NIT. 800098199-1

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
2024

AGUAVIVA S.A.E.S.P
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE RESTREPO
NIT: 900.010.387-2

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

ALCALDÍA DE RESTREPO META
NIT. 800098199-1

POLITICAS PARA EL USO DEL MANUAL

El presente manual está bajo custodia de la Gerencia de LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE RESTREPO AGUAVIVA S.A E.S.P.

Es responsabilidad del Representante Legal brindar la inducción y comunicación del contenido del presente manual y de la información que se relacione con él, a todo el personal de la Empresa.

Los cambios, actualización y/o ajuste al presente documento que se generen, deberán hacerse, a través de comunicación escrita referida al Representante de la EMPRESA en compañía de la oficina de control interno.

Las políticas de Operación del manual son un documento controlado, por lo tanto, la revisión, aprobación, modificación, actualización y distribución se ciñe a los parámetros establecidos en él.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION 4
OBJETIVO DEL MANUAL 5
1. POLITICAS DE OPERACIÓN POR PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS 6
1.1 PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS 6
1.2 TIPOLOGIA DE PROCESOS 6
1.3 ACTUALIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS 7
1.4 ESTRUCTURA DE LOS PROCEDIMIENTOS. 8
1.5 SIMBOLOGIA UTILIZADA 10
1.6 INSTRUCCIONES PARA EL MANEJO Y ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS 10
1.7 MAPA DE PROCESOS 12
1.8 BENEFICIOS DEL MANUAL 13
1.8.1 Para nuestro cliente 13
1.8.2 Para nuestros funcionarios 13
1.8.3 Para nuestra Empresa 14
1.9 POLITICAS DE OPERACIÓN DE LOS CONTROLES. 14
1.9.1 CLASIFICACION DE LOS CONTROLES. 14
1.9.2 ACTIVIDADES DE LOS CONTROLES 15
2. POLITICAS DE OPERACIÓN DE LOS INDICADORES 17
2.1.1 CLASIFICACION DE LOS INDICADORES 17
2.1.2 TIPO DE INDICADORES. 18
2.1.3 ACTIVIDADES DE LOS INDICADORES 19
2.3 POLITICAS DE OPERACIÓN DEL RIESGO 20
2.4 MARCO LEGAL 22

INTRODUCCION

Entre los elementos más eficaces para la toma de decisiones en la Empresa, se destaca lo relativo al manual de procedimientos ya que facilitan el aprendizaje al personal, proporcionando la orientación precisa que requieren en las diferentes áreas, fundamentalmente en el ámbito operativo o de ejecución, dado que se describen en forma lógica, sistemática y detallada los pasos que se deben seguir, señalando generalmente quién, cómo, cuándo, dónde y para qué han de realizarse, a través del uso de ilustraciones basadas en diagramas de flujo, los cuales permiten un mejor entendimiento por parte del encargado de la realización de cada actividad.

Para la elaboración del presente manual se tuvo en cuenta tres etapas: Primera: Análisis e identificación de los diferentes procedimientos de la Empresa de Servicios Públicos, mediante sesiones de formación grupal con los funcionarios. Segunda: Recopilar y corroborar la información necesaria para la descripción específica de las actividades realizadas en cumplimiento de sus funciones. Tercera: Validación y aprobación por parte del servidor público competente de la información presentada.

OBJETIVO DEL MANUAL

El presente Manual de Procesos y Procedimientos tiene como objeto principal fortalecer los mecanismos de sensibilización, para brindar fortalecimiento a la cultura del Autocontrol y del mismo Sistema de Control Interno. Los procesos que se dan a conocer cuentan con la estructura, base conceptual y visión en conjunto, de las actividades misionales y de soporte de la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE RESTREPO AGUAVIVA S.A. E.S.P, con el fin de dotar a la misma entidad, de una herramienta de trabajo que contribuya al cumplimiento eficaz y eficiente de la misión y metas esenciales, contempladas en el Plan de acción.

En este sentido, el Manual de Procesos y Procedimientos está dirigido a todas las personas que, bajo cualquier modalidad, se encuentres vinculadas a la Empresa y se constituye en un elemento de apoyo útil para el cumplimiento de las responsabilidades asignadas, y para ayudar, juntamente con Control Interno, en la consecución de las metas de desempeño y asegurar la información y consolidar el cumplimiento normativo.

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

El presente manual de procesos y procedimientos servirá como medio de integración y orientación al personal nuevo, que facilite su incorporación al trabajo. Es decir, facilitara el aprovechamiento del Talento Humano y los Recursos materiales

1. POLITICAS DE OPERACIÓN POR PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

1.1 PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Los procesos y procedimientos son los establecidos por la empresa con el fin de dar cumplimiento con las funciones encomendadas en la Constitución Nacional, sus objetivos, denominación del cargo responsable y el detalle de la función específica del cargo conforme a la tabla de codificación de procesos y procedimientos.

Está conformado por procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación.

1.2 TIPOLOGIA DE PROCESOS

Estratégicos.

Gestión Direccionamiento Estratégico: El objetivo general del proceso es establecer directrices de desarrollo a través de la elaboración y el seguimiento de planes, programas y proyectos orientados a mejorar la calidad de vida del usuario.

Misionales

Gestión De Servicios Públicos: Tiene como objetivo, establecer los lineamientos y directrices para brindar información, orientación e intervención a la comunidad, encaminadas a mejorar la calidad de vida de los usuarios. Este proceso tiene lineamientos trazadores que afectan de manera positiva e integral del usuario, dando cumplimiento a los requisitos establecidos en la normatividad vigente con el fin de proporcionar las directrices para los trámites que realizan los usuarios ante la Empresa, a través de la implementación de procedimientos que agilicen los mismos.

Los Procesos y Procedimientos Misionales constituyen la razón de ser de la Empresa de ahí que en estos se presten los servicios que van dirigidos a nuestros usuarios representados en servicios de:

- Acueducto
- Alcantarillado
- Aseo

Apoyo

Gestión Administrativa: Su objetivo principal es proporcionar y mantener los recursos físicos necesarios para la buena prestación de los servicios a las diferentes

áreas de la Empresa, a la comunidad en general y el sostenimiento del sistema de gestión de la calidad. Adicional facilitar el desarrollo integral de los empleados de la Empresa, de tal manera que se le permita contar con herramientas para adquirir el conocimiento y las competencias para el desempeño laboral.

Gestión Jurídica y Contratación. Su objetivo principal es establecer las directrices para la contratación de bienes y servicios externos, necesarios para el desarrollo económico y social de la Empresa, en procura de generar una mejor calidad de vida de sus usuarios. El proceso cuenta con manual de contratación y con las guías de requisitos para la contratación estatal y normatividad vigente.

Gestión Financiera: Su objetivo principal es implementar mecanismos y acciones que contribuyan a la Empresa y uso efectivo de los ingresos generados por concepto de recaudo de pagos de servicios públicos, fomentando así la sostenibilidad de la empresa y el bienestar del usuario.

Evaluación.

Mejora continua.

Auditorias. El objetivo principal es realizar evaluación periódica de los procesos que permita obtener oportunidades de mejora.

Evaluación Independiente. Tiene como objetivo analizar los datos de los procesos con el fin de realizar seguimiento, detectar no conformidades e implementar acciones preventivas, correctivas y de mejora que nos permita lograr el mejoramiento continuo.

1.3 ACTUALIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

Recomendaciones Generales.

Para la actualización de los procedimientos se deben tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- Elabore los procedimientos en el formato indicado para esto
- Para la realización de los diagramas de flujo utilice el formato de diagrama y use el símbolo adecuado para su elaboración.
- Para la redacción de los procedimientos no utilice términos en otro idioma a menos que sea absolutamente necesario, en tal caso, incluya su significado en

español. Utilice los verbos en tiempo presente (modo indicativo o imperativo) y descarte los verbos en futuro y en infinitivo.

- Redacte en forma clara y sencilla, pensando siempre en el usuario del documento.
- Para la revisión y la actualización de los procedimientos se debe tener en cuenta la guía para el análisis de los procedimientos.

1.4 ESTRUCTURA DE LOS PROCEDIMIENTOS.

Los procedimientos elaborados en el presente manual su estructura es la siguiente:

Encabezado.

El encabezado contiene la siguiente información:

Logotipo: Logo de la Empresa, integrado al icono que simboliza la calidad y la calidez en la Empresa, adicional el logo del municipio de Restrepo – Meta.

Nombre del proceso al cual corresponde el procedimiento (**PROCESO ESTRATEGICO, MISIONAL, APOYO, EVALUACION**).

La palabra **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTOS** y la denominación de este.

La codificación se puede verificar dentro del listado maestros de documentos.

Versión: En esta casilla se indicará el número que corresponde a las veces en que ha sido modificado el procedimiento, partiendo desde la Versión No. 01.

Fecha de Actualización: La correspondiente a creación del procedimiento o modificación.

Logotipo de la empresa	Codigo Versiòn Fecha de aprobaciòn	**Logo municipio**

Control de Revisiones

Realizado por: Son las personas responsables del levantamiento inicial o actualización del procedimiento.

Revisado por: Jefe del Área.

Aprobado por: Persona de la entidad que revisa y aprueba el procedimiento.

Historial de Cambios: Relación de los cambios o actualizaciones

Objetivo: Muestra el objeto y la definición de manera general del procedimiento desarrollado

Alcance: Define el punto de inicio y terminación de cada procedimiento.

Definiciones: En esta parte se describen las palabras técnicas que se emplean en las diferentes actividades del procedimiento.

Normatividad: En este punto se menciona el conjunto de leyes, Decretos, acuerdos y demás reglamentos que regulan las actividades mencionadas en el procedimiento.

Políticas de operación
Detalla las actividades, el grupo o área donde se desarrolla, el responsable, los conceptos aclaratorios y sus puntos de control. Es decir, precisa en qué consiste cada operación, quién debe ejecutarla, cómo debe ejecutarla, cuándo, dónde y para qué ejecutarla.

Diagrama de Flujo.
El diagrama de flujo es el modelo gráfico que representa en forma esquemática, lógica y simplificada el procedimiento, mediante el uso de símbolos o dibujos que identifican actividades, decisiones, puntos de inicio y finalización entre otros. Los diagramas elaborados en el presente manual siguen la siguiente estructura:

Actividad: Acción desarrollada al interior del procedimiento que define la forma de realizarlo.

Ejecutor: Corresponde a la denominación del cargo del funcionario que responde por la actividad. No se refiere en ningún momento al nombre de una persona específica.

Punto de Control: Mecanismos o acciones que permiten conocer el avance o estado de un procedimiento, con el fin de lograr mantenerlo bajo control. Estas acciones

pueden incorporar insumos como documentos, registros firmas, formatos, tiempo de ejecución aproximado de la actividad entre otras.

1.5 SIMBOLOGIA UTILIZADA

Para una mayor compresión de los procedimientos, a continuación, se representa gráficamente la simbología utilizada en el levantamiento de los mismos:

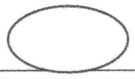
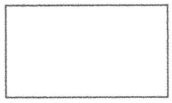
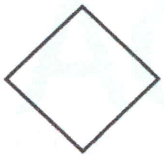
SIMBOLO	DESCRIPCION
	Indicador de inicio y fin de un procedimiento
	Se utiliza para describir la actividad o tarea realizada por el funcionario responsable.
	**Decisión:** Indica un punto en el procedimiento en que son posibles caminos alternativos; por ejemplo, después de la revisión de un informe el resultado de éste puede tener correcciones que se deben ejecutar o simplemente pasar a la siguiente Fase
	**Conector de Página:** Representa una conexión o enlace de un paso final de página con otro al inicio de la siguiente, donde continúa el flujo grama.

***Tabla No** 1. Formato de símbolos o convenciones para la elaboración del diagrama de flujo*

1.6 INSTRUCCIONES PARA EL MANEJO Y ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

¿Quiénes podrán consultar el Manual de Procedimientos?

Toda la ciudadanía en general tendrá derecho a consultar el presente manual, así como

todos(as) los funcionarios y contratistas de las diferentes dependencias que necesiten y deseen conocer los procedimientos.

¿Qué hacer si se desea actualizar el manual de procesos y procedimientos?

Cuando un área organizacional, a través de sus Funcionarios o un ciudadano en particular, identifique la necesidad de llevar a cabo actualizaciones a los procedimientos del manual, se comunicará con el representante de la Dirección que evaluará la pertinencia y oportunidad de las modificaciones sugeridas y comunicará al Gerente, a fin de coordinar las labores de mejoramiento que deban ser adelantadas.

El Representante de la Gerencia y jurídica son los órganos administrativos que tienen competencia para hacer efectivas las observaciones y sugerencias, que sobre modificaciones se planteen desde cualquier otra dependencia, es decir, que son las instancias administrativas que pueden realizar cambios sobre el manual, a partir de las solicitudes o sugerencias que le sean comunicadas.

Las actualizaciones al manual, ya sean capítulos nuevos o mejoras a los preestablecidos, se harán por medio de Resolución, proyectada por Jurídica, la cual debe ser incorporada a este manual, por el representante de la Dirección, modificando, sustituyendo o adicionando las páginas según se indique.
El funcionario encargado de llevar a cabo la modificación al manual de procedimientos deberá diligenciar el formato de CONTROL DE ACTUALIZACION, para mantener una relación permanente de las actualizaciones que se efectúen a éste y para controlar la elaboración de memorandos, anotando:
Fecha de Actualización: Fecha en la cual se realiza la operación de actualización sobre el manual.

Descripción del Cambio: Anotaciones pertinentes al procedimiento o descripción de cambios relevantes efectuados al manual.

¿Cómo se formaliza la entrega de un manual y/o de una actualización al mismo?
Una vez Jurídica y el representante de la Gerencia han elaborado el documento Manual de Procesos y Procedimientos y éste se ha adoptado por resolución, se entrega una copia del documento a Control Interno, el original de este formato reposa en el representante de la dirección y la copia en las dependencias respectivas. Las entregas de documentos serán controladas a través del uso del formato Registro de Responsables, que administrará el Representante de la Gerencia.
Periódicamente, y de acuerdo con las exigencias en materia de prestación de servicios sociales o de normatividad en contratación, los métodos y formas de trabajo contemplados deben ser actualizados, para ello los grupos responsables del proceso de Jurídica y el Representante de la Gerencia se reunirán para revisar el manual de

procedimientos vigente y verificar la pertinencia de realizar cambios.
Los cambios o actualizaciones deben ser avalados por Resolución proyectada por Jurídica y el Representante de la Gerencia.

Cuando las actualizaciones se han materializado en el manual de procedimientos, el Representante de la Gerencia suministra copia de las hojas que se actualizaron a las dependencias antes mencionadas, utiliza; el original de este formato y entrega la copia en las dependencias respectivas. Las entregas de actualizaciones serán controladas a través del uso del formato correspondiente.

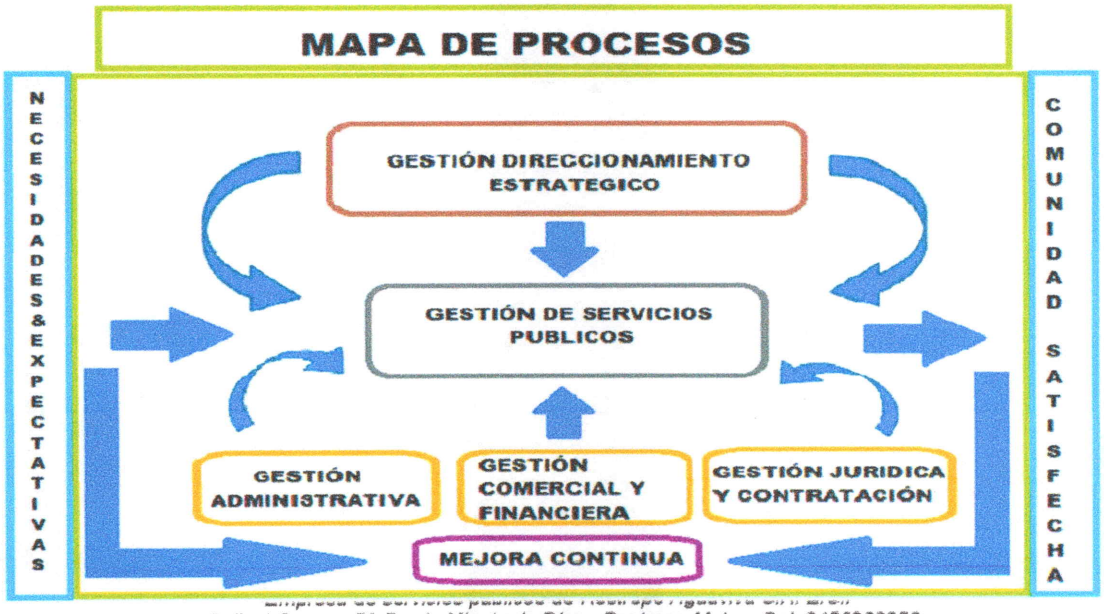
¿Qué hacer con los elementos modificados?

Después de haber hecho las incorporaciones, las hojas que hayan sido modificadas deben ser archivadas, con el objeto de permitir un seguimiento a la evolución de los procedimientos desarrollados en Jurídica, a través de los cambios hechos al manual de procedimientos.
Las hojas que se dañen o deterioren de forma tal que se haga necesario su reemplazo, deben ser solicitadas al representante de la dirección para su sustitución, área en la cual reposa copia magnética de los archivos de los manuales de procedimientos de la entidad.

¿Cuándo leer el manual de procedimientos?

La consulta del manual de procedimientos debe ser permanente y su aplicación de obligatorio cumplimiento.

1.7 MAPA DE PROCESOS



1.8 BENEFICIOS DEL MANUAL

1.8.1 Para nuestro cliente

- Recibe mejor prestación de servicios, entendiéndose desde el punto de vista de oportunidad, respeto, cortesía.

- Siente más satisfacción al recibir una atención de alta calidad, con ahorro de esfuerzos, tiempo y costos, al no tener que repetir pasos o entregar o diligenciar documentos innecesarios.

1.8.2 Para nuestros funcionarios

- Reduce el esfuerzo humano tanto físico como mental, que demanda la realización de determinadas tareas, con la consecuente disminución de estrés, condiciones y hábitos de inseguridad, Trabaja "inteligentemente" y no "duramente".

- Aumento de las posibilidades de desarrollo humano y tecnológico.

- Aumenta el grado de satisfacción y mejor disposición de ánimo para realizar con más dedicación y facilidad sus funciones diarias.

- Estimula su iniciativa y creatividad, con la elevación del nivel de motivación y capacitación.

- Reduce molestias derivadas de las sobrecargas de trabajo.

- Disminuye los efectos nocivos producidos por los factores físicos, químicos, biológicos y psicológicos que lo envuelven en su ambiente de trabajo.

1.8.3 Para nuestra Empresa

- Centra su atención en el cliente–razón de ser de la empresa.
- Mejora su imagen ante los clientes y nuestros empleados. Dicha imagen se concreta en la credibilidad, honradez, ética, reputación, confianza, calidad y sentido de pertenencia.
- Percibe las bondades de un auténtico servicio, caracterizado por la cordialidad, la tolerancia, la sencillez y la responsabilidad.
- Remueve los obstáculos, tradiciones y costumbres negativas frente a los clientes.
- Asegura la lealtad del personal y un mayor compromiso con los objetivos institucionales.
- Controla los procesos y trámites para asegurar que la organización cumpla su objeto social.
- Logra un mejor balance en la distribución de las tareas entre las diferentes dependencias y las distintas personas en un grupo de trabajo.
- Eleva el grado de utilización de sus recursos.
- Aumenta su capacidad competitiva: menores costos, mayor productividad, mejor calidad, agilidad.
- Mejora las interrelaciones internas y externas.
- Obtiene indicadores de calidad de sus productos o servicios.

1.9 POLITICAS DE OPERACIÓN DE LOS CONTROLES.

Elemento de control, conformado por el conjunto de acciones o mecanismos definidos para prevenir o reducir el impacto de los eventos que ponen en riesgo la adecuada ejecución de los procesos, requeridos para el logro de los objetivos de la empresa.

Los controles se diseñan para las actividades, tomando como base los procesos identificados y las políticas de operación, con el fin de definir las acciones conducentes a reducir los riesgos; estos deben ser suficientes, comprensibles, eficaces, económicos y oportunos.

Adicionalmente se clasifican en:

1.9.1 CLASIFICACION DE LOS CONTROLES.

Preventivos, Actúan sobre la causa y los agentes generadores de los riesgos con el fin de disminuir su posibilidad de ocurrencia.

