa que se encontraron razonables las explicaciones dadas o la citación nuevamente al empleado para hacer las aclaraciones al acta de descargos, en este



	<p>caso se vuelve a iniciar desde la tarea 3.</p> <p>10. Teniendo en cuenta la decisión tomada por el Comité, se informa al jefe inmediato, se realiza la carta al empleado y si es el caso, se reporta la novedad al Area de Talento Humano</p> <p>11. Se cita al empleado y se le entrega la carta de respuesta y el empleado debe firmar el recibido.</p> <p>12. Enviar el reporte del jefe inmediato, la citación a descargos del empleado a la reunión de descargos y la carta de respuesta, el Area de talento humano administra la información documental de los empleados.</p>		
--	--	--	--

**7. CONTROL DE CAMBIOS:**

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	DESCRIPCIÓN
1	20/06/2023	N/A	Se implementó Procedimiento

## **3.2. PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL**

### **3.2.1. PROCEDIMIENTO ARCHIVO DE GESTIÓN**

#### **1. OBJETIVO**

Mantener y controlar adecuadamente los documentos y registros que se generan por la ejecución de los diferentes procesos de la Empresa de servicios públicos de Guatapé de tal manera que estos permanezcan legibles, fácilmente identificables y recuperables.

#### **2. ALCANCE**

Inicia con la recepción de los registros generados en cada uno de los procesos, continúa con la ejecución de actividades definidas para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición de registros, incluyendo en caso de préstamo de registros a otras dependencias los controles necesarios para su traslado y devolución, finaliza con la entrega de documentación al archivo central, cuando se cumple el tiempo de retención en el archivo de gestión.

#### **3. RESPONSABLE:**

Es responsabilidad de todos los trabajadores oficiales como responsable del archivo de gestión de cada uno de los procesos de la entidad, además del funcionario de administración de documentos (auxiliar administrativa) de la Empresa de Servicios Públicos de Guatapé

#### **4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES**

**4.1. Archivo:** Conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o entidad pública o privada, en el transcurso de su gestión, conservados respetando aquel orden para servir como testimonio e información a la persona o institución que los produce y a los ciudadanos, o como fuentes de la historia.

**4.2. Archivo público:** Conjunto de documentos pertenecientes a entidades oficiales y aquellos que se deriven de la prestación de un servicio público por entidades privadas.

**4.3. Archivo privado de interés público:** Aquel que por su valor para la historia, la investigación, la ciencia o la cultura es de interés público y declarado como tal por el legislador.

**4.4. Archivo total:** Concepto que hace referencia al proceso integral de los documentos en su ciclo vital.

**4.5. Archivo de gestión:** Comprende toda la documentación que es sometida a continua utilización y consulta administrativa por las oficinas productoras u otras que la soliciten. Su circulación o trámite se realiza para dar respuesta o solución a los asuntos iniciados;

**4.6. Archivo central:** En el que se agrupan 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.

**4.7. Archivo histórico:** Es aquel al que se transfieren desde el archivo central los documentos de archivo de conservación permanente.

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

**4.9. TRD:** tabla de retención documental

**4.10. Clasificación de documentos:** Para seleccionar y clasificar los documentos se dividen en dos: documentos de archivo y documentos de apoyo

**4.11. Documentos de archivo:** Registro de información producida o recibida por una persona o entidad en razón de sus actividades o funciones, que tiene valor administrativo, fiscal, legal, científico, económico, histórico o cultural y debe ser objeto de conservación. (Ejemplos Plan de acción, actas, resoluciones, acuerdos entre otros)

**4.12. Documento de apoyo:** Es aquel de carácter general (leyes, decretos, resoluciones, manuales, instructivos entre otros) que por la información que contiene incide en el cumplimiento de funciones específicas de la gestión administrativa. Pueden ser generados en la misma institución o proceder de otras y no forman parte de la serie documental de la oficina. Estos documentos **NO SE TRANSFIEREN** al archivo central y deben de ser destruidos por el jefe de oficina cuando pierdan utilidad y vigencia, y según las necesidades de la dependencia Por escrito debe solicitarse mediante un acta la autorización de destrucción de documentos a la secretaria general

**4.13. Comité de archivo:** Comité de cumplimiento obligatorio de acuerdo con la normatividad archivística expedida por el archivo general de la nación.

**5. CONTENIDO**

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<b>Recibir registro generado:</b> El responsable del archivo de gestión recibe el documento del funcionario que lo generó	Responsable de archivo de gestión	No Aplica
2	<p><b>Organizar documentación:</b> cada uno de los responsables de procesos que hacen parte del sistema de gestión Integral organiza la documentación conservando los principios de clasificación, ordenación, y descripción.</p> <p>Esta organización de los Archivos de Gestión está basada en la Tabla de Retención Documental (TRD) la cual debió ser aprobada por el archivo municipal.</p> <p>En referencia a la tabla de Retención Documental, se diligencia el formato Tabla de retención documental, ver Formato DOC-FR-01 Tabla de retención documental.</p>	Responsable del Archivo de Gestión de cada uno de los procesos	DOC-FR-01 Tabla de retención documental

Elaboró: Wilson Duque Asesor MIPG	Revisó: Federico Giraldo Flórez Gerente	Aprobó: Federico Giraldo Flórez Gerente	Fecha : 20/06/2023
--------------------------------------	--	--	--------------------

	<p>El funcionario designado de cada área clasifica el documento generado o recibido de acuerdo a la relación que guarde con el asunto, identificando y agrupando en expedientes todos los documentos de estructura y contenido homogéneo, teniendo en cuenta las series y subseries definidas en la tabla de retención documental (Clasificación Documental) de acuerdo con las siguientes premisas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordenar (Primer Nivel) al interior de cada uno de los expedientes (carpetas) los documentos, teniendo en cuenta su fecha de producción o trámite. Se aplica el principio de orden original.</li> <li>• Ordenar (Segundo Nivel) cada uno de los expedientes pertenecientes a una serie o subserie documental, utilizando el sistema de ordenación (Alfabético, Numérico, Cronológico, geográfico, entre otros) que facilite la localización y recuperación de la información.</li> </ul> <p>Posteriormente, elabora los separadores para cada una de las series y subseries de conformidad con la información que suministran las T.R.D. de tal forma que permita visualizar su ubicación, facilite la localización física de la documentación y permita registrar en cada separador claramente el código y nombre de la respectiva serie y subserie documental, según sea el caso.</p>		
3	<b>Encarpetar Documentos</b> el responsable del archivo de gestión de cada uno de los procesos que hacen parte del sistema de	Responsable del Archivo de Gestión	No Aplica

	gestión integral, ubica los documentos dentro de las carpetas destinadas para ello, identificando y nombrando cada uno de los expedientes, con la siguiente información: Código, Fondo, Sección, Subsección, Serie y Subserie, No. de Folios obedeciendo a lo establecido en las TDR aprobadas. Se puede archivar máximo 200 folios por expedientes.	de cada uno de los procesos	
<b>4</b>	<p><b>Foliar Documentos:</b> el responsable del archivo de gestión de cada uno de los procesos que hacen parte del sistema de gestión integral adelanta la foliación de cada uno de los expedientes que conforman las diversas series y subseries documentales, previendo para ello la numeración de los folios en el extremo derecho, con Lapicero de tinta negra, en forma legible y sin enmendaduras, empezando por el documento más antiguo y así sucesivamente.</p> <p>La definición relativa al medio en el cual se deben conservar los registros ya sea físico o magnético, así como la denominación de la carpeta donde se archiva el registro se realiza en el formato DOC-FR-02 Formato Único de Inventario Documental</p> <p>En el evento en que se requiera trasladar un expediente a otra dependencia en calidad de préstamo, se sigue a la Actividad 5, de lo contrario pasa a la Actividad 8.</p>	Responsable del Archivo de Gestión de cada uno de los procesos	DOC-FR-02 Formato Único de Inventario Documental Ver IN-FR-01 Inventario documental
<b>5</b>	<p><b>Prestar documentos:</b> el responsable del archivo de gestión de cada uno de los procesos que hacen parte del sistema de gestión integral, controla el total de documentos prestados en el formato DOC-FR-03 Control Préstamo documental.</p>	Responsable del Archivo de Gestión de cada uno de los procesos	DOC-FR-03 Control de Préstamo de Documentos
<b>6</b>	<b>Verificar la entrega del documento:</b> el	Responsable del	No Aplica

	responsable del archivo de gestión de cada uno de los procesos que hacen parte del sistema de gestión integral verifica en el formato Control préstamo documentos, la fecha de entrega aquí consignada. Si confirma que esta fecha es superior al día de la verificación continúa con la actividad 7, de lo contrario continúa con la actividad 8.	Archivo de Gestión de cada uno de los procesos	
<b>7</b>	<p><b>Solicitar devolución inmediata del documento</b> el responsable del archivo de gestión de cada uno de los procesos que hacen parte del sistema de gestión de calidad, hace exigible la devolución inmediata del documento al funcionario solicitante</p> <p>Se diligencia el formato Control préstamo documentos, Registrando los campos correspondientes</p> <p>Si el documento no es devuelto se procede a informar al líder del proceso del cual proviene, para que se efectúe la devolución inmediata del documento, y se determina si es necesario realizar nuevamente el préstamo, para lo cual se diligencia el formato DOC-FR-03 Solicitud de préstamo</p>	Responsable del Archivo de Gestión de cada uno de los procesos	DOC-FR-03 Control de Préstamo de Documentos DOC-IN-02 Instructivo préstamo de documentos
<b>8</b>	<p><b>Verificar tiempos de retención:</b> el responsable del archivo de gestión de cada uno de los procesos que hacen parte del sistema de gestión integral debe ubicar físicamente los expedientes (carpetas) que conforman cada una de las series y subseries documentales, observando que guarden el mismo orden en que aparecen relacionadas en la tabla</p>	Responsable del Archivo de Gestión de cada uno de los procesos	No Aplica

	<p>de retención documental del Área administrativa; y garantizando que la disposición del archivo, mantenga la preservación de los documentos archivados.</p> <p>Identificar alfanuméricamente cada uno de los archivadores, de tal forma que permita la localización física de los expedientes.</p> <p>La definición relativa a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El lugar físico donde se deben guardar los registros con el fin de protegerlos, se hace de acuerdo con las directrices impartidas por la unidad de correspondencia y archivo</li> <li>• El tiempo de retención del registro en el archivo de gestión, corresponde a lo establecido en las tablas de retención documental, aprobada.</li> <li>• La disposición de registros después de haber cumplido su tiempo de retención en el archivo de gestión, se hace según las directrices establecidas por el dueño del proceso</li> </ul> <p>Al finalizar cada año se verifica si los documentos han cumplido el tiempo de retención.</p> <p>Si el documento no ha cumplido el tiempo de retención continua en el archivo de gestión.</p> <p>Si los documentos han cumplido el tiempo de retención continua con la actividad 9</p>		
<p>9</p>	<p><b>Verificar si se requiere conservar los documentos:</b> el responsable del archivo de gestión de cada uno de los procesos que hacen parte del sistema de gestión integral revisa si se requiere conservar los documentos, para esto verifica si son de apoyo. Si los documentos son de apoyo continúa con la actividad 10, en</p>	<p>Responsable del Archivo de Gestión de cada uno de los procesos</p>	<p>No Aplica</p>



	caso contrario continúa con la actividad 12.		
10	<p><b>Destruir o eliminar documentos de apoyo informativo y duplicidad de información:</b> el responsable del archivo de gestión de cada uno de los procesos que hacen parte del sistema de gestión integral, debe tener en cuenta que los documentos de apoyo no se consignan en la Tabla de Retención Documental de las dependencias.</p> <p>Los documentos de apoyo informativo existen en todas las oficinas y se definen como el conjunto de registros que han sido recogidos para servir de ayuda a la gestión administrativa. Normalmente se trata de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tarjetas de presentación o de direcciones, una vez actualizado el directorio.</li> <li>• Copias o fotocopias de normas externas y que no son producidos por la Entidad (Leyes, Decretos Nacionales, Circulares y resoluciones entre otras).</li> <li>• Estudios de documentos técnicos que sirven como información esporádica para la Entidad, pero que no son de responsabilidad de la misma.</li> <li>• Copias o fotocopias de documentos que son generados por la Entidad, pero que por función sólo deben ser conservados en una dependencia. En las otras oficinas tan solo cumplen la misión de informar sobre decisiones y procesos que adelanta la Entidad, por lo cual pierden todo su valor.</li> <li>• Formatos en blanco que no sean de utilidad porque se modificaron.</li> <li>• Artículos de prensa, publicaciones u</li> </ul>	Responsable del Archivo de Gestión de cada uno de los procesos	No Aplica

	<p>otra clase de documentos o impresos que no constituyen documento de archivo y cuyo destino es una biblioteca o centro de documentación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ofertas de cursos, reuniones, seminarios que no sean de interés para la entidad.</li> <li>• Hoja de vida de personal rechazado.</li> <li>• Cotizaciones rechazadas.</li> <li>• Ofertas de servicios, Propuestas de servicios que no hicieron parte del proceso pre-contractual.</li> <li>• Propaganda, publicidad o suministros no aceptados.</li> <li>• Borradores de trabajo que no aporten nada adicional (borradores de declaraciones de renta, cuadros estadísticos, modelo de cartas etc.).</li> <li>• Tarjetas, fax e invitaciones que hagan alusión a compromisos ya cumplidos.</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avisos de vencimiento, horarios e instrucciones, una vez realizada la diligencia.</li> </ul>		
<p align="center"><b>11</b></p>	<p><b>Destruir o eliminar documentos que no son objeto de transferencia al Archivo Central según Tablas de Retención Documental:</b> El Comité de Archivo determina, después de realizar previo análisis si los documentos inactivos si se deben destruir, tan pronto como se cumpla el plazo fijado por las Tablas de Retención Documental, para lo cual se, diligencia el formato DOC-FR-05 Eliminación de documentos.</p> <p>Las eliminaciones formarán parte del proceso de preparación de las transferencias primarias, es decir, cuando</p>	<p align="center">Comité de Archivo</p>	<p align="center">DOC-FR-05 Eliminación de documentos</p>

	los archivos de gestión se transfieran al central. En todos los casos, se diligencia el formato DOC-FR-02 Formato Único de Inventario Documental.		
<b>12</b>	<p><b>Enviar a Archivo Central:</b> el responsable del archivo de gestión de cada uno de los procesos que hacen parte del sistema de gestión integral teniendo en cuenta las disposiciones contenidas en la Tabla de Retención Documental, cumplido el tiempo de almacenamiento en el archivo de gestión, remite las carpetas al Archivo Central para su almacenamiento debidamente clasificados y previamente depurados, extrayendo copias, tarjetas sociales, documentos de apoyo informativo que no impliquen valores secundarios y organizados en cajas de archivo inactivo, siguiendo la metodología y recomendaciones que sobre el particular haga la unidad de correspondencia y archivo , lo que constituye las Transferencias Primarias. Se diligencia el formato único de inventario documental</p>	Responsable del Archivo de Gestión de cada uno de los procesos	No Aplica

**6. CONTROL DE CAMBIOS**

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	DESCRIPCIÓN
1	01/08/2009	NA	Se Actualiza Logo
2	02/06/2017	5,6,7,8,	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Se actualizan Actividades del Contenido</li> <li>● Se eliminan ítem Referencia, ya que los documentos serán</li> </ul>

Elaboró: Wilson Duque Asesor MIPG	Revisó: Federico Giraldo Flórez Gerente	Aprobó: Federico Giraldo Flórez Gerente	Fecha : 20/06/2023
--------------------------------------	--	--	--------------------

			<p>referenciados en Listado de documentos internos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se elimina campo registros, ya que se crea listado maestro de registros</li> <li>• Se ajusta cuadro control de cambios de manera que facilite la trazabilidad de los cambios</li> </ul>
4	15/05/2020		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se actualizo logo</li> <li>• Actualización de formatos a última versión</li> </ul>
4	12/01/2022		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización pie de página, quien elaboro, reviso, aprobó y la fecha de cambio</li> </ul>

### 3.2.2. PROCEDIMIENTO ARCHIVO CENTRAL

#### 1. OBJETIVO

Mantener y controlar adecuadamente los registros del archivo central, de tal manera que estos permanezcan legibles, fácilmente identificables y recuperables.

#### 2. ALCANCE

Inicia con la recepción de la documentación proveniente del archivo de gestión de los diferentes procesos a través del formato inventario único documental (transferencia primaria), de acuerdo a los tiempos de retención estipulados en la Tabla de Retención Documental. Incluye el préstamo de documentos en caso que sean requeridos, continúa con la organización y protección de estos durante su permanencia en el archivo central y finaliza con la entrega de documentación al archivo histórico cuando se cumple el tiempo de retención (transferencia secundaria) o con la eliminación o destrucción de los documentos que no se requieren conservar de forma permanente.

### 3. RESPONSABLES

Es responsabilidad del comité de archivo y el responsable del archivo de la Empresa de Servicios Públicos del Municipio de Guatapé.

### 4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

**4.1. Inventario documental:** es un registro que sirve para indicar la cantidad de los expedientes que existen en un archivo, y tiene como principal utilidad, el poder expedientar correctamente los documentos existentes o nuevos, de cada unidad de trabajo, además de que serán los únicos que permitan realizar una Transferencia Primaria, que es la operación de traslado al Archivo de Concentración de los expedientes, cuyo trámite ha terminado, o su consulta es muy esporádica.

**4.2. Selección documental:** con el proceso de adquisición de documentos, esto es, se considera como tarea exclusiva de la primera fase del proceso documental.

**4.3. Transferencia:** Traslado controlado y sistemático de expedientes del archivo de gestión al archivo central y de los inactivos al archivo histórico.

**4.4. Transferencia Primaria:** Es la operación de traslado de expedientes cuyo trámite ha terminado, o su consulta es muy esporádica, mientras prescribe el tiempo de retención

**4.5. Transferencia Secundaria:** Es la operación de traslado de expedientes cuya etapa de Gestión ha concluido y se ha procedido a una valoración primaria y de este proceso se despliegan dos vertientes.

- Si no se detectaron valores históricos se procede a su baja definitiva
- De lo contrario se procede a su transferencia al Archivo Histórico.

**4.6. Tabla de retención documental.** Listado de series con sus correspondientes tipos documentales, a las cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos.

**4.7. Archivo de gestión:** Comprende toda la documentación que es sometida a continua utilización y consulta administrativa por las oficinas productoras u otras que la soliciten. Su circulación o trámite se realiza para dar respuesta o solución a los asuntos iniciados;

**4.8. Archivo central:** En el que se agrupan 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.

**4.9. Archivo histórico:** Es aquel al que se transfieren desde el archivo central los documentos de archivo de conservación permanente.

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

**4.11. Clasificación documental:** Fase del proceso de organización documental, en la cual se identifican y establecen agrupaciones documentales de acuerdo con la estructura orgánico-funcional de la entidad productora (fondo, sección, series y/o asuntos).

**4.12. Documentos de archivo:** Registro de información producida o recibida por una persona o entidad en razón de sus actividades o funciones, que tiene valor administrativo, fiscal, legal, científico, económico, histórico o cultural y debe ser objeto de conservación. (Ejemplos Plan de acción, actas, resoluciones, acuerdos entre otros)

**4.13. Ordenación documental:** Fase del proceso de organización que consiste en establecer secuencias dentro de las agrupaciones documentales definidas en la fase de clasificación.

**5. CONTENIDO**

Nro.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<p><b>Recibir expedientes de los diferentes archivos de gestión de los procesos:</b> El funcionario de archivo central recibe de los diferentes responsables del Archivo de gestión, los expedientes con sus tipos documentales ordenados y previamente depurados, una vez han cumplido su tiempo de retención en el Archivo de Gestión y según lo estipulado en las Tablas de Retención Documental. Toda transferencia debe ir acompañada de un inventario en el que se relacionen las series, subseries y unidades documentales, consignando las fechas</p>	Auxiliar Administrativo	N/A

Elaboró: Wilson Duque Asesor MIPG	Revisó: Federico Giraldo Flórez Gerente	Aprobó: Federico Giraldo Flórez Gerente	Fecha : 20/06/2023
--------------------------------------	--	--	--------------------

Nro.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p>extremas y el número de folios; de acuerdo a las disposiciones contenidas en el Acuerdo 038 de 2002.</p> <p>También se activa el proceso cuando se reciben los documentos del archivo central consultados por las Áreas de la entidad.</p>		
2	<p><b>Clasificar y ordenar documentos de acuerdo al plan de transferencias y/o lineamientos del Archivo Central:</b> El funcionario de archivo central, clasifica y ordena los expedientes de acuerdo al orden de procedencia, tipología y el orden cronológico.</p>	Auxiliar Administrativo	No Aplica
3	<p><b>Almacenar en archivo central:</b> El funcionario de archivo central, debe ubicar físicamente los expedientes (carpetas) que conforman cada una de las series y subseries documentales, observando que guarden el mismo orden en que aparecen relacionadas en la tabla de retención documental de cada área de la entidad.</p> <p>Cuando los expedientes o documentos que se encuentran almacenados en el Archivo Central son objeto de consulta o préstamo se remite a la actividad 4, de lo contrario pasa a la actividad 7.</p>	Auxiliar Administrativo	No Aplica
4	<p><b>Prestar Documento:</b> El funcionario de archivo central, cuando le es solicitado un documento, lo ubica en el archivo central y proporciona la información solicitada dejando constancia por escrito del préstamo en el formato DOC-FR-03 Control de Préstamo de Documentos,</p>	Auxiliar Administrativo	DOC-FR-03 Control de Préstamo de Documentos
5	<p><b>Verificar la entrega del documento:</b> El funcionario de archivo, verifica en el formato control préstamo documentos, la fecha de entrega aquí consignada. Si confirma que esta fecha es superior al</p>	Auxiliar Administrativo (Sistemas de	No Aplica

Nro.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	día de la verificación continúa con la actividad 7, de lo contrario continúa con la actividad 8.		
<b>6</b>	<p><b>Solicitar devolución inmediata del documento:</b> El funcionario de archivo central hace exigible la devolución inmediata, al funcionario solicitante, registra la fecha de devolución y firma del solicitante. Se diligencia el formato Control de préstamo documentos, DOC-FR-03.</p> <p>Si el documento no es devuelto se procede a informar al líder del proceso del cual proviene, para que se efectúe la devolución inmediata del documento.</p>	Auxiliar Administrativo	No Aplica
<b>7</b>	<p><b>Verificar tiempos de retención:</b> El funcionario de archivo central, revisa periódicamente la documentación, reemplaza las carpetas que se encuentren en mal estado y reubica los documentos cuando sea necesario con el fin de garantizar su preservación.</p> <p>Si los documentos cumplen el tiempo de retención en el archivo central, se debe verificar si es necesario conservarlos permanentemente, y si no termina el procedimiento.</p> <p>Se analiza la disposición final del documento según lo estipulado en la Tabla de Retención</p> <p>Si el documento se necesita conservar permanentemente pasa a la actividad 9 (Enviar a archivo histórico). Si no se necesita conservar pasa a la actividad 8</p>	Auxiliar Administrativo	No Aplica
<b>8</b>	<p><b>Destruir o eliminar:</b> El Comité de Archivo determina ,después de realizar previo análisis si los documentos inactivos si se deben destruir , tan pronto como se cumpla el plazo fijado por las Tablas de Retención Documental, para lo cual se diligencia el formato</p>	Comité de Archivo	DOC-FR-05 Eliminación de documentos,



Nro.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
9	DOC-FR-05 Eliminación de documentos, <b>Enviar a Archivo Histórico:</b> El funcionario de archivo central, teniendo en cuenta las disposiciones contenidas en la Tabla de Retención Documental y cumplido el tiempo de almacenamiento en el Archivo Central, remite las carpetas al archivo histórico para su almacenamiento, debidamente clasificadas y organizadas en cajas de archivo inactivo. Se diligencia el formato único de inventario documental DOC-FR-02 lo que constituye las transferencias secundarias. Una vez realizada esta actividad finaliza el procedimiento	Auxiliar Administrativo	No Aplica

**6. CONTROL DE CAMBIOS**

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	DESCRIPCIÓN
1	01/08/2009	NA	Se Actualiza Logo
2	02/06/2017	5,6,7,8,	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se actualizan Actividades del Contenido</li> <li>Se eliminan ítem Referencia, ya que los documentos serán referenciados en Listado de documentos externos</li> <li>Se elimina campo registros, ya que se crea listado maestro de registros</li> <li>Se ajusta cuadro control de cambios de manera</li> </ul>

Elaboró: Wilson Duque  
Asesor MIPG

Revisó: Federico Giraldo Flórez  
Gerente

Aprobó: Federico Giraldo Flórez  
Gerente

Fecha : 20/06/2023

			que facilite la trazabilidad de los cambios
4	15/05/2020		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se actualizo logo</li> <li>• Actualización de formatos a última versión</li> </ul>
4	12/01/2022		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización pie de página, quien elaboro, reviso, aprobó y la fecha de cambio</li> </ul>

### 3.2.3. PROCEDIMIENTO ARCHIVO HISTORICO

#### 1. OBJETIVO

Mantener y controlar adecuadamente los registros del archivo histórico, de tal manera que estos permanezcan legibles, fácilmente identificables y recuperables.

#### 2. ALCANCE

Inicia con la recepción de la documentación proveniente del archivo central. Incluye la consulta interna de documentos solicitados por los procesos de la entidad y las actividades destinadas a la protección y uso de dichos documentos, termina con la definición del destino de los documentos que ya han cumplido el tiempo exigido por normatividad.