Detectivos, Se diseñan para descubrir un evento irregular o un resultado no

previsto, estos alertan sobre la presencia de riesgos y permiten tomar medidas inmediatas. Protección, Se aplican para neutralizar los efectos de los eventos no deseables y el alcance de los daños que puedan producir, con el fin de minimizarlos o eliminarlos. Correctivos, Permiten el restablecimiento de la actividad luego de ser detectado un evento no deseable, así como la modificación de las acciones que propiciaron su ocurrencia.

1.9.2 ACTIVIDADES DE LOS CONTROLES

- Establecer los criterios y parámetros necesarios para el diseño de controles en las actividades de los procesos.
- Asistir técnicamente a los responsables de los procesos en el diseño de los controles, para lo cual se tomará como base la Calificación y Evaluación del Riesgo.
- Retomar la lista de calificación y evaluación de riesgos y seleccionar en ella, los riesgos inaceptables, importantes y moderados para la respectiva actividad que requieran medidas de reducción según su calificación.
- Con base en la revisión anterior, diseñar los controles para los riesgos en orden de mayor a menor.
- Medir la eficacia de los controles, seleccionando el riesgo para el cual fue diseñado cada control propuesto.
- Medir la eficiencia de los controles, valorando cualitativamente el beneficio que presta el Control y el costo que genera implementarlo.
- Determinar el tipo de control más conveniente para el manejo del riesgo (preventivo o correctivo)
- Medir la efectividad de los controles utilizando los valores de la eficacia y eficiencia de cada control.
- Confrontar los resultados de efectividad del control con la calificación y evaluación del riesgo con el fin de determinar el nivel del riesgo.
- Revisar periódicamente los controles diseñados para cada actividad y proponer los ajustes necesarios.

Los controles pueden ser:

- **Voluntarios,** cuando se diseñan para mejorar los procesos.
- **Obligatorio,** si son impuestos por autoridades externas.
- **Manuales,** cuando son ejecutados por los funcionarios.
- **Automáticos,** operados a través de Sistemas de Información automatizada.
- **Generales**, Cuando van dirigidos al ambiente donde operan otros controles.

- **De Aplicación** cuando se involucran en un programa de Software.

Se clasifican en: Tácticos, Operativos, de Economía, Eficiencia, Desempeño, o compartidos.

Clasificación: **De desempeño del funcionario,** Monitorean los resultados de la actuación del funcionario a partir del cumplimiento de los acuerdos, compromisos o protocolos ético. Se diseñan para determinar la contribución de cada funcionario en los objetivos de la Empresa.

De Frontera o Compartidos, Monitorean y miden el desempeño de los procesos donde existe responsabilidad compartida dentro de la organización.

CONTROLES APLICABLES.

CONTROL DE LEGALIDAD: Se utilizará para verificar que las operaciones y actos administrativos de la Empresa cumplan con el debido proceso y con las normas Constitucionales y Legales.

CONTROL FINANCIERO: Es el examen que se realiza, con base en las normas de auditoría de aceptación general, para establecer si los Estados Financieros y la ejecución presupuestal de la Empresa reflejan razonablemente el resultado de sus operaciones y los cambios en su situación financiera, comprobando que en la elaboración de los mismos y en las transacciones y operaciones que los originaron, se cumplieron con las Normas prescritas por las Autoridades competentes y los principios de Contabilidad Universales aceptados.

CONTROL ADMINISTRATIVO Y DEL TALENTO HUMANO: Este control permitirá determinar que los mecanismos internos de organización sean los adecuados, promoviendo la eficiencia en las operaciones administrativas e igualmente fomentando la adhesión a las políticas institucionales, con el fin de alcanzar los objetivos y metas programadas por la Empresa, así como también garantizar que los procesos de selección, promoción, capacitación y del talento humano, sean los más apropiados para el cumplimiento del objeto social.

CONTROL OPERATIVO: Se define como el conjunto de tareas y esfuerzos encaminados a verificar que los métodos y procedimientos, operaciones y funciones se estén desarrollando de acuerdo con la normatividad vigente y a los lineamientos establecidos por la Empresa.

CONTROL INFORMATIVO: Es el examen objetivo, crítico, sistemático y selectivo de las políticas, normas, practica, procedimientos y procesos con el fin de emitir una opinión

respecto a la eficiencia en la utilización de los recursos informáticos; la confiabilidad, consistencia, integridad y oportunidad de la información y de la efectividad de los controles en los sistemas de información automatizados.

CONTROL DE GESTIÓN: Es el examen de eficiencia y eficacia de la Empresa de los recursos públicos, determinando mediante la evaluación de sus procesos administrativos, la utilización de indicadores de rentabilidad pública y desempeño, los cuales permitirán efectuar seguimiento y evaluación del cumplimiento de los objetivos trazados por la entidad.

CONTROL DE EVALUACIÓN Y VERIFICACIÓN: Corresponde a la Oficina de Control Interno, quien haga sus veces medir y evaluar en forma independiente la eficiencia, eficacia y economía del sistema, asesorando al ejecutivo en la continuidad del proceso administrativo, la reevaluación de los planes establecidos y en la implementación de los correctivos necesarios para el cumplimiento de las metas u objetivos previstos.

2. POLITICAS DE OPERACIÓN DE LOS INDICADORES

Elemento de Control, conformado por el conjunto de mecanismos necesarios para la evaluación de la gestión. Se presentan como un conjunto de variables cuantitativas y/o cualitativas sujetas a la medición, que permiten observar la situación y las tendencias de cambio generadas en la empresa, en relación con el logro de los objetivos y metas previstas.

A partir del Direccionamiento Estratégico y de la característica de los procesos se diseñan los indicadores, cuya medición periódica permite establecer el grado de avance o logro de los objetivos trazados y de los resultados esperados del proceso, en relación con los productos y servicios que este genera para la comunidad o para los grupos de interés.

Para su aplicación deben definirse las variables, las unidades de medida y los parámetros a los cuales se medirá la gestión de los procesos, el desempeño de los funcionarios, los riesgos que afectan las operaciones, la gestión de la Empresa y el impacto de los resultados entregados a la comunidad y los demás grupos de interés. Igualmente se sugiere establecer rangos de gestión, donde se definan los valores máximos o mínimos que permitan mantener al indicador en condiciones de control y faciliten el uso de las alertas.

2.1.1 CLASIFICACION DE LOS INDICADORES

Tácticos, monitorean y miden el cumplimiento de los planes de acción y el desempeño de los procesos.

Operativos, Monitorean y miden las actividades a través de indicadores de economía, eficiencia, eficacia, y el desempeño del funcionario.

De Economía, miden la relación de los costos de insumos con los beneficios percibidos.

De Eficiencia, establece la relación entre los costos de los insumos y los productos del proceso.

De Eficacia, miden la satisfacción de las necesidades de los grupos de interés y el grado de cumplimiento de los objetivos definidos en el Modelo de Operación.

2.1.2 TIPO DE INDICADORES.

INDICADOR DE CALIDAD (requiere de trabajo de campo). El indicador de calidad refiere a la capacidad de la empresa para responder en forma rápida y directa a las necesidades de los usuarios.

Ejemplos de **indicadores** de calidad

Calidad-Tiempos de Respuesta

Tiempo de espera promedio para atención en consulta

Tiempo de tramitación promedio de solicitudes - solvencias

Días de demora promedio de trámites de legalizaciones desde su iniciación

Calidad-Satisfacción del Usuario

N° de reclamos/Asuntos Resueltos

N° de servicios reclamados/ Total de servicios

N° de reclamos/ N° de calificaciones efectuadas

INDICADOR DE DESEMPEÑO PRESUPUESTARIO El indicador de Desempeño Presupuestario se puede definir como la capacidad de una Empresa para generar y

aplicar adecuadamente los recursos financieros en pro del cumplimiento de sus objetivos.

Ejemplos de indicadores de Desempeño Presupuestario incluidos en el Presupuesto de la Empresa.

Valor de la obra ejecutada/Valor de la obra Programada. Gastos en actividades de apoyo/Gastos totales.

2.1.3 ACTIVIDADES DE LOS INDICADORES

- Diseñar los indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad para los planes, programas, y proyectos dependiendo de los factores críticos del éxito.

- Analizar y aprobar los indicadores diseñados para los planes, programas, proyectos y procesos o solicitar que se efectúen los ajustes necesarios.

- Medir periódicamente los resultados del indicador o revisar periódicamente el diseño y pertinencia de los indicadores.

Indicadores: Los indicadores se diseñan tomando como base la función Constitucional y legal de la Empresa, la misión y las características que le son propias. Para su aplicación, deberán definirse los índices, las unidades de medida o los parámetros y metas; frente a los cuales deberá compararse el desempeño de los funcionarios, los riesgos que afectan las operaciones, la gestión y el impacto de los resultados sobre bienes y servicios prestados, ya sean internos o externos. Esto lleva a la agrupación de indicadores Estratégicos, de Riesgo, de Frecuencia, de Gravedad y de Gestión.

Estratégicos Miden el grado de cumplimiento de los planes estratégicos o de desarrollo, los programas y proyectos; monitorea y mide el desempeño de los macro procesos y los procesos.

Del Riesgo permiten evaluar el comportamiento de los riesgos identificados en las actividades., en los procesos y en los macro procesos. Para su medición se utiliza los indicadores

De Frecuencia que permiten conocer el número de veces que se materializa el riesgo en un periodo determinado.

De Gravedad que muestra la magnitud de las pérdidas materiales o inmateriales, generadas por la ocurrencia.

De Gestión permiten observar la forma como se ejecutan los procesos y actividades,

mide si las decisiones y acciones emprendidas por la administración se orientan al cumplimiento de los procesos, macro procesos, y la misión de la Empresa.

2.3 POLITICAS DE OPERACIÓN DEL RIESGO

RIESGOS A LOS QUE ESTA EXPUESTA LA EMPRESA

EXTERNOS O DEL ENTORNO Atentan contra la misma naturaleza de la empresa.

INTERNOS: Son los que afectan el cumplimiento de objetivos, el manejo de los recursos, intereses de los directivos, el nivel del talento humano, la motivación. Igualmente, la naturaleza de las actividades de la empresa, las personas que hacen parte de la organización, los sistemas de información, los procesos y procedimientos y los recursos económicos.

ETAPAS PARA ADMINISTRAR EL RIESGO

IDENTIFICACION DEL RIESGO

Esta etapa se debe realizar permanentemente por parte de todo equipo de trabajo a través de la institución y deberá responder qué, cómo y por qué se pueden originar hechos que influyan en la obtención de los objetivos.

Una manera de realizar la identificación del riesgo es a través de la elaboración de un esquema de identificación de riesgo, el cual como herramienta metodológica permite hacer inventario de los riesgos de manera ordenada y sistemática, definiendo en primera instancia los riesgos, posteriormente presentando una descripción de cada uno de estos y finalmente definiendo las posibles consecuencias.

ESQUEMA DE IDENTIFICACION DEL RIESGO.

Formato de identificación del Riesgo.

NOMBRE DEL PROCESO.				
OBJETIVO DEL PROCESO	CAUSA Factores internos y externos, agente generador	RIESGO	DESCRIPCION	EFECTOS (CONSECUENCIAS)

Objetivos del proceso: Se transcribe el objetivo que ha sido previamente definido por el proceso

Causa: Son los medios, circunstancias y agentes generadores de los riesgos. Entendiéndose como agente generador los sujetos u objetos que tienen la capacidad de originar riesgos, se clasifican en cinco categorías: Personas, materiales, instalaciones, entornos y comités.

Riesgo: Posibilidad de un evento que pueda entorpecer el normal desarrollo de las funciones de la entidad y afectar el logro de los objetivos.

Descripción: Son las características o formas en que se manifiesta el riesgo identificado.

Consecuencia o efectos: Los posibles efectos ocasionados por el riesgo, los cuales pueden ser de tipo económico, social, administrativo, etc.

CLASIFICACION DEL RIESGO

CLASIFICACION	DESCRIPCION
ESTRATÉGICO	Se asocia con la forma en que se administra la Entidad. El manejo del riesgo estratégico se enfoca asuntos globales relacionados con la misión y el cumplimiento de los objetivos estratégicos, la clara definición de políticas, el diseño y conceptualización de la entidad por parte de la alta gerencia.
OPERATIVO	Comprende los riesgos relacionados tanto con la parte operativa como técnica de la entidad, incluye riesgos provenientes de deficiencias en los sistemas de información, en la definición de los procesos, en la estructura de la entidad, la desarticulación entre dependencias, lo cual conduce a ineficiencias, oportunidades de corrupción e incumplimiento de los compromisos.
DE CONTROL	Están directamente relacionados con inadecuados o inexistentes puntos de control y en otros casos, con puntos de control obsoletos, inoperantes o poco efectivos. En otras palabras, aquellos relacionados con fallas en la función de control, seguimiento o evaluación de los procesos.
FINANCIERO	Se relacionan con el manejo de los recursos de la entidad que incluye, la ejecución presupuestal, la elaboración de los estados financieros, los pagos, manejos de excedentes de tesorería y el manejo sobre los bienes de cada entidad. De la eficiencia y transparencia en el manejo de los recursos, así como su interacción con las demás áreas dependerá en gran parte el éxito o fracaso de toda entidad.
DE CUMPLIMIENTO	Se asocian con la capacidad de la entidad para cumplir con los requisitos legales, contractuales, de ética pública y en general con su compromiso ante Los usuarios.

DE TECNOLOGÍA	Se asocian con la capacidad de la Entidad para que la tecnología disponible satisfaga las necesidades actuales y futuras de la entidad y soporten el cumplimiento de la misión.
DE SEGURIDAD	Asociado con vulnerabilidad a la que están expuestas tanto las personas como los equipos de la Organización

ANALISIS DE RIESGO.

El análisis del riesgo busca establecer la probabilidad de ocurrencia de los riesgos y el impacto de sus consecuencias, calificándolos y evaluándolos con el fin de obtener información para establecer el nivel de riesgo y las acciones que se van a implementar. Se han establecido dos aspectos para realizar el análisis de los riesgos identificados.
Probabilidad: Es la posibilidad de ocurrencia del riesgo; puede ser medida con criterios de frecuencia o teniendo en cuenta la presencia de factores internos y externos que pueden propiciar el riesgo, aunque este no se haya presentado nunca.
Impacto: Consecuencias que pueden ocasionar a la organización la materialización del riesgo.

El análisis del riesgo debe considerar los siguientes aspectos:

Calificación del riesgo: Se logra a través de la estimación de la probabilidad de su ocurrencia y el impacto que puede causar la materialización del riesgo. La primera representa el número de veces que el riesgo se ha presentado en un determinado tiempo y puede presentarse y la segunda se refiere a la magnitud de sus efectos

Evaluación del riesgo: Permite comparar los resultados de su calificación, con los criterios definidos para establecer el grado de exposición de la entidad del riesgo, de esta forma es posible distinguir los riesgos y fijar prioridades de las acciones requeridas para su tratamiento.

2.4 MARCO LEGAL

- **La Ley 87 de 1993**: Regula el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado
- **La ley 489 de 1998**: Estatuto de la Organización y funcionamiento de la administración Pública
- **Decreto 2145 de 1999:** Dicta normas sobre el Sistema Nacional de Control Interno para entidades de orden Nacional y territorial
- **Decreto 1537 de 2001:** Reglamenta parcialmente la Ley 87 de 1993 en cuanto a elementos técnicos y administrativos que fortalezcan el sistema de control interno de las entidades y organismos del Estado. Cuarto párrafo: Son objetivos del

sistema de control interno (...) definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir desviaciones ... Articulo 3 El rol que debe desempeñar las oficinas de control interno (...) se enmarca en cinco tópicos (..) valoración del riesgo. Artículo 4. Administración de riesgo. Como parte integral de fortalecimiento de los sistemas de control en las entidades públicas (...)

- **Decreto 1599 de 2005**: Por medio del cual se adoptó el Nuevo sistema de control interno MECI 1000:2005
- **Circular Externa 042 de2001**: Establece las actividades mínimas a desarrollar por los jefes de control interno.
- **Decreto 943 del 2014**, por el cual se actualiza la estructura estándar del Modelo estándar de conto Interno.

COMPETENCIAS EN LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO.

ALTA DIRECCION

Roles del Representante de la Gerencia frente a la administración del riesgo:

- Formular, Orientar, dirigir y coordinar el diseño e implementación del componente de Administración del riesgo.
- Informar a la dirección sobre el desarrollo de este componente
- Hacer el seguimiento a las actividades propuestas para el diseño e implementación de la administración del riesgo
- Presentar al comité coordinador de control interno el diseño e implementación del riesgo para su aprobación.

EQUIPO MECI

- Capacitar a los servidores en el componente de administración del riesgo.
- Asesorar a las dependencias en el diseño e implementación del componente de administración del riesgo.
- Presentar propuestas de diseño e implementación de este componente al Representante Legal.

ELEMENTOS DE LA ADMINISTRACION DEL RIESGO

CONTEXTO ESTRATEGICO: Es el punto de partida para la identificación de los riesgos en los procesos y procedimientos que la entidad desarrolla, el análisis comienza con el conocimiento de situaciones del entorno tales como: Aspectos sociales, económicos, culturales, de orden público, político, legal y/o cambios tecnológicos etc. Fortalece este

análisis los resultados arrojados por los componentes de ambiente de control, estructura organizacional, modelo de operación, cumplimiento de los planes y programas, sistemas de información, procesos y procedimientos, los recursos económicos, entre otros.

IDENTIFICACION DEL RIESGO

Esta etapa se debe realizar permanentemente por parte de todo equipo de trabajo a través de los hechos que influyan en la obtención de los objetivos.
Una manera de realizar la identificación del riesgo es a través de la elaboración de un esquema de identificación de riesgo, el cual como herramienta metodológica permite hacer inventario de los riesgos de manera ordenada y sistemática, definiendo en primera instancia los riesgos, posteriormente presentando una descripción de cada uno de estos y finalmente definiendo las posibles consecuencias

FORMULACION DE POLITICAS PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

Están a cargo del representante legal de la entidad y del comité de coordinación de control interno y se basa en el mapa de riesgos y resultados del proceso de la administración del riesgo: La política define que debe hacerse para efectuar el control y la implementación de esta, basándose en los planes estratégicos y los objetivos institucionales o por procesos.

POLITICAS DE ADMINISTRACION DEL RIESGO:

La empresa de servicios públicos de Restrepo – Meta **AGUAVIVA S.A E.S.P,** implementa como política de administración del riesgo para garantizar una gestión pública que responda a las necesidades y expectativas cambiantes de nuestra población usuaria y partes interesadas a través de la caracterización de los riesgos por procesos de su mapa de riesgos y del análisis de los mismos y se compromete a:

- Analizar, valorar, gestionar y comunicar los riesgos asociados a los procesos, servicios, información y tecnologías objeto de la prestación del servicio a nuestras partes interesadas.
- Administrar los riesgos operativos, tecnológicos y de seguridad de la información que puedan impedir el cumplimiento de los objetivos de la empresa.
- Luchar contra la ilegalidad en la prestación del servicio de acueducto en todo el municipio de Restrepo, basado en el enfoque de gestión de riesgos, propiciando la articulación de medidas de prevención, control y seguimiento con autoridades responsables de su control, buscando con ello garantizar la protección de la prestación del servicio.

- Trabajar en el fomento de la conciencia del pago puntual para la continuidad de la prestación de servicio.

Esta política se desarrollará a través de la gestión de riesgos asociados a: Los procesos Estratégicos, misionales, apoyo y de Evaluación.

Para poder adelantar el proceso de administración de los riesgos nuestra empresa toma como guía la metodología emitida por el DAFP con el fin de lograr el propósito de análisis de riesgo, a través de la identificación, análisis, valoración, tratamiento, control, monitoreo y comunicación, con el que garantizara la implementación oportuna de acciones y controles para dar un tratamiento oportuno y efectivo y así evitar su materialización.

AGUAVIVA S.A.E.S.P. EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE RESTREPO NIT: 900.010.387-2

FUNCIONES CONSTITUCIONALES EN RELACION CON LA NACION, EL DEPARTAMENTO Y LAS AUTORIDADES JURISDICCIONALES

CÓDIGO: PD-GEDES-01
VERSIÓN: 01
FECHA DE APROBACIÓN: 24-07-2024

ALCALDÍA DE RESTREPO META NIT. 800098199-1

1. OBJETIVO

Ejercer las funciones constitucionales propias de la competencia del representante legal de la empresa, en relación con la gestión de la nación, el departamento y las autoridades jurisdiccionales.

2. ALCANCE

Áreas administrativas y operativas que ejecuten.