#### 3. RESPONSABLE

Es responsabilidad del comité de archivo y del funcionario responsable de archivo

#### 4. TERMINOS Y DEFINICIONES

**4.1. Archivo de gestión:** Comprende toda la documentación que es sometida a continua utilización y consulta administrativa por las oficinas productoras u otras que la soliciten. Su circulación o trámite se realiza para dar respuesta o solución a los asuntos iniciados;

**4.2. Archivo central:** En el que se agrupan 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.

**4.3. Archivo histórico:** Archivo al cual se transfiere del archivo central o del archivo de gestión, la documentación que, por decisión del correspondiente Comité de Archivo, debe conservarse permanentemente, dado el valor que adquiere para la investigación, la ciencia y la cultura. Este tipo de archivo también puede conservar documentos históricos recibidos por donación, depósito voluntario, adquisición o expropiación.

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

**4.5. Transferencia Primaria:** Es la operación de traslado de expedientes cuyo trámite ha terminado, o su consulta es muy esporádica, mientras prescribe el tiempo de retención

**4.6. Transferencia Secundaria:** Es la operación de traslado de expedientes cuya etapa de Gestión ha concluido y se ha procedido a una valoración primaria y de este proceso se despliegan dos vertientes.

- Si no se detectaron valores históricos se procede a su baja definitiva
- De lo contrario se procede a su transferencia al Archivo Histórico.

**5. CONTENIDO**

Nro.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<b>Recibir carpetas y/o documentos que se deben conservar permanentemente:</b> El funcionario de archivo histórico recibe del Archivo Central, los expedientes con sus tipos documentales ordenados y previamente depurados una vez han cumplido su tiempo de retención en el Archivo Central y según lo estipulado en las Tablas de Retención Documental. Toda transferencia debe ir acompañada de un inventario en el que se relacionen las	Auxiliar Administrativo	DOC-FR-02 Formato Único de inventario Documental  Ver DOC-IN-01 Instructivo inventario documental

Elaboró: Wilson Duque Asesor MIPG	Revisó: Federico Giraldo Flórez Gerente	Aprobó: Federico Giraldo Flórez Gerente	Fecha : 20/06/2023
--------------------------------------	--	--	--------------------

Nro.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	series, subseries y unidades documentales, consignando las fechas extremas y el número de folios; de acuerdo a las disposiciones contenidas en el Acuerdo 038 de 2002, en donde se encuentra el instructivo del formato inventario único documental, las cuales constituyen las Transferencias Secundarias. También se activa el proceso cuando se reciben los documentos del archivo histórico consultados internamente por las Áreas de la entidad.		
2	<b>Clasificar y ordenar documentos de acuerdo al plan de transferencias:</b> Los expedientes deben ser clasificados y ordenados de acuerdo al orden de procedencia, tipología y el orden cronológico, el funcionario del archivo histórico los codifica, actualizando la Tabla de Retención Documental del archivo histórico. .	Auxiliar Administrativo	No Aplica
3	<b>Almacenar carpetas en archivo histórico:</b> El funcionario de archivo histórico, identifica y almacena las carpetas en el archivo histórico teniendo en cuenta su tipología, orden original y orden cronológico. Cuando los expedientes o documentos que se encuentran almacenados en el Archivo Histórico son objeto de consulta se remite a la actividad 4, de lo contrario pasa a la actividad 5.	Auxiliar Administrativo	No Aplica
4	<b>Prestar Documento:</b> El funcionario de archivo histórico atiende las solicitudes de documentos por parte de los funcionarios autorizados para realizar este procedimiento, posteriormente busca los documentos y proporciona la información solicitada dejando	Auxiliar Administrativo	DOC-FR-03 Control Préstamo de documentos

Nro.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	constancia por escrito del préstamo, Se diligencia el formato Control Préstamo de documentos, DOC-FR-03, según criterios establecidos por el área de archivo histórico. Cuando es devuelto el documento, vuelve el procedimiento a la actividad 1.		
5	<b>Conservar permanentemente:</b> El funcionario de archivo histórico, revisa periódicamente la documentación, reemplaza las carpetas que se encuentren en mal estado y reubica los documentos cuando sea necesario, con el fin de garantizar su preservación. Cuando los documentos se encuentren muy deteriorados por su uso y tiempo de permanencia se copian para obtener nuevos soportes, de acuerdo a lo contenido en el artículo 47 de la Ley 594 de 2000.	Auxiliar Administrativo	No Aplica

**6. CONTROL DE CAMBIOS**

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	DESCRIPCIÓN
1	01/08/2009	NA	Se Actualiza Logo
2	02/06/2017	5,6,7,8,	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se actualizan Actividades del Contenido</li> <li>• Se eliminan ítem Referencia ya que los documentos serán referenciados en Listado de documentos externos</li> <li>• Se elimina campo registros, ya que se crea listado maestro de registros</li> <li>• Se ajusta cuadro control</li> </ul>

			<p>de cambios de manera que facilite la trazabilidad de los cambios</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se Actualiza la descripción de actividades</li> <li>• Se actualizan formatos</li> </ul>
4	15/05/2020		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se actualizo logo</li> <li>• Actualización de formatos a última versión</li> </ul>
4	12/01/2022		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización pie de página, quien elaboro, reviso, aprobó y la fecha de cambio</li> </ul>

### 3.2.4. PROCEDIMIENTO MANEJO DE COMUNICACIONES

#### 1. OBJETIVO

Definir una metodología para la administración documental de la Empresa de Servicios Públicos de Guatapè

#### 2. ALCANCE

Este manual aplica a todas las unidades ejecutoras de la Empresa de Servicios Públicos de Guatapè

#### 3. RESPONSABLE

Son responsables de velar por la aplicación de este procedimiento la Gerente, Auxiliar administrativo, y todos los funcionarios de la entidad

#### 4. TERMINOS Y DEFINICIONES

**4.1. BOLSAS PLASTICAS O CUADERNOS:** Para el despacho de la correspondencia de tipo interno se dispone de dos (2) bolsas plásticas o un cuaderno debidamente identificado con el código y el nombre de la dependencia a que corresponden.

**4.2. CORRESPONDENCIA:** Toda comunicación escrita entre la Empresa de Servicios Públicos del Municipio de Guatapé y entes externos. La correspondencia se dirige a través de cartas, memorandos, mensajes telegráficos, fax y Correos electrónicos.

**4.3. CORRESPONDENCIA CONFIDENCIAL:** La correspondencia confidencial es aquella que está marcada con la palabra “**CONFIDENCIAL**” y que requiere por lo tanto un tratamiento de especial reserva por parte de los responsables de su tramitación. Esta correspondencia se envía al destinatario sin destapar.

**4.4. CORRESPONDENCIA EXTERNA:** Es aquella que se dirige a personas o entidades diferentes a las dependencias de la administración municipal. Igualmente, aquella que se dirige a empleados de la institución cuando se trate de asuntos relacionados con su situación laboral, tales como solicitud de licencias, vacaciones, llamadas de atención, felicitaciones, etc.

**4.5. CORRESPONDENCIA INTERNA:** Es aquella que se utiliza para comunicaciones entre diferentes dependencias de la Empresa de Servicios Públicos de Guatapé

**4.6. CORRESPONDENCIA OFICIAL:** Es aquella que trata asuntos relacionados con la gestión, misión y el objetivo de la institución.

**4.7. CORRESPONDENCIA PERSONAL:** Es aquella que carece de relación directa con la gestión, la misión y el objetivo de la institución. Dentro de esta correspondencia se ubican los extractos bancarios, certificados de depósito, certificados a términos, estados de cuenta, títulos valores, suscripciones a revistas y publicaciones y otros dirigidos a nombre personal, los cuales no se radican ni se someten a trámite alguno en el Centro de Administración de Documentos. Si por alguna circunstancia alguna de esta correspondencia es abierta, no habrá responsabilidad por parte de la sección de Recepción documental.

**4.8. RADICACION:** Consiste en colocar en el extremo superior derecho de la comunicación el sello del Reloj radicador que contiene Mes, día, año, hora y número del radicado.

**4.9. REVISTAS, FOLLETOS, Y PUBLICACIONES:** Son publicaciones que se reciben como material de canje bibliotecario, a este material se le lleva un control donde se registra el título, ciudad, volumen, año, subtítulo, periodicidad, editorial o imprenta

**5. CONTENIDO**

**MANEJO DE LA CORRESPONDENCIA**

A continuación, se describen las etapas que conforman las fases para el manejo de la correspondencia, los elementos que se deben utilizar para los trámites respectivos y describir el procedimiento que se debe llevar para proceder a su despacho y el control que se hace en su entrega.

Los procedimientos para el manejo de la correspondencia comprenden las siguientes etapas:

**RECIBO:** Consiste en recibir y revisar la correspondencia que llega al Centro de Recepción Documental.

**CLASIFICACIÓN:** La correspondencia que llega al Centro de Recepción de documentos se clasifica de acuerdo con su contenido en oficial, personal, confidencial y/o Revistas, folletos, libros, publicaciones, licitaciones o estudios.

**RADICACIÓN:** Consiste en colocar en el extremo superior derecho de la comunicación clasificada como oficial el código radicador, además del sello fechador que contiene mes, día, año, hora.

**REGISTRO EN EL SISTEMA:** Es la grabación en el sistema (inicialmente hoja de Excel) ” de los datos básicos de la comunicación y colocarla en el casillero que cada dependencia tiene asignado.

**DISTRIBUCION:** Enviar al destinatario con el formato Planilla de Entrega de Documentos, que imprime el sistema (Inicialmente Hoja de Excel) con los datos del número del radicado; quien lo recibe firma como constancia del hecho.

Nro.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<b>Recibir la correspondencia en el centro de administración de documentos:</b> La correspondencia se entrega a la auxiliar administrativo anexando en ella toda la documentación, o sea, deben venir firmadas todas las copias, con tinta negra, no puede tener tachones, borrones o enmendaduras, si es para enviar a entidad externa, debe estar	Funcionarios	No Aplica



Nro.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	acompañada de su respectivo sobre debidamente diligenciado, con los datos y dirección correcta del destinatario, en caso de ser necesario utilizar un correo especial debe hacerse llegar la planilla del correo en original y tres copias, la comunicación no puede tener enmendaduras, tachones, correcciones hechas a lapicero o lápiz y debe venir sin fecha para que corresponda al día en que se va a despachar y permitir mantener actualizado el consecutivo		
2	<p><b>Clasificar la Correspondencia:</b> Si la correspondencia llega marcada como “CONFIDENCIAL”, sin abrir el sobre, se coloca el sello RECIBIDO Si llegan libros, folletos y publicaciones seriadas (revistas) se les coloca el sello de recibido en la carátula de la primera página y se coloca en el casillero respectivo.</p> <p>Si la correspondencia es oficial se abre, se verifica los anexos anunciados y se pasa al paso 3 radicación de la correspondencia</p>	Funcionario de correspondencia	No Aplica
3	<p><b>Radicar la Correspondencia:</b> Colocar el sello de radicación en la parte superior derecha del original y de una de las copias.</p> <p>Se ingresan los datos en el formato DOC-FR-06 Comunicaciones Recibida</p> <p><b>Si es Correspondencia recibida</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-se coloca el <b>sello de recibió</b> en la parte superior derecha</li> <li>-se le coloca el <b>sello paso a...</b> cuando la respuesta la debe dar otro funcionario</li> <li>-Se registra en el formato DOC-FR-06 Comunicación Recibida</li> </ul>	Funcionario de correspondencia	DOC-FR-07 Comunicaciones Recibida  DOC-FR-06 Comunicaciones Enviadas

Nro.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p><b>Si es Correspondencia enviada</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Coloca el <b>sello radicado</b> en la parte superior derecha</li> <li>- Se coloca el <b>sello fechador</b> seguido del lugar de envío</li> <li>- Luego registro en el formato DOC-FR-07 comunicación enviada</li> </ul> <p>si la comunicación va para una entidad externa y se va a entregar directamente, se envía dentro del sobre el original y la copia se deja por fuera para ser firmada por el destinatario en señal de recibida.</p>		
4	<p><b>Seguimiento del proceso:</b> Periódicamente revisa el consecutivo de la correspondencia recibida y enviada</p>	Funcionario de correspondencia	N/A

## 6. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	DESCRIPCIÓN
1	01/08/2009	NA	Se Actualiza Logo

2	02/06/2017	5,6,7,8,	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se actualizan Actividades del Contenido</li> <li>• Se eliminan ítem Referencia, ya que los documentos serán referenciados en Listado de documentos externos</li> <li>• Se elimina campo registros, ya que se crea listado maestro de registros</li> <li>• Se ajusta cuadro control de cambios de manera que facilite la trazabilidad de los cambios</li> <li>• Se Actualiza la descripción de actividades</li> <li>• Se actualizan formatos</li> </ul>
4	15/05/2020		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se actualizo logo</li> <li>• Actualización de formatos a última versión</li> </ul>



## MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Código: SGI-FR-16

Versión 02

Página **188** de **309**

4	12/01/2022		<ul style="list-style-type: none"><li>Actualización pie de página, quien elaboro, reviso, aprobó y la fecha de cambio</li></ul>
---	------------	--	---

Elaboró: Wilson Duque  
Asesor MIPG

Revisó: Federico Giraldo Flórez  
Gerente

Aprobó: Federico Giraldo Flórez  
Gerente

Fecha : 20/06/2023

### 3.3. PROCESO GESTIÓN DE CONTRATACIÓN

#### 3.3.1. PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CONTRATACIÓN

##### 1. OBJETIVO

Determinar la metodología para la contratación de bienes y servicios que se realizan en la Empresa de Servicios Públicos.

##### 2. ALCANCE

Inicia con la necesidad de contratar, hasta la realización del seguimiento de la misma

##### 3. RESPONSABLE

Es responsabilidad de la Gerencia.

##### 4. TERMINOS Y DEFINICIONES

**SICE:** Sistema de Información para la contratación estatal.

##### 5. CONTENIDO:

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<b>Identificar la necesidad de contratación:</b> El empleado o la comunidad identifica la necesidad de contratación para la ejecución de un programa o proyecto y la comunica al Gerente o persona indicada,	Funcionario.	NA
2	<b>Evaluar la necesidad de contratación:</b> el Gerente, Coordinador y Auxiliares evalúan la necesidad de contratación de acuerdo al Plan de Gestión y resultados y a los Planes de Acción, además de la disponibilidad en el presupuesto o la posibilidad de un traslado presupuestal:	Gerente Coordinador AAA Auxiliares	CON-FR-02 Análisis de conveniencia

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p>a. Si no hay presupuesto, le informa al solicitante la decisión de no contratar y finaliza el procedimiento.</p> <p>b. Si hay presupuesto, se solicita el certificado de Disponibilidad Presupuestal.</p>		
<b>3</b>	<p><b>Determinar tipo de contrato:</b> el Gerente determina si la contratación es por mínima cuantía, menor cuantía (Directa) o si es Licitación, según la Cuantía del Contrato y de acuerdo a las directrices establecidas en el Manual de Contratación (CON-MA-01)</p>	Gerente	CON-MA-01 Manual de Contratación
<b>4</b>	<p><b>Selección de contratista:</b> el Gerente Selecciona al contratista de acuerdo a la hoja de vida, su experiencia, a la normatividad vigente y a los documentos soportes establecidos para efectuar la contratación.</p>	Gerente	Pliegos, propuestas, Evaluación, adjudicación
<b>5</b>	<p><b>Elaborar minuta de contrato:</b> el Gerente, coordinador o auxiliares elaboran la minuta del contrato o la orden de compra, bajo la revisión y supervisión del asesor jurídico.</p>	Gerente, coordinador auxiliares	Ordenes de trabajo. Minutas contratos.
<b>6</b>	<p><b>Revisar contrato:</b> el gerente junto con el asesor jurídico, revisan el contrato con el fin de evaluar el cumplimiento de los requisitos:</p> <p>a. Si la minuta del contrato no cumple con los requisitos, se regresa al paso 5, con el fin de realizar los ajustes pertinentes.</p> <p>b. Si la minuta del contrato cumple con los requisitos, el contratante procede a firmarlo y se envía a la persona competente para su legalización, y lo radica en el Archivo para obtener el certificado de registro presupuestal en el sistema; además verifica los requisitos con la Lista verificación de</p>	Gerente, coordinador auxiliares	CON-FR-08 Acta de Inicio  CON-FR-26- Verificación de requisitos

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	documentos soportes para la contratación.CON-FR-26. c. Si tiene todos los documentos exigidos para el contrato se diligencia el formato CON –FR-08 Acta de inicio, de lo contrario hasta que no estén todos los documentos necesarios no se le puede dar inicio al contrato.		
7	<b>Realizar seguimiento al contrato:</b> el Gerente, el coordinador y auxiliares realizan seguimiento al Contrato mediante la aplicación del procedimiento para la Interventoría (cuando el contrato de obra o de mayor cuantía).	Gerente Coordinador auxiliares	N/A
8	<b>Liquidación de contrato:</b> el Gerente, el coordinador y auxiliares termina y liquida el contrato de acuerdo a la normatividad vigente en el formato CON-FR-09 Acta de liquidación. En las órdenes y/o contratos de suministros, de prestación que no estén relacionados con obras, se diligenciaría el formato certificado de cumplimiento (CON-FR-31).	La Gerente , la coordinadora y auxiliares Director de área	CON-FR-09 Acta de liquidación  CON-FR-31 Certificado de cumplimiento

**6. CONTROL DE CAMBIOS:**

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	DESCRIPCIÓN
1	01/08/2010		Se Ajustó Logo
2	27/12/2017	5,6,7,8,	Se Actualiza la descripción de actividades Se eliminan ítem Referencia, ya que los documentos son referenciados en Listado de documentos externos  Se elimina campo registros, ya que se crea listado maestro de registros  Se ajusta cuadro control de cambios de

			manera que facilite la trazabilidad de los cambios
4	15/05/2020		Se actualizo logo Actualización de formatos a última versión
4	12/01/2022		Actualización pie de página, quien elaboro, reviso, aprobó y la fecha de cambio

### 3.3.2. PROCEDIMIENTO COMPRAS DE MENOR CUANTIA

#### 1. OBJETIVO

Establecer una metodología estándar para realizar el proceso de adquisición de productos o servicios mediante la modalidad de compra de la menor cuantía, cumpliendo con la normatividad de contratación vigente a la fecha.

#### 2. ALCANCE

Este procedimiento abarca desde la recepción de la solicitud hasta la realización de la evaluación al proveedor y su correspondiente registro en una base de datos.

#### 3. RESPONSABLE

Es responsabilidad de la Gerente, coordinador de A.A.A. y auxiliares administrativos, la adecuada aplicación de este procedimiento

#### 4. TERMINOS Y DEFINICIONES:

**SICE:** Sistema de Información para la contratación estatal.

#### 5. CONTENIDO

Nro	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Recibir la orden de compra que se hace en el sistema con los documentos anexos enviados.	Gerente, coordinadora y auxiliares administrativos	Orden de compra emitido por Aries



<b>Nro</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>REGISTRO</b>
<b>2</b>	<p>Verificar que la documentación anexa a la solicitud esté completa y sea correspondiente a la compra a realizar, debe contener los siguientes documentos: formatos de Estudio de Conveniencia y Oportunidad (CON-FR-02), y Certificado de disponibilidad presupuestal- CDP</p> <p>En caso de faltar uno de los documentos anteriores, no se recibirán, por lo cual el procedimiento no podrá darse por iniciado.</p>	Auxiliar Administrativo	<p>CON-FR-02 Estudio de Conveniencia y Oportunidad</p> <p>Solicitud de CDP</p>
<b>3</b>	<p>Seleccionar los posibles proveedores del listado existente y enviar las invitaciones a cotizar mediante el formato Invitación a cotizar (CON-FR-05).</p>	Auxiliar Administrativo	CON-FR-05 Invitación a cotizar
<b>4</b>	<p>Analizar las cotizaciones y elegir la más acertada teniendo en cuenta los criterios de calidad, precio y garantías, establecidos para la evaluación de las mismas.</p> <p>Es posible solicitar cotizaciones adicionales en caso de que las presentadas no cumplan características requeridas o a criterio de la Gerente.</p>	Gerente Coordinador AAA	NA
<b>5</b>	<p>Una vez definida la propuesta o cotización aceptada, se solicita al posible contratista la documentación requerida para el perfeccionamiento del contrato (Constancia de cotización y pago de la seguridad social, copia de la cedula de ciudadanía, Rut, cámara de comercio no superior a 90 días, copia de la libreta militar de ser necesaria) y se procede a realizar las verificaciones de los antecedentes judiciales, disciplinarios y fiscales.</p>	Auxiliar Administrativo	<p>Certificado Policía</p> <p>Certificado Procuraduría</p> <p>Certificado contraloría</p>
<b>6</b>	<p>El auxiliar administrativo de tesorería, elabora el respectivo registro</p>	Auxiliar Administrativo	Registro Presupuestal

Nro	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	presupuestal.		
7	Con el Registro de Disponibilidad Presupuestal, la documentación procedente para la legalización del contrato y el registro presupuestal, se elabora el contrato (Ver minutas) diligenciando cada uno de los campos requeridos con la información del contratista.	Auxiliar Administrativo	contrato (Ver minutas)
8	Una vez legalizado el procedimiento contractual, se procede a diligenciar el formato CON-FR-08 Acta de inicio	Auxiliar Administrativo	CON-FR-08 Acta de inicio
9	Enviar a la Auxiliar Administrativo copias del contrato y todos sus documentos soporte, para el cargue de esta información al sistema Gestión transparente de la contraloría General de Antioquia y para su posterior archivo en el legajo de contratación del periodo.	Auxiliar Administrativo	NA

**6. CONTROL DE CAMBIOS:**

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	DESCRIPCIÓN
1	01/08/2010		Se Ajustó Logo
2	27/12/2017	5,6,7,8,	Se Actualiza la descripción de actividades Se eliminan ítem Referencia , ya que los documentos son referenciados en Listado de documentos externos Se elimina campo registros, ya que se crea listado maestro de registros Se ajusta cuadro control de cambios de manera que facilite la trazabilidad de los cambios
4	15/05/2020		Se actualizo logo Actualización de formatos a última versión

4	12/01/2022		Actualización pie de página, quien elaboro, reviso, aprobó y la fecha de cambio
---	------------	--	---

### 3.3.3. PROCEDIMIENTO LICITACIÓN

#### 1. OBJETIVO

Establecer una metodología estándar para realizar el proceso licitación, cumpliendo con la normatividad de contratación vigente a la fecha.

#### 2. ALCANCE

Este procedimiento abarca desde los estudios previos hasta Audiencia de Adjudicación y Resolución de Adjudicación de la licitación

#### 3. RESPONSABLE

Es responsabilidad de la Gerente, coordinador A.A.A., auxiliares administrativos,

#### 4. TERMINOS Y DEFINICIONES:

**LICITACIÓN PÚBLICA.** Es el procedimiento formal, público, y competitivo durante el cual se solicitan, reciben y evalúan ofertas de bienes o servicios, después de lo cual el contrato respectivo se le otorga al oferente que cumple con las condiciones especificadas en el aviso de invitación. Involucra una serie de fases, actos o pasos que deben seguir las reglas, prescritas en los documentos de la licitación. El procedimiento consiste de: (i) una invitación pública dirigida a todos aquellos con un posible interés en presentar ofertas; seguido por (ii) una etapa de selección de la oferta más ventajosa al comprador y finalmente (iii) la adjudicación del contrato correspondiente.

**ADJUDICACION:** La aceptación formal por una agencia gubernamental de la oferta o propuesta de un oferente. Luego de dicha aceptación, la agencia normalmente emite una orden de compra al vendedor reflejando la adjudicación.

**AVISO DE LICITACION:** El proceso utilizado para comunicar los requerimientos de compra y solicitar respuestas de proveedores interesados

**5. CONTENIDO**

Nro	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<p><b>ESTUDIOS PREVIOS</b></p> <p>Los estudios y documentos previos para la modalidad de selección por licitación pública deben contener los siguientes elementos mínimos según lo establecido en los numerales 7 y 12 del artículo 25 de la Ley 80 de 1993 y artículo 3 del decreto 2474 de 2008.</p> <p>El pliego de condiciones señalará si en el proceso de licitación de que se trate procede la presentación total o parcial de la oferta de manera dinámica mediante subasta inversa. Tal método sólo se empleará cuando se aplique la alternativa de evaluación de la mejor relación de costo-beneficio a que se refiere el literal b) del numeral 3 del artículo 12 del presente decreto  </p>	Gerente	Estudios previos y/o diseños.
2	<p><b>LA DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD QUE LA ENTIDAD ESTATAL PRETENDE SATISFACER CON LA CONTRATACIÓN:</b></p> <p>La primera de las exigencias que el legislador establece en virtud del principio de la planeación es el cumplimiento de exigencias técnicas previas que se consagra en la Ley 80 de 1993 artículo 25, numeral 12, inciso 1 que reza: “con la debida antelación a la apertura del procedimiento de selección o de la firma del contrato, según el caso deberán elaborarse los</p>	Gerente	<p>CON-FR-02 Estudio de Conveniencia y Oportunidad</p> <p>Estudios, diseños, especificaciones técnicas,</p>

Nro	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p>estudios, diseños y proyectos requeridos y los pliegos de condiciones o términos de referencia...” De ahí que “...las entidades y los servidores públicos responderán cuando hubieren abierto licitaciones sin haber elaborado previamente los correspondientes pliegos de condiciones, términos de referencia, diseños, estudios, planos y evaluaciones que fueren necesarios, o cuando los pliegos de condiciones o términos de referencia hayan sido elaborados en forma incompleta, ambigua o confusa que conduzca a interpretaciones o decisiones de carácter subjetivo por parte de aquellos...” (Artículo 26 de la Ley 80 de 1993).</p> <p>Debe cumplirse con las exigencias técnicas previas que se traducen en la formulación, evaluación y viabilización del proyecto completo que <i>comprende el estudio de la necesidad del bien, servicio u obra pública, los estudios, diseños, especificaciones técnicas, que permitan suministrar elementos objetivos para elaborar el pliego de condiciones.</i></p> <p>El proyecto debe estar acorde con lo planificado en el Plan de Gestion y resultados, debe estar presupuestado y registrado en el Banco de Programas y Proyectos de Inversión Municipal y de la ESP, cuando es cofinanciado por otras entidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La descripción del objeto a contratar, con sus especificaciones y la identificación del contrato a celebrar.</li> <li>• Los fundamentos jurídicos que</li> </ul>		

Nro	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p>soportan la modalidad de selección.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El análisis que soporta el valor estimado del contrato, indicando las variables utilizadas para calcular el presupuesto de la respectiva contratación, así como su monto y el de posibles costos asociados al mismo. En el evento en que la contratación sea a precios unitarios, La ESP deberá soportar sus cálculos de presupuesto en la estimación de aquellos.</li> </ul> <p>Debe efectuarse el análisis o estudio de precios del mercado con base en el <b>SICE</b> y el mercado real, para determinar la cuantía del proceso y del contrato y como consecuencia evitar que la ESP no pague más ni menos de lo que verdaderamente cuestan dichos bienes y servicios. Se trata pues de un procedimiento obligatorio, unilateral, donde se deben aplicar principios y reglas propias del mercadeo para tener certeza sobre los precios reales del objeto a contratar, los cuales servirán de base para fijar el precio del contrato.</p> <p>La consulta de precios del mercado se surte a través del Registro Único de Precios de Referencia (RUPR-SICE). Se tiene en cuenta valores de fletes, seguros y demás gastos en que incurra el proveedor para la entrega de bienes y servicios, las condiciones de pago, los volúmenes y demás factores que afecten el precio del bien o servicio.</p> <p>Este estudio de precios del mercado debe hacerse antes y después del proceso de selección porque puede</p>		

Nro	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p>variar.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La justificación de los factores de selección que permitan identificar la oferta más favorable, de conformidad con el artículo 12 del decreto 2474 de 2008.</li> <li>• El soporte que permita la tipificación, estimación, y asignación de los riesgos previsibles que puedan afectar el equilibrio económico del contrato.</li> <li>• El análisis que sustenta la exigencia de garantías destinadas a amparar los perjuicios de naturaleza contractual o extracontractual, derivados del incumplimiento del ofrecimiento o del contrato según el caso, así como la pertinencia de la división de aquellas, de acuerdo con la reglamentación sobre el particular.</li> </ul> <p>En el caso que se involucre diseño y construcción, deberá ponerse a disposición de los oferentes todos los documentos técnicos disponibles para el desarrollo del proyecto.</p> <p>En los casos específicos en que se requiere la satisfacción plena de las exigencias jurídicas para el contrato, tales como obtención previa de permisos, licencias y demás exigencias normativas para el normal desarrollo del correspondiente contrato. A través de ésta exigencia se pretende preservar el principio de legalidad, de tal suerte que las autorizaciones o aprobaciones para desarrollar el objeto contractual deberán impartirse con antelación al inicio de los procesos de selección o a la firma del contrato. En el evento de que se inicie</p>		

Nro	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p>el desarrollo de un objeto contractual sin la obtención de los correspondientes permisos y licencias puede acarrearle a la entidad contratante sanciones de carácter pecuniarios y graves detrimentos patrimoniales cuando con ocasión de la ausencia de éstas licencias, la ejecución de los objetos contractuales deba paralizarse. Así mismo la diligencia oportuna de este requisito preserva el principio de economía.</p>		
3	<p><b>VERIFICACIÓN DEL PLAN DE COMPRAS DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS</b>                      La información relativa a la elaboración del plan de compras se encuentra contenida en el acto administrativo que debe expedir la ESP. El anterior documento constituye parte de la planeación financiera que tiene la Empresa de Servicios Públicos y por consiguiente todas las adquisiciones de bienes, servicios y obra pública deben aparecer planeadas, programadas y presupuestadas previamente en este documento. Ver Normograma ( listado de documentos externos)</p>	Gerente	Plan de compras
4	<p><b>SOLICITUD DE CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL</b>                      Debe sujetarse al cumplimiento de mandatos legales del Estatuto Orgánico de Presupuesto que exige la existencia de la respectiva partida o disponibilidad presupuestal que ampare ese proceso de contratación, es decir, la ESP inicia procesos de selección de contratistas cuando existan las respectivas partidas o disponibilidades presupuestales. Se trata de una disposición que establece</p>	Gerente	Solicitud de Certificado de Disponibilidad Presupuestal



Nro	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p>que todos los actos administrativos que afecten las apropiaciones presupuestales deberán contar con certificados de disponibilidad previos que garanticen la existencia de apropiaciones suficientes para atender estos gastos.</p> <p>En consecuencia, ninguna autoridad podrá contraer obligaciones sobre apropiaciones inexistentes, o en exceso de saldo disponible. Cualquier compromiso que se adquiriera con violación de éstos preceptos creará responsabilidad personal y pecuniaria a cargo de quien asuma estas obligaciones, según consta en el artículo 71 del Estatuto Orgánico de Presupuesto, Decreto 111 de 1996, ratificado por el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007</p>		
5	<p><b>DETERMINACIÓN DE LA CUANTÍA</b> Se determina en función del presupuesto anual municipal, en concordancia con el literal b. del Artículo 2 de la Ley 1150 de 2007</p>	Gerente	Presupuesto Anual
6	<p><b>CONVOCATORIA PÚBLICA</b> El aviso de convocatoria para la contratación se publicará de conformidad con las reglas señaladas en el artículo 8° del decreto 2474 de 2008, y contendrá la información necesaria para dar a conocer el objeto a contratar, la modalidad de selección que se utilizará, el presupuesto oficial del contrato, así como el lugar físico o electrónico donde puede consultarse el proyecto de pliego de condiciones y los estudios y documentos previos</p>	Gerente	Aviso de convocatoria
7	<p><b>ELABORACIÓN DEL PROYECTO DE PLIEGOS DE CONDICIONES</b></p>	Gerente	proyecto de Pliegos de

Nro	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p>Debe cumplirse con el requisito de la elaboración previa de las condiciones normativas o disposiciones a las cuales deba someterse la administración y los proponentes para la escogencia, celebración, ejecución y liquidación del contrato.</p> <p>Los pliegos, constituyen verdaderos actos administrativos de carácter general, de obligatorio cumplimiento para la administración y los proponentes, dentro de los procedimientos de escogencia correspondientes. Una vez escogido el contratista, su contenido normativo será el marco de condiciones básico para la interpretación y aplicación del contrato y serán las disposiciones que determinan la escogencia, celebración, ejecución y liquidación del contrato</p> <p>De acuerdo al artículo 23 de la Ley 80 de 1993 y los principios de prevalencia del interés general, legalidad, planeación, igualdad, transparencia, economía, responsabilidad, selección objetiva, celeridad, moralidad, eficiencia, imparcialidad, publicidad, contradicción, eficiencia y equilibrio contractual, y de acuerdo con el artículo 6, del decreto 2474 de 2008, el pliego de condiciones deberá detallar claramente los requerimientos para la presentación de la propuesta y contendrá, cuando menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La descripción técnica detallada y completa del objeto a contratar, la</li> </ul>		<p>Condiciones</p>

Nro	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p>ficha técnica del bien o servicio y los requerimientos técnicos, el cual se presentará siempre en documento separable del pliego de condiciones, como anexo técnico, el cual será público, salvo expresa reserva.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Los fundamentos del proceso de selección, su modalidad, términos, procedimientos, y las demás reglas objetivas que gobiernan la presentación de las ofertas, así como la evaluación y ponderación de las mismas, y la adjudicación del contrato.</li> <li>- Las razones y causas que generarían el rechazo de las propuestas o la declaratoria de desierto del proceso.</li> <li>- Las condiciones de celebración del contrato, presupuesto, forma de pago, garantías, y demás asuntos relativos al mismo.</li> <li>- Las condiciones que representen la mejor relación de costo-beneficio para la Empresa, teniendo en cuenta los siguientes aspectos para su determinación:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Las condiciones técnicas y económicas mínimas de la oferta.</li> <li>- Las condiciones técnicas adicionales que para la entidad representen ventajas de calidad o de funcionamiento. Dichas condiciones podrán consistir en aspectos tales como el uso de tecnología o materiales que generen mayor eficiencia, rendimiento o duración del bien, obra o servicio.</li> </ul> </li> </ul> <p>En los contratos de obra pública, el menor plazo ofrecido no será objeto de</p>		

Nro	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p>evaluación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Las condiciones económicas adicionales que para la entidad representen ventajas cuantificables en términos monetarios, como por ejemplo la forma de pago, descuentos por adjudicación de varios lotes, descuentos por variaciones en programas de entregas, valor o existencia del anticipo, mayor garantía del bien o servicio respecto de la mínima requerida, impacto económico sobre las condiciones preexistentes en la entidad directamente relacionadas con el objeto a contratar, mayor asunción de riesgos previsibles identificados, entre otras.</li> <li>- Los valores monetarios que se asignarán a cada ofrecimiento técnico o económico adicional, de manera que permitan la ponderación de las ofertas presentadas. En ese sentido, cada variable se cuantificará monetariamente, según el valor que represente el beneficio a recibir de conformidad con lo establecido en los estudios previos.</li> </ul> <p>Para efectos de comparación de las ofertas la ESP calculará la relación costo beneficio de cada una de ellas, restando del precio total ofrecido los valores monetarios de cada una de las condiciones técnicas y económicas adicionales ofrecidas, obtenidos conforme con lo señalado en el presente artículo. La mejor relación costo-beneficio para la entidad estará</p>		

Nro	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p>representada por aquella oferta que, aplicada la metodología anterior, obtenga la cifra más baja.</p> <p>Todos aquellos requisitos de la propuesta que no afecten la asignación de puntaje, podrán ser solicitados por las entidades en cualquier momento, hasta la adjudicación.</p> <p>Las certificaciones de sistemas de gestión de calidad no serán objeto de calificación, ni podrán establecerse como documento habilitante para participar en licitaciones.</p> <p>Al pliego se anexará el proyecto de minuta del contrato a celebrarse y los demás documentos que sean necesarios.</p>		
8	<p><b>OBSERVACIONES AL PROYECTO DE PLIEGOS DE CONDICIONES</b></p> <p>Podrán presentarse observaciones dentro del término de éstos diez (10) días, las cuales deberán ser resueltas por la ESP dentro de este mismo término.</p> <p>El objetivo de éstas publicaciones, es suministrar al público información que permita formular observaciones a su contenido</p> <p>El pliego de condiciones definitivo podrá incluir los temas planteados en las observaciones, siempre que se estimen relevantes. En todo caso, la aceptación o rechazo de tales observaciones se hará de manera motivada, para lo cual la entidad agrupará aquellas de</p>	Gerente	NA

Nro	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p>naturaleza común.</p> <p>La publicación del proyecto de pliegos de condiciones no genera obligación para la entidad contratante de dar apertura al proceso de selección.</p>		
<p align="center"><b>9</b></p>	<p><b>AVISOS EN PERIÓDICO DE AMPLIA CIRCULACIÓN</b></p> <p>El artículo 30 de la <b>Ley 80 de 1993</b> en su numeral 3 obliga a que se agote un mecanismo de publicidad para evitar licitaciones oscuras o clandestinas. De tal suerte que dentro de los diez (10) a veinte (20) días calendario anteriores a la apertura de la licitación o concurso se publicarán hasta tres (3) avisos con intervalos entre dos (2) y cinco (5) días calendario, según lo exija la naturaleza, el objeto y la cuantía del contrato, en diarios de amplia circulación en el territorio de jurisdicción del municipio o en otros medios de comunicación social que posean la misma difusión. Los avisos contendrán la información sobre el objeto y las características esenciales de la respectiva licitación o concurso.</p> <p>La Empresa de Servicios Públicos ha establecido que se debe realizar mínimo una publicación, con la siguiente información:</p> <p>a. Objeto de la licitación y número del proceso de contratación  b. Presupuesto oficial (Decreto 0287 de 1996, Art. 1)</p> <p>Y una remisión de consulta al Portal Único de Contratación</p>	<p align="center">Gerente</p>	<p align="center">Constancia Del Aviso En Prensa</p>
<p align="center"><b>10</b></p>	<p><b>RESOLUCIÓN DE APERTURA DE LA</b></p>	<p align="center">Gerente</p>	<p align="center">Resolución de</p>

Nro	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p><b>LICITACIÓN</b></p> <p>La Gerente ordenará la apertura de la licitación por medio de acto administrativo motivado. La resolución de apertura debe estar precedida de un estudio realizado por la empresa en la cual se analice la conveniencia y oportunidad del contrato y su adecuación a los planes de inversión, adquisición o compras, al presupuesto y ley de apropiaciones. Ver Lista de Chequeo del Proceso de Contratación Pública.</p> <p>Constancia de publicación en el SECOP del acto de apertura</p>		<p>Apertura de la Licitación</p> <p>Ver Lista de Chequeo del Proceso de Contratación Pública</p>
11	<p><b>PUBLICACIÓN PLIEGOS DEFINITIVOS</b></p> <p>El objetivo de éstas publicaciones, de conformidad con el Art. 8 de la Ley 1150 de 2007 y el decreto 2474 de 2008, es suministrar al público información que permita formular observaciones al contenido de los pliegos definitivos. El pliego definitivo se publica en el Portal Único de Contratación en el mismo día o dentro de los tres (3) días siguientes en que se emita el acto que dispone la apertura del proceso de selección.</p> <p>En los casos que se presenten observaciones a los pliegos o términos definitivos la entidad debe publicar las observaciones y el documento que contenga las apreciaciones de la ESP sobre las observaciones presentadas.</p>	Gerente	Pliegos Definitivos

Nro	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p>Los proponentes pueden solicitar aclaraciones sobre el contenido de los pliegos de condiciones. Todas las solicitudes de aclaración deben presentarse por escrito y enviarse por correo electrónico a la dirección electrónica que aparece en el proceso de contratación hasta el segundo día hábil anterior a la fecha límite de presentación de las propuestas.</p> <p>La ESP responde por escrito en el Portal Único de Contratación esas observaciones o solicitudes; para ello, cuenta con un plazo que vence el día hábil anterior a la fecha de presentación de las propuestas.</p> <p>El pliego de condiciones señalará si en el proceso de licitación de que se trate procede la presentación total o parcial de la oferta de manera dinámica mediante subasta inversa. Tal método sólo se empleará cuando se aplique la alternativa de evaluación de la mejor relación de costo-beneficio a que se refiere el literal b) del numeral 3 del artículo 12 del decreto 2474 de 2008.</p> <p>Constancia de publicación en el SECOP de los pliegos definitivos</p>		
12	<p><b>ADENDAS</b></p> <p>En todo caso las modificaciones que se deban hacer a los pliegos de condiciones se realizarán a través de ADENDAS. Artículo 7 decreto 2474 de 2008.</p> <p>En el evento en el que se modifiquen los plazos y términos del proceso de</p>	Gerente	Adendas presentadas



Nro	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p>selección, la adenda deberá incluir el nuevo cronograma, estableciendo los cambios que ello implique en el contenido del acto de apertura del proceso. Parágrafo 1, Artículo 7, Decreto 2474 de 2008</p>		
13	<p><b>AUDIENCIA ACLARATORIA DE LOS PLIEGOS DE CONDICIONES, ANÁLISIS Y DISTRIBUCIÓN DE RIESGOS</b></p> <p>El artículo 30 de la Ley 80 de 1993 en su numeral 4 establece una instancia de garantía del debido proceso dentro del trámite de la licitación pública, con el fin de que se aclaren o precisen los pliegos de condiciones o términos de referencia y se produzcan las adendas necesarias para ajustar técnica, jurídica y económicamente los mencionados pliegos.</p> <p>Dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al inicio del plazo para la presentación de propuestas, y a solicitud de cualquier persona que haya retirado los pliegos se celebrará una audiencia con el objeto de precisar el contenido y alcance de los mismos, de lo cual se debe levantar un acta. Si fuere necesario se deberá prorrogar la licitación hasta por seis (6) días hábiles.</p> <p>En esta misma audiencia tendrá lugar el análisis y distribución de riesgos de que trata el Artículo 4 de la Ley 1150 de 2007, de lo cual se dejará constancia en la respectiva acta.</p> <p>La audiencia deberá ser precedida por el ordenador del gasto o su delegado,</p>	Gerente	<p>CON-FR-20 Acta de Audiencia Pública de Aclaraciones</p> <p>Publicación del acta de Audiencia Aclaratoria de los Pliegos de Condiciones</p>

Nro	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p>de lo cual se debe levantar un acta que contenga, el número de asistentes, todas las intervenciones de los oferentes y las aclaraciones que realicen los diferentes miembros asistentes a la audiencia, así como del análisis y distribución de riesgos, sin embargo, es recomendable que aquellas intervenciones que necesiten determinado estudio por parte de la unidad para la respectiva aclaración o modificación de los pliegos de condiciones, debe solicitarse por escrito y así mismo debe responderse por escrito y comunicarse a todos los intervinientes en la audiencia.</p> <p>En los casos en que el objeto del contrato amerite visita, se puede realizar la visita y la audiencia de aclaración de pliegos en el mismo momento, pero igualmente se levanta acta de acuerdo a lo comentado en los párrafos anteriores y se publica en el Portal Único de Contratación, dentro de los tres (3) días siguientes a su expedición y visita.</p> <p>Publicación del acta de Audiencia Aclaratoria de los Pliegos de Condiciones, análisis y distribución de riesgos.</p> <p>El Acta que se levante en esta audiencia deberá ser publicada conforme al artículo 8, numerales 8 y 9 del Decreto 2474 de 2008</p>		
14	<b>PLAZO DE LA LICITACIÓN Y APERTURA DE PROPUESTAS</b>	GERENTE	N/A

Nro	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p>El numeral 5 del artículo 30 de la Ley 80 de 1993, establece que el plazo del proceso de selección por licitación, entendido como el término que debe transcurrir entre la fecha a partir de la cual se pueden presentar propuestas y la de su cierre, se señalará en los pliegos de condiciones o términos de referencia, de acuerdo con la naturaleza, objeto y cuantía del contrato. Una vez se establezcan, los mismos obligan y son vinculantes. No obstante, lo anterior, la ley permite que cuando lo estime conveniente la entidad interesada, o cuando lo soliciten las dos terceras partes de las personas que hayan retirado los pliegos, dicho plazo se pueda prorrogar, antes de su vencimiento, por un término no superior a la mitad del inicialmente fijado.</p> <p>Se entenderá que han retirado el respectivo pliego de condiciones del proceso licitatorio, quienes hayan presentado observaciones al proyecto de pliego de condiciones o hayan asistido a la audiencia de reparto de riesgo a que se refiere el artículo 4° de la Ley 1150 de 2007, cuando esta se realice con anterioridad a la apertura del proceso. Artículo 7. Decreto 2474 de 2008</p>		
15	<p><b>CONSTANCIA DE ACTA DE CIERRE Y ENTREGA DE PROPUESTAS</b></p> <p>Llegado el día y la hora de cierre de la licitación establecida en los pliegos de condiciones para efectuar la apertura de</p>	Gerente	CON-FR-21 Acta de Cierre y Apertura de Propuestas

Nro	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p>propuestas, la gerente levanta un acta de recepción de ofertas la cual debe contener la siguiente información: hora legal, el nombre de los oferentes, el valor de la propuesta, el número de folios de la propuesta, los retiros de propuestas si los hubiere con el aval del oferente y las observaciones correspondientes. En relación con la garantía de seriedad de la propuesta, se debe señalar el número de la póliza, la vigencia, el valor asegurado y el nombre de la compañía aseguradora</p>		
<p align="center"><b>16</b></p>	<p><b>EVALUACIÓN DE PROPUESTAS</b></p> <p>En esta etapa, la Ley 80 de 1993 establece unos requisitos tendientes a la escogencia de la oferta más favorable para la ESP , la cual permite seleccionar a quien mejor cumpla con la prestación, el que otorgue mayor garantía, es decir, el mejor contratista, de acuerdo artículo 29 de la ley en mención.</p> <p>El pliego de condiciones constituye el marco jurídico en que se debe circunscribir el oferente al momento de presentar su propuesta. Es así como a la entidad estatal le corresponde evaluar cada uno de los aspectos puestos en consideración por el oferente conforme a los parámetros establecidos en el pliego de condiciones, rechazando aquellos que desborden sus requerimientos o que no se adecuen al mismo.</p> <p>La ESP evalúa las propuestas con arreglo a las condiciones establecidas en los pliegos de condiciones, teniendo</p>	<p align="center">Gerente</p>	

Nro	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p>en cuenta los principios de prevalencia del interés general, legalidad, planeación, igualdad, transparencia, economía, responsabilidad, selección objetiva, celeridad, moralidad, eficiencia, imparcialidad, publicidad, contradicción, eficiencia, equilibrio y conmutatividad.</p> <p>El Comité de Contratación, procede a verificar la capacidad jurídica que consiste en la verificación y análisis de los documentos presentados por el proponente, verificar la capacidad administrativa que consiste en al análisis de la infraestructura y organización del oferente y la verificación de la capacidad operacional y financiera. Una vez verificados éstos, se determina la oferta más favorable al la ESP desde el punto de vista económico, técnico y legal. Se puede solicitar por escrito dentro del término de evaluación, los documentos subsanables y las aclaraciones y explicaciones sobre puntos dudosos en las propuestas, siempre y cuando no implique modificaciones de la parte económica y técnica de la propuesta susceptibles de puntaje en la evaluación.</p>	<p align="center">Gerente</p>	
<p align="center"><b>17</b></p>	<p><b>FACTORES DE ESCOGENCIA</b></p> <p>Son aquellos sin el cumplimiento de los cuales no se puede evaluar la propuesta, sino que debe ser rechazada:</p> <p>En los procesos de selección por licitación, la oferta más ventajosa será</p>	<p align="center">Gerente</p>	<p align="center">CON-FR-23 Evaluación propuesta técnica</p>

Nro	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p>la que resulte de aplicar alguna de las siguientes alternativas:</p> <p>La ponderación de los elementos de calidad y precio soportados en puntajes o fórmulas señaladas en el pliego de condiciones; que representen la mejor relación de costo-beneficio para la ESP</p> <p>Para efectos de comparación de las ofertas la entidad calculará la relación costo beneficio de cada una de ellas, restando del precio total ofrecido los valores monetarios de cada una de las condiciones técnicas y económicas adicionales ofrecidas.</p> <p>La mejor relación costo-beneficio para la entidad estará representada por aquella oferta que, aplicada la metodología anterior, obtenga la cifra más baja.</p> <p>La adjudicación recaerá en el proponente que haya presentado la oferta con la mejor relación costo-beneficio. El contrato se suscribirá por el precio total ofrecido.</p> <p>En caso de que el pliego de condiciones permita la presentación de ofertas en varias monedas, para efectos de evaluación y comparación, la entidad convertirá todos los precios a la moneda única indicada en el pliego, utilizando los parámetros señalados para tal efecto en los mismos.</p> <p>La ausencia de requisitos o la falta de documentos referentes a la futura contratación o al proponente, no</p>		

Nro	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p>necesarios para la comparación de las propuestas no servirán de título suficiente para el rechazo de los ofrecimientos hechos. En consecuencia, todos aquellos requisitos de la propuesta que no afecten la asignación de puntaje, podrán ser solicitados por las entidades en cualquier momento, hasta la adjudicación.</p> <p>Las certificaciones de sistemas de gestión de calidad no serán objeto de calificación, ni podrán establecerse como documento habilitante para participar en licitaciones.</p>		
18	<p><b>INFORME Y PUBLICACIÓN DE EVALUACIÓN DE PROPUESTAS</b></p> <p>De conformidad con el numeral 8º del artículo 30 de la Ley 80 de 1993, se debe dejar a disposición de los oferentes los resultados de las evaluaciones por un término de cinco (5) días hábiles, y publicarlos en el SECOP ( Artículo 8, numeral 13, Decreto 2474 de 2008) para que los oferentes realicen las observaciones que estimen convenientes, sin embargo, los oferentes no podrán completar, adicionar, modificar o mejorar sus propuestas.</p> <p>Si de las observaciones presentadas por los oferentes, se hace necesario por parte de la Empresa de servicios Públicos, efectuar una nueva reevaluación a las calificaciones hechas inicialmente por el Comité Asesor y Evaluador de Contratación, éstos la podrán efectuar, teniendo en cuenta</p>	Gerente	<p>CON-FR-24 Informe evaluación de propuestas - técnico económica</p> <p>CON-FR-25 Informe evaluación de propuestas - documentos</p>

Nro	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p>aquellas que no impliquen modificación o adición de las ofertas y para ello, incluso, podrán solicitar ampliación de los términos de adjudicación estipulados en los pliegos de condiciones hasta por un término no mayor a la mitad del inicialmente fijado, de acuerdo numeral 9º del artículo 30 de la Ley 80 de 1993.</p>		
<p><b>19</b></p>	<p><b>AUDIENCIA DE ADJUDICACIÓN Y RESOLUCIÓN DE ADJUDICACIÓN</b></p> <p>En el evento previsto en el artículo 273 de la Constitución Política y en general en los procesos de licitación pública, la adjudicación se hará de forma obligatoria en audiencia pública, mediante resolución motivada, que se entenderá notificada al proponente favorecido en dicha audiencia.(ver artículo 9 de la Ley 1150 de 2007, anexo Normograma (listado maestro de documentos externos)</p> <p>En la audiencia los oferentes podrán pronunciarse inicialmente sobre las respuestas dadas por la entidad a las observaciones presentadas respecto de los informes de evaluación. En ningún caso, esta posibilidad implica una nueva oportunidad para mejorar o modificar la oferta.</p> <p>En caso de presentarse pronunciamientos que a juicio de la ESP requieran de análisis y cuya solución podría incidir en el sentido de la decisión a adoptar, la audiencia podrá ser suspendida por el término necesario para la verificación de los asuntos debatidos y la comprobación de lo</p>	<p>Gerente</p>	<p>Resolución de Adjudicación</p> <p>Constancia de publicación en el SECOP del acta de audiencia de adjudicación y el respectivo acto administrativo</p>