3. BASE LEGAL

Constitución Política de Colombia - Ley 142 del 1996 y demás Decretos reglamentarios

4. DEFINICIONES

EMPLEADOS NACIONALES : PERMISOS: RENUNCIAS: POSESIONES:

5. DOCUMENTOS Y REGISTROS

Instrumentos de Talento Humano

6. DOCUMENTOS REFERENTES

Políticas de Talento Humano

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	EJECUTOR	ÁREA DE EJECUCIÓN	OBSERVACIÓN	REGISTRO
	INICIO					
1		Conceder permisos, aceptar renuncias y nombrar a los empleados que vayan ha ejerzan sus funciones en la empresa	Gerente Empresa	Despacho Gerente de la empresa		Resolución o contrato de nombramiento
2		Coordinar y supervisar los servicios que presten en la empresa con entidades nacionales o departamentales e informar a los superiores acerca de las mismas	Gerente Empresa	Despacho Gerente de la Empresa		
3		Visitar constantemente las áreas administrativas y operativa verificar que den cumplimiento a sus funciones	Gerente Empresa	Despacho Gerente de la Empresa		
4		Ejercer las funciones delegadas por su superior inmediato.	Gerente Empresa	Despacho Gerente de la Empresa		
5		Colaborar con las autoridades jurisdiccionales cuando se requiera del apoyo o intervención del Gerente.				
	FIN	Fin				

PROCEDIMIENTO FUNCIONES CONSTITUCIONALES EN RELACION CON LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO - META

1. OBJETIVO
Ejercer las funciones constitucionales propias de la competencia del representante legal de la empresa, en relación con la gestión

2. ALCANCE
Desempeño eficiente de la empresa.

3. BASE LEGAL
Constitución Política de Colombia - Ley 142 de 1996 y demás normas reglamentarias. Junta Directiva y Asamblea General

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	EJECUTOR	ÁREA DE EJECUCIÓN	OBSERVACIÓN	REGISTRO
	INICIO					
1		Dirigir la acción administrativa de la Empresa	Gerente Empresa	Despacho Gerente Empresa		
2		Asegurar el cumplimiento de las funciones y de la prestación de los servicios a su cargo	Gerente Empresa	Despacho Gerente Empresa		
3		Representar a la Empresa legal, Judicial y extrajudicialmente.	Gerente Empresa	Despacho Gerente Empresa		
4		Nombrar y remover los funcionarios bajo su empresa de acuerdo con las disposiciones pertinentes.	Gerente Empresa	Despacho Gerente Empresa		
5		Crear suprimir o fusionar los empleos de su empresa señalarle funciones especiales y fijarles funciones en atención a los acuerdos correspondientes.	Gerente Empresa	Despacho Gerente Empresa		
6		Ordenar los gastos y celebrar los contratos de acuerdo a las necesidades de la empresa.	Gerente Empresa	Despacho Gerente Empresa		
7		Velar por el cumplimiento de las funciones de los servidores públicos de la empresa y dictar los actos necesarios para su buena administración.	Gerente Empresa	Despacho Gerente Empresa		
8		Ejercer el poder disciplinario respecto a los empleados oficiales bajo su empresa.	Gerente Empresa	Despacho Gerente Empresa		
9		Presidir Reuniones con los demás jefes de áreas con el fin de tomar las medidas de adecuado funcionamiento de la empresa y garantizar las actuaciones administrativas necesarias para el cumplimiento de la misión,	Gerente Empresa	Despacho Gerente Empresa		Actas
	FIN	Fin				

PROCEDIMIENTO RENDICIÓN DE CUENTAS

1. OBJETIVO

Establecer y especificar de forma detallada un mecanismo de intercambio de información para la supervisión y vigilancia sobre los bienes públicos por parte de la empresa de servicios públicos.

2. ALCANCE

Este procedimiento realiza una revisión sobre toda la gestión realizada por la Empresa de Servicios Públicos de Restrepo Aguaviva s.a.

3. BASE LEGAL

Guía de Rendición de Cuentas DNP.
Ley 498 de 1998 artículos 32 y 33.

4. DEFINICIONES

• Sistema de Gestión de la Calidad para Entidades: Herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades. Está enmarcado en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades.

5. DOCUMENTOS Y REGISTROS

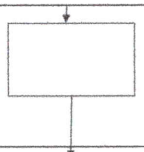
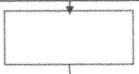
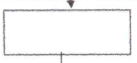
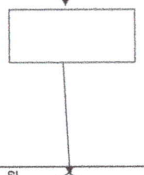
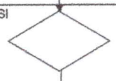
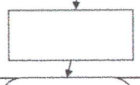
• Formato para la Inscripción de Propuestas.
• Formato de Encuesta de la Audiencia Pública DNP
• Guía de evaluación para la Gestión Pública.

6. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	EJECUTOR	ÁREA DE EJECUCIÓN	OBSERVACIÓN	REGISTRO
	INICIO					
1		El Gerente debe conformar un grupo de apoyo, que se encargue de preparar la información de forma sencilla, clara y concisa para el mejor entendimiento de la ciudadanía. Este grupo debe estar conformado por un representante de cada área de la entidad que respalde la consolidación de la información	Gerencia	Áreas Responsables.		
2	NO → A; SI	Se conformó el grupo de apoyo con las características especificas	Funcionarios Responsables	Áreas Responsables.		
3		Identificar los interlocutores	Grupo de Apoyo	Áreas Responsables.	Generar base de datos con las organizaciones de la sociedad civil más relevantes, para contactarlas e invitarlas a la Audiencia Pública.	
5		Realizar la divulgación y capacitación para la Audiencia Pública de rendición de cuentas a la ciudadanía	Funcionarios Responsables	Áreas Responsables.		
6		Realizar la organización logística para llevar a cabo la Audiencia Pública para la rendición de cuentas a la ciudadanía	Funcionarios Responsables	Áreas Responsables.	Se debe tener en cuenta: - Lugar - Fecha - Duración - Número de invitados y personas esperadas - Suministros - Reglamento de la Audiencia	
7		Se concretó la organización logística en cuanto a fecha, lugar, duración, invitados, suministros y reglamento de la audiencia	Funcionarios Responsables	Áreas Responsables.		
	1					
	1					
8		Realizar invitaciones a organizaciones y autoridades del municipio	Gerencia	Despacho de Gerencia	Estas organizaciones y autoridades recibirán una invitación personalizada.	
9		Realizar convocatoria a la comunidad en general	Gerencia	Despacho de Gerencia		
10	NO → A; SI					

PROCEDIMIENTO RENDICIÓN DE CUENTAS

11		Recepcionar las inscripciones y propuestas de intervención por parte de la comunidad.	Funcionarios Responsables	Áreas Responsables.	Las propuestas deberán ser entregadas con mínimo 10 días de antelación a la Audiencia Pública. Adicional llenarán el formato anexo	
12		Enviar propuestas radicadas al despacho de Gerencia.	Funcionarios Responsables	Áreas Responsables.		
13		Analizar y clasificar las propuestas y/o evaluaciones recibidas	Funcionarios Responsables	Áreas Responsables.	Las propuestas se clasificarán por programas o áreas temáticas de tal forma que durante la audiencia pública pueda responderse integralmente las inquietudes de los ciudadanos	
14		Remitir a cada área las evaluaciones y/o propuestas realizadas por las organizaciones sociales	Funcionarios Responsables	Áreas Responsables.	Se deben preparar las justificaciones para el día de la Audiencia Pública	
15		Realizar inscripciones de los asistentes de la sociedad en general	Funcionarios Responsables	Áreas Responsables.	Se efectuará el día de la Audiencia	
						
						
16		Realizar la Audiencia Pública de rendición de cuentas a la ciudadanía	Funcionarios Responsables	Dependencias Responsables.	Asistirán: - Precedida por la Gerente. - Coordinares de áreas. - Testigos - Grupo de Apoyo - Moderador y los demás servidores públicos.	
17		Se realizó la Audiencia Pública de Rendición de cuentas a la ciudadanía	Funcionarios Responsables	Dependencias Responsables.		
18		Distribuir formato para que la comunidad haga la evaluación de la Audiencia Pública	Funcionarios Responsables	Dependencias Responsables.		
18		realización del informe de gestión para los diferentes entes de control, y subirlo en la pagina web de la empresa.	Secretaria de Planeación	Secretaria de Planeación		Informe de Gestión.
		Fin				

PUNTOS DE CONTROL

No. ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	MÉTODO DE CONTROL	FRECUENCIA	RESPONSABLE	REGISTRO
	Que no haya difusión en la convocatoria para la audiencia de rendición de cuentas.	hacer extensiva la invitación a la audiencia de rendición de cuentas en los medios de comunicación y po medio escrito alos diferentes lideres de la comunidad	cada que se requiera	Despacho Gerencia	oficios de invitación y perifoneos.

AGUAVIVA S.A.E.S.P
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE RESTREPO
NIT: 900.010.387-2

BARRIDO DE CALLES POR RUTAS

CÓDIGO: PD-GESERPU-01
VERSIÓN: 01
FECHA DE APROBACIÓN: 24-07-2024

ALCALDÍA DE RESTREPO META
NIT. 800098199-1

1. OBJETIVO

Obtener limpieza general en el espacio publico del Municipio

2. ALCANCE

Comunidad urbana del Municipio de Restrepo .

3. BASE LEGAL

Ley 142 de 1994 y demas normas reglamentarias.

4. DEFINICIONES

limpieza en forma manual de las calles y recoleccion de residuos solidos.

5. DOCUMENTOS Y REGISTROS

Cronograma de actividades semanal de acuerdo a las rutas establecidas.

6. DOCUMENTOS REFERENTES

cronograma de actividades para la rotacion de rutas o barrios.

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	EJECUTOR	ÁREA DE EJECUCIÓN	OBSERVACIÓN	REGISTRO
	INICIO					
1		cronograma de actividades y distribucion de rutas a las escobitas	Subgerente	Perimetro urbano		Cronograma
2		ejecucion de actividades de acuerdo al cronograma de actividades	Operarias Escobitas	calles perimetro urbano		
3		verificacion visual del cumplimeinto de las tareas	Subgerente o quien designe	Calles perimetro urbano		
4	FIN	FIN				

9. PUNTOS DE CONTROL

No. ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	MÉTODO DE CONTROL		FRECUENCIA	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Que no se haga el recorrido completo	verificacion visual de rutas		Cada vez que se requerida o se crea pertinente	Subgerente	Cronograma

1. OBJETIVO

Brindar el servicios recoleccion de residuos solidos de la comunidad del area urbana y rural en el Municipio de Restrepo.

2. ALCANCE

Comunidad urbana y rural del Municipio de Restrepo .

3. BASE LEGAL

Ley 142 de 1996 y demas normas reglamentarias.

4. DEFINICIONES

recoleccion de residuos solidos domiciliarios

5. DOCUMENTOS Y REGISTROS

No Aplica

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	EJECUTOR	ÁREA DE EJECUCIÓN	OBSERVACIÓN	REGISTRO
	INICIO					
1		Cronograma de actividades tanto para recoleccion de residuos por sectores y por areas	Jefe del area operativa	Municipio de Restrepo		Cronograma de actividades
2		Ejecucion de activiades de acuerdo al cronograma establecido.	Operarios asignados	Municipio de Restrepo		
3		Desplazamiento hacia el relleno sanitario a la ciudad de villavicencio	Coductores de los carros recolectores y un acompañante operario	Municipio de Restrepo		
4		Diligenciamiento de la bitacora	Conductor	Municipio de Restrepo		Formato diligenciado
5	FIN					

MÉTODO DE CONTROL

No. ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO			FRECUENCIA	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Que el carro compactador presente fallas tecnicas	Desorden y acumulacion de desechos.		Hacer mantenimiento constante del carro recolector.	Area operativa y Gerencia	
2	Que la comunidad no saque a tiempo los desechos	Socializacion y campañas con la comunidad		Hacer mantenimiento constante del carro recolector.	Empresa.	

SUSPENSION Y RECONEXION DE SERVICIOS

CONTROL DE REVISIONES

1. OBJETIVO
Sancionar al usuario en cuanto al mal manejo de los servicios publicos
2. ALCANCE
Comunidad del Municipio de Restreppo.
3. BASE LEGAL
Ley 142 de 1994, y demas normas reglamentarias.
4. DEFINICIONES
5. DOCUMENTOS Y REGISTROS
Formato de ordenes de suspension
6. DOCUMENTOS REFERENTES
Ordenes por parte del jefe de area comercial para la suspension y reconexion del servicio

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	EJECUTOR	ÁREA DE EJECUCIÓN	OBSERVACIÓN	REGISTRO
	INICIO					
1		Listado de usuario morosos	Auxiliar administrativa	Empresa Servicios Pùblicos		Listado de usuarios
2		Realizacion de la actividad de acuerdo al listado de morosos	Jefe del area operativa	Empresa Servicios Pùblicos		
3		El operario allega a la empresa orden de suspension diligenciadas	Operario asignado	Municipio de Restrepo		
4		Allega el usuario a cancelar el servicio	Auxiliar adminsitrativa	Oficina de recaudo		
5		Una vez el usuario cancele la recaudadora genera orden de reconexion	Auxiliar adminsitrativa	Oficina de recaudo		
6		El operario procede a restablecer el servicio	Opeario asignado	Lugar afectado		
	FIN	FIN				

PUNTOS DE CONTROL

No. ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	MÉTODO DE CONTROL	FRECUENCIA	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Agresion fisica y moral por parte del usuario	Que se verifique la reconexion del servicio una vez el usuario cancele el servicio.	Cada que se requiera	Jefe del area operativa	

1. OBJETIVO
Llevar a cabo la toma de lectura de los servicios consumidos por los usuarios
2. ALCANCE
comunidad de restrepo.
3. BASE LEGAL
ley 142 del 1994 y demas normas reglamentarias
4. DEFINICIONES
MICROMEDICION Y TOMA DE LECTURA.
5. DOCUMENTOS Y REGISTROS
Listado de rutal , formato de verificacion de lectura que se a llega al usuario.
6. DOCUMENTOS REFERENTES
formatos.

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	EJECUTOR	ÁREA DE EJECUCIÓN	OBSERVACIÓN	REGISTRO
	INICIO					
1		El jefe del àrea operativa da un listado de micromedicion para gererar la ruta de micromedicion al operario	Usuario			
2		el operario procede a realizar toma de todas las lecturas de consumo a los usuarios	operativo asignado			
6		el operario allega al área de facturaciòn el listado de toma de lecturas	Tècnica Administrativa.	Empresa de Servicios Pùblicos		
13		El Profesional Universitario Área Facturaciòn procede a alimentar la informacion en el sistema para generar factura de consumo al usuario	Profesional Universitario Àrea Facturaciòn	Empresa de Servicios Pùblicos		
13		El Profesional Universitario Área Facturaciòn ordena la verificacion de lectura en caso de insonsistencia	operario asignado	En el area donde se presente el caso		
		El Profesional Universitario Área Facturaciònn procede a realizar la impresión de facturacion y enrrutamieto de la facturacion	Profesional Universitario Àrea Facturaciòn	Empresa de Servicios Pùblicos		
13		distribucion de facturacion al usuario.	operario asignado	casco urbano y rural del Municipio.		
	FIN	Fin				

9. PUNTOS DE CONTROL

No. ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	MÉTODO DE CONTROL	FRECUENCIA	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Mala toma de lecturas a los micromedidores	Tomar medidas de seguimiento y evaluacion.	Mensual	Subgerente Administrativo y Operativo	

1. OBJETIVO
Mejorar la calidad del servicio con servicio con tratamientos preventivos a las redes
2. ALCANCE
comunidad de restrepo.
3. BASE LEGAL
ley 142 del 1996 y demas normas condordantes
4. DEFINICIONES
PRETATAMIENTO: Tratamiento preventivo a los servicios publicos para mejorar la calidad de vida del usuario.
5. DOCUMENTOS Y REGISTROS
Orden impartida por el jefe del area operativa que se requiere especialmente en la temporada de invierno.
6. DOCUMENTOS REFERENTES
Programadas de acuerdo al cronograma.

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	EJECUTOR	ÁREA DE EJECUCIÓN	OBSERVACIÓN	REGISTRO
	INICIO	Se imparte la orden de acuerdo a los informes que rinden los operarios en las visitas de areas como plantas, redes, de captacion	Operarios de la empresa	Àrea donde se presenta el caso.		Informe
1		El Area operativa construye un cronograma de actividades dependiendo la gravedad del hecho.	Operario por orden y supervision del area operativa	Empresa de Servicios Pùblicos		Cronograma
2		De acuerdo al cronograma los operarios proceden a realizar los mantenimientos preventivos de acuerdo al cronograma	Operarios asignados	Area del mantenimiento preventivo asignada	Resolución	
3		El operario debe reportar al jefe inmediato o superior una bitacora de manejo de las actividade supervisadas por el fontanero.	Operario	Area del mantenimiento preventivo asignada	Bitacora o base de datos	
4		El fontanero informa a su jefe operativo inmediato para programar la actividad de acuerdo a la bitacora presentada por los operarios	Fontanero			
	FIN	Fin				

9. PUNTOS DE CONTROL

No. ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	MÉTODO DE CONTROL	FRECUENCIA	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Que no se de un manejo adeacuado en el levantamiento de bitacoras	Verificacion de la informacion plasmadas en la bitacora sea real	Cada que se requiera	Fontanero	Bitacora o base de datos.

1. OBJETIVO
Brindar un servicio optimo de acueducto, aseo y alcantarillado al ciudadano que lo solicita.
2. ALCANCE
comunidad de restrepo.
3. BASE LEGAL
ley 142 del 1994.
4. DEFINICIONES
SOLICITUD DE CONEXIÓN: Brindar el servicio de acueducto,aseo y alcantarillado al usuario.
5. DOCUMENTOS Y REGISTROS
Solicitud, Oficios, Resoluciones.

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	EJECUTOR	ÁREA DE EJECUCIÓN	OBSERVACIÓN	REGISTRO
	INICIO					
1		El Jefe del area Operativa entrega cronograma de trabajo de ejecucion de actividades a los operarios de la planta.	Operario asignado			
2		Los operarios deben diligenciar la bitacora o minuta de acuerdo a la ejecucion de la actividad.	Operario asignado			
3		El jefe del area operativa hace revision de la bitacora levantada por los operarios.	Jefe del area operativa			Bitacora
4		El jefe del area operativa hace revision de cumplimeinto de bitacora una vez por semana.	Jefe del area operativa	Lugar de trabajo		Bitacora
5		En caso de inconsistencia se reprograma reuniones con los operarios y fontanero para la verificacion de compromisos	Jefe del area operativa	Area operativa		
6		En caso de incumplimiento se ordena mediante memorando ó circular el cumplimiento inmediato de la misma	Jefe del area operativa	Area operativa		
	FIN	Fin				

9. PUNTOS DE CONTROL

No. ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	MÉTODO DE CONTROL	FRECUENCIA	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Que no haya verificacion de actividades y simplemente diligencia bitacoras	Ordenar cumplimiento de verificacion de actividades asignadas	Mensual	operarios	bitacoras
2	Que la dosificacion quimica no sea la adecuada en el tratamiento	Verificacion del caudal y las partes por millon teoricas y que la dosificacion sea de acuerdo al caudal	Mensual	operarios de planta	cronograma
		Pruebas de laboratorio subcontratado por parte de la empresa	Mensual		

AGUAVIVA S.A.E.S.P. NIT: 900.010.387-2

EVALUACION Y CONTROL

CÓDIGO: PD-GESERPU-07
VERSIÓN: 01
FECHA DE APROBACIÓN: 24-07-2024

ALCALDÍA DE RESTREPO META NIT. 800098199-1

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
comunidad urbana y rural del municipio de restrepo.
3. BASE LEGAL
ley 142 del 1994, y demas normas reglamentarias
4. DEFINICIONES
EVALUACION Y CONTROL: SON PRUEBAS DE LABORATORIO QUE SE LE REALIZAN AL AGUA PARA DETERMINAR SI ES ACTA PARA EL CONSUMO HUMANO.
5. DOCUMENTOS Y REGISTROS
INFORME, RESULTADOS DE LABORATORIO

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	EJECUTOR	ÁREA DE EJECUCIÓN	OBSERVACIÓN	REGISTRO
	INICIO					
1		Verificacion de caudal que entra a la planta de tratamiento	Operario asignado	Planta de tratamiento		
2		Verificacion del estado fisico del agua	Operario asignado	Planta de tratamiento		
3		Medicion de ph, turviedad, prueba de jarras, examen de cloro residual	Operario asignado	Planta de tratamiento		
4		Diligenciamiento de formatos de cada control en la planta de tratamiento	Operario asIgnado			
5		El jefe operativo revisa los formatos y ordena la ejecucion de actividad				
	FIN	Fin				