Nro	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p>alegado.</p> <p>Se podrá conceder el uso de la palabra por una única vez al oferente que así lo solicite, con el objeto de replicar las observaciones que sobre la evaluación de su oferta se hayan presentado por los intervinientes.</p> <p>Toda intervención deberá ser hecha por la persona o las personas previamente designadas por el oferente, y estará limitada a la duración de cinco (5) minutos, prorrogables por una sola vez y por un término igual.</p> <p>Durante la audiencia los asistentes deberán observar una conducta respetuosa hacia los servidores públicos y los demás presentes. Quien preside la audiencia podrá tomar las medidas necesarias para preservar el orden y correcto desarrollo de la misma, pudiendo excluir de ella, a quien con su comportamiento altere su normal curso.</p> <p>Se podrá prescindir de la lectura del borrador del acto administrativo de adjudicación del proceso, si se ha dado a conocer a través del correo electrónico de cada uno de los proponentes con un día de antelación, para su lectura por parte de los oferentes.</p> <p>Terminadas las intervenciones de los asistentes a la audiencia, se procederá a adoptar la decisión que corresponda y se notificará a los presentes de conformidad con el artículo 9° de la Ley 1150 de 2007.</p>		

Nro	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p>De dicha audiencia se debe levantar un acta en la cual se deberá dejar constancia de todos los asistentes y de todas las deliberaciones y decisiones que se hayan tomado en el desarrollo de la misma de acuerdo a lo establecido en el numeral 10 del artículo 30 de la Ley 80 de 1993.</p> <p>El acto administrativo de adjudicación de una licitación deberá contener la mención de los documentos que dieron respuesta por escrito respecto de las observaciones de las evaluaciones presentadas por los oferentes, si se realizó una nueva reevaluación se deberá dejar constancia allí, así como toda aquella información de carácter legal, como la mención de las audiencias celebradas, los términos pactados en los pliegos de condiciones entre otros.</p> <p>El acto de adjudicación es irrevocable y obliga a la entidad y al adjudicatario. No obstante lo anterior, si dentro del plazo comprendido entre la adjudicación del contrato y la suscripción del mismo, sobreviene una inhabilidad o incompatibilidad o si se demuestra que el acto se obtuvo por medios ilegales, este podrá ser revocado, caso en el cual, la entidad podrá aplicar lo previsto en el inciso final del numeral 12 del artículo 30 de la Ley 80 de 1993.</p> <p>Sin perjuicio de las potestades a que se refiere el artículo 18 de la Ley 80 de 1993, en aquellos casos en que el municipio declare la caducidad del</p>		

Nro	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	contrato y se encuentre pendiente de ejecución un porcentaje igual o superior al cincuenta por ciento (50%) del mismo, con excepción de los contratos de concesión, se podrá contratar al proponente calificado en el segundo lugar en el proceso de selección respectivo, previa revisión de las condiciones a que haya lugar. Constancia de publicación en el SECOP del acta de audiencia de adjudicación y el respectivo acto administrativo.		
20	<b>RESOLUCIÓN DE DECLARATORIA DE DESIERTA DE LICITACIÓN</b>  El proceso de contratación se declara como desierto cuando no se presenta oferta alguna o ninguna de las propuestas se ajustan al pliego de condiciones.	Gerente	Resolución de Declaratoria de Desierta de Licitación

**6. CONTROL DE CAMBIOS:**

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	DESCRIPCIÓN
1	01/08/2010		Se Ajustó Logo
2	27/12/2017	5,6,7,8,	Se Actualiza la descripción de actividades Se eliminan ítem Referencia, ya que los documentos son referenciados en Listado de documentos externos Se elimina campo registros, ya que se crea listado maestro de registros Se ajusta cuadro control de cambios de manera que facilite la trazabilidad de los cambios

### 3.3.4. PROCEDIMIENTO ACTUALIZACIÓN MANUAL DE CONTRATACIÓN

#### 1. OBJETIVO

Identificar, gestionar y actualizar las directrices, políticas, procedimientos e instructivos contenidos en el presente Manual de Contratación Estatal, derivados de la ejecución de contratos celebrados por la Empresa de Servicios Públicos

#### 2. ALCANCE

Aplica a toda la identificación, gestión y actualización de las directrices, políticas, procedimientos e instructivos contenidos en el presente Manual de Contratación Estatal de la Empresa de Servicios Públicos

#### 3. RESPONSABLE

Es responsabilidad de la Gerente, coordinadora de los sistemas de A.A.A. y auxiliares administrativos la adecuada aplicación de este procedimiento

#### 4. TERMINOS Y DEFINICIONES:

**MANUAL DE CONTRATACIÓN:** Documento en el que se señalan las funciones internas en materia contractual, las tareas que deban acometerse por virtud de la delegación o desconcentración de funciones, así como las que se derivan de la vigilancia y control de la ejecución contractual.

#### 5. CONTENIDO

Nro	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<b>Identificar Oportunidad:</b> Dependiendo de la causal que da origen a estudiar la posibilidad de modificación del Manual, analice la solicitud o requerimiento respectivo	Gerente	CON-MA-01 Manual de Contratación Estatal
2	<b>VALIDAR NECESIDAD DE MODIFICACIÓN:</b> Valide si existe diferencia o inconsistencia	Gerente, coordinadora de los sistemas de	CON-MA-01 Manual de Contratación

Nro	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p>con el contenido del manual.</p> <p>Con base en el análisis efectuado y con los resultados obtenidos de la implementación del Manual, proponga modificaciones al documento</p>	<p>A.A.A. y auxiliares administrativos</p>	<p>Estatal</p>
<p align="center"><b>3</b></p>	<p><b>ANALIZAR Y APROBAR MODIFICACIONES:</b> Una vez presentados los cambios sugeridos analice la viabilidad y el impacto que generaría la modificación o adición propuesta; de encontrarla viable diseñe las modificaciones necesarias al documento.</p>	<p>Gerente, coordinadora de los sistemas de A.A.A. y auxiliares administrativos</p>	<p>CON-MA-01 Manual de Contratación Estatal</p> <p>SGI-FR-01 Solicitud de Ingreso o modificación de documentos</p>
<p align="center"><b>4</b></p>	<p><b>ACTUALIZAR DOCUMENTO:</b> Ajuste el documento efectuando las modificaciones o adiciones previamente aprobadas al presente Manual de Contratación Estatal</p>	<p>Gerente</p>	<p>CON-MA-01 Manual de Contratación Estatal</p> <p>SGI-FR-01 Solicitud de Ingreso o modificación de documentos</p>
<p align="center"><b>5</b></p>	<p><b>PUBLICAR LAS MODIFICACIONES:</b> Publique y socialice las modificaciones para la respectiva consulta de las mismas. Informe a todos los funcionarios de la entidad las modificaciones efectuadas.</p> <p>Capacite a los funcionarios en caso de que los cambios hayan sido superiores al 50% del contenido del Manual.</p>	<p>Gerente</p>	<p>CON-MA-01 Manual de Contratación Estatal</p> <p>SGI-FR-01 Solicitud de Ingreso o modificación de documentos</p>

**6.CONTROL DE CAMBIOS:**

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	DESCRIPCIÓN
1	01/08/2010		Se Ajustó Logo
2	27/12/2017	5,6,7,8,	Se Actualiza la descripción de actividades Se eliminan ítem Referencia , ya que los documentos son referenciados en Listado de documentos externos Se elimina campo registros, ya que se crea listado maestro de registros Se ajusta cuadro control de cambios de manera que facilite la trazabilidad de los cambios
4	15/05/2020		Se actualizo logo Actualización de formatos a última versión
4	12/01/2022		Actualización pie de página, quien elaboro, reviso, aprobó y la fecha de cambio

### 3.3.5. PROCEDIMIENTO INTERVENTORIA EN LA CONTRATACIÓN

#### 1. OBJETIVO

Establecer la metodología para la realización de la interventoría en la ejecución de la contratación estatal.

#### 2. ALCANCE

Inicia con la asignación del interventor hasta la liquidación del contrato.

#### 3. RESPONSABLE

Es responsabilidad del Titular del organismo respectivo, el cumplimiento y aplicación de este procedimiento en cada uno de los contratos que se celebren en su dependencia.

#### 4. TERMINOS Y DEFINICIONES

**ASPECTO FINANCIERO:** Es la verificación que se hace sobre las inversiones, de acuerdo a la necesidad real y a los principios de economía, eficiencia y efectividad, lo cual implica tomar las decisiones que eviten extracostos, actividades, bienes, servicios u obras que en desarrollo del contrato se detecten como innecesarios

**ASPECTO LEGAL:** Es el control y seguimiento a los aspectos jurídicos dentro del perfeccionamiento del contrato y la ejecución del mismo, dentro de los cuales se incluyen los plazos, las garantías, los compromisos laborales, las sanciones, los contratos adicionales o modificatorios y todo tipo de novedad que acompaña el contrato inicialmente pactado, lo que de modo general implica:

- Cumplir y hacer cumplir las cláusulas contractuales
- Verificar la aprobación de las pólizas exigidas para cada contrato, las modificaciones realizadas al inicio de la obra, al igual que las variaciones que se presenten durante la marcha del mismo.

**ASPECTO TÉCNICO:** Es supervisar y verificar la ejecución física del contrato y los criterios de administración, de acuerdo con el objeto del mismo, los términos de referencia, y a la propuesta técnica y económica

**INTERVENTORÍA:** Actividad encaminada a la supervisión, coordinación y control realizado por persona natural o jurídica, a los diferentes aspectos que intervienen en el desarrollo de un contrato o de una orden, llámese de servicio, consultoría, obra, trabajo, compra, suministro, entre otros, que se ejerce a partir de la firma y perfeccionamiento del mismo, hasta la liquidación definitiva, bajo la observancia de las disposiciones legales, que para este evento establecen las normas y principios del régimen de contratación previsto para las entidades públicas, que se indican en las normas legales vigentes

**5. CONTENIDO**

Nro.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<b>Designar el Interventor:</b> La Gerente mediante comunicación verbal del contrato, designa a un Servidor Público, para que realice la interventoría del contrato a celebrar. Cuando se trata de contratos de obra adjudicados por Licitación Pública debe contratarse la Interventoría con una persona externa a la Entidad.	Gerente	Oficio Designación del Interventor o Minuta del Contrato
2	<b>Verificar la existencia de la documentación:</b> El Interventor debe verificar la existencia de los siguientes documentos, cuando es licitación, cuando es ordenes de servicios, de suministro o de trabajo, las que están en lista de verificación.	Interventor	No aplica
3	<b>Suscribir acta de inicio del Contrato:</b> Para iniciar la ejecución del contrato, es indispensable que se hayan surtido todos los trámites de perfeccionamiento y legalización del mismo. Debe elaborarse un acta de iniciación del contrato que contenga como mínimo el objeto del mismo, los plazos de ejecución, las entregas parciales si las hubiere y las condiciones especiales, dicha acta debe suscribirse por el interventor del contrato, el ordenador del gasto y el contratista. Ver formato CON-FR-08 Acta de Inicio.	Interventor	CON-FR-08 Acta de Inicio

Elaboró: Wilson Duque Asesor MIPG	Revisó: Federico Giraldo Flórez Gerente	Aprobó: Federico Giraldo Flórez Gerente	Fecha : 20/06/2023
--------------------------------------	--	--	--------------------



Nro.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
4	<p><b>Ejecutar supervisión al contrato o convenio:</b> El Interventor debe realizar evaluaciones de cumplimiento del contrato o convenio en las fechas establecidas y elaborar Informe de Seguimiento de Interventoría, formato CON-FR-15, teniendo en cuenta los siguientes controles a los contratos o convenios:</p> <p><b>Control Financiero (costos-presupuesto):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de anticipos, pagos anticipado y pagos frente a lo ejecutado o entregado Conceptuar sobre las reclamaciones del contratista.</li> <li>• Verificar los pagos al personal del contratista.</li> <li>• Conceptuar sobre las adiciones y ampliaciones del contrato con respecto a los recursos económicos.</li> </ul> <p><b>Control Legal:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificación de las pólizas (aprobación, montos, vigencias).</li> <li>• Informar a la compañía aseguradora las modificaciones en los riesgos tomados, la cual deberá responder por escrito la aceptación de las mismas.</li> <li>• Control al pago de los aportes al Sistema General de Pensión, Salud y Riesgos Profesionales de conformidad con la Ley 797 de 2003 y Decreto 510 de 2003.</li> <li>• Ampliaciones o adiciones del contrato dentro del marco legal</li> </ul>	Interventor.	<p>CON-FR-15 Informe de Seguimiento de Interventoría</p> <p>CON-FR-16 Solicitud de modificación al contrato</p> <p>CON-FR-17 Acta de suspensión</p> <p>CON-FR-18 Acta de reanudación</p> <p>CON-FR-09 Acta de liquidación</p>

Nro.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p>(formato CON-FR-16 Solicitud de modificación al contrato)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acompañamiento en la imposición de multas.</li> </ul> <p><b>Control Técnico:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Controlar las cantidades (de obra, entregas y suministros)</li> <li>• Controlar la calidad (bienes o servicios)</li> <li>• Controlar la Programación de la ejecución de las actividades del contrato</li> <li>• Verificar que el personal establecido en la propuesta sea el idóneo.</li> <li>• Controlar la permanencia y continuidad del personal establecido en la propuesta.</li> <li>• Verificar el cumplimiento de las medidas de seguridad en general.</li> </ul> <p><b>Control Administrativo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudiar los antecedentes del contrato (planos, diseños, pliegos, propuestas, entre otros)</li> <li>• Vigilar el cumplimiento de las obligaciones de las partes.</li> <li>• Verificar la existencia de un plan Preventivo y correctivo de las dificultades que se presenten.</li> <li>• Acompañamiento permanente al contratista.</li> <li>• Situaciones que pueden presentarse en la contratación</li> </ul> <p><b>Ejecución del Contrato:</b></p>		

Nro.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adición, Prórroga o modificaciones (Formato CON-FR-16 Solicitud de modificación al contrato)</li> <li>- Suspensión (Formato CON-FR-17 Acta de suspensión)</li> <li>- Reanudación (Formato CON-FR-18 Acta de reanudación).</li> <li>- Incumplimiento del contrato: El interventor, de acuerdo a los lineamientos que determine a nivel Jurídico y a la acciones y correctivos tomados, verificar si las acciones a seguir ameritan que se liquide el contrato, se debe tener en cuenta que esta puede ser parcial o definitiva. (Formato CON-FR-09 Acta de liquidación)</li> </ul>		
5	<p><b>Liquidación del Contrato:</b> La liquidación de los contratos estatales está definida en los Artículos 60 y 61 de la Ley 80 de 1993. El plazo para liquidar los contratos se determina dependiendo de su naturaleza y complejidad, cuando no se establezca el respectivo plazo, se entenderá que el tiempo de que dispone la Empresa para liquidarlo será de cuatro (4) meses.</p> <p>Para la liquidación del contrato el interventor realiza informe final de interventoría formato CON-FR-19. Informe final de interventoría y acta de liquidación Formato CON-FR-09 Acta de liquidación.</p>	Interventor.	<p>CON-FR-15 Informe de seguimiento de interventoría</p> <p>CON-FR-09 Acta de liquidación</p> <p>CON-FR-19 Informe final de interventoría</p>

**6.CONTROL DE CAMBIOS:**

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	DESCRIPCIÓN
1	01/08/2010		Se Ajustó Logo
2	27/12/2017	5,6,7,8,	Se Actualiza la descripción de actividades Se eliminan ítem Referencia, ya que los documentos son referenciados en Listado de documentos externos Se elimina campo registros, ya que se crea listado maestro de registros Se ajusta cuadro control de cambios de manera que facilite la trazabilidad de los cambios
4	15/05/2020		Se actualizo logo Actualización de formatos a última versión
4	12/01/2022		Actualización pie de página, quien elaboro, reviso, aprobó y la fecha de cambio

### 3.3.6. PROCEDIMIENTO REGISTRO Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

#### 1. OBJETIVO

Establecer la metodología para la realización del registro, evaluación y reevaluación de proveedores

#### 2. ALCANCE

Aplica desde que se solicitan los productos o servicios hasta el registro como proveedor

#### 3. RESPONSABLE

Es responsabilidad de La gerente, la coordinadora y los auxiliares, el cumplimiento y aplicación de este procedimiento en cada uno de los contratos que se celebren en su dependencia.

#### 4. TERMINOS Y DEFINICIONES

**4.1. INSCRIPCION:** Registro o anotación que lo acredita para realizar determinada actividad.

**4.2. PROVEEDOR:** Organización o persona que proporciona un producto.

**4.3. PRODUCTOS CRITICOS:** Son aquellos directos que afectan la calidad del Producto o Servicio.

**4.4. PROVEEDOR CRÍTICO:** Es el proveedor que suministra productos críticos.

**4.5. REEVALUACIÓN:** Segunda evaluación para los Proveedores No Aceptados, se hará anualmente.

**4.6. PRODUCTOS CRITICOS:** Son aquellos directos que afectan la calidad del Producto o Servicio.

**4.7. PROVEEDOR CRÍTICO:** Es el proveedor que suministra productos críticos.

**5. CONTENIDO**

Nro.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<p><b>Acreditación:</b> El líder del proceso realiza análisis al proveedor para verificar que cumple con los requisitos establecidos para la prestación del servicio o suministro de bienes, de acuerdo al Manual de Contratación</p>	Auxiliar de Contratación	<p>CON-MA-01</p> <p>Manual de Contratación</p>
2	<p><b>Inscripción:</b> Realiza la inscripción de proveedores y contratistas en el formato. Y ANEXA:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro cámara de comercio.</li> <li>• Copia del Nit o Rut.</li> <li>• Copia Cédula representante Legal</li> <li>• 2 Referencias de Servicios Prestados</li> <li>• Certificado de acreditación de calidad (Si lo tiene)</li> <li>• Portafolio de productos y servicios</li> </ul>	Auxiliar de Contratación	<p>CON-FR-03</p> <p>Registro de proveedores</p>
3	<p><b>Ingreso base de datos:</b> Se ingresa al proveedor aceptado a la base de datos de la entidad.</p>	Auxiliar de Contratación	Base de datos
4	<p><b>Selección:</b> El líder del proceso elabora en el formato CON FR 13 listado de proveedores potenciales y hace verificación en cuanto a capacidad de</p>	Auxiliar de Contratación	<p>CON FR 13</p> <p>Listados de proveedores</p>

Nro.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	cumplimiento y condiciones de negociación para seleccionar el más conveniente.		
5	<b>Evaluación:</b> Por cada proveedor se verifica la información suministrada y se diligencia el formato CON FR-06 Evaluación de proveedores para determinar si el proveedor cumple con todos los requisitos, teniendo en cuenta el impacto del producto adquirido o de los servicios prestados	Auxiliar de Contratación	CON-FR-06 Evaluación de proveedores
6	<b>Reevaluación:</b> Por cada proveedor o contratista se hace una revaluación con el fin de verificar el cumplimiento del contrato (deberes, funciones, expectativas y se diligencia el formato: CON-FR-11 Re-valoración de proveedores.	Auxiliar de Contratación	CON-FR-11 Re-valoración de proveedores
7	<b>Control de proveedores:</b> Al terminar una revaluación de contratista por proveedor se llena el formato CON FR 13 control de proveedores, con el fin de tomar acciones correctivas	Auxiliar de Contratación	CON FR 13 control de proveedores

**6.CONTROL DE CAMBIOS:**

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	DESCRIPCIÓN
1	01/08/2010		Se Ajustó Logo
2	27/12/2017	5,6,7,8,	Se Actualiza la descripción de actividades Se eliminan ítem Referencia , ya que los documentos son referenciados en Listado de documentos externos Se elimina campo registros, ya que se crea

Elaboró: Wilson Duque  
Asesor MIPG

Revisó: Federico Giraldo Flórez  
Gerente

Aprobó: Federico Giraldo Flórez  
Gerente

Fecha : 20/06/2023



## MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Código: SGI-FR-16

Versión 02

Página 232 de 309

			listado maestro de registros Se ajusta cuadro control de cambios de manera que facilite la trazabilidad de los cambios
4	15/05/2020		Se ajustó logo Se actualizaron formatos según ultima versión
4	12/01/2022		Actualización pie de página, quien elaboro, reviso, aprobó y la fecha de cambio

Elaboró: Wilson Duque  
Asesor MIPG

Revisó: Federico Giraldo Flórez  
Gerente

Aprobó: Federico Giraldo Flórez  
Gerente

Fecha : 20/06/2023



### **3.4. PROCESO GESTIÓN FINANCIERA**

#### **3.4.1. PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DEL PRESUPUESTO**

##### **1. OBJETIVO:**

Establecer las directrices para la planificación financiera y administrativa de los programas y servicios ofrecidos por la ESP Guatapé.

##### **2. ALCANCE:**

Inicia con la elaboración del Plan Financiero hasta la consolidación del Plan Anual Mensualizado de Caja – PAC-.

##### **3. RESPONSABLE:**

Gerente, Asistente de Presupuesto

##### **4. DEFINICIONES Y TÉRMINOS:**

**4.1 PLAN FINANCIERO:** Identificación y proyección de los recursos necesarios para la ejecución del Plan de gestión y resultados y plan de acción

**4.2 PRESUPUESTO:** Identificación de los ingresos y egresos que realiza la ESP en una vigencia fiscal.

**4.3 RESOLUCION DE LIQUIDACIÓN PRESUPUESTAL:** Acto administrativo por medio del cual se adopta para una entidad las rentas y apropiaciones de gastos para la vigencia fiscal siguiente.

**4.4 EJECUCIÓN:** Acción de desarrollar las actividades planeadas o pactadas con un funcionario o contratista, que contribuyen al logro de los objetivos de un programa o proyecto.

**4.5 LINEAMIENTOS PRESUPUESTALES:** Son los parámetros y límites que se deben tener en cuenta para la elaboración del anteproyecto de presupuesto y las fechas límite en las que se debe presentar cada uno de las etapas del anteproyecto de presupuesto.

**4.6 MODIFICACIONES AL PRESUPUESTO:** Son variaciones al mismo que pueden cambiar su valor total aumentándolo o disminuyéndolo, dejando el valor igual o buscando cambios entre componentes.

**4.7 PAC:** Es el instrumento mediante el cual se establece el monto máximo mensual de fondos disponibles en la cuenta única municipal y en las cuentas especiales, para los órganos financiados con recursos del municipio y el monto máximo mensual de pagos, incluyendo los pagos de los establecimientos públicos del orden municipal, en lo que se refiere a sus propios ingresos, con el fin de cumplir con sus compromisos.

En este sentido, al igual que el presupuesto, el PAC es un instrumento de gestión que requiere de un ejercicio de planeación riguroso, en el cual se integran las operaciones de caja, en especial del ingreso de los recursos y la adquisición de los compromisos, acorde a un cronograma mensual.

**5. CONTENIDO:**

Nro.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<b>Elabora plan financiero:</b> elaborar el Plan Financiero, al inicio de cada gobierno (cada cuatro años) teniendo en cuenta las previsiones de ingresos, gastos, déficit y su financiación, proyección que tiene un periodo igual al plan de desarrollo y al plan de gestión y resultados.	Gerente y Auxiliar de Presupuesto	FIN-FR-01 Formato Plan Financiero
2	<b>Verificar Planes de Acción:</b> Verifica que el Plan de Acción haya sido aprobado.	Gerente y Auxiliar de Presupuesto	Resolución Plan de acción

Nro.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
3	<b>Elaborar Proyección de Ingresos:</b> se realiza una proyección de ingresos para la vigencia Fiscal siguiente que incluya todas las proyecciones referenciando los estratos y consumos básicos de Acueducto, alcantarillado y aseo, utilizando	Gerente y Auxiliar de Presupuesto	FIN-FR-05 Relación de estratos y consumos básicos de a.a.a.
4	<b>Determinar los gastos administrativos y operativos:</b> Los gastos administrativos y operativos los calcula el gerente, con base en el FIN-FR-03, cálculos gastos de personal.	Gerente y Auxiliar de Presupuesto	FIN-FR-03 Cálculo gastos de personal.
5	<b>Preparar Proyecto de Acuerdo de presupuesto general de la ESP:</b> prepara el Proyecto de Acuerdo del Presupuesto General de la ESP con base en lo anterior y teniendo en cuenta la disponibilidad de recursos y los principios presupuestales para la determinación de los gastos que sean necesarios.	Gerente y Auxiliar de Presupuesto	Proyecto de Acuerdo de presupuesto general de la ESP
6	<b>Presentar Acuerdo de presupuesto a la Junta directiva:</b> Presenta a la junta directiva , el proyecto de acuerdo de presupuesto, en la fecha establecida, para su revisión y aprobación: meses de noviembre y diciembre	Gerente y Auxiliar de Presupuesto	Acuerdo de presupuesto para la vigencia fiscal.
7	<b>Elaborar resolución de Liquidación de Presupuesto:</b> Elabora la resolución de Liquidación del Presupuesto en el mes de Diciembre, con base en el Acuerdo de presupuesto aprobado, detallando los gastos necesarios para la vigencia fiscal.	Gerente y Auxiliar de Presupuesto	Resolución de liquidación de presupuesto.
8	<b>Elaborar Plan Anual de Caja (PAC):</b> Coordina la Elaboración del Plan Anual Mensualizado de Caja -PAC -, durante el mes de enero, con la asesoría del Contador y teniendo el presupuesto aprobado.	Contador y Gerente	Formato Plan Anualizado de Caja-PAC- Generado por el sistema integrado

Nro.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
9	<p><b>Presentar Plan Anual de Caja (PAC):</b> Consolida el Plan Anual Mensualizado de Caja- PAC- y, realiza los ajustes que sean necesarios. El PAC, se consolida en el formato generado por el sistema integrado que posee el software en el módulo de tesorería, presupuesto y PAC.</p>	Contador y Gerente	Formato Plan Anualizado de Caja-PAC- Generado por el sistema integrado

**6. CONTROL DE CAMBIOS:**

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	DESCRIPCIÓN
1	01/08/2010		Se Ajustó Logo
2	27/05/2017	5,6,7,8,	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se Actualiza la descripción de actividades</li> <li>• Se actualiza Formatos</li> <li>• Se eliminan ítem Referencia, ya que los documentos son referenciados en Listado de documentos externos</li> <li>• Se elimina campo registros, ya que se crea listado maestro de registros</li> <li>• Se ajusta cuadro control de cambios de manera que facilite la trazabilidad de los cambios</li> </ul>
4	15/05/2020		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se actualizo logo</li> <li>• Actualización de formatos a última versión</li> </ul>
4	12/01/2022		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización pie de página, quien elaboro, reviso, aprobó y la fecha de cambio</li> </ul>

### 3.4.2. PROCEDIMIENTO EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO

#### 1. OBJETIVO

Realizar la ejecución y modificación del presupuesto de acuerdo a la normatividad vigente, para garantizar el cumplimiento de los compromisos fiscales.

#### 2. ALCANCE

El procedimiento inicia con la Solicitud del certificado de disponibilidad presupuestal para proseguir con el registro del mismo y se finaliza con la solicitud de Modificaciones del Pac.

#### 3. RESPONSABLE:

Es responsabilidad del Gerente, Contador, Auxiliar Administrativa.

#### 4. TERMINOS Y DEFINICIONES

**4.1. APROPIACIÓN PRESUPUESTAL:** Valor asignado a un rubro como presupuesto disponible para su ejecución.

**4.2. CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL (CDP):** Es el documento expedido por el jefe de presupuesto o quien haga sus veces con el cual se garantiza la existencia de apropiación presupuestal disponible y libre de afectación para la asunción de compromisos. 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 permita determinar los saldos de apropiación disponible para expedir nuevas disponibilidades.

**4.3. CIERRE PRESUPUESTAL:** Actividad que se realiza al final del período para establecer las partidas o valores que pasarán como obligaciones por su calidad de cuentas por pagar que quedaron pendientes para el próximo período.

**4.4. CUENTAS:** Es el registro formal de una clase particular de transacción expresada en dinero u otra unidad de medida. También se puede definir como el elemento del sistema de información contable utilizado para registrar de forma sistemática y homogénea las operaciones. Las cuentas tienen diferentes clasificaciones, y estas a su vez se sub-clasifican en otras.

Las cuentas se clasifican en Reales y Nominales.

Las cuentas Reales se dividen a su vez en Activo, Pasivo y Capital.

**4.5. DECRETO DE LIQUIDACIÓN PRESUPUESTAL:** Acto administrativo por medio del cual se adopta para una entidad territorial las rentas y apropiaciones de gastos para la vigencia fiscal siguiente.

**4.6. EJECUCIÓN:** Acción de desarrollar las actividades planeadas o pactadas con un funcionario o contratista, que contribuyen al logro de los objetivos de un programa o proyecto.

**4.7. LINEAMIENTOS PRESUPUESTALES:** Son los parámetros y límites que se deben tener en cuenta para la elaboración del anteproyecto de presupuesto y las fechas límite en las que se debe presentar cada uno de las etapas del anteproyecto de presupuesto.

**4.8 MODIFICACIONES AL PRESUPUESTO:** Son variaciones al mismo que pueden cambiar su valor total aumentándolo o disminuyéndolo, dejando el valor igual o buscando cambios entre componentes.

**4.9 ÓRDEN DE PAGO:** Documento que se expide para que se inicie el trámite de pago, después de haberse recibido a satisfacción un bien o servicio o para que algún funcionario reciba un desembolso necesario para el desarrollo de alguna actividad.

**4.10 ORDENADOR DEL GASTO:** persona que tiene la facultad de administrar y manejar los recursos.

**4.11 PLAN ANUAL DE CAJA:** Es un elemento integral del sistema presupuestal, que tiene por objeto determinar los programas, subprogramas y proyectos de inversión a ejecutar durante la vigencia fiscal. Debe ser programado con todos los recursos que van a ser destinados a inversión y debe precisar cada una de las fuentes de financiación del plan.

**4.12 PLAN ÚNICO DE CUENTAS (PUC):** Se refiere a la estandarización de cuentas contables de empresas de similar estructura. Actualmente existen planes únicos de cuentas para entidades financieras, intermediarios de valores, cooperativas, entidades públicas y empresas del Sector real.

**4.13 PRESUPUESTO:** Documento que integra la información de los ingresos y egresos proyectados de todos los programas o instalaciones dentro de la misma institución. En todos los presupuestos se clasifican los gastos a efectuar, por categoría de actividad; gran parte de ellos también especifican los ingresos que esperan para cubrir estos gastos. Un presupuesto puede ser diseñado para una actividad individual, por ejemplo, un taller de capacitación, o para un programa completo u organización. El presupuesto de un programa u organización, deberá basarse en los presupuestos operativos de todos sus centros.

**4.14 REGISTRO PRESUPUESTAL (RP):** 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.

**4.15 RESERVA PRESUPUESTAL:** Corresponde a partidas o valores que quedaron pendientes de pago en la(s) vigencia(s) anterior(es) y que al final del período se constituyeron como reservas presupuéstales para cancelarlas en el momento que se reciba la cuenta por pagar y que se elabore y registre la respectiva orden de pago.

**5. CONTENIDO**

Nro.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<b>Solicitar certificado de disponibilidad presupuestal:</b> Todo compromiso financiero que la ESP adquiera debe contar con un certificado de disponibilidad presupuestal previo, expedido por la auxiliar administrativa quien haga sus veces, con el cual se garantiza la existencia de la apropiación presupuestal disponible y libre de afectación para la asunción del compromiso. Este documento afecta en forma preliminar el presupuesto, por lo	Funcionario interesado y responsable	CDP generado por el sistema

Nro.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	tanto, la auxiliar administrativa debe llevar un control de estos certificados, con el fin de calcular los saldos de apropiación disponibles.		
2	<p><b>Solicitar registro presupuestal:</b> El compromiso financiero debe contar con un registro presupuestal, entendido como una operación mediante la cual se afecta en forma definitiva la aprobación presupuestal, indicando el valor y el plazo de las prestaciones a las que haya lugar. El registro permite garantizar que los recursos que se financian no sean orientados a otro fin. Ninguna autoridad puede contraer obligaciones sobre apropiaciones inexistentes, o en exceso de saldo disponible, o sin la autorización de la junta directiva para comprometer recursos de vigencias futuras.</p> <p>Es este un requisito de perfeccionamiento de los contratos independiente de su cuantía.</p>	Funcionario interesado y responsable	RP generado por el sistema
3	<p><b>Elaborar Orden de Pago:</b> una vez suministrado el bien y/o servicio, el gerente remite a la auxiliar administrativa los documentos requeridos según el caso para la elaboración de la respectiva orden de pago.</p>	Gerente Auxiliar Administrativa	Orden de Pago
4	<p><b>Efectuar reducciones, traslados o adiciones presupuestales:</b> si se cuenta con autorización de la Junta directiva, el presupuesto de la ESP puede ser modificado así:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuando se reducen las apropiaciones en</li> </ul>	gerente y el contador	Resolución de Reducción, Traslado o Adición



Nro.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p>relación con los montos autorizados por la junta</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuando se incrementan los montos máximos de apropiaciones.</li> <li>• Cuando se requiere realizar traslados de un rubro a otro</li> </ul> <p>Para lo cual el gerente y el contador realizan una reducción, traslado o adición presupuestal según el caso.</p> <p>Cuando no se tienen las facultades de la junta directiva se requiere presentar proyecto de acuerdo para realizar dichas modificaciones presupuestales.</p>		
5	<p><b>Solicitar modificaciones del PAC:</b> Corresponde al Gerente, mediante resolución, reducir o aplazar las apropiaciones del presupuesto, en los siguientes casos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuando el contador estime que los ingresos y rentas a recaudar en la vigencia pueden ser inferiores al total de los gastos y obligaciones contraídas con cargo a dichos recursos.</li> <li>• Cuando el presupuesto complementario que buscaba adoptar o incrementar las rentas existentes no haya sido aprobado por la Junta directiva o que los recursos aprobados resulten insuficientes.</li> <li>• Cuando los recursos del crédito que se habían autorizados no se perfeccionen. En estos casos, el gerente puede prohibir o someter a condiciones especiales la asunción de nuevos compromisos.</li> <li>• Cuando el tribunal administrativo declare la nulidad de alguno o algunos de los renglones del presupuesto de rentas y recursos de capital, el gerente suprimirá las apropiaciones por una cuantía igual a</li> </ul>	Gerente	Resolución

Nro.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p>la de los recursos afectados. En caso de que se declare la nulidad de las apropiaciones del presupuesto de gastos, el gerente pondrá en ejecución la parte no anulada y contra reditará las apropiaciones afectadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Así mismo, si se presenta una suspensión provisional de uno a varios renglones del presupuesto de rentas y recursos de capital, el gobierno aplazará las apropiaciones por un monto igual.</li> </ul> <p>En esta Resolución se deben especificar las apropiaciones, reducidas o aplazadas, para que se reforme el PAC.</p>		

**6. CONTROL DE CAMBIOS:**

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	DESCRIPCIÓN
1	01/08/2010		Se Ajustó Logo
2	27/05/2017	5,6,7,8,	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se Actualiza la descripción de actividades</li> <li>Se actualiza Formatos</li> <li>Se eliminan ítem Referencia, ya que los documentos son referenciados en Listado de documentos externos</li> <li>Se elimina campo registros, ya que se crea listado maestro de registros</li> <li>Se ajusta cuadro control de cambios de manera que facilite la trazabilidad de los cambios</li> </ul>

4	15/05/2020		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se actualizo logo</li> <li>• Actualización de formatos a última versión</li> </ul>
4	12/01/2022		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización pie de página, quien elaboro, reviso, aprobó y la fecha de cambio</li> </ul>

### 3.4.3. PROCEDIMIENTO EFECTUAR PAGOS

#### 1. OBJETIVO

Cumplir con los compromisos económicos adquiridos por la ESP Guatapé mediante la priorización, clasificación y pagos de las cuentas por pagar causadas en las operaciones realizadas en la entidad.

#### 2. ALCANCE

Inicia con la recepción de compromisos de pago, contiene la verificación de las obligaciones de pago y la respectiva disponibilidad para realizarlo, continúa con la identificación del concepto de pago, su revisión de los documentos soporte, generación del pago mediante cheque ó transferencia electrónica, envío de oficios a entidades financieras cuando se requiera, registro de pagos ó inversiones efectuadas en el sistema, y finaliza con la realización de ajustes cuando se requiera, una vez realizado el cierre de Tesorería.

#### 3. RESPONSABLE:

Es responsabilidad de la Auxiliar Administrativa y Gerente.

#### 4. TERMINOS Y DEFINICIONES

**4.1. CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL (CDP):** Es el documento expedido por el jefe de presupuesto o quien haga sus veces con el cual se garantiza la

Elaboró: Wilson Duque Asesor MIPG	Revisó: Federico Giraldo Flórez Gerente	Aprobó: Federico Giraldo Flórez Gerente	Fecha : 20/06/2023
--------------------------------------	--	--	--------------------

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

**4.2. PAGO:** Entrega de un dinero o especie que se debe para cumplir a satisfacción con acreedores internos o externos por servicios prestados a la SE.

**4.3. REGISTRO PRESUPUESTAL (RP):** 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.

**5. CONTENIDO**

Nro.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<b>Entrega de documentos soporte:</b> Una vez prestado el bien o suministrado el servicio por parte del contratista o proveedor, el auxiliar recibe a con dos días de anticipación, una copia de todos los soportes necesarios dependiendo del tipo de contrato, los cuales deben estar debidamente diligenciados y firmados.	Auxiliar Administrativo	Documentos soporte de la cuenta
2	<b>Elaboración de las Órdenes de Pago:</b> La Auxiliar administrativa elabora las órdenes de pago que cuentan con los soportes necesarios y las devuelve al Gerente para su respectiva firma.	Auxiliar Administrativo	Orden de pago
3	<b>Verificar Obligaciones Vs. Boletín de Caja:</b> El Auxiliar administrativo revisa las obligaciones pendientes de pago y verifica que cuenten con la disponibilidad en caja para efectuar su respectivo pago, dependiendo de la fuente de ingresos con la que se efectuó dicho contrato. Si la obligación cuenta con la disponibilidad en caja, continua con el paso siguiente, de no ser así se deja pendiente hasta tanto ingresen los recursos a la ESP	Auxiliar Administrativo	Boletín de caja generado por el sistema

Elaboró: Wilson Duque Asesor MIPG	Revisó: Federico Giraldo Flórez Gerente	Aprobó: Federico Giraldo Flórez Gerente	Fecha : 20/06/2023
--------------------------------------	--	--	--------------------

Nro.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
4	<p><b>Generar pago mediante cheque ó transferencia:</b> El Gerente determina si el pago se debe realizar mediante cheque ó transferencia, con el fin de establecer los cheques que se deben generar, las transferencias electrónicas que se deben realizar.</p>	Gerente	Cheque y/o comprobante de transferencia
5	<p><b>Generar y entregar cheque y comprobante de pago: La Auxiliar administrativa,</b> para los funcionarios o proveedores que no poseen cuenta, con los soportes enviados, elabora los comprobantes de tesorería y los cheques.</p> <p>El cheque es firmado por el gerente con su respectivo sello.</p> <p>Si el proveedor o tercero posee cuenta bancaria, se puede realizar directamente una transferencia electrónica al beneficiario del pago siempre y cuando dicha cuenta se encuentre a su nombre. En caso de ser solicitada por parte del proveedor, el depósito a cuenta o cheque a nombre de un tercero, es necesaria la autorización escrita por parte de este donde se especifique claramente el nombre, cédula, y número de cuenta del tercero beneficiario.</p>	Gerente y auxiliar administrativa	Orden de pago y Comprobante de egreso.
6	<p><b>Verificar débitos en cuentas:</b> cuando el pago se realiza a través de transferencia electrónica el gerente debe verificar que éste efectivamente se haya debitado de la cuenta bancaria.</p>	gerente	NA

**6. CONTROL DE CAMBIOS:**

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	DESCRIPCIÓN
1	01/08/2010		Se Ajustó Logo
2	27/05/2017	5,6,7,8,	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se Actualiza la descripción de actividades</li> <li>• Se actualiza Formatos</li> <li>• Se eliminan ítem Referencia, ya que los documentos son referenciados en Listado de documentos externos</li> <li>• Se elimina campo registros, ya que se crea listado maestro de registros</li> <li>• Se ajusta cuadro control de cambios de manera que facilite la trazabilidad de los cambios</li> </ul>
4	15/05/2020		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se actualizo logo</li> <li>• Actualización de formatos a última versión</li> </ul>
4	12/01/2022		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización pie de página, quien elaboro, reviso, aprobó y la fecha de cambio</li> </ul>

### 3.4.4. PROCEDIMIENTO SEGUIMIENTO AL PRESUPUESTO

#### 1. OBJETIVO

Hacer seguimiento a los recursos establecidos en el presupuesto con el fin de tomar decisiones proactivamente.

#### 2. ALCANCE

El procedimiento inicia con la Solicitud de informes sobre la ejecución presupuestal y finaliza con la Toma de decisiones para reorientar gestión y uso de los recursos.

#### 3. RESPONSABLE:

Es responsabilidad del Gerente

#### 4. TERMINOS Y DEFINICIONES

**4.1. APROPIACIÓN PRESUPUESTAL:** Valor asignado a un rubro como presupuesto disponible para su ejecución.

**4.2. CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL (CDP):** Es el documento expedido por el jefe de presupuesto o quien haga sus veces con el cual se garantiza la existencia de apropiación presupuestal disponible y libre de afectación para la asunción de compromisos. 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 permita determinar los saldos de apropiación disponible para expedir nuevas disponibilidades.

**4.3. CIERRE PRESUPUESTAL:** Actividad que se realiza al final del período para establecer las partidas o valores que pasarán como obligaciones por su calidad de cuentas por pagar que quedaron pendientes para el próximo período.

**4.4. CUENTAS:** Es el registro formal de una clase particular de transacción expresada en dinero u otra unidad de medida. También se puede definir como el elemento del sistema de información contable utilizado para registrar de forma sistemática y homogénea las operaciones. Las cuentas tienen diferentes clasificaciones, y estas a su vez se sub-clasifican en otras.

Las cuentas se clasifican en Reales y Nominales.

Las cuentas Reales se dividen a su vez en Activo, Pasivo y Capital.

**4.5. RESOLUCION DE LIQUIDACIÓN PRESUPUESTAL:** Acto administrativo por medio del cual se adopta para una entidad territorial las rentas y apropiaciones de gastos para la vigencia fiscal siguiente.

**4.6. EJECUCIÓN:** Acción de desarrollar las actividades planeadas o pactadas con un funcionario o contratista, que contribuyen al logro de los objetivos de un programa o proyecto.

**4.7. LINEAMIENTOS PRESUPUESTALES:** Son los parámetros y límites que se deben tener en cuenta para la elaboración del anteproyecto de presupuesto y las fechas límite en las que se debe presentar cada uno de las etapas del anteproyecto de presupuesto.

**4.8 MODIFICACIONES AL PRESUPUESTO:** Son variaciones al mismo que pueden cambiar su valor total aumentándolo o disminuyéndolo, dejando el valor igual o buscando cambios entre componentes.

**4.9 ÓRDEN DE PAGO:** Documento que se expide para que se inicie el trámite de pago, después de haberse recibido a satisfacción un bien o servicio o para que algún funcionario reciba un desembolso necesario para el desarrollo de alguna actividad.

**4.10 ORDENADOR DEL GASTO:** persona que tiene la facultad de administrar y manejar los recursos.

**4.11 PLAN ANUAL DE CAJA:** Es un elemento integral del sistema presupuestal, que tiene por objeto determinar los programas, subprogramas y proyectos de inversión a ejecutar durante la vigencia fiscal. Debe ser programado con todos los recursos que van a ser destinados a inversión y debe precisar cada una de las fuentes de financiación del plan.

**4.12 PLAN ÚNICO DE CUENTAS (PUC):** Se refiere a la estandarización de cuentas contables de empresas de similar estructura. Para el caso de la empresa de servicios públicos se utilizará el PUC, expedido por la contaduría general de la nación para este tipo de entidades.

**4.13 PRESUPUESTO:** Documento que integra la información de los ingresos y egresos proyectados de todos los donantes, programas o instalaciones dentro de la misma institución. En todos los presupuestos se clasifican los gastos a efectuar, por categoría de actividad; gran parte de ellos también especifican los ingresos que esperan para cubrir estos gastos. Un presupuesto puede ser diseñado para una actividad individual, por ejemplo, un taller de capacitación, o para un programa completo u organización. El presupuesto de un



programa u organización, deberá basarse en los presupuestos operativos de todos sus centros

**4.14 REGISTRO PRESUPUESTAL (RP):** 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.

**4.15 RESERVA PRESUPUESTAL:** Corresponde a partidas o valores que quedaron pendientes de pago en la(s) vigencia(s) anterior(es) y que al final del período se constituyeron como reservas presupuéstales para cancelarlas en el momento que se reciba la cuenta por pagar y que se elabore y registre la respectiva orden de pago.

## 5. CONTENIDO

Para efectos de garantizar la adecuada utilización y manejo de los recursos del presupuesto, la ley ha dispuesto las siguientes formas de control sobre el presupuesto de la empresa.

- **Control Político:** Efectuado por el concejo.
- **Control fiscal y de Gestión:** Ejercido por la contraloría municipal o departamental.
- **Control interno:** Establecido en las oficinas de control interno.
- **Control Judicial (Civil, Penal, etc.)**
- **Control disciplinario:** En los términos de la Ley 734 de 2002, ejercido por la Personería Municipal y la Procuraduría General de la Nación.
- **Seguimiento y evaluación del nivel Nacional:** Conforme al artículo 79 de la Ley 617 de 2001, al Departamento Nacional de Planeación le corresponde contribuir al control social de la gestión pública, mediante la publicación en medios de amplia circulación nacional, por lo menos una vez al año, de los resultados de la evaluación de la gestión de todas las entidades territoriales, incluidos sus organismos de control, según la metodología que se establezca para tal efecto.
- **Control ciudadano:** Se realiza a través de las veedurías ciudadanas y/o comité de desarrollo y control social.

Nro.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<b>Solicitar informes sobre la ejecución presupuestal:</b> El Organismo de control Solicita informes sobre la ejecución presupuestal a la ESP Guatapé La ciudadanía, el comité de desarrollo y control social, etc., pueden establecer denuncias acerca de la ejecución del presupuesto de la ESP, como también solicitar informes sobre la ejecución del mismo.	Ente territorial u Organismo de control	Informe ejecución presupuestal
2	<b>Generar informe Trimestral de ejecución presupuestal:</b> la Auxiliar administrativa mensualmente genera un informe de ejecución presupuestal de la ESP	Auxiliar administrativa	informe
3	<b>Enviar información solicitada a los organismos de control:</b> La Gerente envía información solicitada a los organismos de Control.	Gerente	informe
4	<b>Evaluar gestión y uso de los recursos:</b> Los Organismos de control, deben evaluar la gestión y el uso de los recursos, para observar aspectos como eficiencia, eficacia e impacto, revisando, el nivel de avance de la descentralización, los desarrollos sectoriales, el cumplimiento de la políticas determinadas por cada entidad territorial y el adecuado uso de los recursos, si existen irregularidades el procedimiento continua.	Organismos de control	NA
5	<b>Informar irregularidad a los organismos de control:</b> La Empresa, si observa alguna presunta irregularidad, es menester informarlo a los organismos de control.	E.S.P.	NA
6	<b>Investigar y determinar si efectivamente se ha contrariado la ley:</b> Los Organismos de control, son los	Organismos de control	NA

Nro.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	que tienen las herramientas jurídicas para investigar y determinar si efectivamente se ha contrariado la ley si existe alguna anomalía se procede con la actividad siguiente de lo contrario el procedimiento finaliza.		
<b>7</b>	<b>Tomar medidas legales respectivas:</b> Si se ha contrariado la ley, los organismos de control toman las medidas legales respectivas.	Organismo de control	NA
<b>8</b>	<b>Tomar decisiones para reorientar gestión y uso de los recursos:</b> El Gerente toma decisiones o acciones correctivas ya sea para dar cumplimiento a la ley o para reorientar la gestión y uso de los recursos de manera eficiente y eficaz.	Gerente	NA

**6. CONTROL DE CAMBIOS:**

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	DESCRIPCIÓN
1	01/08/2010		Se Ajustó Logo
2	02/06/2017	5,6,7,8,	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se Actualiza la descripción de actividades</li> <li>• Se actualiza Formatos</li> <li>• Se eliminan ítem Referencia, ya que los documentos son referenciados en Listado de documentos externos</li> <li>• Se elimina campo</li> </ul>

			registros, ya que se crea listado maestro de registros
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Se ajusta cuadro control de cambios de manera que facilite la trazabilidad de los cambios</li> </ul>
4	15/05/2020		<ul style="list-style-type: none"> <li>Se actualizo logo</li> <li>Actualización de formatos a última versión</li> </ul>
4	12/01/2022		<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización pie de página, quien elaboro, reviso, aprobó y la fecha de cambio</li> </ul>

### 3.4.5. PROCEDIMIENTO PROCESOS CONTABLES

#### 1. OBJETIVO

Realizar un registro sistemático de los hechos contables de la ESP Guatapé con el fin de suministrar resultados operacionales reales, permitiendo conocer y demostrar los recursos controlados, las obligaciones pendientes y los cambios que hubieren experimentado tales recursos.

#### 2. ALCANCE

El procedimiento inicia con el suministro de la información de parametrización y procesos contables, contiene la revisión y definición de las cuentas y parámetros, la verificación de los documentos con soportes y la validación de los registros. Finaliza con los registros contabilizados que dan inicio al proceso de cierre.

#### 3. RESPONSABLE:

Es responsabilidad del servidor público que ejerce las funciones de contador en la entidad.