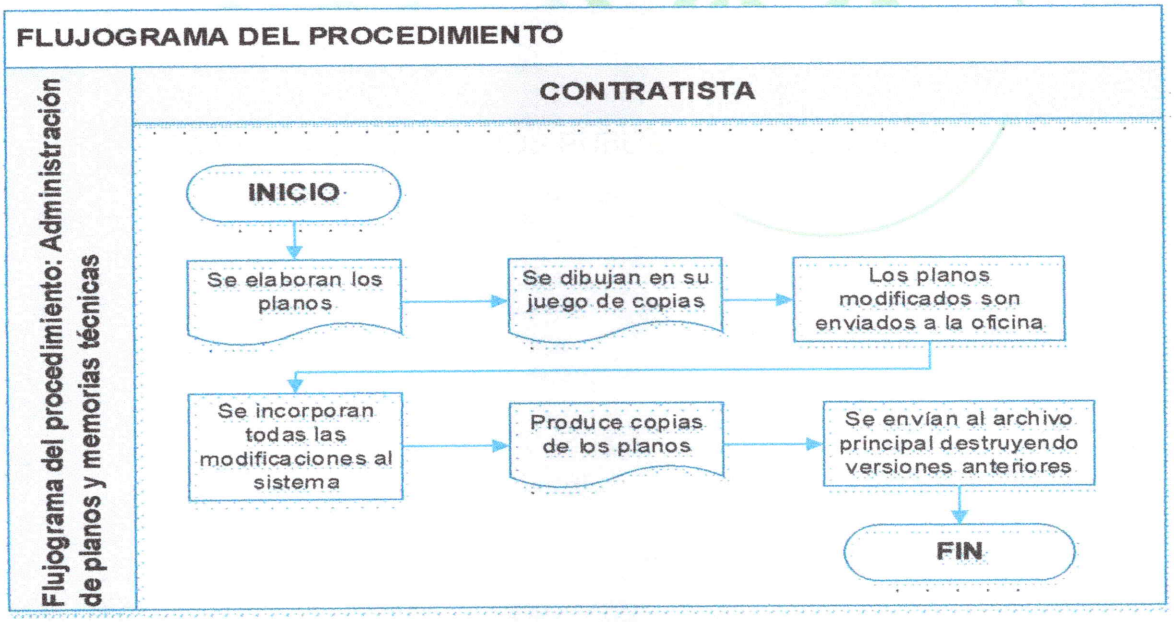
PUNTOS DE CONTROL

No. ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	MÉTODO DE CONTROL	FRECUENCIA	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Que los aparatos no esten en buen estado y calibrados	Revision , mantenimiento y calibracion tecnica cada que se requiera.	Revision tecnicas		
2	Falencias en las toma de muestras	Ejecutar el protocolo establecido para el procedimiento.	Operario	Operario	

OBJETIVO	Garantizar la correcta disposición y disponibilidad de las herramientas y elementos necesarios para que la prestación de los servicios que ofrece el prestador se haga con normalidad, sin contratiempos y con la continuidad requerida por los usuarios y entidades que los requiera.
ALCANCE	Aplica a todos los procesos de la organización autorizada Prestadora de servicios.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
No	**ACTIVIDAD**	**RESPONSABLE**
1	La elaboración de planos se dibuja en su juego de copias las modificaciones que se efectué en las redes o instalaciones a su cargo, desde el momento que se hagan las modificaciones o cambios en el servicio.	Contratista
2	Los planos modificados deberán ser enviados a la oficina en donde se ubiquen los planos, junto con el resto de la información que sea necesaria	Contratista
3	Incorporar todas las modificaciones efectuadas en el sistema, en los originales de los planos.	Contratista
4	Producir dos copias de los planos actualizados.	Contratista
5	Remitir una copia al archivo central (planeación municipal) y otra a la Junta, destruyendo las ya modificadas.	Contratista
	FIN	

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO

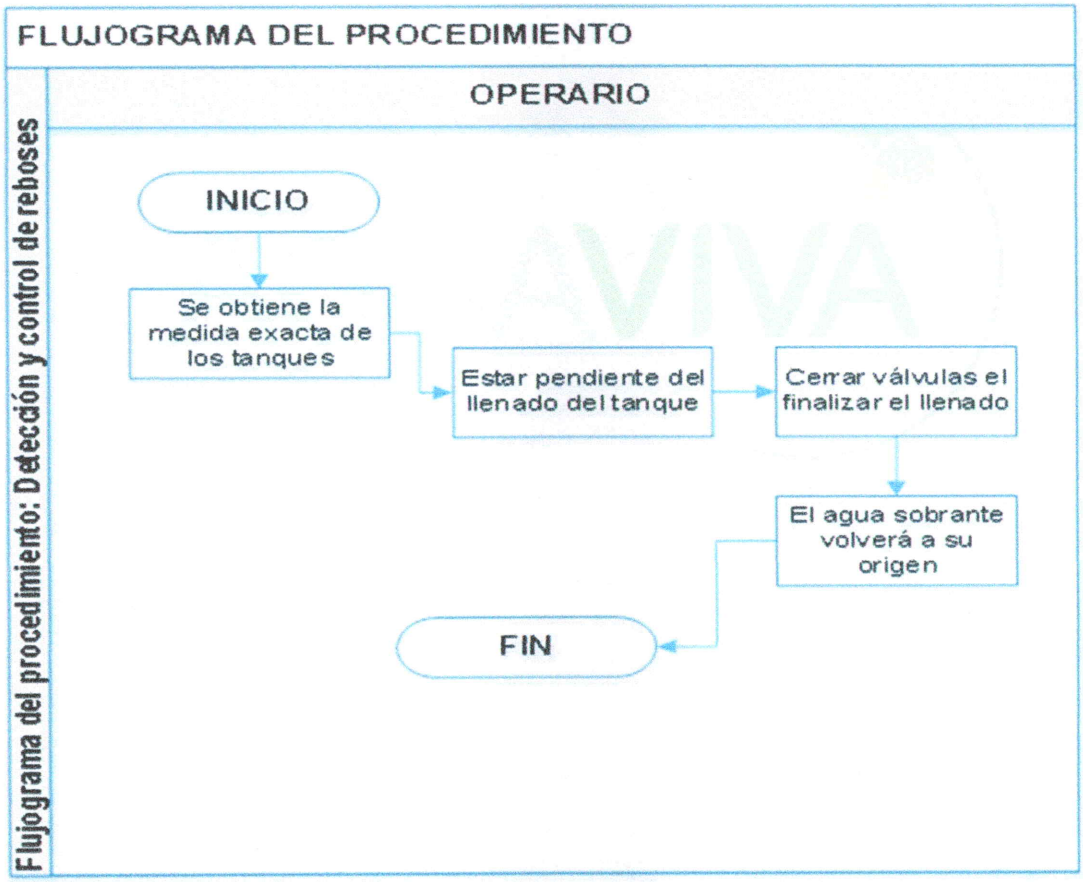


Proyectó: Nombre y Apellidos___
Cargo
Revisó: Nombre y Apellidos___
Cargo

OBJETIVO	Tener control permanente en los tanques para evitar reboses, obteniendo menor desperdicio.
ALCANCE	Aplica a todos los tanques de la entidad.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

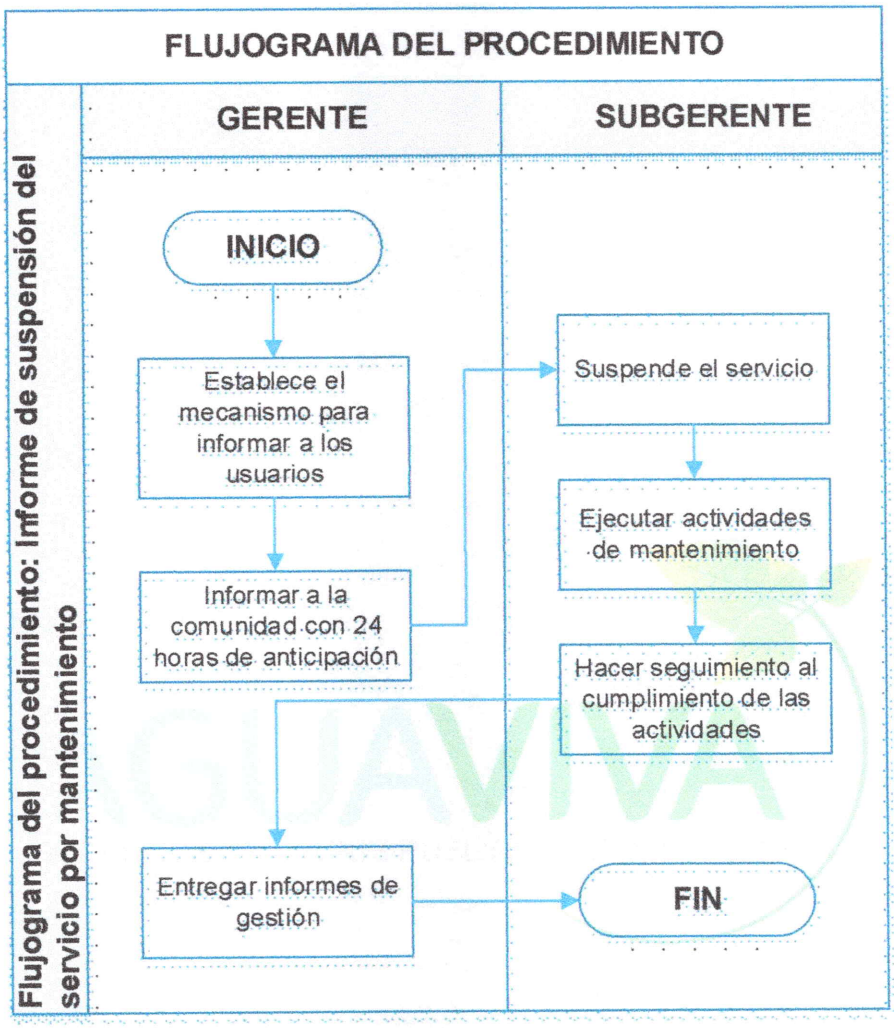
NO.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Se debe obtener la medida exacta de los tanques de almacenamiento de agua	Operario Planta
2	El Operario debe estar pendiente del llenado de estos.	Operario Planta
3	Cuando se llenan los tanques se debe regular las válvulas de tal forma que mantenga el nivel de manera equilibrada con el consumo	Operario Planta
4	El agua que sobre finalmente se devolverá a su origen.	Operario Planta
	FIN	



Proyectó: Nombre y Apellidos___
Cargo
Revisó: Nombre y Apellidos___
Cargo

OBJETIVO	La Entidad prestadora para garantizar la prestación eficiente y eficaz deberá hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, evitando prejuicios a los suscriptores o usuarios que se deriven las acciones realizadas.
ALCANCE	Aplica a todas las conexiones domiciliarias pertenecientes a los suscriptores de la comunidad de influencia.

	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	
NO	**ACTIVIDAD**	**RESPONSABLE**
1	Desarrollar e implementar una estrategia de información, sea folletos, panfletos, perifoneo o socialización puerta a puerta, especificando a los usuarios el tipo de actividad a realizar (Reparaciones, Mantenimientos o Racionamientos)	Gerencia o quien haga sus veces
2	Informar a la comunidad con 24 horas de anticipación las actividades a realizar, especificando horas de inicio y finalización de las actividades, sectores específicos que se verán afectados y medidas de contingencia a implementar evitar prejuicios a los usuarios	Gerencia o quien haga sus veces
3	Ejecutar las actividades de reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor.	Subgerente
4	Hacer seguimiento a la eficacia de las labores realizadas.	Gerencia y/o Subgerente
	FIN	

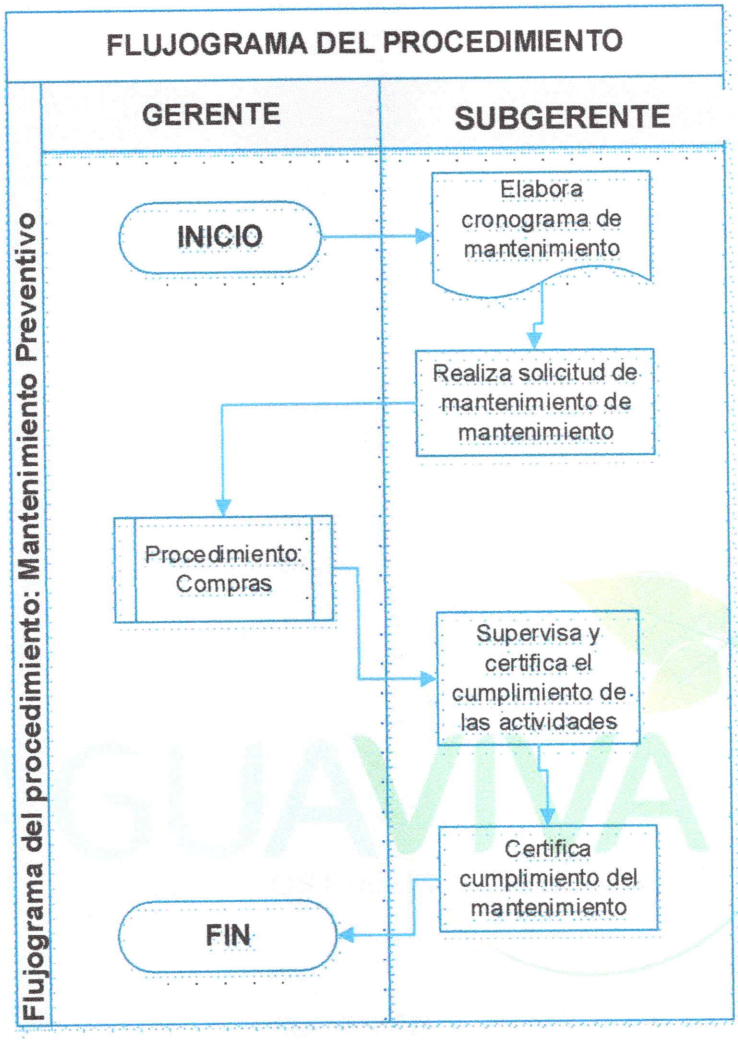


Proyectó: Nombre y Apellidos___
Cargo
Revisó: Nombre y Apellidos___
Cargo

OBJETIVO	Garantizar la continuidad del servicio de Acueducto por medio del mantenimiento preventivo de los diferentes equipos que intervienen en la prestación de servicios Públicos de la Organización.
ALCANCE	Incluye actividades de Realización de cronograma de Mantenimiento, Estudios previos para la contratación del servicio de mantenimiento, Supervisión de los trabajos de mantenimiento realizados, Realizar certificación del cumplimiento de mantenimiento realizado
DEFINICIONES	• **Calibración:** Conjunto de operaciones que establecen, en condiciones especificadas, la relación entre los valores de una magnitud indicados por un instrumento de medida o un sistema de medida, o los valores representados por una medida materializada o por un material de referencia, y los valores correspondientes de esa magnitud realizados por patrones. NOTAS:1. El resultado de una calibración permite atribuir a las indicaciones los valores correspondientes del mensurando o bien determinar las correcciones a aplicar a las indicaciones.2. Una calibración puede también servir para determinar otras propiedades metrológicas tales como los efectos de las magnitudes de influencia.3. Los resultados de una calibración pueden consignarse en un documento denominado, a veces, certificado de calibración o informe de calibración • **Mantenimiento Preventivo:** Es una actividad programada de inspecciones, tanto de funcionamiento como de seguridad, ajustes, reparaciones, análisis, limpieza, lubricación, calibración, que deben llevarse a cabo en forma periódica en base a un plan establecido.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

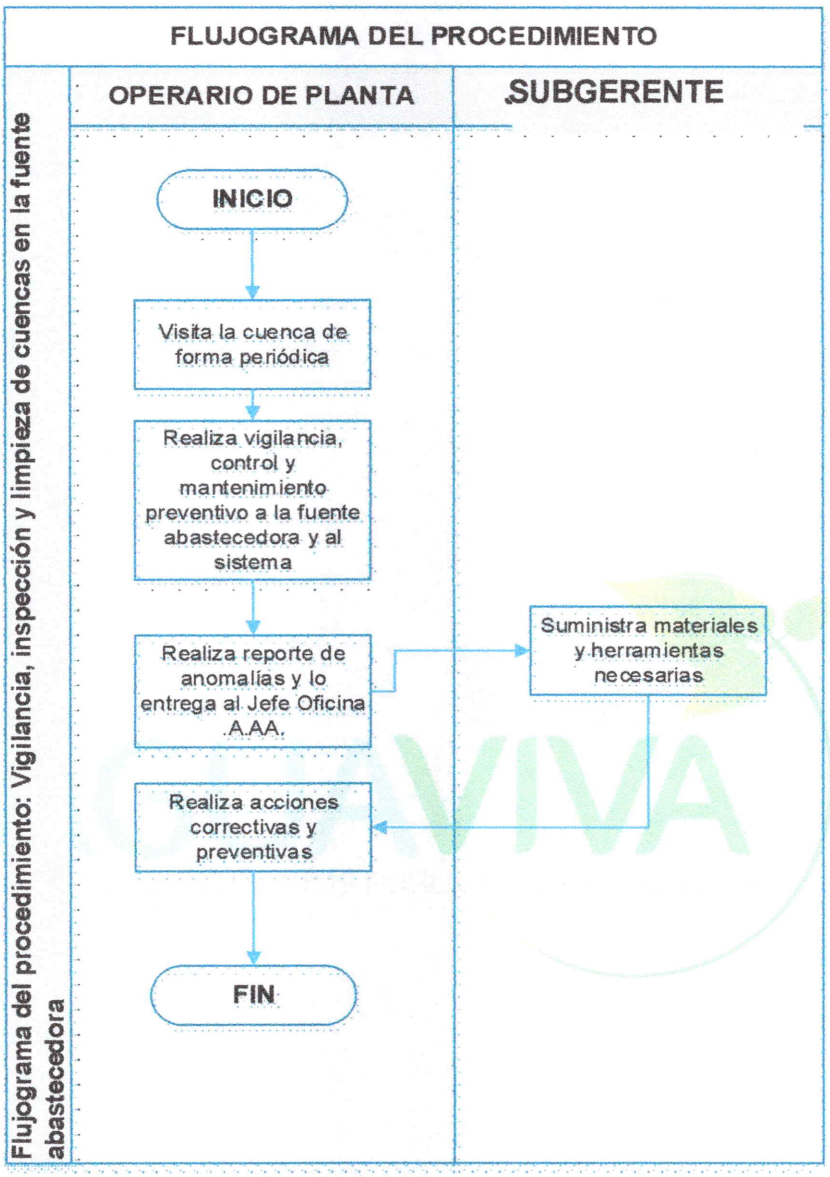
NO.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Para realizar el cronograma de mantenimiento y calibración de equipos, se debe tener en cuenta la información que proporcionan las características de los equipos como: si son eléctricos o mecánicos; el uso diario y los manuales de funcionamiento del fabricante; para así proceder a realizar la programación dentro del cronograma, según el equipo al cual se le va a realizar el mantenimiento o la calibración.	Subgerente o quien haga sus veces
2	El Subgerente realiza la solicitud de mantenimiento, según necesidad presentada por el Operario de Planta.	Operario Planta.
3	La Gerencia adelanta el procedimiento de compras.	Gerencia o quien haga sus veces
4	Se lleva a cabo el proceso de mantenimiento, siendo certificado por el operario y el Subgerente en el cumplimiento de las actividades de mantenimiento contratadas.	Subgerente o quien haga sus veces
	FIN	



Proyectó: Nombre y Apellidos___
Cargo
Revisó: Nombre y Apellidos___
Cargo

OBJETIVO	La Entidad prestadora debe establecer un programa continuo para vigilar, inspeccionar y limpiar la cuenca que hidrográfica que abastece el sistema de suministro de agua del acueducto.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
NO	**ACTIVIDAD**	**RESPONSABLE**
1	Día de por medio se realice la visita a la microcuenca por parte del fontanero y reporta las anomalías.	Operario Planta
2	Observar si en el cauce de la fuente hay disminución o aumento.	Operario Planta
3	Realizar el recorrido y retirar las ramas de más que obstaculicen el cauce del agua.	Operario Planta
4	Realizar vigilancia, control y en especial una limpieza tanto de la fuente abastecedora, como de la bocatoma; de la red de conducción	Operario Planta
5	Realizar mantenimiento mensual de los tanques desarenadores, de las válvulas de purga y de los aireadores a lo largo de toda la tubería de conducción.	Operario Planta
6	Presentar ante el jefe operativo los informes de los posibles problemas de desabastecimiento de agua cruda por deslizamientos del terreno, arrastre de arenas y piedras, posibles daños a la tubería de conducción.	Operario Planta
7	Entrega al fontanero los materiales y herramientas necesarias para adelantar su trabajo.	Subgerente o quien haga sus veces
8	Realizar las acciones y correctivos correspondientes con el fin de evitar cualquier problema futuro de abastecimiento de agua cruda a la planta de tratamiento, teniendo en cuenta los informes presentados	Subgerente o quien haga sus veces
	FIN	