#### 4. CONTENIDO

Nro.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<b>Suministrar información de parametrización y procesos contables:</b> El funcionario designado de contabilidad debe recopilar la información de parametrización, en los casos en que aplique.	Contador	No aplica
2	<b>Ingresar cuentas y parámetros contables:</b> El Funcionario designado de Contabilidad de la ESP Guatapé ingresa las cuentas y parámetros contables definidos que luego van a ser respectivamente contabilizadas, realizando una actualización periódica según los criterios definidos por la Contaduría General de la Nación,	contador	No aplica

Nro.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	normatividad y plan general de contabilidad pública.		
<b>3</b>	<b>Revisar si la información se registra manual o por medio de interfase:</b> El Funcionario designado de Contabilidad verifica si la información contable a registrar en el sistema se debe ingresar manual o por medio de interfase con otros módulos o sistemas de las dependencias.	contador	No aplica
<b>4</b>	<b>Recibir información de las interfaces:</b> El Funcionario designado de Contabilidad recibe los archivos planos de las interfaces de responsabilidad de contabilidad y a través del menú de cargue de interfaces sube la información al sistema. Esta actividad consiste en recibir en el sistema los movimientos del periodo por parte de las dependencias involucradas: Talento Humano (Nómina), Presupuesto, Tesorería, almacén y módulos de facturación.	contador	No aplica
<b>5</b>	<b>Validar registros:</b> El Funcionario designado de Contabilidad verifica la ejecución de los registros contables con base en la información del sistema.	contador	Registros Contables
<b>6</b>	<b>Realizar ajustes:</b> El Funcionario designado de Contabilidad realiza en el sistema los ajustes correspondientes. Verificando debidamente con la fuente del registro con el fin de identificar la razón de la inconsistencia, dicha corrección debe ser ejecutada y enviada por la fuente que generó dicha inconsistencia para que esta no se vuelva a presentar en el futuro, Cuando una partida no se compensa automáticamente, se evalúa si se realiza manualmente la compensación	contador	No aplica

Nro.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	analizando si hay criterios de homogeneidad en las partidas a compensar.		
7	<p><b>Contabilizar:</b> El Funcionario designado de Contabilidad genera la contabilización en el sistema de los movimientos.</p> <p>Al contabilizar las depreciaciones considera como activos depreciables los siguientes: Edificios, plantas, maquinaria y equipo, muebles, enseres y equipo de oficina, equipo comunicación y de computación, equipo de transporte.</p> <p>En la contabilización de las depreciaciones ó amortizaciones incluye diferidos, bienes entregados a terceros, intangibles, obras y mejoras en propiedad ajena, puentes y vías de comunicación.</p> <p>Cuando se ha realizado la contabilización de los registros se da inicio al procedimiento FIN-PR-07 Efectuar cierre contable, los compromisos de pago causados deben ser enviados al procedimiento FIN-PR-02 Ejecutar presupuesto para su cancelación.</p>	Funcionario designado de Contabilidad	No aplica

**5. CONTROL DE CAMBIOS:**

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	DESCRIPCIÓN
1	01/08/2010		Se Ajustó Logo
2	27/05/2017	5,6,7,8,	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se Actualiza la descripción de actividades</li> <li>Se actualiza Formatos</li> </ul>

Elaboró: Wilson Duque  
Asesor MIPG

Revisó: Federico Giraldo Flórez  
Gerente

Aprobó: Federico Giraldo Flórez  
Gerente

Fecha : 20/06/2023

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se eliminan ítem Referencia, ya que los documentos son referenciados en Listado de documentos externos</li> <li>• Se elimina campo registros, ya que se crea listado maestro de registros</li> <li>• Se ajusta cuadro control de cambios de manera que facilite la trazabilidad de los cambios</li> </ul>
4	15/05/2020		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se actualizo logo</li> <li>• Actualización de formatos a última versión</li> </ul>
4	12/01/2022		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización pie de página, quien elaboro, reviso, aprobó y la fecha de cambio</li> </ul>



### 3.4.6. PROCEDIMIENTO CONCILIACIONES

#### 1. OBJETIVO

Identificar las partidas pendientes entre los extractos bancarios y los libros auxiliares de bancos; las cuales deben ser analizadas para conocer su origen y tomar las acciones que sean necesarias para su debido registro en el siguiente periodo de la conciliación bancaria.

#### 2. ALCANCE

Este procedimiento inicia desde el suministro de información a la ESP Guatapé, continúa con la recepción y validación de la información de los registros contables, documentos soporte, sistemas de información y movimientos bancarios en medio físico ó magnético; sigue con la identificación de las partidas en conciliación, para determinar los registros a realizar. Termina con la realización de la conciliación bancaria definitiva.

#### 3. RESPONSABLE:

Es responsabilidad de la Auxiliar Administrativa

#### 4. TERMINOS Y DEFINICIONES

**4.1. BALANCE DE PRUEBA** : Obtener información contable a nivel de cuenta sin haber realizado los cierres correspondientes.

**4.2. CIERRE MENSUAL:** Corte de documentos de información contable por finalización de un mes.

**4.3. CONCILIACIÓN BANCARIA:** Proceso Sistemático de comparación entre los ajustes contable de una cuenta corriente realizada por el banco y la cuenta de bancos correspondientes en la contabilidad de una empresa, con una explicación de las diferencias encontradas.

**4.4. LIBRO DE BANCOS:** Reporte de los registros diarios de entradas y salidas en la cuenta auxiliar de bancos. Se debe registrar indicando fecha, número de documento, beneficiario y valor.

**4.5. EXTRACTO BANCARIO:** Reporte emitido por la entidad bancaria mediante el cual se visualizan los movimientos débitos y créditos en un período determinado (Generalmente mensual) de una cuenta determinada.

**5. CONTENIDO**

Nro.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<b>Suministrar Información de conciliaciones:</b> La auxiliar administrativa recopila y suministra la información de conciliaciones.	auxiliar administrativa	No aplica
2	<b>Recopilar información de registros contables, documentos soporte, sistemas de información y movimientos bancarios:</b> la auxiliar administrativa recopila la información de los registros contables. Imprime el libro auxiliar de bancos por cuenta bancaria.	auxiliar administrativa	Libro de bancos
3	<b>Recibir estado de cuenta:</b> La auxiliar administrativa recibe los extractos bancarios en formato de cada uno de los bancos.	Auxiliar administrativa	Extracto bancario
4	<b>Verificar e identificar la información de los extractos bancarios reconociendo el concepto de los movimientos:</b> la auxiliar administrativa compara los extractos bancarios con la información registrada en cada uno de los libros respectivos, identificando los ingresos ó egresos generados durante el período evaluado.	Auxiliar administrativa	Libro de bancos
5	<b>Generar el reporte de partidas pendientes por conciliar:</b> la auxiliar administrativa genera por medio del sistema el reporte de partidas pendientes por conciliar. Las partidas conciliatorias obedecen a los siguientes hechos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Valores que aparecen en el extracto y no tienen registro en el Libro de</li> </ul>	Auxiliar administrativa	No aplica

Nro.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p>Bancos de la ESP.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Valores que no coinciden lo registrado en el libro de bancos contra lo registrado en el extracto.</li> <li>• Notas debito o crédito que no tienen soporte en la ESP y por tanto no se ha generado su contabilización.</li> <li>• Asientos por mayor o menor valor registrado o girado.</li> </ul> <p>De este modo se realiza el análisis, si existen partidas en el extracto que no están en el libro de bancos se ejecuta la actividad 7 de lo contrario se ejecuta la actividad 6.</p>		
<b>6</b>	<p><b>Aclarar las partidas registradas en los libros que no aparecen en los extractos:</b> La Auxiliar administrativa revisa las cuentas y verifica las transacciones en los libros para identificar su adecuado registro. Luego se realiza la actividad 8.</p>	Auxiliar administrativa	No aplica
<b>7</b>	<p><b>Solicitar a Entidades Financieras Notas Débito y Crédito:</b> La Auxiliar administrativa solicita información, por partidas pendientes de conciliar que aparecen en el movimiento del banco, para su respectiva aclaración.</p>	Auxiliar administrativa	No aplica
<b>8</b>	<p><b>Verificar con los soportes:</b> La Auxiliar administrativa una vez identificadas las partidas a modificar, verifica con los soportes que las Entidades Financieras han remitido para aclarar las partidas pendientes de conciliar, como son las notas débito o crédito.</p>	contador	No aplica
<b>9</b>	<p><b>Registrar los ajustes correspondientes en el sistema:</b> La Auxiliar administrativa realiza los ajustes en el Software Integrado. De las respectivas conciliaciones realizadas en el periodo inmediatamente anterior.</p>	Auxiliar administrativa	No aplica

**6. CONTROL DE CAMBIOS**

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	DESCRIPCIÓN
1	01/08/2010		Se Ajustó Logo
2	27/05/2017	5,6,7,8,	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se Actualiza la descripción de actividades</li> <li>• Se actualiza Formatos</li> <li>• Se eliminan ítem Referencia , ya que los documentos son referenciados en Listado de documentos externos</li> <li>• Se elimina campo registros, ya que se crea listado maestro de registros</li> <li>• Se ajusta cuadro control de cambios de manera que facilite la trazabilidad de los cambios</li> </ul>
4	15/05/2020		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se actualizo logo</li> <li>• Actualización de formatos a última versión</li> </ul>
4	12/01/2022		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización pie de página, quien elaboro, reviso, aprobó y la fecha de cambio</li> </ul>

### 3.4.7. PROCEDIMIENTO EFECTUAR CIERRE CONTABLE

#### 1. OBJETIVO

Coordinar la ejecución de los cierres de auxiliares y realizar el cierre contable mensual y anual de acuerdo con las políticas establecidas para su realización, a fin de generar, aprobar y presentar los Estados Financieros de la ESP Guatapé y los reportes de ley correspondientes a los entes de control y comunidad en general. Se efectuarán 3 cierres trimestrales al año y un cierre anual que se realiza con corte a 31 de diciembre.

#### 2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la verificación de cierre con los otros módulos del sistema de la ESP Guatapé (tesorería, presupuesto, compras, activos fijos, rentas), contiene la generación de balance de prueba, análisis y ajustes, cuando se requiera, de cuentas y finaliza con el cierre del periodo contable por parte de Contabilidad, dando inicio al procedimiento FIN-PR-08 Generar informes y estados financieros.

#### 3. RESPONSABLE:

Es responsabilidad del contador.

#### 4. TERMINOS Y DEFINICIONES

**4.1. BALANCE DE PRUEBA** : Obtener información contable a nivel de cuenta sin haber realizado los cierres correspondientes.

**4.2. BALANCE GENERAL:** "Informe que presenta en forma clasificada, resumida y consistente, la situación financiera, económica y social de un ente público, expresada en unidades monetarias, a una fecha determinada y revela la totalidad de sus bienes, derechos, obligaciones y la situación del patrimonio. En su elaboración los elementos de activo y pasivo deben clasificarse en corriente y no corriente.

Denominado también ""Estado de situación financiera""; es un documento que muestra el valor y naturaleza de los recursos económicos de una empresa, así como los intereses conexos de los acreedores y la participación de los dueños en una fecha determinada."

**4.3. CIERRE ANUAL:** Corte de documentos de información contable por finalización de una vigencia fiscal. A diferencia del cierre mensual, en este se efectúa la cancelación de las cuentas de resultado y de presupuesto.

**4.4. CIERRE MENSUAL:** Corte de documentos de información contable por finalización de un mes.

**4.5. CONTABILIDAD:** Es un sistema de información basado en el registro, clasificación, medición y resumen de cifras significativas que, expresadas básicamente en términos monetarios, muestra el estado de las operaciones y transacciones realizadas por un ente económico contable

**4.6. CUENTAS:** Es el registro formal de una clase particular de transacción expresada en dinero u otra unidad de medida. También se puede definir como el elemento del sistema de información contable utilizado para registrar de forma sistemática y homogénea las operaciones.

Las cuentas tienen diferentes clasificaciones, y estas a su vez se sub-clasifican en otras.

Las cuentas se clasifican en Reales y Nominales.

Las cuentas Reales se dividen a su vez en Activo, Pasivo y Capital.

**4.7. LIBROS DE CONTABILIDAD:** Documentos en donde los entes públicos realizan los registros de sus operaciones, los cuales forman parte integral de la contabilidad pública, y podrán ser diligenciados, ya sea en forma manual o sistematizada. Forma de llevar los libros. En los libros de contabilidad debe anotarse el número y la fecha de los comprobantes de contabilidad que sirven de respaldo. En ellos no está permitido alterar el orden o la fecha de los registros contables a que se refieren las operaciones, dejar espacios en blanco, borrar, tachar, mutilar, arrancar las hojas o cambiar el orden de las mismas, hacer interlineaciones, raspaduras o correcciones. Los errores de transcripción deben corregirse mediante una anotación al pie de la página respectiva, o por cualquier otro mecanismo que permita evidenciar su corrección. La anulación de un folio debe hacerse sobre el mismo, indicando la causa, fecha de la anulación, nombre y firma del funcionario responsable. Formalidades de los libros de contabilidad. Los libros de contabilidad deben llevarse en idioma español, diligenciarse y conservarse de forma que garanticen la autenticidad e integridad de la información contable pública. Contendrán el registro actualizado de los hechos o actividades que por su naturaleza afecten la situación financiera, económica, y social del ente público, convirtiéndose en la fuente de información básica para la elaboración de los estados contables e informes complementarios. El registro contable de las operaciones se efectuará, con sus débitos y créditos, en el orden cronológico en que se presenten, en forma individual o por resúmenes mensuales. Los libros auxiliares permiten el conocimiento de las transacciones individuales. Para el registro de las operaciones, el ente público puede organizar los libros principales con hojas removibles o tarjetas. Cuando se registren las operaciones a través del procesamiento electrónico de datos, deben grabarse copias de respaldo en medios magnéticos, y archivarlas de manera que garanticen su conservación. Aquellos que hayan iniciado el registro contable de sus operaciones en libros de contabilidad, procederán al registro de los libros principales, de acuerdo con lo previsto en la normatividad vigente.

**4.8. PERÍODO CONTABLE:** Corresponde al tiempo máximo que regularmente el ente público debe medir los resultados de sus operaciones financieras, económicas y sociales, de ejecución presupuestal, y el cumplimiento de las metas de su programación de actividades, efectuando los ajustes y el cierre.

**4.9. REGISTRO CONTABLE:** Asiento o anotación contable que debe ser realizada para reconocer una transacción contable o un hecho económico que afecte al ente público y atiende las normas generales de causación y prudencia. Esta puede ser en el débito o en el crédito, cumpliendo el principio de partida doble.

**5. CONTENIDO**

Nro.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<b>Verificar cierre otros módulos del sistema:</b> El contador una vez establecidas las fechas de cierre contable y realizado el procedimiento FIN-PR-05 Realizar procesos contables, efectuará 3 cierres trimestrales y un cierre anual que se realiza con corte a 31 de diciembre. Estos cierres se realizan previa confirmación del cierre de auxiliares por las dependencias teniendo en cuenta el orden y los requerimientos establecidos por el sistema. El contador debe verificar que los otros módulos de la ESP se encuentren cerrados (Tesorería, Presupuesto, almacén,). Si quedan módulos pendientes de cierre a las fechas del cierre contable, se sigue a la Actividad 2, de lo contrario pasa a la Actividad 3.	contador	No aplica
2	<b>Solicitar cierre de módulos:</b> El contador teniendo en cuenta la programación de cierre de módulos.	contador	No aplica
3	<b>Generar Balance de prueba:</b> El contador genera en el sistema el Balance de prueba teniendo en cuenta las fechas establecidas y el cierre de todos los módulos.	contador	Balance de Prueba

Nro.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
4	<b>Analizar cuentas:</b> El contador revisa el balance de prueba y realiza el análisis de las cuentas respectivas, verificando que los saldos reportados en los libros principales son razonables. Cuando las cuentas no se encuentren conciliadas sigue a la Actividad 5, de lo contrario pasa a la Actividad 9.	contador	No aplica
5	<b>Generar informe de movimiento de cuentas:</b> El Funcionario designado de contabilidad realiza seguimiento a las diferentes dependencias para constatar que las actividades de cierre ya fueron realizadas y procede a generar el informe de movimiento de cuentas.	contador	No aplica
6	<b>Determinar la necesidad de ajuste:</b> El Funcionario designado de Contabilidad analiza las situaciones presentadas y determina la necesidad de realizar ajustes, en caso positivo se sigue a la Actividad 7, de lo contrario se pasa a la Actividad 9.	contador	No aplica
7	<b>Evaluar el ajuste:</b> El contador, si encuentra situaciones que requieran ajustes, informa para que se realicen los respectivos registros.	contador	No aplica
8	<b>Realizar ajustes de cierre:</b> El contador con base en las inconsistencias de los Estados Financieros preliminares, realiza la reclasificación o ajustes sobre el periodo vigente que se deben efectuar. Para ello se deben realizar los registros correspondientes.	contador	No aplica
9	<b>Cerrar el período contable:</b> El contador, una vez realizados los ajustes a que haya lugar en los diferentes módulos, incluyendo el contable, realiza en el sistema el cierre del período contable, lo cual constituye el insumo para los procedimientos FIN-PR-06 Realizar conciliaciones y FIN-PR-08	contador	No aplica

Elaboró: Wilson Duque  
Asesor MIPG

Revisó: Federico Giraldo Flórez  
Gerente

Aprobó: Federico Giraldo Flórez  
Gerente

Fecha : 20/06/2023



Nro.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	Generar Informes y Estados Financieros enviando los saldos de cierre y la información de cierre contable respectivamente.		

**6. CONTROL DE CAMBIOS:**

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	DESCRIPCIÓN
1	01/08/2010		Se Ajustó Logo
2	02/06/2017	5,6,7,8,	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se Actualiza la descripción de actividades</li> <li>• Se actualiza Formatos</li> <li>• Se eliminan ítem Referencia, ya que los documentos son referenciados en Listado de documentos externos</li> <li>• Se elimina campo registros, ya que se crea listado maestro de registros</li> <li>• Se ajusta cuadro control de cambios de manera que facilite la trazabilidad de los cambios</li> </ul>
4	15/05/2020		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se actualizo logo</li> <li>• Actualización de formatos a última versión</li> </ul>
4	12/01/2022		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización pie de página, quien elaboro, reviso, aprobó y la fecha de cambio</li> </ul>

### 3.4.8. PROCEDIMIENTO GENERAR INFORMES Y ESTADOS FINANCIEROS

#### 1. OBJETIVO

Generar estados contables y de actividad financiera, económica y social de forma oportuna, consistente, relevante, comprensible, verificable y razonable de las operaciones financieras de la ESP de acuerdo con la normatividad vigente.

#### 2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la generación de estados financieros, reportes, indicadores financieros y del proceso con base en la información del procedimiento, Efectuar Cierre Contable; considera todos los informes contables requeridos por la Ley. De igual forma incluye las respuestas a todos los requerimientos hechos por los entes de control y vigilancia y los estados financieros básicos (balance contable, estado de actividad financiera, económica y social, estado de cambios en el patrimonio y estado de flujos de efectivo). El procedimiento finaliza con la revisión y análisis de los estados financieros, reportes, indicadores financieros, verificando así el cumplimiento de las metas, lo que con lleva a remitir la información a los procedimientos MEJ-PR-05 Acciones Correctivas ó MEJ-PR-06 Acciones preventivas.

#### 3. RESPONSABLE:

Es responsabilidad del contador

#### 4. TERMINOS Y DEFINICIONES

**4.1. BALANCE DE PRUEBA** : Obtener información contable a nivel de cuenta sin haber realizado los cierres correspondientes.

**4.2. BALANCE GENERAL:** "Informe que presenta en forma clasificada, resumida y consistente, la situación financiera, económica y social de un ente público, expresada en unidades monetarias, a una fecha determinada y revela la totalidad de sus bienes, derechos, obligaciones y la situación del patrimonio. En su elaboración los elementos de activo y pasivo deben clasificarse en corriente y no corriente.

Denominado también ""Estado de situación financiera""; es un documento que muestra el valor y naturaleza de los recursos económicos de una empresa, así como los intereses conexos de los acreedores y la participación de los dueños en una fecha determinada."

**4.3. CIERRE ANUAL:** Corte de documentos de información contable por finalización de una vigencia fiscal. A diferencia del cierre mensual, en este se efectúa la cancelación de las cuentas de resultado y de presupuesto.

**4.4. CIERRE MENSUAL:** Corte de documentos de información contable por finalización de un mes.

**4.5. CONTABILIDAD:** Es un sistema de información basado en el registro, clasificación, medición y resumen de cifras significativas que, expresadas básicamente en términos monetarios, muestra el estado de las operaciones y transacciones realizadas por un ente económico contable

**4.6. PERÍODO CONTABLE:** Corresponde al tiempo máximo que regularmente el ente público debe medir los resultados de sus operaciones financieras, económicas y sociales, de ejecución presupuestal, y el cumplimiento de las metas de su programación de actividades, efectuando los ajustes y el cierre.

**4.7. REGISTRO CONTABLE:** Asiento o anotación contable que debe ser realizada para reconocer una transacción contable o un hecho económico que afecte al ente público y atiende las normas generales de causación y prudencia. Esta puede ser en el débito o en el crédito, cumpliendo el principio de partida doble.

**5. CONTENIDO**

Nro.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<b>Generar estados financieros, reportes, indicadores financieros y del proceso:</b> El contador genera en el sistema a partir del procedimiento FIN-PR-07: Efectuar Cierre Contable la información de estados financieros e indicadores. Su propósito es producir los estados básicos financieros del sistema y los informes requeridos por Ley, al cierre del periodo, de acuerdo con los lineamientos dados por la Contaduría General de la Nación. Después de generados los reportes, el Funcionario designado de Contabilidad entrega al Funcionario designado de la ESP para revisión. Los reportes y	Contador	No Aplica

Elaboró: Wilson Duque Asesor MIPG	Revisó: Federico Giraldo Flórez Gerente	Aprobó: Federico Giraldo Flórez Gerente	Fecha : 20/06/2023
--------------------------------------	--	--	--------------------

Nro.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p>estados financieros se generan consolidados de toda la ESP</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Balance General - Trimestral.</li> <li>• Estado de actividad financiera, económica y social - Trimestral.</li> <li>• Informe para Contaduría General de la Nación - Trimestral.</li> <li>• Otros reportes solicitados por los entes de control</li> </ul>		
2	<p><b>Revisar y analizar Estados Financieros, reportes, indicadores financieros y del proceso:</b> El contador debe revisar los reportes, los estados financieros generados y los indicadores, verificando que corresponda al periodo en cuestión, que las cuentas globales se encuentren clasificadas correctamente, y que los valores registrados de cada grupo de cuentas correspondan a las salidas generadas por los sistemas de información o por la consolidación de los asientos contables generados en el procedimiento FIN-PR-07 Efectuar Cierre Contable. Si la información es correcta sigue a la Actividad 3, de lo contrario se reinicia el proceso y se devuelve a la Actividad 1.</p>	Contador	Estados Financieros
3	<p><b>Enviar a los interesados:</b> El Contador, envía los informes a través de los medios electrónicos autorizados para tal fin, a los Entes de Control y vigilancia y a las demás instancias que lo estén requiriendo.</p>	Contador	No aplica
4	<p><b>Revisar y analizar estados financieros, reportes, indicadores financieros y del proceso:</b> El Gerente, revisa y analiza los estados financieros, reportes, indicadores financieros y del proceso que contemplen la información de los recursos ordinarios asignados</p>	Gerente	No aplica

Nro.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	con el fin de facilitar y soportar decisiones de calidad, que sean acertadas y que ofrezcan el mínimo riesgo, las cuales son útiles en la planeación y estrategias financieras a seguir.		

**6. CONTROL DE CAMBIOS:**

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	DESCRIPCIÓN
1	01/08/2010		Se Ajustó Logo
2	27/05/2017	5,6,7,8,	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se Actualiza la descripción de actividades</li> <li>• Se actualiza Formatos</li> <li>• Se eliminan ítem Referencia, ya que los documentos son referenciados en Listado de documentos externos</li> <li>• Se elimina campo registros, ya que se crea listado maestro de registros</li> <li>• Se ajusta cuadro control de cambios de manera que facilite la trazabilidad de los cambios</li> </ul>
4	15/05/2020		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se actualizo logo</li> <li>• Actualización de formatos a última versión</li> </ul>
4	12/01/2022		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización pie de página, quien elaboro, reviso, aprobó y la fecha de cambio</li> </ul>

### 3.5. PROCESO GESTIÓN JURIDICA

#### 3.5.1. PROCEDIMIENTO COBRO COACTIVO

##### 1. OBJETIVO

Garantizar en la Empresa de Servicios Públicos de Guatapé E.S.P. el mejoramiento continuo de la gestión frente al recaudo de los recursos provenientes de la prestación de los servicios a cargo, en aras de redistribuirlos a través de los mismos servicios fortaleciendo los fines esenciales del Estado consagrados en la Carta Política.

##### 2. ALCANCE

Inicia con la identificación de los usuarios morosos y termina con la liquidación de las deudas.

##### 3. RESPONSABLE:

Es responsable de velar por la aplicación de este procedimiento es el Gerente y el Asesor Jurídico.

##### 4. TERMINOS Y DEFINICIONES

**DEBIDO COBRAR:** Acto administrativo mediante el cual se determina al usuario moroso, que tiene una obligación pendiente para con la Empresa.

**CITA:** Documento escrito mediante el cual se le hace saber al deudor moroso, que se le requiere a fin de notificarle personalmente un acto administrativo mediante el cual se determina una obligación en su contra y a favor de la Empresa

**NOTIFICACIÓN PERSONAL:** Documento escrito que da cuenta de la presencia del deudor moroso en la sede de la Empresa y que ha recibido una copia del acto mediante el cual se le fija el debido cobrar

**EDICTO:** Documento escrito que se publica por 10 días hábiles en las carteleras de la Empresa, cuando el deudor moroso no hace presencia luego de haber sido citado para la notificación personal.

**ACUERDO DE PAGO:** Documento escrito que contiene un acuerdo entre el deudor moroso y la Empresa, mediante el cual aquél se compromete a cancelar la deuda dentro de un lapso de tiempo determinado.

**MANDAMIENTO DE PAGO:** Acto administrativo que perfecciona el proceso y constituye el título ejecutivo que servirá como base para la ejecución pretendida por la Empresa.

**RESOLUCIÓN DE EMBARGO:** Acto administrativo mediante el cual se ordena sacar del comercio, algún bien o bienes del deudor moroso que se niega a pagar la obligación o a suscribir acuerdo de pago con la Empresa.

**REMATE DE BIENES:** Documento en el que se da cuenta de la diligencia de remate de bienes del deudor moroso.

**LIQUIDACIÓN DE LAS OBLIGACIONES:** Acto Administrativo mediante el cual se determina de manera clara y expresa el monto de las obligaciones a cobrarse una vez concluido el proceso de ejecución.

**5. CONTENIDO**

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<p><b>Recibir listado de morosos:</b> Se recibe el informe de los morosos que tienen dos cuentas vencidas.</p> <p>Se deja constancia de la fecha exacta de recibido del informe.</p> <p>Luego se procede a depurar la cartera, verificando en el sistema de información que la deuda informada sea cierta</p> <p>Se elabora la carátula del expediente.</p>	Gerente y/o Asesor Jurídico	CARATULA
2	<p><b>Elaborar minutas y actos administrativos:</b> Para cada moroso se elabora: Una resolución, cita, notificación y edicto, determinando el monto de la deuda y los conceptos fuente de la misma.</p>	Gerente y/o Asesor Jurídico	GCO-FR- 26-27-28-29-32 Formatos (minutas)
3	<p><b>Citar al deudor moroso:</b> Se envía cita al domicilio del deudor, indicándole que se debe presentar en la sede de la Empresa a</p>	Auxiliar Administrativo	GCO-FR-27 Cita única

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	fin de notificarle un acto administrativo.		
4	<b>Notificación personal:</b> Si el deudor se presenta o se hace representar a través de apoderado, se le notifica personalmente el acto administrativo por el cual se le fija el debido cobrar.	Auxiliar Administrativo	GCO-FR-28Notificación
5	<b>Edicto:</b> Si el deudor no se presenta luego de haber recibido la cita, se le fija el edicto por un término de diez días hábiles, en las carteleras de la Empresa.	Auxiliar Administrativo	GCO-FR-29 Edicto
6	<b>Recepción de Recursos:</b> Si el suscriptor deudor moroso interpone recursos contra el acto que le fijó el debido cobrar, la Gerencia admite el mismo si este es presentado en legal forma y adelanta el trámite para su respuesta. Si no cumple los requisitos, lo rechazará de plano.	Gerente y/o Asesor Jurídico	
7	<b>Mandamiento de pago:</b> Una vez en firme el acto mediante el cual se fijó el debido cobrar, se expide mandamiento de pago según formato GCO-FR-30 y se le conceden diez días al moroso para pagar la obligación o para proponer excepciones de existir las mismas. El deudor es citado mediante formato GCO-FR-31, y si se hace presente, se le notifica personalmente el mandamiento de pago en formato GCO-FR-32.  Si no prosperan las excepciones interpuestas y no se obtiene el pago de las cuentas pendientes, se continuará con el proceso de ejecución.	Gerente y/o Asesor Jurídico	GCO FR-30 Auto Mandamiento de pago.  GCO-FR-31 cita Mandamiento de pago.  GCO-FR-32. Notificación mandamiento de pago
8	<b>Resolución de embargo de bienes:</b> Una vez en firme el mandamiento de pago, se libraré acto administrativo según el GCO-FR-33. en el que se determina sacar del comercio algún (os) bien (es) del deudor, a fin de garantizar el éxito del proceso coactivo.	Gerente y/o Asesor Jurídico	GCO-FR-33 Resolución embargo de bienes
9	<b>Remate de bienes:</b> Si con el embargo de	Gerente y/o	GCO-FR-34



Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	bienes del moroso, no se logra el pago de la obligación pendiente, se procede al remate de bienes, conforme a lo dispuesto en la materia por el Código de procedimiento civil.	Asesor Jurídico	Resolución de remate de bienes
10	<b>Liquidación de las obligaciones:</b> Luego del remate, la gerencia procede a liquidar las obligaciones a su favor, a pagarse con los productos del remate y a ordenar la devolución de los remantes (de existir) al deudor.	Gerente y/o encargado del Co	GCO-FR-35 Resolución de liquidación de las obligaciones

**6. CONTROL DE CAMBIOS:**

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	DESCRIPCIÓN
1	01/08/2010		Se Ajustó Logo
2	07/07/2017	5,6,7,8,	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En proceso</li> <li>• Se Actualiza la descripción de actividades</li> <li>• Se actualiza Formatos</li> <li>• Se eliminan ítem Referencia, ya que los documentos son referenciados en Listado de documentos externos</li> <li>• Se elimina campo registros, ya que se crea listado maestro de registros</li> <li>• Se ajusta cuadro control de cambios de manera que facilite la trazabilidad de los cambios</li> </ul>
4	15/05/2020		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se actualizo logo</li> <li>• Actualización de formatos a última versión</li> </ul>
4	12/01/2022		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización pie de página, quien elaboro, reviso, aprobó y la fecha de cambio</li> </ul>

## 4. PROCESOS DE EVALUACIÓN

### 4.1. PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

#### 4.1.1. PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS

##### 1. OBJETIVO

Determinar las pautas necesarias para describir la metodología de las auditorías Internas con el fin de asegurar la objetividad, imparcialidad, eficacia, eficiencia y efectividad en las mismas, en la ESP GUATAPE

##### 2. ALCANCE

Inicia con la programación y aprobación de las auditorias hasta la definición del plan de mejoramiento con base en los hallazgos de la auditoria y la evaluación de los auditores.

##### 3. RESPONSABLE

El responsable de la adecuada ejecución de las auditorias es el Asesor de Control Interno

##### 4. TERMINOS Y DEFINICIONES

**AUDITOR:** Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoria.

**AUDITORIA (NTC ISO 19011:2002):** proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoria y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoria

**Nota-1:** las auditorías internas, denominadas en algunos casos como auditorias de primera parte, se realizan por, o en nombre de la misma organización, para la revisión por la dirección y con otros fines internos, y pueden constituir la base para una auto declaración de conformidad de una organización, en muchos casos, particularmente en organizaciones pequeñas, la independencia puede demostrarse al estar libre el auditor de responsabilidades en la actividad que audita.

**Nota-2:** Las Auditorías externas incluyen lo que denomina generalmente auditorias de segunda y tercera parte. Las auditorias de segunda parte se llevan a cabo por partes que tienen un interés en la organización, tal como los clientes, o por otras personas en su

nombre. Las auditorias de tercera parte se llevan a cabo por organizaciones auditoras independientes y externas, tales como aquellas que proporcionan el registro o la certificación de conformidad de acuerdo con los requisitos de las normas a auditar.

**Nota-3:** Cuando se auditan Juntos un Sistema de Gestión de la Calidad y Un Sistema de Gestión Ambiental, se denominará auditoria combinada.

**Nota-4:** cuando dos o más organizaciones cooperan para auditar a un único auditado se denomina auditoria conjunta.

**COMPETENCIAS:** Atributos personales y aptitud demostrada para aplicar conocimientos y habilidades Nota: las competencias para seleccionar los Auditores Internos de la ESP Guatapé son definidas en el formato EVI-FR-02 Criterios para Seleccionar Auditores Internos.

**CRITERIOS DE AUDITORIA:** Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos.

**Nota:** los criterios de auditoria se utilizan como una referencia frente a la cual se compara la evidencia de la auditoria.

**EVIDENCIA DE LA AUDITORIA:** Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de Auditoria y son verificables

**Nota:** la evidencia puede ser cualitativa o cuantitativa.

**HALLAZGOS DE LA AUDITORIA:** Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoria recopilada frente a los criterios de auditoria

**PLAN DE AUDITORIAS:** Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoria

**PROGRAMA DE AUDITORIAS:** Conjunto de una o más auditorias planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigido hacia un propósito específico.

**Nota:** Un programa de auditorías incluye todas las actividades necesarias para planificar, organizar y llevar a cabo las auditorias

**5. CONTENIDO**

Nro	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<p><b>Programar y Aprobar las Auditorias:</b> La gerente, elabora el programa anual de auditorías internas de control interno, previa identificación de la necesidad se elabora el programa de auditorías Internas de Calidad. Los programas de Auditorias se elaboran de acuerdo con el EVI-FR-01 Programa de Auditorías Internas, lo presenta para su aprobación ante el comité coordinador de control interno o el comité de SGI según sea el caso. Cada uno de los responsables de las áreas mencionadas, según su responsabilidad, designa un coordinador de auditorías. Para cada auditoria programada igualmente asigna el auditor líder teniendo en cuenta lo establecido en el EVI-FR-02 Criterios para seleccionar Auditores internos.</p>	Asesor de Control Interno	EVI-FR-01 Programa de Auditorias Internas
2	<p><b>Nota:</b> La dependencia de control interno, en cumplimiento del numeral 2 de la circular 06 de 2005, emanada del DAFP, selecciona los auditores para cada una de las auditorias teniendo en cuenta el nivel de educación, formación, habilidades y experiencia establecido en el EVI-FR-02 Criterios para seleccionar Auditores Internos y los conocimientos específicos requeridos de acuerdo al alcance y criterios de la auditoria. Los registros de educación, formación, habilidades y experiencia del auditor, deben estar archivados en su hoja de vida, la cual reposa en el área de recurso humano de la entidad.</p>	gerente	Oficio de designación de auditores internos de calidad
3	<p><b>Comunicar a los auditores:</b> el Asesor de control interno comunica a los auditores seleccionados, a través de</p>	Asesor de Control Interno	Oficio

Nro	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	oficio, la responsabilidad asignada.		
4	<b>Comunicar la auditoria:</b> el Asesor de control interno, comunica a través de un oficio a los líderes de los procesos la auditoria especifica que le corresponde, contenida en el programa de auditorías y los auditores responsables de la misma para cada proceso u organismo	Asesor de Control Interno	Oficio
5	<b>Planear la auditoria:</b> el Auditor Líder y los auditores acompañantes elaboran el Plan para la Auditoria del Proceso asignado, a partir del Programa establecido definiendo claramente el objetivo de la auditoria, alcance, criterios, y demás variables establecidas en el formato EVI-FR-03 Plan de Auditoria.  El auditor líder debe concertar este Plan de Auditoria con los líderes de los procesos y lo comunica al equipo de auditores para su ejecución.	Auditor Líder	EVI-FR-03 Plan de Auditoria. Oficios
6	<b>Efectuar la revisión documental:</b> El equipo de auditores revisa los documentos pertinentes relacionados con el alcance y los criterios de la auditoria, incluyendo la normatividad vigente aplicable. Con base en lo anterior elabora las listas de verificación de forma tal que les permita cumplir con los objetivos y el alcance definidos en el plan de auditoria, según formato EVI-FR-04 Lista de Verificación.	Auditor líder y auditores internos	EVI-FR-04 Lista de Verificación

Nro	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
7	<p><b>Realizar la reunión de apertura:</b> El Auditor líder coordina la reunión de apertura y presenta el equipo de auditores, sus funciones y el plan de auditorías, dejando constancia escrita en el acta de la reunión y la lista de los asistentes a la reunión, según el EVI-FR-05 Acta de reunión de auditorías.</p> <p>Nota: solo el auditor líder está autorizado para realizar modificaciones al Plan de Auditoria, previa concertación con la Alta Dirección del proceso a auditar</p>	Auditor líder	EVI-FR-05 Acta de reunión de auditorias
8	<p><b>Ejecutar la Entrevista:</b> el equipo de auditores internos soportados en las listas de verificación, obtienen evidencias en el sitio de las actividades relativas al proceso de auditoría a través de la aplicación de la técnica de auditoria</p>	Auditor líder y auditores internos	No Aplica
9	<p><b>Reunión de enlace:</b> en la fecha y hora acordadas, el equipo auditor se reúne para definir y analizar los hallazgos y observaciones encontradas y realizar los ajustes pertinentes.</p>	Auditor líder y auditores internos	No Aplica
10	<p><b>Realizar la reunión de cierre:</b> el auditor líder preside la reunión de cierre a la cual deben asistir: el equipo de auditores y los auditados, presenta los aspectos relevantes, los hallazgos y las conclusiones de la auditoria, concertando sobre las objeciones de los auditados y el tiempo para la presentación del plan de acciones correctivas o plan de mejoramiento y elabora EVI-FR-05 Acta de Reunión de Auditorias y deja constancia escrita de los participantes a la reunión</p> <p>Nota: antes de finalizar la reunión de cierre, el Auditor Líder aplica a los</p>	Auditor Líder	EVI-FR-05 Acta de reunión de auditorias  EVI-FR-07 Evaluación de Auditores Internos por parte de los Auditados

Nro	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	auditados el instrumento de evaluación de auditores contenido en el formato EVI-FR-07 Evaluación de Auditores Internos por parte de los Auditados		
11	<b>Elaborar el informe final:</b> el equipo de auditores registra en forma precisa y clara el resultado de la auditoria en el formato EVI-FR-06 Informe de Auditoria, los suscribe bajo su exclusiva responsabilidad y lo remite al jefe de control interno y/o coordinadora del SGI	Auditor líder y auditores internos	EVI-FR-06 Informe de Auditoria
12	<b>Remitir informe al Líder del proceso auditado:</b> el Asesor de control interno remite mediante oficio copia del informe al líder o responsable del proceso	Asesor de Control Interno	Oficio
13	<b>Definir el Plan de Mejoramiento:</b> con base en los hallazgos de la auditoria, el líder del proceso o del área auditado, dentro del plazo convenido en la reunión de cierre, definen el plan de mejoramiento se tendrá en cuanto a lo establecido en los procedimientos para la toma de acciones correctivas MEJ-PR-05, acciones preventivas MEJ-PR-07 y acciones de mejora MEJ-PR-09	Líder y gestor del proceso	MEJ-FR-05 Registro de Acciones Correctivas MEJ-FR-07 Registro de Acciones Preventivas MEJ-FR-09 Registro de Acciones mejora
14	<b>Efectuar Seguimiento al Plan de Mejoramiento:</b> Una vez recibidos los Planes de Mejoramiento, el auditor líder asigna las responsabilidades para hacerles el respectivo seguimiento, el cual debe verificar el cumplimiento de las acciones propuestas y la eficacia de las mismas. Este seguimiento debe ser registrado en los espacios definidos en	Auditor líder y auditores internos	

Nro	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	el Plan de mejoramiento respectivo con las correspondientes firmas de aprobación		
15	<b>Tabular las encuestas de evaluación:</b> el coordinador de la Auditoria procesa la información contenida en los instrumentos diligenciados según formato EVI-FR-08 Evaluación de Auditores Internos por parte de los Auditados y consolida los resultados obtenidos	Coordinador de Auditoria	EVI-FR-08 Informe de Evaluación de los auditores
16	<b>Elaborar y presentar el informe de evaluación:</b> el auxiliar administrativo de calidad elabora y presenta informe de evaluación de los auditores según el formato EVI-FR-08 Informe de Evaluación de los auditores, al Asesor de control interno	auxiliar administrativo de calidad	EVI-FR-08 Informe de Evaluación de los auditores

**6. CONTROL DE CAMBIOS:**

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	DESCRIPCIÓN
1	01/08/2010		Se Ajustó Logo
2	10/08/2017	5,6,7,8,	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se Actualiza la descripción de actividades</li> <li>• Se actualiza Formatos</li> <li>• Se eliminan ítem Referencia, ya que los documentos son referenciados en Listado de documentos externos</li> </ul>

Elaboró: Wilson Duque  
Asesor MIPG

Revisó: Federico Giraldo Flórez  
Gerente

Aprobó: Federico Giraldo Flórez  
Gerente

Fecha : 20/06/2023



			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se elimina campo registros, ya que se crea listado maestro de registros</li> <li>• Se ajusta cuadro control de cambios de manera que facilite la trazabilidad de los cambios</li> </ul>
4	15/05/2020		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se actualizo logo</li> <li>• Actualización de formatos a última versión</li> </ul>
4	12/01/2022		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización pie de página, quien elaboro, reviso, aprobó y la fecha de cambio</li> </ul>

## 4.1.2. PROCEDIMIENTO EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

### 1. OBJETIVO

Determinar la metodología para aplicar los instrumentos emitidos por el DAFP para evaluar el nivel de desarrollo del Sistema de Control Interno, en la ESP Guatapé

### 2. ALCANCE

Inicia con la consulta y revisión de la metodología emitida por el DAFP hasta la elaboración del informe de evaluación del Sistema de Control Interno.

### 3. RESPONSABLE

Es responsable el Gerente el cumplimiento y aplicación de este procedimiento.

### 4. TERMINOS Y DEFINICIONES

**DAFP:** Departamento Administrativo de la función pública

**MECI:** Modelo Estándar de Control Interno

**SCI:** Sistema de Control interno

### 5. CONTENIDO

Nro	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<b>Consultar y revisar la metodología emitida por el DAFP, para la evaluación del Sistema de Control Interno:</b> El Asesor de Control Interno consulta y revisa la metodología emitida anualmente por el DAFP, en su página web, para la evaluación del SCI para la vigencia inmediatamente anterior.	El Asesor de Control Interno	No Aplica
2	<b>Estudiar la metodología:</b> El Asesor de	El Asesor de	No Aplica

Nro	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	Control Interno, estudia la metodología de aplicación del instrumento de evaluación del SCI	Control Interno	
3	<b>Aplicar los instrumentos para la evaluación del SCI:</b> El Asesor de Control Interno aplica los instrumentos para la evaluación del Sistema de Control Interno, a los servidores de la entidad seleccionados aleatoriamente por el aplicativo enviado por el DAFP.	El Asesor de Control Interno	Encuestas diligenciadas
4	<b>Consolidar los resultados:</b> El Asesor de Control Interno consolida en el instrumento del DAFP los resultados de la aplicación del instrumento de acuerdo con las directrices dadas en el mismo.	El Asesor de Control Interno	Archivos consolidados
5	<b>Analizar la información:</b> El Asesor de Control Interno analiza la información consolidada de la Evaluación del SCI de la ESP	El Asesor de Control Interno	No Aplica
6	<b>Elaborar el informe de evaluación del SCI:</b> El Asesor de Control Interno elabora el informe de la evaluación del SCI.	El Asesor de Control Interno	Informe
7	<b>Aprobar y remitir informe al DAFP:</b> El Asesor de Control Interno revisa, aprueba y remite el informe por la pagina al Departamento Administrativo de la Función Pública	El Asesor de Control Interno	Informe final de reporte de envío
8	<b>Elaborar plan de mejoramiento institucional:</b> El Asesor de Control Interno y los líderes de los procesos elaboran el plan de mejoramiento para la entidad	El Asesor de Control Interno y Líderes de los procesos	Plan de mejoramiento institucional

**6. CONTROL DE CAMBIOS:**

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	DESCRIPCIÓN
1	01/08/2010		Se Ajustó Logo
2	10/08/2017	5,6,7,8,	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se Actualiza la descripción de actividades</li> <li>• Se actualiza Formatos</li> <li>• Se eliminan ítem Referencia, ya que los documentos son referenciados en Listado de documentos externos</li> <li>• Se elimina campo registros, ya que se crea listado maestro de registros</li> <li>• Se ajusta cuadro control de cambios de manera que facilite la trazabilidad de los cambios</li> </ul>
4	15/05/2020		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se actualizo logo</li> <li>• Actualización de formatos a última versión</li> </ul>
4	12/01/2022		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización pie de página, quien elaboro, reviso, aprobó y la fecha de cambio</li> </ul>

## 4.2. PROCESO GESTIÓN DE MEJORAMIENTO

### 4.2.1. PROCEDIMIENTO PRODUCTO O SERVICIOS NO CONFORMES

#### 1. OBJETIVO

Establecer los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento a los productos y/o servicios no conformes registrados dentro del Sistema de Gestión Integral de la ESP GUATAPÉ

#### 2. ALCANCE

Inicia con la identificación del producto o servicio no conforme y finaliza con la definición de acciones para impedir su uso o aplicación.

#### 3. RESPONSABLE

Es responsabilidad de los líderes de los procesos y del Auxiliar Administrativo de Calidad el cumplimiento y la adecuada aplicación de este procedimiento.

#### 4. TERMINOS Y DEFINICIONES

**NO CONFORMIDAD:** Incumplimiento de un requisito.

**PRODUCTO O SERVICIO:** Resultado de un proceso o conjunto de procesos

**PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME:** Es todo producto o servicio prestado por la Administración Central a sus clientes cuyo resultado no cumplen con las disposiciones planificadas y/o con los requisitos establecidos por las partes.

**LIBERACIÓN DEL SERVICIO:** Autorización para entregar el servicio que cumple los requisitos al cliente para proseguir a la siguiente actividad del proceso

**CONCESIÓN:** Autorización para liberar un servicio que no cumple con los requisitos

**CORRECCIÓN:** Indica la acción a tomar para eliminar una no conformidad detectada que puede ser por el servicio no conforme

**REQUISITO:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

**Nota-1:** “Generalmente implícita” significa que es habitual o una práctica común para la entidad, sus clientes y otras partes interesadas, el que la necesidad o expectativa bajo consideración esté implícita.

**Nota-2:** La palabra *obligatoria*, se refiere, generalmente, a disposiciones de carácter legal.

**Nota-3:** Pueden utilizarse calificativos para identificar un tipo específico de requisito, por ejemplo, requisito de un producto y/o servicio, requisito de la gestión de la calidad, requisito del cliente.

**Nota-4:** Los requisitos para la realización del producto o la prestación de un servicio se refieren, pero necesariamente no se limitan, a aquellos que una entidad debe cumplir para satisfacer al cliente o cumplir una disposición legal.

**Nota-5:** Un requisito especificado es aquel que se declara, por ejemplo, en un documento.

**Nota-6:** Los requisitos pueden ser generados por las diferentes partes interesadas.

## 5. CONTENIDO

Nro	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<p><b>Identificar y Registrar el Producto o Servicio No Conforme:</b> Cuando un funcionario detecta un producto o servicio no conforme que puede provenir de la prestación del servicio, resultado de las auditorías internas o externas o de las PQRS recibidas, se asegura de informar al líder de proceso y a su jefe inmediato para su conocimiento y análisis: lo registra en el formato MEJ-FR-01 “Registro de productos o servicios no conformes”</p> <p>Los productos o servicios no conformes identificados deben ser socializados por los integrantes del equipo de mejoramiento de los procesos misionales.</p> <p>Los posibles productos no conformes se</p>	Funcionario	MEJ-FR-01 Registro de Productos o Servicios No Conformes

Nro	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	encuentran identificados en MEJ-TB-01 Tabla de producto no conforme para los procesos misionales		
2	<p><b>Tomar la acción inmediata:</b> Una vez detectado el producto o servicio no conforme se toma la acción inmediata más conveniente.</p> <p>Entre las acciones a tomar puede estar: la corrección del servicio. Dicha acción inmediata se registra en el formato MEJ-FR-01 "Registro de productos o servicios no conformes"</p>	Líder del Proceso	MEJ-FR-01 Registro de Productos o Servicios No Conformes
3	<p><b>Analizar si requiere acción correctiva:</b> se analiza si requiere reportar una no conformidad y definir una acción correctiva, de acuerdo a la gravedad o impacto o servicio no conforme identificado, para lo cual aplica el procedimiento MEJ-PR-05 "Acciones Correctivas", registrando la acción en el formato</p>	Líder del Proceso	MEJ-FR-02 Acciones correctivas,
4	<p><b>Consolidar Productos o Servicios No Conformes:</b> El Líder del Proceso envía mensualmente copia del MEJ-FR-01 "Registro de Productos o Servicios No Conformes" consolidado del respectivo proceso al Auxiliar Administrativo de Calidad y estos a su vez revisan el correcto diligenciamiento del formato y lo archivan</p>	Líder del Proceso y Auxiliar Administrativo de Calidad	MEJ-FR-01 Registro de Productos o Servicios No Conformes

**6. CONTROL DE CAMBIOS:**

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	DESCRIPCIÓN
1	01/08/2010		Se Ajustó Logo
2	02/06/2017	5,6,7,8,	<p>Se Actualiza la descripción de actividades</p> <p>Se actualiza Formatos</p> <p>Se eliminan ítem Referencia, ya que los documentos son referenciados en Listado de documentos externos</p> <p>Se elimina campo registros, ya que se crea listado maestro de registros</p> <p>Se ajusta cuadro control de cambios de manera que facilite la trazabilidad de los cambios</p>
4	15/05/2020		<p>Se actualizo logo</p> <p>Actualización de formatos a última versión</p>
4	12/01/2022		Actualización pie de página, quien elaboro, reviso, aprobó y la fecha de cambio



## 4.2.2. PROCEDIMIENTO TOMA DE ACCIONES CORRECTIVAS

### 1. OBJETIVO

Establecer la metodología para realizar las actividades que permitan identificar, analizar, implementar, verificar y registrar las acciones correctivas que eliminen las causas de no conformidades reales del Sistema de Gestión Integral de la ESP Guatapé

### 2. ALCANCE

Inicia con la Identificación de las No Conformidad y termina con las Acciones correctivas tomadas su Registro y Control

### 3. RESPONSABLE

Es responsabilidad de los Líderes de cada Proceso y del Auxiliar Administrativo de Calidad el cumplimiento y aplicación de este procedimiento.

### 4. DEFINICIONES Y TERMINOS:

**NO CONFORMIDAD:** Incumplimiento de un requisito.

**CORRECCIÓN:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

**Nota:** Una acción puede realizarse junto con una acción correctiva.

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

**EFICACIA:** grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

**Nota-1:** Puede haber más de una causa para una no conformidad.

**Nota-2:** La acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a producirse, mientras que la acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda.

**Nota-3:** Existe diferencia entre corrección y acción correctiva.

Otras definiciones se encuentran en el Capítulo-3 de la norma NTCGP-1000:2004.