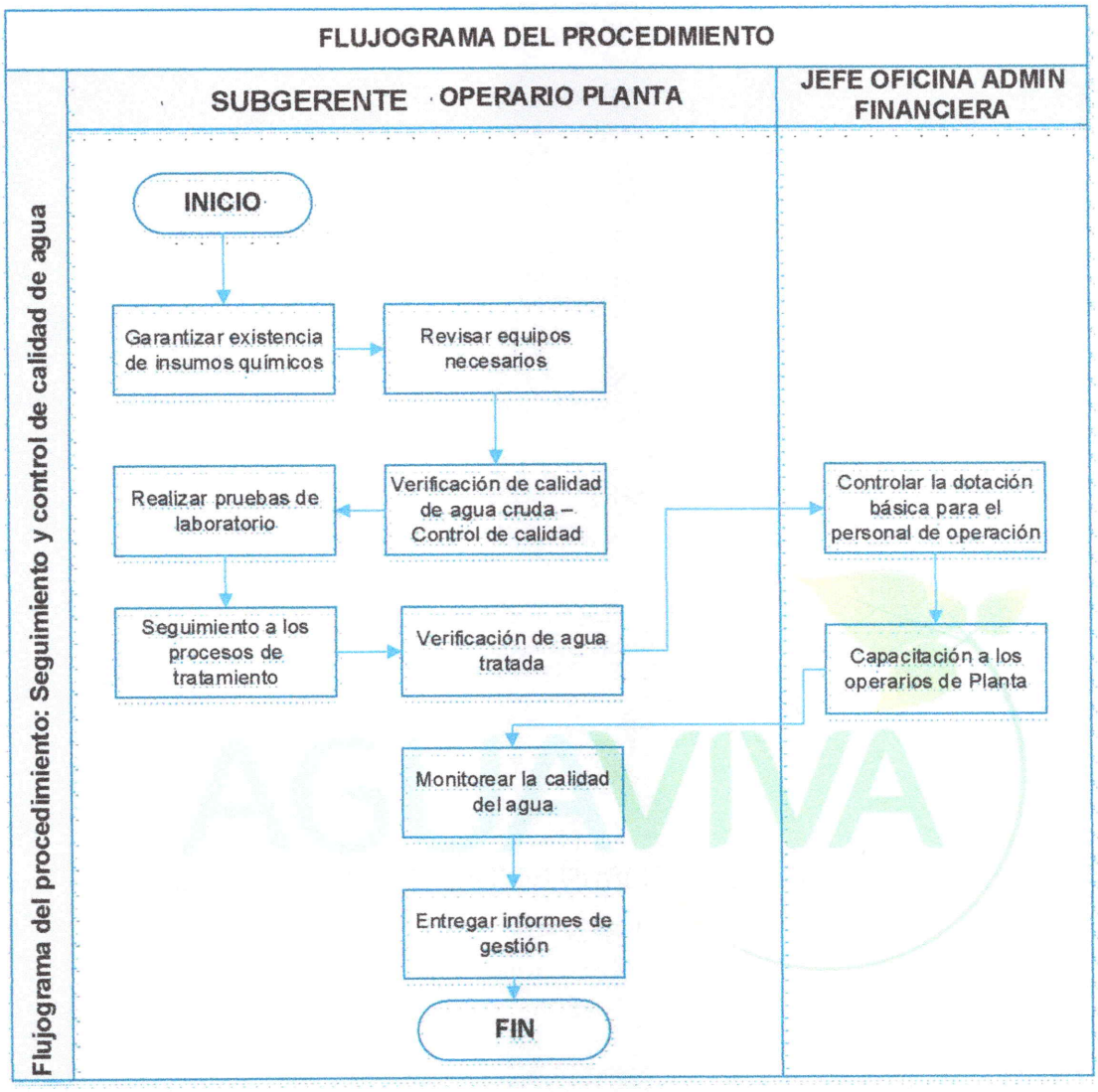
Proyectó: Nombre y Apellidos___
Cargo
Revisó: Nombre y Apellidos___
Cargo

OBJETIVO	Garantizar el suministro de agua apta para el consumo a las comunidades.
ALCANCE	Incluye actividades de: Garantizar el suministro de insumos químicos, Revisión de equipos necesarios, Verificación de la calidad de agua cruda, realización de las pruebas de laboratorio, seguimiento a los procesos de las plantas de tratamiento, Verificación del agua tratada, control de la dotación básica para el personal de operación, capacitación a los operarios, seguimiento a la labor realizada por los operarios, monitoreo de la calidad de agua y entrega de informes de gestión.
DEFINICIONES	• **Agua potable:** Se denomina agua potable o agua para consumo humano, el agua que puede ser consumida sin restricción. El término se aplica al agua que cumple con las normas de calidad promulgadas por las autoridades locales e internacionales. Significa agua que posee los patrones de potabilidad.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

NO.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Se verifica un stock mínimo, lo cual permitirá conocer con la cantidad de insumos que se está contando	Subgerente o quien haga sus veces
2	Se realiza la revisión correspondiente a cada equipo necesario, para verificar si se requiere hacer el mantenimiento de acuerdo al proceso a trabajar. (Electrobomba, bomba dosificadora, equipos de jarras, turbidímetro y PH metro)	Subgerente y Operario de Planta
3	Se realiza un control diario (cada hora- máx. 2 horas) de calidad teniendo en cuenta los siguientes aspectos: Agua cruda, Seguimiento a los procesos, Agua tratada	Operario de Planta
4	Se realizan las respectivas pruebas de laboratorio en donde se analizan las condiciones fisicoquímicas y microbiológicas del agua a tratar al igual que los caudales de entrada; los parámetros a analizar en el laboratorio son: Turbidez, PH, color, Pruebas de Jarras, que determinan la cantidad mínima de insumos químicos a dosificar.	Operario de Planta
5	Ya cuando están en funcionamiento las plantas, se debe realizar el seguimiento a los debidos procesos de tratamiento como son: Coagulación, floculación, sedimentación, filtración, desinfección y almacenamiento	Operario de Planta
6	Se debe verificar que las características fisicoquímicas y microbiológicas del agua tratada se ajusten a las estipuladas en la Resolución 2115/07, tomando las medidas necesarias para hacer las correcciones al parámetro que se encuentre fuera de lo estipulado en la anterior resolución.	Subgerente. - Operario de Planta

7	Teniendo en cuenta los insumos utilizados, existe un nivel de riesgo producto de la manipulación de material químico, por tal razón se debe controlar que se cumpla con la Seguridad industrial mínima reglamentaria.	Subgerente o quien haga sus veces
8	Periódicamente se capacitan o se refuerzan los conocimientos de los operarios necesarios para el correcto manejo de las plantas de tratamiento, realizándosele un seguimiento y evaluación al mejoramiento en sus procesos	Jefe Oficina Admin o quien haga sus veces
9	Tomar medidas necesarias para hacer las correcciones al parámetro que se encuentre fuera de lo estipulado en la resolución 2115/07.	Subgerente o quien haga sus veces
10	Con el fin de hacer seguimiento a la calidad de agua, se realizan monitoreos periódicamente y sus resultados son necesarios para subir al SUI.	Subgerente o quien haga sus veces
11	Se realizan y entregan informes de gestión.	Subgerente o quien haga sus veces
	FIN	



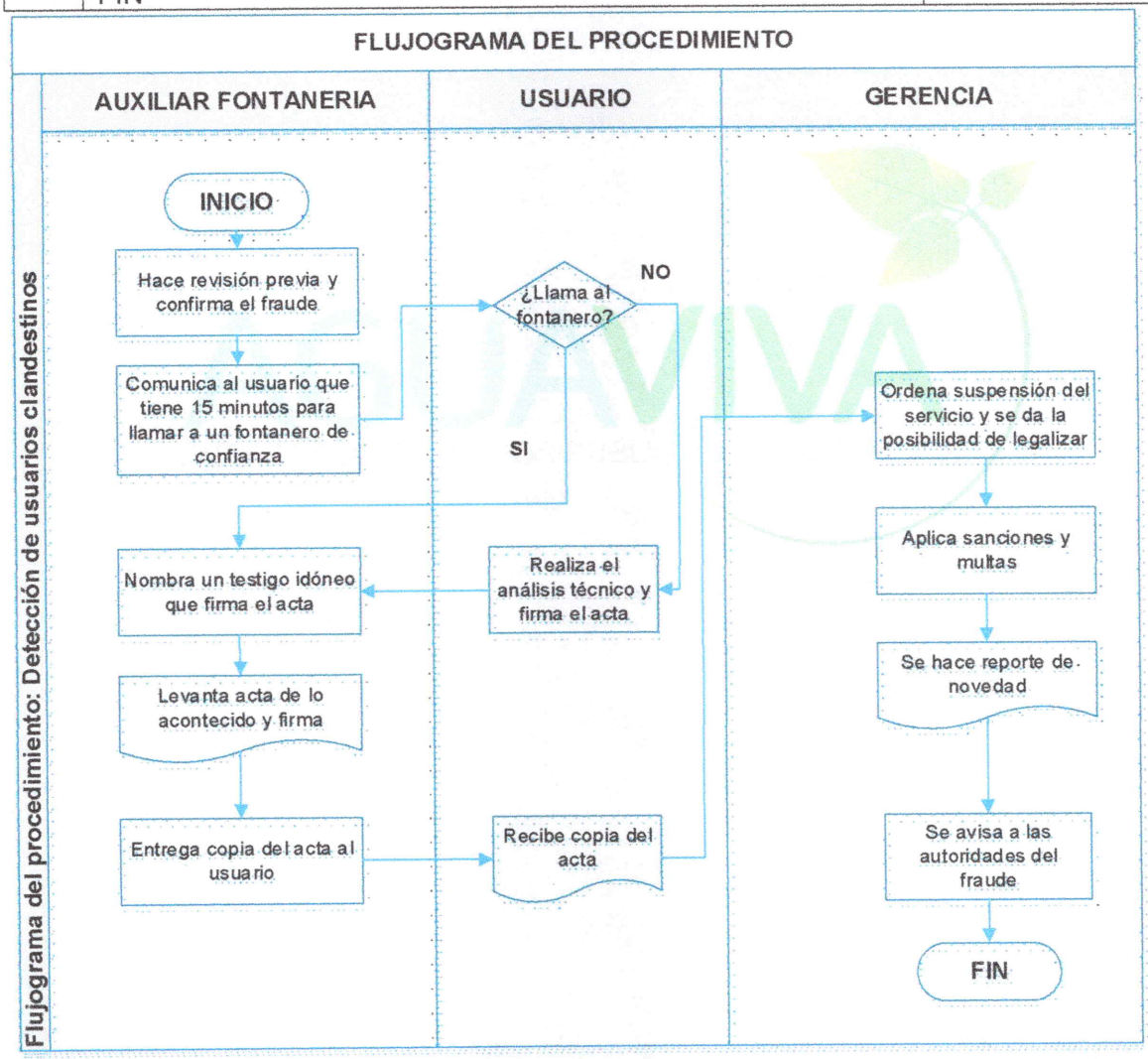
Proyectó: Nombre y Apellidos___
Cargo
Revisó: Nombre y Apellidos___
Cargo

OBJETIVO	Actuar y tramitar la reacción de la Organización ante este delito bajo las políticas y estrategias trazadas por esta misma.
ALCANCE	Aplica a todas las anomalías en referencia a fraudes que se detecte fontanería en la comunidad de influencia de prestación del servicio.
DEFINICIONES	• **Alteración del Medidor:** Se le considera fraude cuando el usuario o suscriptor es responsable de la alteración del medidor a fin de beneficiarse en detrimento. • **Conexiones fraudulentas:** Conexión de usuarios o suscritores clandestinos al sistema de acueducto por medio de acometidas ilícitas o tuberías adheridas mediante fraude al sistema. En los acueductos sin medición, se presenta también cuando un vecino le pasa a otro una manguera o tubería para que éste se satisfaga del servicio. • **Fraude:** Engaño que hace el suscriptor o usuario para procurarse una ventaja en detrimento de él, burlándose de la ley y se frustran los derechos que de ella se derivan. • **Testigo Idóneo:** Persona mayor de edad, que puede presenciar un hecho o que da testimonio de ello de manera objetiva e imparcial.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

NO.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Al detectarse una anomalía, se hace una inspección o una revisión previa a fin de confirmar la situación del fraude.	Auxiliar de Fontanería
2	Se comunica al suscriptor o usuario responsable del fraude, que tiene quince (15) minutos a partir de ese momento para contactar un técnico o fontanero de su confianza para que corrobore o refute lo afirmado por el Auxiliar de Empresa prestadora. Si pasan los 15 minutos se pasa a la actividad 5	Auxiliar de Fontanería
3	El técnico o Fontanero de confianza del usuario debe realizar una revisión o análisis técnico a la conexión domiciliar.	Usuario
4	Se levanta un acta donde se registre lo acontecido en detalle, en la cual se consignan ambos dictámenes técnicos. Tanto el Auxiliar como el técnico firman el acta como autores y testigos del dictamen y se pasa a la actividad 7.	Auxiliar de Fontanería
5	Si pasan los quince (15) minutos, el usuario o suscriptor pierde el derecho anterior mencionado. Entonces se pide la colaboración de un testigo idóneo, para que confirme el dictamen del Auxiliar.	Auxiliar de Fontanería
6	Se levanta un acta donde se registre lo acontecido en detalle, en la cual se consignan el dictamen técnico del Auxiliar y lo observado por el testigo. Tanto el Auxiliar como el testigo firman el acta como autores y testigos del dictamen.	Auxiliar de Fontanería
7	Se le entrega copia del acta firmada al suscriptor o usuario responsable del delito y se le explica las consecuencias o efectos del mismo, tales como la sanción penal, la suspensión del servicio, las sanciones, multas, etc.	Auxiliar de Fontanería

8	Al Usuario se le suspende el servicio y se le ofrece la oportunidad de legalizar su situación como suscriptor nuevo.	Gerente
9	Se aplican las sanciones y multas bajo las políticas de la Junta Directiva para tal efecto. Se cobra el consumo por el promedio del número de personas (multa estipulada en el contrato de condiciones uniformes). Se hace el reporte de novedad correspondiente.	Gerente
10	Se hace 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
	FIN	



AGUAVIVA S.A.E.S.P
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE RESTREPO
NIT: 900.010.387-2

RECOLECCION Y MANEJO DE PRODUCTOS APROVECHABLES

CÓDIGO: PD-GESERPU-15
VERSIÓN: 01
FECHA DE APROBACIÓN: 24-07-2024

ALCALDÍA DE RESTREPO META
NIT. 800098199-1

1. OBJETIVO
Brindar el servicio de recoleccion de residuos aprovechables de la comunidad del area urbana y rural en el municipio
2. ALCANCE
Comunidad urbana del municipio de restrepo
3. BASE LEGAL
Ley 142 de 1996 y demas normas reglamentarias.
4. DEFINICIONES
recoleccion de residuos solidos aprovechables domiciliarios
5. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO						
ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	EJECUTOR	AREA DE EJECUCION	OBSERVACION	REGISTRO
	INICIO					
1		Cronograma de actividades tanto para recoleccion y educacion de aprovechamiento por sectores y por areas	Jefe del area operativa	Municipio de restrepo		Cronograma de actividades
2		Ejecucion de actividades de acuerdo al cronograma establecido.	Conductor y educadoras ambientales	Municipio de restrepo		
3		Entrega del material para la educacion y dilijenciamiento de planillas para el control de visitas.	Educadoras ambientales	Municipio de restrepo		
4		Desplazamiento hacia la ECA municipio de Restrepo	Operarios asignados	Municipio de restrepo		
5		Venta del material y diligenciaminto de la factura	Educadoras ambientales	Municipio de restrepo		
6	FIN					

METODO DE CONTROL						
No. ACTIVID	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	METODO DE CONTROL		FRECUENCIA	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Que el motocarguero presente fallas tecnicas	Desorden del reciclaje en los barrios		Hacer mantenimiento constante del motocarguero	Area operativa y gerencia	
2	Que la comunidad no saque a tiempo el reciclaje y se lo de a otra persona o empresa.	Socializacion, incentivos y campañas con la comunidad		Realizar campañas constante	Area operativa y gerencia	Planillas de control

AGUAVIVA S.A.E.S.P.
NIT: 900.010.367-2

ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA RECIBIDA

CÓDIGO: PD-GESAD-01
VERSIÓN: 01
FECHA DE APROBACIÓN: 24-07-2024

ALCALDÍA DE RESTREPO META
NIT. 800098199-1

1. OBJETIVO

Gestionar toda la correspondencia recibida por la empresa, mediante el ingreso y registro de la información de los documentos en el formato radicador, con el fin de ejercer un control y seguimiento.

2. ALCANCE

El presente procedimiento comprende desde la recepción de la correspondencia por parte de la empresa, para que sea se registrada en el libro radicador, hasta el direccionamiento de las mismas a las áreas interesadas y la entrega de estas a cada una de las dependencias.

3. BASE LEGAL

• Ley 80 de diciembre 22 de 1989. "Por la cual se crea el archivo General de la Nación y se dictan otras disposiciones
• Ley 594 de 2000. "Por la cual se dicta la ley general de archivos y se dictan otras disposiciones ".
•Código Contencioso Administrativo Artículos 11 "Peticiones incompletas". •Constitución Política de Colombia Artículo 20.- Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial".

4. DEFINICIONES

• **Comunicaciones Oficiales**: Son todas aquellas recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado

• **Numeración de Actos Administrativos**: La numeración de los Actos Administrativos debe ser consecutiva y las oficinas responsables de dicha actividad, deben llevar los controles, atender las consultas y reportes necesarios, siendo responsables de que no se reserven, tachen o enmienden números, no se numeren los actos administrativos que no estén debidamente firmados y se cumplan todas las disposiciones establecidas dentro de las normas vigentes.

5. DOCUMENTOS Y REGISTROS

Correspondencia recibida y anexos

6. DOCUMENTOS REFERENTES

Correspondencia recibida

7. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

• Se entrega la copia de el documento al usuario. Esta debe tener el número de fecha de recibido, quien recibe y registrarlo en el libro radicador para realizar el seguimiento del documento a futuro.
• Existen dos formas de recibir la correspondencia: una es por medio de empresas de mensajería y la otra es por personas naturales. Para la primera solo se realiza la actividad de registrar, anexar la guía y distribuir. Para la segunda, el documento se recibe, se le pone la fecha, quien recibe , se radica y se entrega copia.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	EJECUTOR	ÁREA DE EJECUCIÓN	OBSERVACIÓN	REGISTRO
	INICIO					
1		Recibir la correspondencia	Auxiliar Administrativa	Ventanilla unica - Recepción	La correspondencia debe estar firmada de lo contrario no se recibe	
2		Se registra manualmente el recibido con los ítems, fecha, hora, nombre de la persona que recibe y área.	Auxiliar Administrativa	Ventanilla Unica - Recepción		Formato radicador de Corresponden cia Interna
3		Abrir la correspondencia, cuando aplique para el caso de mensajería.	Auxiliar Administrativa	Ventanilla Unica - Recepción	Se abre la correspondencia para saber a que área va dirigida	Formato radicador de Corresponden cia Externa
4		Si tiene guía se le anexa cuando aplica para mensajería	Auxiliar Administrativa	Ventanilla Unica - Recepción		
5		Se genera el reporte en el libro radicador y en el registro maestro de correspondencia.	Auxiliar Administrativa	Ventanilla Unica - Recepción	El formato radicador contempla: 1. Derecho de Petición	Formato radicador Corresponden cia Interna.
6		Entregar la correspondencia al área correspondiente	Auxiliar Administrativa	Ventanilla Unica - Recepción	Si la correspondencia son derechos de petición se le hace seguimiento para la respuesta que es dentro de los quince días hábiles después de su recepción	
7		Se firma según el formato radicador quien recibe	Auxiliar Administrativa	Dependencias	El funcionario o área que recibe la correspondencia es el encargado de ejecutarlo o responderla	
	FIN					

PUNTOS DE CONTROL					
No. ACTIVIDAD	**RIESGO DE PROCESO**	**MÉTODO DE CONTROL**	**FRECUENCIA**	**RESPONSABLE**	**REGISTRO**
1	Mal direccionamiento de la correspondencia	Verificación al momento de radicar la correspondencia de las Diferentes áreas.	Cada vez que se requiera	Auxiliar Administrativa	Formato radicador
2	Demora en la entrega de los documentos recibidos	Priorización de los documentos relevantes para entrega oportuna	Cada vez que se requiera	Auxiliar Administrativa	Formato radicador

AGUAVIVA S.A.E.S.P. EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE RESTREPO NIT: 900.010.387-2

ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA ENVIADA

CÓDIGO: PD-GESAD-02
VERSIÓN: 01
FECHA DE APROBACIÓN: 24-07-2024

ALCALDÍA DE RESTREPO META NIT. 800098199-1

1. OBJETIVO

Gestionar la correspondencia entre las áreas y la enviada por la empresa al Municipio, Departamento o Nación (personas naturales y/o jurídicas), mediante el ingreso y registro de la información de los documentos por medio del formato radicador, con el fin de ejercer un control sobre ésta.