**5. CONTENIDO**

Nro	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<p><b>Identificar la No Conformidad:</b> Cuando un Funcionario detecta una No Conformidad informa al líder del Proceso para su conocimiento y análisis. Las no conformidades se pueden identificar mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis de los servicios no conformes.</li> <li>• Evaluación de la satisfacción de los clientes</li> <li>• Análisis de las peticiones, quejas y reclamos de los clientes.</li> <li>• Resultados del seguimiento y medición de los procesos. (Auto evaluación)</li> <li>• Resultados de las auditorías internas y externas de calidad.</li> <li>• Resultados de las auditorías independientes</li> <li>• Resultados de la revisión por la dirección.</li> <li>• Otros, los cuales se deben especificar.</li> </ul>	Servidor Público	No Aplica
2	<p><b>Determinar la No Conformidad:</b> El líder del Proceso y su equipo de trabajo analizan la necesidad de tomar una acción correctiva.</p> <p>De acuerdo a los siguientes criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si es no conformidad recurrente.</li> <li>• Si el grado de afectación es alto en la prestación del servicio.</li> <li>• Por metas planificadas no alcanzadas en la medición de los procesos.</li> <li>• Por hallazgos generados en las auditorías.</li> </ul> <p>Si no es necesario se realizan los</p>	líder del Proceso	No Aplica

Nro	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	ajustes requeridos para eliminar la no conformidad y se termina el procedimiento. En caso contrario, se continúa con la actividad 3.		
<b>3</b>	<b>Describir la No Conformidad:</b> El Líder del Proceso o quien éste delegue, describe claramente el incumplimiento o no conformidad en el campo "Descripción de la No Conformidad" del formato MEJ-FR-05 "Registro de Acciones Correctivas".	Líder del Proceso	MEJ-FR-02 Registro de Acciones Correctivas
<b>4</b>	<b>Realizar la Corrección (Acción Remedial o Temporal):</b> En caso de ser posible efectuar una corrección al incumplimiento generado, el Líder del proceso o quien éste delegue se asegura de corregir y documentar en el formato MEJ-FR-02 Tratamiento a productos o servicios no conformes, el tratamiento dado a la no conformidad con el fin de reducir el impacto. Si no es posible tomar una acción remedial se diligencia colocando en el espacio no aplica.	Líder del Proceso	MEJ-FR-01 Tratamiento a productos o servicios no conformes
<b>5</b>	<b>Identificar la(s) Causa(s):</b> El Responsable del Proceso o quien este delegue, y su equipo de trabajo, realizan un análisis de la(s) causa(s) por la(s) cual(es) ocurrió la No Conformidad y la(s) registra(n) en el campo "Identificación de la(s) Causa(s) Reales" del MEJ-FR-05 "Registro de Acciones Correctivas". En la identificación de causas se pueden emplear diferentes métodos para la toma de decisiones, tales como; Diagrama Causa-Efecto o Espina de Pescado, Diagrama de Árbol, Lluvia de Ideas, Técnica de Grupo Nominal, Diagrama del Por qué, entre otros.	Responsable del Proceso	MEJ-FR-02 Registro de Acciones Correctivas
<b>6</b>	<b>Establecer la Acción:</b> El Responsable	Responsable del	MEJ-FR-02

Nro	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p>del Proceso o quien este delegue, y su equipo de trabajo, definen acciones para eliminar las causas raíces y asegurar que la no conformidad no vuelva a ocurrir, dejando evidencia de estos compromisos en el campo "Acciones a Tomar" del MEJ-FR-05 Registro de Acciones Correctivas, incluyendo los responsables de tomar la(s) acción(es), la fecha de cumplimiento y el responsable del seguimiento a la eficacia de la(s) acción(es) tomada(s).</p> <p>Es importante tener en cuenta que los responsables del seguimiento a las acciones tomadas deben ser diferentes a quienes tomaron la acción con el fin de asegurar la objetividad.</p>	Proceso	Registro de Acciones Correctivas
7	<p><b>Ejecutar la Acción:</b> El responsable(s) de tomar la(s) acción(es) se asegura(n) de eliminar las causas que generaron la no conformidad y de dejar las evidencias que se consideren pertinentes para la verificación de la eficacia de las mismas. Sí es posible, las evidencias se anexan al formato MEJ-FR-05 para el seguimiento a la eficacia.</p>	Responsable de Ejecución	Registros Pertinentes
8	<p><b>Realizar Seguimiento:</b> El responsable de hacer el seguimiento (definido por el equipo de trabajo) evalúa el cumplimiento de los compromisos asumidos verificando que las acciones tomadas sí hayan eliminado la(s) causa(s) de la no conformidad(es) registrada(s).</p> <p>El responsable del seguimiento debe verificar que se tomen las acciones sin demora injustificada.</p> <p>Los resultados de la verificación se documentan en el campo <i>Seguimiento a la Eficacia</i> del MEJ-FR-05 "Registro de</p>	Responsable de Seguimiento	MEJ-FR-02 Registro de Acciones Correctivas

Nro	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	Acciones Correctivas”, al igual que la fecha en la cual se realizó el seguimiento y se firma en señal de aprobación y le comunica al dueño del proceso.		
9	<b>Verificación:</b> En caso de no haber sido eficaz(es) o de no haberse(n) tomado la(s) acción(es) propuesta(s), el responsable del seguimiento le debe comunicar al responsable del proceso o a quien este delegue para asegurarse de la eliminación de las causas, y volver a la actividad 4 ó 5 sí fuese necesario. La verificación de eficacia se realizará teniendo en cuenta la información consignada en el MEJ-FR-05 “	Auxiliar Administrativo de Calidad	MEJ-FR-05 Plan de mejoramiento
10	<b>Cerrar la Acción:</b> El Responsable del Proceso verifica el seguimiento efectuado por el responsable y firma en el campo “Autorización de Cierre” MEJ-FR-02 Registro de Acciones Correctivas en señal de Visto Bueno y envía copia del formato al Coordinador del SGI para su registro y control, quienes se aseguran de conservar los registros de las acciones correctivas tomadas en su proceso.	Responsable del Proceso	MEJ-FR-02 Registro de Acciones Correctivas
11	<b>Registro y Control:</b> Los responsables de proceso registran en el MEJ-FR-05 Plan de mejoramiento todas las acciones enviadas por los diferentes funcionarios de los procesos del SGI, les asignan un número consecutivo para su control, se aseguran de efectuar los análisis que consideren necesarios para el seguimiento y medición del proceso de Mejoramiento Continuo y los informes requeridos para la Revisión por la Auxiliar Administrativo de Calidad	Auxiliar Administrativo de Calidad	MEJ-FR-05 Plan de mejoramiento

**6.CONTROL DE CAMBIOS:**

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	DESCRIPCIÓN
1	01/08/2010		Se Ajustó Logo
2	02/06/2017	5,6,7,8,	<p>Se Actualiza la descripción de actividades</p> <p>Se actualiza Formatos</p> <p>Se eliminan ítem Referencia, ya que los documentos son referenciados en Listado de documentos externos</p> <p>Se elimina campo registros, ya que se crea listado maestro de registros</p> <p>Se ajusta cuadro control de cambios de manera que facilite la trazabilidad de los cambios</p>
4	15/05/2020		<p>Se actualizo logo</p> <p>Actualización de formatos a última versión</p>
4	12/01/2022		Actualización pie de página, quien elaboro, reviso, aprobó y la fecha de cambio

### 4.2.3. PROCEDIMIENTO TOMA DE ACCIONES PREVENTIVAS

#### 1. OBJETIVO

Establecer la metodología para realizar las actividades que permitan identificar, analizar, implementar, verificar y registrar las acciones preventivas que eliminen las causas de no conformidades potenciales del Sistema de Gestión Integral de la ESP Guatapé

#### 2. ALCANCE

Inicia con la identificación de la No Conformidad Potencial o Riesgo, y termina con las Acciones preventivas tomadas su Registro y Control

#### 3. RESPONSABLE

Es responsabilidad de los Líderes de los procesos y del Auxiliar Administrativo de Calidad el cumplimiento y aplicación de este procedimiento.

#### 4. DEFINICIONES Y TERMINOS:

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

**EFICACIA:** grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

**NO CONFORMIDAD:** Incumplimiento de un requisito.

**Nota-1:** Puede haber más de una causa para una no conformidad potencial.

**Nota-2:** La acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda, mientras que la acción correctiva se toma para prevenir que vuelva a producirse.

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

**5. CONTENIDO**

Nro	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<p><b>Identificar la No Conformidad Potencial o Riesgo:</b> Cuando un Funcionario detecta una No Conformidad Potencial o un Riesgo informa al Responsable del Proceso para su conocimiento y análisis. Las no conformidades se pueden identificar mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sugerencias de los clientes y de los funcionarios</li> <li>• Análisis de las peticiones, quejas y reclamos de los clientes.</li> <li>• Tendencias no deseadas en los indicadores o en el desempeño de los procesos.</li> <li>• Problemas potenciales en los programas o proyectos</li> <li>• Observaciones de las auditorías de evaluación independiente. (Evaluación del Sistema de Control interno, auditorías solicitadas por organismos de control)</li> <li>• Resultados de auditorías internas</li> <li>• Resultados de las auditorías externas</li> <li>• Decisiones de la revisión por la dirección.</li> <li>• Otros, los cuales se deben especificar.</li> </ul>	Funcionario	No Aplica
2	<p><b>Analizar la No Conformidad Potencial o Riesgo:</b> El Líder del Proceso y su equipo de trabajo analizan la necesidad de tomar una acción preventiva o de darle tratamiento al riesgo. En caso de ser un riesgo se verifica si a éste ya se le planificó el tratamiento, de lo contrario se continúa con las directrices de este procedimiento.</p>	Líder del Proceso	No Aplica
3	<p><b>Describir la No Conformidad Potencial o Riesgo:</b> El Líder del Proceso o quien</p>	Líder del Proceso	MEJ-FR-03 Registro de



Nro	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p>éste delegue, describe claramente el riesgo o no conformidad potencial en el campo “Descripción de la No Conformidad Potencial/Riesgo” del MEJ-FR-03 “Registro de Acciones Preventivas”.</p>		<p>Acciones Preventivas</p>
<p align="center"><b>4</b></p>	<p><b>Identificar la(s) Posible(s) Causa(s):</b> El Responsable del Proceso o quien este delegue, y su equipo de trabajo, realizan un análisis de la(s) posible(s) causa(s) que generaría(n) la No Conformidad o Riesgo, y la(s) documenta(n) en el campo “Identificación de Posible(s) Causa(s)” del formato MEJ-FR-03 “Registro de Acciones Preventivas”.</p>	<p align="center">Líder del Proceso</p>	<p align="center">MEJ-FR-03 Registro de Acciones Preventivas</p>
<p align="center"><b>5</b></p>	<p><b>Métodos para tomas de decisiones:</b> En la identificación de causas se pueden emplear diferentes métodos para la toma de decisiones, tales como; Diagrama Causa–Efecto o Espina de Pescado, Diagrama de Árbol, Lluvia de Ideas, Técnica de Grupo Nominal, Diagrama del Por qué, Por qué, entre otros. (Ver anexo sobre métodos para la identificación de causas de las no conformidades potenciales)</p>	<p align="center">Líder del Proceso</p>	<p align="center">MEJ-FR-03 Registro de Acciones Preventivas</p>

Nro	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
6	<p><b>Establecer la Acción:</b> El Líder del Proceso o quien este delegue, y su equipo de trabajo, definen acciones para eliminar las causas potenciales y asegurar que la no conformidad no suceda, dejando evidencia de estos compromisos en el campo “Acciones a Tomar” del MEJ-FR-03 “Registro de Acciones Preventivas”., incluyendo los responsables de tomar la(s) acción(es), la fecha de implementación y el responsable del seguimiento a la eficacia de la(s) acción(es) tomada(s). Es importante tener en cuenta que los responsables del seguimiento a las acciones tomadas deben ser diferentes a quienes tomaron la acción con el fin de asegurar la objetividad.</p>	Líder del Proceso	MEJ-FR-03 Registro de Acciones Preventivas.
7	<p><b>Ejecutar la Acción:</b> El responsable(s) de tomar la(s) acción(es) se asegura(n) de eliminar las posibles causas que conduzcan a la ocurrencia de no conformidad y de dejar las evidencias que se consideren pertinentes para la verificación de la eficacia de las mismas. Sí es posible, las evidencias se anexan al MEJ-FR-07 “Registro de Acciones Preventivas”. Para el seguimiento a la eficacia.</p>	Responsable de Ejecución	MEJ-FR-03 Registro de Acciones Preventivas.
8	<p><b>Realizar Seguimiento:</b> El responsable de hacer el seguimiento (definido por el equipo de trabajo) evalúa el cumplimiento de los compromisos asumidos, verificando que las acciones tomadas sí hayan eliminado la(s) posible(s) causa(s) de la no conformidad potencial. La verificación de eficacia se realizará teniendo en cuenta la información consignada en el MEJ- FR-03</p>	Responsable de Seguimiento	MEJ-FR-03 Registro de Acciones Preventivas  MEJ-FR-05 Plan de Mejoramiento

Nro	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	<b>Nota:</b> Los resultados de la verificación se documentan en el campo “Seguimiento a la Eficacia” del formato MEJ-FR-05 Plan de Mejoramiento, al igual que la fecha en la cual se realizó el seguimiento y se firma en señal de aprobación, y luego le comunica al gestor del proceso.		
9	<b>Verificación:</b> En caso de no haber sido eficaz(es) o de no haberse(n) tomado la(s) acción(es) propuesta(s), el responsable del seguimiento le debe comunicar al líder del proceso o a quien este delegue para asegurarse de la eliminación de las posibles causas y volver a la actividad 4 o 5 si fuese necesario.	Responsable de Seguimiento	MEJ-FR-05 Plan de Mejoramiento
10	<b>Cerrar la Acción:</b> El Responsable del Proceso verifica el seguimiento efectuado por el responsable y firma en el campo “Autorización de Cierre” del MEJ-FR-05 Plan de Mejoramiento en señal de Visto Bueno y envía copia del formato al Coordinador del SGI para su registro y control, quienes se aseguran de conservar los registros de las acciones preventivas tomadas en su proceso.	Líder del Proceso	MEJ-FR-05 Plan de Mejoramiento
11	<b>Registro y Control:</b> Los responsables de proceso registran en MEJ-FR-05 Plan de Mejoramiento todas las acciones enviadas por los diferentes líderes de los Procesos del Sistema de Gestión Integral y les asignan un número consecutivo para su control, y se aseguran de efectuar los análisis que consideren necesarios para el seguimiento y medición del proceso de Mejoramiento Continuo y los informes requeridos para la Revisión por el Auxiliar Administrativo de Calidad	Auxiliar Administrativo de Calidad	MEJ-FR-05 Plan de Mejoramiento

Nro	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p><b>Nota:</b> El Auxiliar Administrativo de Calidad tiene la autoridad de evaluar los resultados de la toma de acciones preventivas en cada uno de los procesos después de verificar que las posibles causas sí sean las generadoras de las no conformidades potenciales reportadas, que las acciones sí se orienten a eliminar las posibles causas y que no sean correcciones, y que el seguimiento sí evidencie la eficacia de las acciones tomadas.</p>		

**6. CONTROL DE CAMBIOS:**

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	DESCRIPCIÓN
1	01/08/2010		Se Ajustó Logo
2	02/06/2017	5,6,7,8,	<p>Se Actualiza la descripción de actividades</p> <p>Se actualiza Formatos</p> <p>Se eliminan ítem Referencia, ya que los documentos son referenciados en Listado de documentos externos</p> <p>Se elimina campo registros, ya que se crea listado maestro de registros</p> <p>Se ajusta cuadro control de cambios de manera que facilite la trazabilidad de los cambios</p>

Elaboró: Wilson Duque  
Asesor MIPG

Revisó: Federico Giraldo Flórez  
Gerente

Aprobó: Federico Giraldo Flórez  
Gerente

Fecha : 20/06/2023

4	15/05/2020		Se actualizo logo Actualización de formatos a última versión
4	12/01/2022		Actualización pie de página, quien elaboro, reviso, aprobó y la fecha de cambio

#### 4.2.4. PROCEDIMIENTO TOMA DE ACCIONES DE MEJORA

##### 1. OBJETIVO

Establecer la metodología para la identificación e implementación de Acciones de mejora (las actividades que permitan el mejoramiento continuo de la eficacia del SGI de la ESP Guatapé

##### 2. ALCANCE

Inicia con la Identificación de la acción de Mejora y termina con el registro y control de las Acciones de Mejora.

##### 3. DEFINICIONES Y TERMINOS

**MEJORA CONTINUA:** Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir con los requisitos.

##### 4. RESPONSABLE

Es responsabilidad de líderes y participantes de cada proceso generar las respectivas acciones de mejora

**5. CONTENIDO**

No.	RESPONSABLES	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTROS
1	Todos los funcionarios	<p><b>Identificar la Acción de Mejora:</b>            Cuando un empleado detecta una acción de mejora informa al Líder del Proceso para su conocimiento y análisis. Las acciones de mejora se pueden identificar mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sugerencias de los clientes y de los funcionarios.</li> <li>• Análisis de las peticiones, quejas y reclamos de los clientes.</li> <li>• En el desempeño de los procesos.</li> <li>• Observaciones de las auditorías de evaluación independiente. (Evaluación al Sistema de Control interno, auditorías solicitadas por órganos de control).</li> <li>• Resultados de las auditorías externas.</li> <li>• Resultados de las auditorías internas al Sistema de gestión de la Calidad.</li> <li>• Decisiones de la revisión por la dirección.</li> <li>• Otros, los cuales se deben especificar.</li> </ul>	No Aplica
2	Líder del Proceso	<p><b>2. Analizar la Acción de Mejora:</b> El Líder del Proceso Identifica la oportunidad de mejora Y diligencia en MEJ-FR-04</p>	MEJ-FR-04 Formato de Mejora
3	Líder del Proceso	<p><b>3. Describir la Acción de Mejora:</b> El Líder del Proceso o quien éste delegue, describe claramente la acción en el campo <i>Descripción de la Acción de Mejora</i> del MEJ-FR-04</p> <p>“Registro de Acciones de Mejora” e informa a la Directora del SGC para su</p>	MEJ-FR-04 Formato de Mejora

No.	RESPONSABLES	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTROS
		conocimiento.	
<b>4</b>	Líder del Proceso	<b>4. Establecer la Acción:</b> El Líder del Proceso o quien este delegue, y su equipo de trabajo, definen acciones para asegurar la implementación de la Acción de Mejora.	MEJ-FR-04 Formato de Mejora
<b>5</b>	Responsable de las acciones de mejora	<b>6. Ejecutar la Acción:</b> El responsable(s) de tomar la(s) acción(es) se asegura(n) de la implementación de las acciones para la mejora y de dejar las evidencias que se consideren pertinentes para la verificación de la eficacia de las mismas.	MEJ-FR-04 Formato de Mejora
<b>6</b>	Responsable de hacer seguimiento	<b>6. Realizar Seguimiento:</b> Cada líder de proceso realiza seguimiento a la acción de mejora realizada	MEJ-FR-04 Formato de Mejora
<b>7</b>	Auxiliar Administrativo de Calidad	<b>7. Registrar y Controlar las Acciones de Mejora:</b> La Directora del SGC registra en el F-SGQ-216 "Plan de Mejoramiento" todas las acciones enviadas por los diferentes líderes de los procesos del SGC y les asignan un número consecutivo para su control y seguimiento de la acción.	MEJ-FR-05 "Plan de Mejoramiento"

**6. CONTROL DE CAMBIOS:**

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	DESCRIPCIÓN
1	01/08/2010		Se Ajustó Logo
2	02/06/2017	5,6,7,8,	<p>Se Actualiza la descripción de actividades</p> <p>Se actualiza Formatos</p> <p>Se eliminan ítem Referencia, ya que los documentos son referenciados en Listado de documentos externos</p> <p>Se elimina campo registros, ya que se crea listado maestro de registros</p> <p>Se ajusta cuadro control de cambios de manera que facilite la trazabilidad de los cambios</p>
4	15/05/2020		<p>Se actualizo logo</p> <p>Actualización de formatos a última versión</p>
4	12/01/2022		Actualización pie de página, quien elaboro, reviso, aprobó y la fecha de cambio



#### **4.2.5. PROCEDIMIENTO EVALUACIÓN DE LAS PQRSF**

##### **1. OBJETIVO:**

Cumplir con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de Julio 12 de 2011. “Donde la Empresa de Servicios Públicos de Guatape E.S.P S.A.S. deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes”

##### **2. ALCANCE:**

Evaluar el Proceso de Gestión Comercial y la gestión oportuna de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF)

##### **3. CONTROL DE LEGALIDAD:**

El Control se efectúa en atención a las siguientes normas:

- Ley 1474 del 2011, Artículo 76.
- Ley 1437 de 2011, Título 2
- Circular externa No. 001 de 2011

##### **4. RESPONSABLE:**

Auxiliar de facturación, Coordinadora AAA, Auxiliar Administrativo de Calidad y Fontanero

##### **5. CONTEXTO:**

El Proceso de Gestión Comercial, debe garantizar: la gestión, el seguimiento y control de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF), en corresponsabilidad con las dependencias competentes de su solución. Es un Proceso Misional para la imagen institucional

**6. CANALES DE ATENCIÓN:**

La Empresa de Servicios Públicos de Guatapé E.S.P S.A.S; pone a disposición de la ciudadanía los siguientes canales para el acceso a los trámites, servicios y/o información de la Entidad, quien presta un servicio oportuno y da respuesta adecuada al ciudadano:

- Correo Electrónico
- Pagina WEB
- Línea Telefónica
- Atención Personal en las instalaciones de la Empresa
- Atención directa por parte del Gerente de la Empresa

<b>6.1 SI ES PQR ASOCIADA A FACTURACION</b>			
<b>Nº</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>REGISTRO</b>
<b>1</b>	<p><b>Recepción de PQR</b></p> <p>Se recibe la queja, la petición o el reclamo del usuario, se registra en el sistema Aries, se imprime y se hace firmar del usuario</p>	Auxiliar de facturación	Peticiones, quejas y reclamos, emitido por el sistema Aries.
<b>2</b>	<p><b>Solución de PQR</b></p> <p>Se realiza análisis de situación para dar respuesta al Usuario, y se registra la misma en Aries.</p> <p>Esta solución debe realizarse en el mes de factura, para que el usuario pueda efectuar el pago de la factura a tiempo</p>	<p>Auxiliar de facturación</p> <p>Fontanero</p>	Peticiones, quejas y reclamos, emitido por el sistema Aries.
<b>3</b>	<p><b>Reporte De PQR</b></p> <p>Se realiza Mensualmente reporte de la PQR y se analizan las respectivas causas, y se realiza corrección y Acción</p>	<p>Auxiliar de facturación</p> <p>Fontanero</p>	Formato Acciones Correctivas

	Correctiva		
--	------------	--	--

<b>6.2 Otras PQR</b>			
<b>Nº</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>REGISTRO</b>
<b>1</b>	<p><b>Recepción de PQRSF</b></p> <p>Se recibe la misma y se registra en el formato comunicaciones recibidas.</p>	Auxiliar Administrativo de Calidad	DOC-FR-07 comunicaciones recibidas
<b>2</b>	<p><b>Análisis de la PQRS</b></p> <p>Se adelanta la investigación necesaria para darle respuesta, para lo cual se cuenta con un término de 15 días hábiles y se genera la solución en oficio</p> <p>Vencido este término, la empresa cuenta con 5 días hábiles para el envío de la citación para notificación personal. Si el usuario no se acerca a notificarse dentro del término anteriormente relacionado (5 días), al día siguiente se enviará la notificación por aviso con copia auténtica de la decisión, informando que podrá interponer recursos en los casos que procedan dentro de los 5 días hábiles siguientes a su recepción, según lo indica los artículos 67, 68 y 69 de la ley 1437 de 2011.</p>	Gerente, Coordinador AAA, Auxiliar Administrativo de Calidad, Auxiliar de facturación	oficio
<b>3</b>	Si la repuesta dentro de los 15 días Hábiles fue desfavorable, el usuario cuenta con 5 días hábiles para interponer los recursos de Ley (recursos de Reposición y subsidio de apelación)	Usuario	NA
<b>4</b>	Si el usuario interpone los recursos de ley, se reconsidera la respuesta o se investiga nuevamente, a fin de enviarle al usuario la respuesta a sus recursos interpuestos.	Coordinador AAA	NA

<b>5</b>	Si pasado los 15 días la respuesta continúa siendo negativa para el usuario se envía el expediente a la SSPD para que ésta surta el recurso de apelación. El usuario deberá esperar la resolución o respuesta de la SSPD (modificando, confirmando o revocando la respuesta de la empresa).	Coordinador AAA	NA
<b>6</b>	Si el usuario no interpone los recursos de ley, se da por entendido que este quedo satisfecho con la respuesta de la empresa, y vencido los 5 días se agota la vía gubernativa.	Coordinador AAA	NA

**7. FORMATO**

N°	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTRO
<b>1</b>	Se diligencia el formato MEJ- FR- 37 para recibir las peticiones, quejas y reclamos según la necesidad del usuario.  Se le debe dar respuesta en un término de 15 días.	Funcionarios Administrativos y operativos	Formato MEJ- FR- 37

**8. SEGUIMIENTO:**

Desde el Proceso de Gestión Comercial; se sugieren las siguientes recomendaciones en aras de la respuesta oportuna a las solicitudes:

- Establecer Políticas claras para el oportuno cierre de las solicitudes
- Realizar campañas institucionales frente a las generalidades de las PQRS, haciendo énfasis en términos de respuesta

Elaboró: Wilson Duque Asesor MIPG	Revisó: Federico Giraldo Flórez Gerente	Aprobó: Federico Giraldo Flórez Gerente	Fecha : 20/06/2023
--------------------------------------	--	--	--------------------

- Capacitar al personal en el tema de PQRSF, para dar cumplimiento a los términos de ley para emitir la respuesta de estas (ley 1755 de 2015 y demás normas vigentes)

#### **9. CONTROL DE CAMBIOS:**

<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>ÍTEM MODIFICADO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
4	12/01/2022		Actualización pie de página, quien elaboro, reviso, aprobó y la fecha

#### **10. REGISTROS:**

No aplica.

#### **11. ANEXOS:**

No aplica