2. ALCANCE

El presente procedimiento comprende desde la recolección de la correspondencia en cada área, para que sea registrada en el formato radicador, hasta el direccionamiento a los operadores (de correo), envío y control de la documentación enviada, para las respectivas área o personas naturales y/o jurídicas si es para el exterior.

3. BASE LEGAL

• Ley 80 de diciembre 22 de 1989. "Por la cual se crea el archivo General de la Nación y se dictan otras disposiciones "
• Ley 594 de 2000. "Por la cual se dicta la ley general de archivos y se dictan otras disposiciones ".

4. DEFINICIONES

• **Comunicaciones Oficiales**: Son todas aquellas recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado.

5. DOCUMENTOS Y REGISTROS

Formato radicador - Registro maestro de correspondencia

6. DOCUMENTOS REFERENTES

Oficios de respuesta

7. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

• El medio de recepción es personalmente.
• El formato radicador se genera diariamente y debe ser firmado por los funcionarios responsables de recibir las comunicaciones oficiales en cada área.
•Se debe generar el reporte de la correspondencia a enviar, diligenciar en el formato radicador de la correspondencia a enviar, de acuerdo al lugar de destinación de la correspondencia (Nacional, Internacional o Local).

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	EJECUTOR	ÁREA DE EJECUCIÓN	OBSERVACIÓN	REGISTRO
	INICIO					
1		Recibir la correspondencia a enviar entre las áreas y al exterior de la empresa según sea el caso (Municipio , Departamento y Nación)	Auxiliar Administrativa	Gerencia y áreas		Gerencia y áreas
2		La correspondencia se enviara a nivel interno de la empresa y externa (Municipios, Departamento , Nación.)	Auxiliar Administrativa	Gerencia y áreas		Gerencia y áreas
3		Radicar la información de la correspondencia interna y externa según los consecutivos correspondiente, con los ítems fecha, hora, origen, asunto, firma de recibido con fecha y hora, teniendo en cuenta el formato maestro de correspondencia.	Auxiliar Administrativa	Gerencia y Dependencias		Formato Radicador
4		Organizar la correspondencia y entregarla de acuerdo al destino , para dar conservación a la memoria institucional	Auxiliar Administrativa	Diferentes Dependencias.	Se debe verificar el destino de la correspondencia y así mismo de acuerdo al servicio de correo para determinar el valor del envío	Formato Radicador
5		Enviar la correspondencia y tomar recibidos con los ítems específicos en el paso tres (3)	Auxiliar Administrativa	Gerencia		
6		Archivar la correspondencia de acuerdo a los lineamientos de las Tablas de Retención Documental.	Auxiliar Administrativa	Archivo de gestión.		
7	FIN	Fin				

PUNTOS DE CONTROL

No. ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	MÉTODO DE CONTROL	FRECUENCIA	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Demora en la entrega	Control de la documentación enviada relevante para su rápida entrega	Cada vez que se requiera	Auxiliar Administrativa	Fomato Radicador

BACKUPS

1. OBJETIVO
Salvaguardar la información de la empresa, en medio magnético.
2. ALCANCE
Todos los computadores de la empresa tengan sus Backus de forma mensual.
3. BASE LEGAL
Ley 80de 1993. demás normas reglamentarias
4. DEFINICIONES
Backus: Acción de copiar archivos o datos de forma que estén disponibles en caso de que un fallo produzca la perdida de los originales.
5. DOCUMENTOS Y REGISTROS
La copia de seguridad en medio magnético. Deberá guardarse bajo seguridad en sitio seguros.
6. DOCUMENTOS REFERENTES
CD, Dispositivo Extraíble.
7. POLÍTICAS DE OPERACIÓN
Los Backus se deben manejar con un cronograma para su realización, planeando , verificando el lugar de su ubicación.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	EJECUTOR	ÁREA DE EJECUCIÓN	OBSERVACIÓN	REGISTRO
	INICIO					
1		Cronograma para realizar los Backus	Profesional Universitario Area Facturacion	Facturacion		Cronograma
2		Seleccionar el medio magnético	Profesional Universitario Area Facturacion	Facturacion		Disco duro de 1 TB
3		Verificar que el medio magnético este en buen estado y se pueda usar	Profesional Universitario Area Facturacion	Facturacion		Disco duro de 1 TB
4		Ejecutar la aplicación del quemador ('?)	Profesional Universitario Area Facturacion	Facturacion		
5		Realizar la copia de la información al medio magnético	Profesional Universitario Area Facturacion	Facturacion	Colocarle al CD la fecha, hora, clave, contraseña de programas y equipos de cada área.	Disco duro de 1 TB
6		Colocarle el nombre al backup, hora , fecha, contraseña y clave.	Profesional Universitario Area Facturacion	Facturacion		Disco duro de 1 TB
7		Verificar que la información esta completa	Profesional Universitario Area Facturacion	Facturacion		Disco duro de 1 TB
8		Almacenarla en el lugar adecuado y seguro.	Profesional Universitario Area Facturacion	Facturacion		Disco duro de 1 TB
	FIN	Fin				

PUNTOS DE CONTROL

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	MÉTODO DE CONTROL	FRECUENCIA	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Que el Backus no se aplique o funcione	Verificar que al inicio el medio magnético funcione y al final la información este completa	cada que sea requerida.	Profesional Universitario Area Facturacion	Disco duro de 1 TB
2	Que no se saquen las copias de seguridad con la información adecuada.	sacar copias de seguridad cada que se amerite para evitar la perdida de la información de los equipos de trabajo de la Empresa..	cada que se requiera de acuerdo al cronograma establecido.	Profesional Universitario Area Facturacion	Disco duro de 1 TB

AGUAVIVA E.S.P.
NIT: 900.010.387-2

ADMINISTRACION DE SOFWARE Y UTILIDADES
WEB.SISTEMAS DE INFORMACION.

CÓDIGO: PD-GESAD-04
VERSIÓN: 01
FECHA DE APROBACIÓN:
24-07-2024

ALCALDÍA DE PUERTO BERRÍO
NIT. 800098199-1

1. OBJETIVO

Administrar, operar el servidor e incorporar indicadores para información y estadísticas establecidas de los software que funcionan en la empresa.
Administrar los sistemas de información que permiten la comunicación de las dependencias donde se diligencia información según nivel de acceso al sistema Administrador y usuario al portal único.
2. BASE LEGAL
Ley 80de 1993, Portal único, Decreto 2434, Ley 598 2000., Decreto 2474 del 2.008, LEY 1150 DEL 2.007, Decreto 2484 del 2.008.adnp, Licencias Establecidas para el manejo de cada
3. DEFINICIONES
• Sistema único de información SUI
• Mantenimiento y actualización de página web de la empresa y actualización de información gobierno en línea (SUIT)
. Software de manejo de facturación de la empresa SYSMAN
4. DOCUMENTOS Y REGISTROS
Certificados, programas software establecidos.
5. DOCUMENTOS REFERENTES
software establecidos.
6. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Cada programa tiene sus cronogramas, para sus revisiones donde se diligencia la información según nivel de acceso al sistema Administrador y usuario.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	EJECUTOR	ÁREA DE EJECUCIÓN	OBSERVACIÓN	REGISTRO
	INICIO					
1		Se inicia recopilando y tabulando información para la instalación de los mismos	Ingeniero de Sistemas	Gerencia, facturacion, control interno, talento humano, contabilidad, financiero, archivo, juridico, operativo y ventanilla unica		Sysman, Antivirus, Office
2		Se verifica la información recopilada. (Conocer sobre la organización y disposiciones normativas relacionadas con el objeto de los programas)	Ingeniero de Sistemas	Gerencia, facturacion, control interno, talento humano, contabilidad, financiero, archivo, juridico, operativo y ventanilla unica		Sysman, Antivirus, Office
3		se diligencia información según nivel de acceso . Al sistema Administrador y usuario.	Ingeniero de Sistemas	Gerencia, facturacion, control interno, talento humano, contabilidad, financiero, archivo, juridico, operativo y ventanilla unica		Sysman
4		Actualización constante de información (esta actualización se hace trimestral) de los programas que se requieren.	Ingeniero de Sistemas	Gerencia, facturacion, control interno, talento humano, contabilidad, financiero, archivo, juridico, operativo y ventanilla unica		Sysman, Antivirus, Office
5		Se anexan nuevos indicadores.	Ingeniero de Sistemas	Gerencia		
6		Descargar e instalar actualizaciones.	Ingeniero de Sistemas	T.I.		
7		Distribución de información de las diferentes áreas	Ingeniero de Sistemas	Gerencia, facturacion, control interno, talento humano, contabilidad, financiero, archivo, juridico, operativo y ventanilla unica		
	FIN	FIN				

PUNTOS DE CONTROL

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	MÉTODO DE CONTROL	FRECUENCIA	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Se daña el servidor software	Hacerle mantenimiento constantemente a los software..	semestral	Profesional Universitario Area Facturacion	
2	Que se dañe equipo donde este funcionando el software	Asegurarse de que haya servicio de internet continuamente.	semestral	Ingeniero de Sistemas	FR-GESAD-70

56

AGUAVIVA E.S.P.
EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO
NIT: 900.010.387-2

LIQUIDACION DE PRESTACIONES SOCIALES

CÓDIGO: PD-GESAD-05
VERSIÓN: 01
FECHA DE APROBACIÓN: 24-07-2024

ALCALDÍA DE RESTREPO META
NIT. 800098199-1

1. OBJETIVO
Realizar la liquidación de las prestaciones sociales de los funcionarios para el posterior pago.
2. ALCANCE
Efectuar los pagos salariales conforme a lo establecido en la ley. A los servidores públicos.
3. BASE LEGAL
Decreto 1919 de 2002., ley 344 del 96, circular de la función publica dec 722 de 73, ley 755de 2002.
4. DEFINICIONES
Prestaciónes sociales: son dineros adicionales al salario, que el empleador debe reconocer al trabajador vinculado mediante nomina de trabajo por sus servicios prestados.
5. DOCUMENTOS Y REGISTROS
Formato de Excel donde se registran las liquidaciones.
6. DOCUMENTOS REFERENTES
Régimen del empleado oficial, Código sustantivo del trabajo, Decreto1919 del 2002, base legal.
7. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	EJECUTOR	ÁREA DE EJECUCIÓN	OBSERVACIÓN	REGISTRO
	INICIO					
1		Se toma la historia laboral, para determinar el periodo que se va a liquidar.	Profesional Universitario Àrea Administrativa y Financiera	Área administrativa	Esta información es importante para contabilizar los días trabajados y los días a pagar.	
2		Se presenta el acta de entrega del cargo con los respectivos paz y salvos. Y acto administrativo de retiro.	Profesional Universitario Àrea Administrativa y Financiera	Área administrativa		Formato de acta de entrega y paz salvo.
3		Se liquida las prestaciones sociales a que tenga derecho de acuerdo al tiempo laborado.	Profesional Universitario Àrea Administrativa y Financiera	Área administrativa	Se tiene presente lo establecido en la normatividad legal, junto con el formato.	Formato de liquidación.
4		Se imprime la liquidación para la revisión y firma del Profesional Universitario Área Administrativa y Financiera, Gerente, Revisor Fiscal y Contador	Profesional Universitario Àrea Administrativa y Financiera	Área administrativa		Formato
5		una vez revisado se hace la solicitud de cdp y procede a expedir el CDP.	Profesional Universitario Àrea Administrativa y Financiera	Área administrativa		Solicitud
6		Cuando devuelven la solicitud, se hace la resolución de reconocimiento y orden de pago. Se pasa al area contable para la respectiva interfax de causaciòn.	Profesional Universitario Àrea Administrativa y Financiera	Área administrativa		Orden de pago
7		Se envia la liquidación al correo electronico del funcionario para su aprobación. Una vez se tenga la aprobación de la liquidaciòn por parte del funcionario se procede a realizar el pago y expedicion del egreso y se da copia de la resolución en caso que el funcionario lo solicite.	Profesional Universitario Àrea Administrativa y Financiera	Área administrativa		
8		Copia del comprobante de pago se remite para la historia laboral.	Profesional Universitario Àrea Administrativa y Financiera	Área administrativa		
	FIN	fin				

PUNTOS DE CONTROL

No. ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	MÉTODO DE CONTROL	FRECUENCIA	RESPONSABLE	REGISTRO
1	La Liquidacion quede mal calculada	Verificacion de la liquidacion con visto bueno del contador y Revisor Fiscal. Se envia por correo electronico antes de pagar para la aprobaciòn por parte del funcionario	cada que se requiera	Área administrativa	

57

AGUAVIVA BARRANCABERMEJA NIT. 900.010.387-2

NOMINA

CÓDIGO: PD-GESAD-06
VERSIÓN: 01
FECHA DE APROBACIÓN:
24-07-2024

ALCALDÍA DE BARRANCABERMEJA NIT. 890098199-1

1. OBJETIVO

Retribuir en dinero el trabajo realizado por los funcionarios para satisfacción de ambas partes.

2. ALCANCE

Realizar los pagos cumplidamente. Mensual que se hace a los servidores públicos.

3. BASE LEGAL

Ley 100 de 1993, Código Sustantivo del Trabajo, Convención Colectiva de Trabajo.

4. DEFINICIONES

Nomina: Listado general de los trabajadores de la empresa en el cual se asientan las percepciones brutas, deducciones y alcance neto de las misma; la nómina es utilizada para efectuar los pagos periódicos a los trabajadores por concepto de sueldos y salarios.

5. DOCUMENTOS Y REGISTROS

Pagos de la nomina de cada mes con su respectivo soportes.

6. DOCUMENTOS REFERENTES

Acto administrativo de nombramiento del empleado público, para el caso del primer pago.

7. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Realizar el pago asignado a cada uno de los empleados, en las fechas establecidas

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	EJECUTOR	ÁREA DE EJECUCIÓN	OBSERVACIÓN	REGISTRO
	INICIO					
1		Revision Horas Extras	Subgerente Administrativo y Operativo	Área administrativa	Se hace revision de las horas extras de los funcionarios operativos se verifican y aprueban	planillas de horas extras
2		Deduccion Recargos y horas de funcionarios de plantas	Profesional Universitario Àrea Administrativa y Financiera	Área administrativa	se hace el debido proceso de analisis de turnos para evaluar recargos y horas extas laboradas. Para los funcionarios de las plantas	planillas de horas extras
3		Inicia con las novedades	Profesional Universitario Àrea Administrativa y Financiera	Área administrativa	Formatos de novedades (embargos, libranzas, cupo rotatorio, incapacidades, horas extras,recargos)	
4		Se ingresan las novedades en el modulo de nomina del Sofware	Profesional Universitario Àrea Administrativa y Financiera	Área administrativa		Sofware Sysman
5		Se liquidan horas extras, recargos, en el modulo de nomina	Profesional Universitario Àrea Administrativa y Financiera	Área administrativa		Sofware Sysman
6		Se registran libranzas de los funcionarios en el modulo de nomina	Profesional Universitario Àrea Administrativa y Financiera	Área administrativa		Sofware Sysman
5		Se genera la prenomina y se hace verificacion de todos los datos, devengos y descuentos de los funcionarios	Profesional Universitario Àrea Administrativa y Financiera	Área administrativa	se hace una revision minusiosa tanto de los salarios, dias laborados y descuentos	
6		Se monta la seguridad social en el modulo de utilitario de nomina para sacar planos, se realizan las respectivas novedades y correcciones generales.	Profesional Universitario Àrea Administrativa y Financiera	Área administrativa		Sofware Sysman
7		Se suben los planos de seguridad social a la pagina de aportes en linea para generar la planilla de pago	Profesional Universitario Àrea Administrativa y Financiera	Área administrativa	se debe revisar bien que la pag. de aportes en linea no arroje error en los planos, de ser asi comunicarse con el proveedor del sofware para solucionar	
8		Se imprime la Nomina, planilla de seguridad social, desprendibles de pago, planilla de pago, planilla devengos y descuentos, planillas resumen	Profesional Universitario Àrea Administrativa y Financiera	Área administrativa		
8		Se lleva la nomina completa para que la revise la contadora y le de el visto bueno y aprobacion y causación.	Contador	Área administrativa		
8		Se pasa la nomina al Gerente para su aprobacion y autorizacion del pago	Gerente	Área administrativa		

AGUAVIVA E.S.P. EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE RESTREPO NIT: 900.010.387-7

NOMINA

CÓDIGO: PD-GESAD-06
VERSIÓN: 01
FECHA DE APROBACIÓN:
24-07-2024

ALCALDÍA DE RESTREPO META NIT. 800098199-1

9		Una vez revisadas se hacen las transferencias a las respectivas cuentas de los servidores públicos	Profesional Universitario Área Administrativa y Financiera	Área administrativa		Transferencias
10	FIN					

PUNTOS DE CONTROL

No. ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	MÉTODO DE CONTROL	FRECUENCIA	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Que no se puedan subir los planos de seguridad social a la pagina de aportes en linea por que arrojen error	Estar en constante comunicación con el proveedor del sofware para que ayude a solucionar inconvenientes	Mensual	Área administrativa	novedades
2	Que se lleve control del pago de las horas extras	Que las planillas llevan la autorizacion de pago del Subgerente Administrativo y Operativo, del Gerente y verificar las horas con el gps de los funcionarios de los carros recolectores	Mensual	Área administrativa	novedades

AUXILIO DE CESANTÍAS

1. OBJETIVO
Realizar la liquidación del auxilio de cesantías e intereses de la misma.
2. ALCANCE
Efectuar los pagos de cesantías conforme a lo establecido en la ley.
3. DEFINICIONES
Cesantías: Es una prestación consistente en un auxilio monetario equivalente a un mes de sueldo por cada año de servicios continuos o discontinuos y proporcionalmente por fracción de año.
4. DOCUMENTOS Y REGISTROS
Acto administrativo de reconocimiento y liquidación cuando aplica para la retroactividad o retiro definitivo.
Formato físico de liquidación de cesantías para funcionarios de Ley 50 de 1990 al fondo elegido.
5. DOCUMENTOS REFERENTES
Régimen del empleado oficial, Código sustantivo del trabajo, decreto1919 del 2002, base legal.
6. POLÍTICAS DE OPERACIÓN
Tomar la historia laboral para comprobar el tiempo pendiente de liquidación.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	EJECUTOR	ÁREA DE EJECUCIÓN	OBSERVACIÓN	REGISTRO
	INICIO					
		Diligenciar el formato en Excel de los fondos de cesantias que tengan los funcionarios.	Auxiliar administrativo	Área administrativa		Solicitud
		Una vez liquidado pasa para firma y liquidación del jefe de personal .		Área administrativa		
		Se solicita el Certificado de Disponibilidad Presupuestal	Àrea administrativa	Área administrativa		Certificado de Disponibilidad Presupuestal
		Se liquida las cesantías a que tenga derecho de acuerdo al tiempo laborado	Àea administrativa	Auxiliar administrativo	Se tiene presente lo establecido en la normatividad legal, junto con el formato.	
		Se liquidan planos y se suben a la plataforma de aportes en linea para generar la respectiva planilla de pago.	Àrea administrativa	Auxiliar administrativo		
		Se realiza la respectiva interfax de causaciòn contable.	Àrea administrativa	Auxiliar administrativo		
3		Se remite al gerente el correspondeinte pago por medio de la planilla aportes en linea.	Àrea administrativa	Auxiliar administrativo	Se tiene presente lo establecido ella normatividad legal, junto con el formato.	
4		Se imprime los respectivos soportes para las hojas de vida de los funcionarios.	Auxiliar administrativo	Área administrativa		Acto Administrativo
8	FIN	fin				

ACTIVIDAD	DESCRIPCION DEL RIESGO	MÉTODO DE CONTROL	FRECUENCIA	RESPONSABLE	REGISTRO
11	Dejar a un funcionario sin liquidar las cesantias	Verificar las nominas con la relación de beneficiarios	Mensual	Auxiliar administrativo	
12	No se tenga en cuenta los días reales	Estar pendiente de las novedades mensuales y semestrales	Cada vez que haya un retiro	Auxiliar administrativo	

BIENESTAR DE LOS FUNCIONARIOS

1. OBJETIVO
Garantizar el desarrollo integral de los funcionarios de la empresa que redunde favorablemente en los aspectos personal , familiar, recreativo, social y de salud, teniendo en cuenta que el talento humano es el principal agente activo de la empresa.

2. ALCANCE
Desarrollo de las actividades del programa de Bienestar Social.

3. BASE LEGAL
Ley 443 de 1998, Decreto 1567 de 1998, Ley 909 de 2005, Decreto 2013 de 1986, Resolución 1016 de 1989, Ley 100, Decreto 3320, 1016 del Ministerio de trabajo de 1989.

4. DEFINICIONES
Bienestar Social. Se refiere al nivel alcanzado en la satisfacción de las necesidades básicas fundamentales de la sociedad, que se expresan en los niveles de educación, salud, alimentación, seguridad social, vivienda, desarrollo urbano y medio ambiente

5. DOCUMENTOS Y REGISTROS
- Plan de bienestar social revisado.
- Solicitud de disponibilidad presupuestal firmado.
- Cotizaciones y propuestas de los contratistas para realizar las actividades planeadas.
- Solicitud CDP, CDP y orden de servicio.
- Copia de la cuenta de cobro del contratista. Contrato, Registros fotográficos, informe.

6. DOCUMENTOS REFERENTES
Cronograma de actividades del Bienestar Social.

7. POLÍTICAS DE OPERACIÓN
- Cada vez que se realiza un programa de bienestar se debe tener en cuenta las necesidades identificadas por los funcionarios y las recomendaciones o guía que de la Administración .
- Solicitar dependiendo de la complejidad de las actividades (mínimo una semana de anticipación para actividades sencillas) la realización de actividades de bienestar, con las especificaciones necesarias para su realización.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	EJECUTOR	ÁREA DE EJECUCIÓN	OBSERVACIÓN	REGISTRO
	INICIO					
1		El procedimiento inicia identificando las necesidades de Bienestar. Reuniòn del comite de bienestar donde se exponen las solicitudes de los funcionarios.	Área administrativa	Profesional Universitario Área Administrativa y Financiera		
2		Elaborar el plan de Bienestar Social	Área administrativa	Profesional Universitario Área Administrativa y Financiera		
3		Se proyecta acto administrativo Acta de programa de Bienestar	Área administrativa	Profesional Universitario Área Administrativa y Financiera		Oficio remisorio
4		Se remite para la firma de los miembros del comité	Gerente	Despacho del gerente		
5		Se aprueba y se adopta por parte del comité de bienestar	Gerente	Despacho del gerente		
6		Realización del cronograma dentro de las actividades.	Área administrativa	Profesional Universitario Área Administrativa y Financiera		
7		El cronograma se le pasa al gerente para su aprobación				
8		Se aprueba y se adopta el cronograma				
9	FIN	Se ejecuta con evidencias , registro fotográfico y lista de asistencia.	Área administrativa	Profesional Universitario Área Administrativa y Financiera		Oficio remisorio

PUNTOS DE CONTROL

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	MÉTODO DE CONTROL	FRECUENCIA	RESPONSABLE	REGISTRO
1	No se desarrolle las actividades del plan	Seguimiento del cronograma	Mensual	Profesional Universitario Àrea Administrativa y Financiera	Cronograma

61

AGUAVIVA E.S.P.
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE RESTREPO
NIT: 900.010.387-2

VINCULACION DE PERSONAL

CÓDIGO: PD-GESAD-09
VERSIÓN: 01
FECHA DE APROBACIÓN:
24-07-2024

ALCALDÍA DE RESTREPO META
NIT. 800098199-1

1. OBJETIVO
Satisfacer las necesidades en cuanto a la carencia de personal que se presentan en las diferentes áreas de la empresa.
2. ALCANCE
Vinculación del personal a la planta de la empresa.
3. BASE LEGAL
Decreto 179 y 180 de diciembre 31 de 2004, Decreto 143 de 2005, Resolución 438 y 439 de septiembre 8 de 2005, decreto 070 de mayo de 2005, acuerdo 039 de noviembre de 2005 decreto 230 de diciembre 30 de 2005, resolución 004 de enero de 2006, decreto 138 de sep de 2006, decreto 25 de diciembre 31 de 2006, decreto 006 y 007de enero de 2007.Lay 489 de 1998 Articulo 30.
4. DEFINICIONES
5. DOCUMENTOS Y REGISTROS
Resolución de nombramiento • Análisis de hoja de vida -Informes (Evaluación Gerencial) • Comunicaciones de notificación de nombramiento •
6. DOCUMENTOS REFERENTES
• Resolución • Manual de funciones y competencias laborales
7. POLÍTICAS DE OPERACIÓN
las que tenga establecidas la empresa de acuerdo a las competencias laborales y políticas de la empresa.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

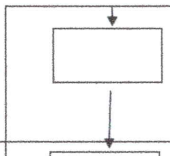
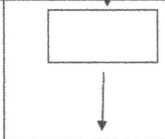
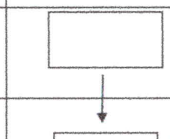
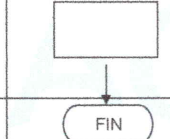
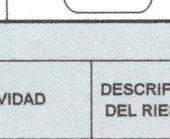
ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	EJECUTOR	ÁREA DE EJECUCIÓN	OBSERVACIÓN	REGISTRO
	INICIO					
1		Se determina por parte del jefe de personal , de la existencia de la vacante al cargo para el cual se va a realizar la vinculación.	Profesional Universitario Àrea Administrativa y Financiera	Profesional Universitario Àrea Administrativa y Financiera		
3		Se recepcionan las hojas de vida en formato Único de vida. Con sus diferentes soportes	Profesional Universitario Àrea Administrativa y Financiera	Profesional Universitario Àrea Administrativa y Financiera	Tener en cuenta que el perfil debe cumplir con los soportes de la hoja de vida y confirmar su veracidad	
4		Se realiza la selección de la persona que va a ocupar la vacante. De acuerdo al perfil. Y manual de funciones	Profesional Universitario Àrea Administrativa y Financiera	Profesional Universitario Àrea Administrativa y Financiera		
5		Solicita los documentos que se requieren para hacer la vinculación laboral	Profesional Universitario Àrea Administrativa y Financiera	Profesional Universitario Àrea Administrativa y Financiera	Documentos y soportes de ley exigidos por la empresa.	
6		Se elabora el acto administrativo de nombramiento	Profesional Universitario Àrea Administrativa y Financiera	Profesional Universitario Àrea Administrativa y Financiera		Decreto de nombramiento
7		Se notifica el nombramientos	Profesional Universitario Àrea Administrativa y Financiera	Profesional Universitario Àrea Administrativa y Financiera	Nombramiento, provisionalidad, y ordinario.	
8		Posteriormente notificar la aceptación.	Profesional Universitario Àrea Administrativa y Financiera	Profesional Universitario Àrea Administrativa y Financiera		
10		Se hacen las afiliaciones al SSSI	Profesional Universitario Àrea Administrativa y Financiera	Profesional Universitario Àrea Administrativa y Financiera		

AGUAVIVA E.S.P.
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE RESTREPO
NIT: 900.010.387-2

VINCULACION DE PERSONAL

CÓDIGO: PD-GESAD-09
VERSIÓN: 01
FECHA DE APROBACIÓN:
24-07-2024

ALCALDÍA DE RESTREPO META
NIT. 800098199-1

11		Se hace el recorrido de inducción y reinducción, se entrega el manual de funciones y el reglamento interno de trabajo.	Profesional Universitario Àrea Administrativa y Financiera	Profesional Universitario Àrea Administrativa y Financiera		
12		Se presenta a la persona ante el funcionario quien va a ser el jefe inmediato, para que le asigne las funciones propias del mismo.	Profesional Universitario Àrea Administrativa y Financiera	Profesional Universitario Àrea Administrativa y Financiera		
13		Se efectúa la entrega del cargo	Profesional Universitario Àrea Administrativa y Financiera	Profesional Universitario Àrea Administrativa y Financiera	Resolución 435 de septiembre de 2005.	
14		Se inicia la apertura de la historia laboral en cumplimiento al a ley 594 de 2000 y circular 004 de 2003, de la función publica.	Profesional Universitario Àrea Administrativa y Financiera	Profesional Universitario Àrea Administrativa y Financiera		
		fin				

PUNTOS DE CONTROL

No. ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	MÉTODO DE CONTROL	FRECUENCIA	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Vincular personas que no cumplan con el perfil del cargo	Verificación del cumplimiento de las funciones especificas	Cada vinculación	Profesional Universitario Àrea Administrativa y Financiera	Certificación de cumplimiento
2	Las afiliaciones al SSSI no se realicen el los términos establecidos	Solicitar al funcionario que fue nombrado, efectuar los tramites de afiliación	Cada vinculación	Profesional Universitario Àrea Administrativa y Financiera	Afiliaciones al SSSI
3	No realizar de forma correcta la inducción	Seguimiento de labor de funcionario	Cada vez que se realice el proceso	Jefe inmediato	

SEGURIDAD SOCIAL

1. OBJETIVO
Garantizar la seguridad social de los funcionarios de la empresa.
2. ALCANCE
Que todos los servidores públicos de la empresas encuentren cotizando a un Fondo de Pensiones, a una entidad promotora de salud, a una administradora de riesgos profesionales y que la empresa se encuentre a paz y salvo por concepto de transferencias.

3. BASE LEGAL
Ley 100 de 1993
4. DEFINICIONES
ARP: Administradora de Riesgos Profesionales. EPS: Entidad Promotora de Salud. AFP: Administradora de Fondo de Pensiones. CONCEPTO DE PARAFISCALES: Corresponde a las entidades del orden territorial sujetas a recaudo por parte de transferencias municipales.
5. DOCUMENTOS Y REGISTROS
Formatos de afiliación del empleado de la entidad a las diferentes aseguradoras.
6. DOCUMENTOS REFERENTES
7. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	EJECUTOR	ÁREA EJECUCIÓN	OBSERVACIÓN	REGISTRO
	INICIO	Mensualmente se realizan vinculaciones o desvinculaciones, de acuerdo al ingreso o retiro de personal, vacaciones, incapacidades licencias y demás novedades.	Profesional Universitario Àrea Administrativa y Financiera	Área administrativa o Talento Humano.	Ingreso pagina Aportes en linea con la clave de la empresa	
1		Se realiza la respectiva liquidaciòn en el mòdulo de utilitario de nomina y se generan planos los cuales se suben a las pàginas de aportes en lìnea donde se corrigen las novedades y se genera la planilla de pago.	Profesional Universitario Àrea Administrativa y Financiera	Área administrativa o Talento Humano.		Planillas de liquidación.
2		Se realiza el pago de la planilla por medio de la pàgina.	Gerente	Área administrativa o Talento Humano.	Continua el área administrativa.	
3	FIN					

PUNTOS DE CONTROL

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	MÉTODO DE CONTROL	FRECUENCIA	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Tener en cuenta el ingreso de personal	Evidenciar el listado de personal vigente	Mensual	Profesional Universitario Àrea Administrativa y Financiera	Aportes en Linea, se imprime soportes y se emite el respectivo egreso.

AGUAVIVA S.A.E.S.P. NIT: 900.010.387-2

SISTEMA DE GESTIÒN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

CÓDIGO: PD-GESAD-11
VERSIÓN: 01
FECHA DE APROBACIÓN: 24-07-2024

ALCALDÍA DE PRESTEDO META NIT. 800098199-1

1. OBJETIVO
Conocer cuales son los riesgos que se tienen en la empresa para garantizar la seguridad laboral de los funcionarios dentro de las instalaciones de la empresa y conforme realizar los programa preventivos.

2. ALCANCE
El procedimiento debe cumplir con el desarrollo de todos los programas del plan de sistema de gestion de seguridad y salud en el trabajo así como registrar toda la documentación pertinente. Se debe llevar a cabo la realización y desarrollo de todos los planes programados.

3. BASE LEGAL
Ley 9 de 1979, Resolución 2400 del 1979, Decreto 614 de 1994, Decreto 1295 del 1994.Ley 443 de 1998, Decreto 1567 de 1998, ley 909 de 2005, Decreto 2013 de 1986, Resolución 1016 de 1989, Ley 100, Decreto 3320, 1016 del Ministerio de trabajo de 1989.

4. DEFINICIONES
Higiene Industrial: Comprende el conjunto de actividades destinadas a la identificación, a la evaluación y al control de los agentes y factores del ambiente de trabajo que puedan afectar la salud de los trabajadores. • Seguridad
industrial: Comprende el conjunto de actividades destinadas a la identificación y al control de las causas de los accidentes de trabajo.
• Medicina del trabajo: Es el conjunto de actividades médicas y paramédicas destinadas a promover y mejorar la salud del trabajador, evaluar su capacidad laboral y ubicarlo en un lugar de trabajo de acuerdo a sus condiciones psicobiológicas. • Riesgo
potencial: Es el riesgo de carácter latente, susceptible de causar daño a la salud cuando fallan o dejan de operar los mecanismos de control.
Accidente de trabajo: Todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo y que produzca al trabajador una perturbación, invalidez o muerte.

5. DOCUMENTOS Y REGISTROS
Panorama de Riegos, Programa de Higiene y Seguridad Industrial. Políticas del Sistema de Gestiòn de Seguridad y Salud en el Trabajo .

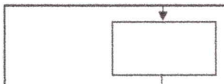
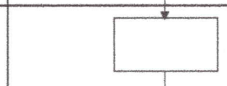
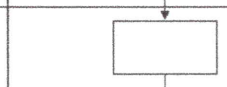
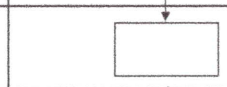
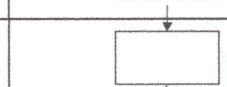
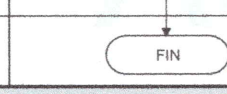
6. DOCUMENTOS REFERENTES
Sistema de Gestiòn de Seguridad y Salud en el Trabajo de la ARP, Plan de acción.

7. POLÍTICAS DE OPERACIÓN
Propender por el mejoramiento y mantenimiento de las condiciones de vida y salud de los funcionarios de la empresa.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	EJECUTOR	ÁREA DE EJECUCIÓN	OBSERVACIÓN	REGISTRO
	INICIO					
1		El plan de trabajo lo crea la HSEQ y se direcciona a Control Interno	HSEQ	Control interno		Documento en excel con nombre PLAN DE TRABAJO
2		El Área de control interno revisa el programa	HSEQ	Contol interno y Gestión del Talento Humano		Plan de Sistema de Gestiòn de Seguridad y Salud en el Trabajo
3		El programa se revisa y se ajusta a de acuerdo a la ley vigente.	Profesional Universitario Área Administrativa y Financiera	Gestión del Talento Humano		
4		Realizar un analisis de los riesgos de cada área y de toda la empresa.	HSEQ	Gestión del Talento Humano		
5		Realizar el programa de Salud e Higiene	HSEQ	Gestión del Talento Humano		
6		Actualizar el plan de emergencia o plan de contingencia	HSEQ	Gestión del Talento Humano	Se hace anual	
7		Se envía a la ARL con los cambios	Profesional Universitario Área Administrativa y Financiera		se hace anual	
8		La ARL, envía el programa revisado	Profesional Universitario Área Administrativa y Financiera		se hace anual	
9		Se proyecta Acto Administrativo para el gerente	Profesional Universitario Área Administrativa y Financiera	Área administrativa		
10		Firma el gerente de la empresa.	Gerente	Gerente		
11		Se aprueba y se adopta	Gerente	Gerente		
12		Ejecutar las actividades del sistema de gestion de seguridad y salud en el trabajo, según lo establecido en el programa	HSEQ	Área administrativa		Cronograma de actividades

13		Realizar una valoración sobre la matriz de Riesgos junto con la Asesoría de la ARL	HSEQ y ARL	Área administrativa		
14		Remitir a los servidores públicos para que se realicen el examen de salud laboral.	Profesional Universitario Área Administrativa y Financiera	Área administrativa	Esto se hace por medio de un convenio por medio de contratación	
15		Recibir del laboratorio los exámenes realizados al servidor publico	Profesional Universitario Área Administrativa y Financiera	Área administrativa		
16		Remitir los exámenes a la hoja de vida del servidor público	Profesional Universitario Área Administrativa y Financiera	Área administrativa		
17		Sensibilizar y realizar de la convocatoria para que los funcionarios participen en el COPASO.	Profesional Universitario Área Administrativa y Financiera	Área administrativa	Se realiza una jornada de elecciones para la conformación del COPASO	
18		Elegir y registrar los funcionarios que pertenecen al COPASO	Profesional Universitario Área Administrativa y Financiera	Área administrativa		
19		Coordinar la Capacitación del COPASST	Profesional Universitario Área Administrativa y Financiera	Área administrativa		
20		Se programa la reunión de COPASST	Profesional Universitario Área Administrativa y Financiera	Área administrativa	La reunión se realiza una vez cada mes	
21		Sensibilizar y realizar de la convocatoria para que los funcionarios participen en las brigadas de emergencia.	ARL	Área administrativa		
22		Coordinar la capacitación a los funcionarios que pertenecen a las brigadas de emergencia	Profesional Universitario Área Administrativa y Financiera	Área administrativa		
23		Identifican y se reportan los accidentes de trabajo a la ARL, diligenciando un formulario FURAG.	Profesional Universitario Área Administrativa y Financiera	Área administrativa		Documento donde se reporta el accidente de trabajo
24		Brindar información a la ARL y EPS, cuando haya lugar a estudios y análisis de los accidentes de trabajo o enfermedad laboral.	Profesional Universitario Área Administrativa y Financiera	Área administrativa		Registro del accidente de trabajo o enfermedad laboral
25		Solicitar análisis de puesto de trabajo de acuerdo a las solicitudes médicas que trae el funcionario, o por prevención.	Área administrativa A.R.L	Gestión del Talento Humano		
26		Realizar un recorrido a las instalaciones de la empresa y de la planta para establecer cuales son los puesto prioritarios para la inspección.	Profesional Universitario Área Administrativa y Financiera	Gestión del Talento Humano	Las inspecciones de la empresa y la planta las exponen por medio de un documento	
27		Recibir el análisis de puesto de trabajo de parte de la ARL	ARL	Gestión del Talento Humano		
28		Enviar a Subdirección Administrativa el análisis de puesto de trabajo solicitando la adquisición de elementos recomendados por la ARL. Alcalde	Área administrativa A.R.L	Gestión del Talento Humano		
29		Solicitar a ARL volver a inspeccionar la valoración del puesto de trabajo	Profesional Universitario Área Administrativa y Financiera	Gestión del Talento Humano		

30		Realizar inspecciones a los botiquines por parte de HSEQ.	Profesional Universitario Área Administrativa y Financiera	Gestión del Talento Humano HSE		
31		Programar simulacros de emergencia por parte HSEQ de acuerdo al cronograma.	HSEQ	Gestión HSEQ		
32		Coordinar reuniones permanentes para identificar las necesidades no contempladas en el sistema de gestion de seguridad y salud en el trabajo requeridas en la entidad con las asesoras de la ARL.	Profesional Universitario Área Administrativa y Financiera	Gestión del Talento Humano		
33		Realizar la logística de la semana de la salud	Profesional Universitario Área Administrativa y Financiera	Gestión del Talento Humano		
34		Archivar la información de cada funcionario con respecto a la A.R.L y otro tipo de información en la carpeta del sistema de gestion de seguridad y salud en el trabajo. Si hay accidente laboral	Profesional Universitario Área Administrativa y Financiera	Área administrativa		Carpeta de sistema de gestion de seguridad y salud en el trabajo
35		Generar reportes de las diferentes actividades realizadas dentro del sistema de gestion de seguridad y salud en el trabajo de los funcionarios.	Profesional Universitario Área Administrativa y Financiera	Área administrativa		Reportes
		Fin				

PUNTOS DE CONTROL

No. ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	MÉTODO DE CONTROL	FRECUENCIA	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Elaboración incorrecta del plan del SG-SST.	Realizar la elaboración junto con el asesor de la ARL	Anual	Área administrativa	Plan de sistema de gestion de seguridad y salud en el trabajo
2	Que no se desarrolle el SG-SST	Realizar un monitoreo continuo de las actividades programadas en el plan del SG-SST	Semestral	Área administrativa	Cronograma de actividades
3	No determinar los riesgos reales	Solicitud de las inspecciones planeadas por parte de la ARP	Trimestral	Área administrativa	Acta de inspección

AGUAVIVA SAESP
NIT: 900.010.367-7

CAPACITACIÓN

CÓDIGO: PD-GESAD-12
VERSIÓN: 01
FECHA DE APROBACIÓN:
24-07-2024

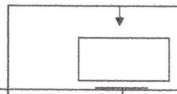
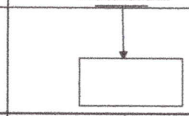
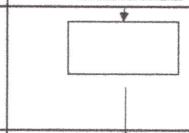
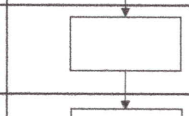
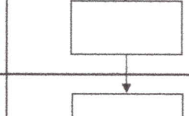
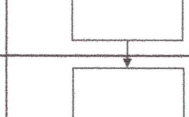
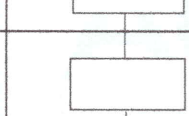
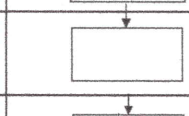
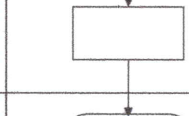
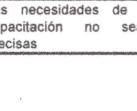
ALCALDÍA DE RESTREPO META
NIT. 800098199-1

1. OBJETIVO
Establecer los pasos que permita planificar y evaluar la Capacitación brindada por la empresa.
El procedimiento se inicia con el diagnóstico de las necesidades de capacitación de acuerdo con las directrices impartidas por Gestión de Talento Humano y termina con el
2. DEFINICIONES
CERTIFICACIÓN DE LA CAPACITACIÓN: Es un documento por el cual se establece los cursos que han sido tomados por todos y cada uno de los funcionarios de acuerdo a
PROCESO DE EVALUACIÓN: La evaluación de la eficacia será concertada con cada uno de los solicitantes, se estimará una fecha o periodo al igual que los elementos con
3. DOCUMENTOS Y REGISTROS
• Ficha Técnica. • Formato: Registro de Asistencia Capacitación. • Plan de capacitación. • Registro de Asistencia Capacitación • Evaluación de Percepción y Calidad. • Informe
4. DOCUMENTOS REFERENTES
Encuestas de opinión aplicadas a los funcionarios, frente a temas de interés para capacitación.
5. POLÍTICAS DE OPERACIÓN
El funcionario capacitado debe trasmitir en su entorno laboral los conocimientos adquiridos para beneficio del colectivo.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	EJECUTOR	ÁREA DE EJECUCIÓN	OBSERVACIÓN	REGISTRO
	INICIO					
1		Diagnostica las necesidades de Capacitación de acuerdo a cada área.	Profesional Universitario Área Administrativa y Financiera	Profesional Universitario Área Administrativa y Financiera		
2		Diligencia el anexo No. 1 para la solicitud de capacitación que se deriven de las necesidades propias de la empresa y del área que presida, cuando sea necesario	Profesional Universitario Área Administrativa y Financiera	Profesional Universitario Área Administrativa y Financiera		
3		Consolida la información para determinar temas en que se desarrollará la capacitación y las organiza por procesos	Profesional Universitario Área Administrativa y Financiera	Profesional Universitario Área Administrativa y Financiera		
4		Concreta con los solicitantes de la capacitación los temas que se van a ejecutar para garantizar la pertinencia y oportunidad, acordando de igual forma la evaluación de la eficacia de la misma.	Profesional Universitario Área Administrativa y Financiera	Profesional Universitario Área Administrativa y Financiera		
5		Elabora Plan de Capacitación el cual debe ser concertado con el comité de bienestar social y lo somete aprobación.	Profesional Universitario Área Administrativa y Financiera	Profesional Universitario Área Administrativa y Financiera		Plan de capacitación
6		Envía el Plan de Capacitación aprobado, para continuar con el procedimiento para el Control de Documentos Internos- Planes.	Profesional Universitario Área Administrativa y Financiera	Profesional Universitario Área Administrativa y Financiera		
7		Programa los eventos de capacitación de acuerdo con el Plan de capacitación.	Profesional Universitario Área Administrativa y Financiera	Profesional Universitario Área Administrativa y Financiera		
8		Aprueba o rechaza de acuerdo al Plan de Capacitación o lo solicitado, verifica el cumplimiento del procedimiento.	Profesional Universitario Área Administrativa y Financiera	Profesional Universitario Área Administrativa y Financiera		
9		Asigna aulas y docentes, elabora citaciones a participantes, elabora listados de asistencia y de evaluación de percepción y calidad.	Profesional Universitario Área Administrativa y Financiera	Profesional Universitario Área Administrativa y Financiera		Registro de asistencia capacitación y Evaluación de Percepción y Calidad
10		Prepara salones con los medios audiovisuales requeridos y demás necesarios para la capacitación.	Profesional Universitario Área Administrativa y Financiera	Profesional Universitario Área Administrativa y Financiera		
11		Diligencia y recopila los registros de asistencia de capacitación, mediante planillas.	Profesional Universitario Área Administrativa y Financiera	Profesional Universitario Área Administrativa y Financiera		Registro de Asistencia Capacitación.
12		Aplica la evaluación de la percepción y calidad al finalizar el evento.	Profesional Universitario Área Administrativa y Financiera	Profesional Universitario Área Administrativa y Financiera		Evaluación de percepción y calidad

CAPACITACIÓN

13		Analiza la asistencia y la evaluación de percepción y calidad del evento y pasa informe escrito al gerente formulando recomendaciones del caso.	Profesional Universitario Área Administrativa y Financiera	Profesional Universitario Área Administrativa y Financiera		
14		Recibe el informe de evaluación, tomando las acciones de corrección, correctivas, preventivas y de mejora a que haya lugar	Profesional Universitario Área Administrativa y Financiera	Profesional Universitario Área Administrativa y Financiera	Sigue con el procedimiento para la implementación de acciones correctivas, de corrección, preventivas y de mejora del Proceso de Orientación Institucional	Informe de Evaluación
15		Ingresa en una base de datos (hoja de Excel), la información pertinente, con base en lo consignado en: Anexo 1. Ficha Técnica. Anexo 2. Registro de Asistencia Capacitación. Anexo 3. Evaluación de Percepción y Calidad.	Profesional Universitario Área Administrativa y Financiera	Profesional Universitario Área Administrativa y Financiera	Este control debe actualizarse cada vez que se cumpla un proceso de capacitación	Informe Consolidado de Capacitación
16		Verifica registros y expide la certificación de los funcionarios con un mínimo del 80% de asistencia al evento, y desempeño en la respectiva evaluación según el caso.	Profesional Universitario Área Administrativa y Financiera	Profesional Universitario Área Administrativa y Financiera		
17		Elabora certificados para firma del Gerente.	Profesional Universitario Área Administrativa y Financiera	Profesional Universitario Área Administrativa y Financiera	Los motivos son por renuncia o por declaración de insubsistencia o evaluación insatisfactoria.	Certificación (Anexo 5)
18		Firma certificados y ordena enviar copia a la hoja de vida del funcionario.	Profesional Universitario Área Administrativa y Financiera	Profesional Universitario Área Administrativa y Financiera	En caso de que la capacitación sea brindada por otros entes los certificados los expedirán por parte de ellos	
19		Evalúa la eficacia y resultados de la capacitación y define acciones de corrección, correctivas y preventivas.	Profesional Universitario Área Administrativa y Financiera	Profesional Universitario Área Administrativa y Financiera		
20		Complementa toda la información en la hoja Excel, la evaluación del impacto de la capacitación y demás datos pertinentes	Profesional Universitario Área Administrativa y Financiera	Profesional Universitario Área Administrativa y Financiera	Informe consolidado de capacitación	
21		Archiva carpeta que contiene los soportes de la capacitación ejecutada	Profesional Universitario Área Administrativa y Financiera	Profesional Universitario Área Administrativa y Financiera		
22		Prepara informe de avance de acuerdo al Plan de Capacitación ejecutado que debe ser presentado según la periodicidad establecida	Profesional Universitario Área Administrativa y Financiera	Profesional Universitario Área Administrativa y Financiera		Informe seguimiento al plan de Capacitación en Consejo de Seguridad.
		Fin				

PUNTOS DE CONTROL

No. ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	MÉTODO DE CONTROL	FRECUENCIA	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Las necesidades de la capacitación no sean precisas	Realizar cuidadosamente el diagnostico de necesidades de capacitación	Cada vez que se presente	área administrativa y talento humano	Solicitud de capacitación

1. OBJETIVO

Elaborar el Presupuesto de la empresa.

2. ALCANCE

Este procedimiento involucra todas las areas de la empresa,la comunidad, los entes de control, puesto que el presupuesto es la base para la gestion adminsitrativa.

3. BASE LEGAL

1. Ley Orgánica de Presupuesto, Estatuto de Rentas, 1. Decreto 3077 de 1989 (Procedimientos de manejo presupuestal).
2. Decreto 2980 de 1989 (Organización del Banco de Proyectos de inversión.
3. Decreto 2162 de 1989 (Préstamos de la Nación a Entidades Públicas).
4. Decreto 841 de 1990 (Organización del Banco de Proyectos de Inversión).
5. Ley 80 de 1993 (Estatuto de Contratación Administrativa).
6. Ley 152 de 1994 (Ley orgánica del Plan de Desarrollo).
7. Ley 141 de 1994 (Fondo de Regalías).
8. Leyes 136 y 177 de 1994 (Organización Territorial y Presupuestal de Contralorías y Personerías).
9. Ley 99 de 1993 (Ley de Medio Ambiente).
10. Decreto 115 de 1996 (Régimen presupuestal de las Empresas Industriales y Comerciales del Estado y Sociedades de Economía mixta).
11. Ley 358 de 1997 (Ley de endeudamiento).
12. Resolución 036 de 1998 (Normas sobre registros presupuéstales, suministro de información y sistematización).
13. Ley 115 de 1994. (Ley de la educación).
14. Ley 142 de 1994. (Ley de Servicios Públicos).
15. Ley 181 de 1995. (Ley del Deporte).
16. Ley 715 de 2001 (Ley de Recursos y Competencias – Sistema General de Participaciones).

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	EJECUTOR	ÁREA DE EJECUCIÓN	OBSERVACIÓN	REGISTRO
1	INICIO					
1		se inicia con proyeccion de subsidios , ingresos y el plan de inversion en funcionamiento de la empresa.	Gerencia	Empresa de servicios Publicos		
2		Se debe tener en cuenta las reservas de la vigencia anterior para ser incluidas la proyeccion del presupuesto de gastos	Gerencia	Empresa de servicios Publicos		
3		El procedimiento inicia con la elaboración de la proyeccion de los gastos de funcionamiento de acuerdo a los niveles jerarquicos por parte de cada area.	Gerencia	Empresa de servicios Publicos		
4		Se analiza e incluye en el plan de presupuesto.	Profesional Universitario Àrea Administrativa y financiera	Profesional Universitario Àrea Administrativa y financiera		Orden de Pago
5		Una vez se construye se presenta a la junta directiva para que el mismo asea aprobado.	Gerente de la empresa	Profesional Universitario Àrea Administrativa y financiera		Ejecución Final
6		La Junta Directiva aprueba el presupuesto de la empresa mediante acta	Junta Directiva a la empresa	Profesional Universitario Àrea Administrativa y financiera		
7		Una vez la Junta Directiva aprueba el presupuesto gerencia lo adopta mediante resolucion	Profesional Universitario Àrea Administrativa y financiera	Profesional Universitario Àrea Administrativa y financiera		
8		Se ingresa al sistema el presupuesto	Profesional Universitario Àrea Administrativa y financiera	Profesional Universitario Àrea Administrativa y financiera		
12	FIN	Fin				

PUNTOS DE CONTROL

No. ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	MÉTODO DE CONTROL	FRECUENCIA	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Que al aprobar el prespuesto no se logre las metas proyectadas	Hacer seguimiento al plan de inversiones, proyecciones cada que se requiera.	Cada que se requiera	Gerencia	Plan de inversion

AGUAVIVA S.A. E.S.P. N.T. 900.019.327-7

MODIFICACION PRESUPUESTAL

CÓDIGO. PD-GECOFI-02
VERSIÓN. 01
FECHA DE APROBACIÓN:
24-07-2024

ALCALDIA DE RESTREPO META NIT. 800098199-1

1. OBJETIVO
Contar con información completa y debidamente asignada para contabilizar la totalidad de los rubros con asignación presupuestal.
2. ALCANCE Control de todos y cada uno de los rubros presupuestales para no incurrir en errores u omisiones
4. DEFINICIONES
LA MODIFICACION PRESUPUESTAL: es el Acto Administrativo mediante el cual se aumentan o disminuyen las cuantías de las apropiaciones, para complementar las insuficiencias presupuestales, lo mismo que cancelar o aplazar las apropiaciones aprobadas.
Las circunstancias económicas y sociales cambian. El presupuesto, por ser un instrumento de planificación, debe adaptarse a estas variaciones y los mecanismos legales que lo regulan deben facilitar estos cambios para flexibilizarlo. LAS MODIFICACIONES PRESUPUÉSTALES PUEDEN SER: Durante la ejecución se puede modificar el presupuesto inicialmente aprobado por el Concejo, mediante los siguientes mecanismos.

1- Traslado Presupuestal (Contracredito-Credito): Es la modificación que disminuye el monto de una apropiación para aumentar la de otra, en la misma cuantía.

2.- Crédito Adicional -: Es la adición a las partidas inicialmente aprobadas o para un objeto del gasto no previsto, en este último caso se deberán crear nuevos rubros en el Presupuesto Vigente.

3.- Cancelación de apropiación: Es la supresión de un rubro del presupuesto de Gastos.

4.- Reducción o aplazamiento de apropiaciones: Se podrá reducir o aplazar total o parcialmente las apropiaciones presupuéstales, en caso de ocurrir uno de los siguientes eventos
Que el Alcalde Municipal estimare que los recaudos del año puedan ser inferiores al total de los gastos y obligaciones

5. DOCUMENTOS REFERENTES
Ejecución Presupuestal

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	EJECUTOR	ÁREA DE EJECUCIÓN	OBSERVACIÓN	REGISTRO
	INICIO					
1		El procedimiento de adiciones se hacen ante la juna directiva	Gerente	Gerente		
8		Se presenta la propuesta a la junta directiva para su autorización y visto bueno.	Gerente	Gerente	Se hace mediante acto adminsitrativo del despacho del Gerente.	Acto administrativo
		Se elaboran los actos administrativos en el que se modifica el presupuesto (proyecto de acuerdo, acuerdo y Resolucion)	Gerente			
6		una vez se hagan las adiciones o modificaciones se agrupan se carga en el sistema y se inicia la ejecucion.	Profesional Universitario Área Administrativa y financiera	Profesional Universitario Área Administrativa y financiera		
10	FIN	FIN				

PUNTOS DE CONTROL

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	MÉTODO DE CONTROL	FRECUENCIA	RESPONSABLE	REGISTRO
	Que al realizar las modificaciones no se tenga encuenta la procedencia o destinacion de los recursos en los diferentes sectores (Funcionamiento, Recursos Destinacion especifica, fondos y de Inversion)	Conocer la distribucion de los recursos (normatividad Vigente).	Cada que sea requerido	Profesional Universitario Área Administrativa y financiera	

1. OBJETIVO: Expedición de Certificado de Disponibilidad como requisito para contraer obligación contractual o no contractual.
• Cumplimiento con un requisito en el proceso de contratación exigido por la Ley 80 de 1993. y demas normas reglamentarias
• Registro a la contabilidad presupuestal los montos disponibles de cada rubro.

2. ALCANCE.
El presente procedimiento inicia con el cierre mensual y termina con la generación y envío de informes a las entidades de control.

3. BASE LEGAL
1. Ley 80 de 1993 (Estatuto de Contratación Administrativa).
2. Actos adminsitrativos de la junta directiva..
3. Ley 358 de 1997 (Ley de endeudamiento).

4. DEFINICIONES
Las normas presupuéstales prevén que en el evento de no poderse pagar un compromiso legalmente adquirido durante la vigencia que termina porque el bien o servicio no se ha recibido a satisfacción, se dará cumplimiento de conformidad con el artículo 8 de la Ley 819 de 2003.
Si durante el año de la vigencia de las reservas desaparece el compromiso u obligación que las origino, el ordenador del gasto y el jefe de presupuesto o quien haga sus veces deberán elaborar un acta, la cual será enviada a el area administrativa para los ajustes respectivos (Reacuérdese que una cancelación de una reserva puede constituirse en un recurso para adicionar el presupuesto).

5. DOCUMENTOS REFERENTES
Es el documento expedido por el responsable del presupuesto o quien haga sus veces, mediante el cual se garantiza la existencia de apropiación presupuestal disponible, libre de toda afectación suficiente para respaldar actos administrativos con los cuales se ejecuta el presupuesto o se hace uso de la apropiación presupuestal. Sirve como soporte del estado final del presupuesto o informe de presupuesto. Se produce con copias de la siguiente forma:

6. POLITICAS DE OPERACIÓN
COMPROMISOS PENDIENTES AL CIERRE DEL EJERCICIO FISCAL.
Finalmente hay que señalar que las reservas presupuéstales deben constituirse antes del 10 de enero por parte de cada órgano que conforma el presupuesto general de la empresa, e informar a el area administrativa o quien haga sus veces. En este informe se deberá indicar la fuente de su financiamiento, los soportes legales y la propuesta del programa de pagos.
Con base en el informe de la ejecución de gastos del presupuesto, el funcionario encargado del manejo presupuestal establecerá de manera clara y precisa la separación de los Saldos de Reservas Presupuéstales.
. SALDOS DE RESERVAS PRESUPUÉSTALES
Se denominan Saldo de "Reservas Presupuéstales" a las obligaciones y compromisos que a 31 de Diciembre de cada vigencia fiscal no se hayan podido cumplir, estos es, que el bien no se haya recibido, que la obra no se haya terminado, que el servicio no se haya prestado o que no se tenga documento válido que soporte o demuestre lo contrario, pero que estén legalmente contraídas y desarrollen el objeto de la apropiación. Estas obligaciones y compromisos se atenderán con cargo a los saldos disponibles en tesorería a 31 de diciembre.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	EJECUTOR	ÁREA DE EJECUCIÓN	OBSERVACIÓN	REGISTRO
	INICIO					
1		El procedimiento inicia con la verificación de los saldos presupuéstales de la ejecución de gastos y Saldos en bancos a 31- de Diciembre de la vigencia.	Gerente y Profesional Universitario Área Administrativa y Finaciera	Profesional Universitario Área Administrativa y Finaciera		
2		Se determinan los compromisos pendientes por ejecutar (Reservas). Cuentas por pagar .	Gerente y Profesional Universitario Área Administrativa y Finaciera	Profesional Universitario Área Administrativa y Finaciera		
3		Se elaboran las conciliaciones bancarias para establecer lo saldos en bancos al 31- de diciembre de la vigencia.	Contador	Contabilidad		
4		Se realiza el cierre presupuestal con la elaboración de los formatos diseñados para el proceso.	Profesional Universitario Área Administrativa y Finaciera	Profesional Universitario Área Administrativa y Finaciera		
5		Verificar la consistencia de las cifras	Profesional Universitario Área Administrativa y Finaciera	Profesional Universitario Área Administrativa y Finaciera		
6	NO / SI	Hay consistencias en las cifras? SI - Pase Actividad (9) NO - Continúe.	Profesional Universitario Área Administrativa y Finaciera	Profesional Universitario Área Administrativa y Finaciera		
7		Validar y ajustar conforme al SII	Profesional Universitario Área Administrativa y Finaciera	Profesional Universitario Área Administrativa y Finaciera		
8		Emitir los respectivos documentos donde se reflejan las reservas presupuestales.	Profesional Universitario Área Administrativa y Finaciera	Profesional Universitario Área Administrativa y Finaciera		
9	FIN					

PUNTOS DE CONTROL.

ACTIVIDAD	RIESGO	MÉTODO DE CONTROL	FRECUENCIA	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Que no se entregue la información necesaria	Concientizar al personal involucrado en el proceso, para que en el momento de consolidar la información, lo hagan de manera responsable y exacta.	Cada que sea Requerido	Profesional Universitario Área Administrativa y Finaciera	solicitud
2	Que la informacion no se entregue en el tiempo requerido	: Establecer cronogramas para la entrega de la informacion.	Cada que sea requerido	Profesional Universitario Área Administrativa y Finaciera	

72

AGUAVIVA S.A.E.S.P. NIT: 900.010.387-2

PLAN DE ADQUISICIONES

CÓDIGO: PD-GECOFI-04
VERSIÓN: 01
FECHA DE APROBACIÓN: 24-07-2024

ALCALDÍA DE RESTREPO META NIT. 800098199-1

1. OBJETIVO
Basados en la necesidades de las areas y del Gerente proyectar el plan de adquisiciones de la empresa referente a bienes y servicios.
2. ALCANCE
la empresa de servicis publicos de restrepo aguaviva s.a.
3. DEFINICIONES
PLAN DE ADQUISICIONES: Plan de adquisicion de bienes, servicios y de obra publica de las entidades y particulares que manejan recursos publicos independientemente del rubro presupuestal.
4. DOCUMENTOS REFERENTES
Oficios con listado de necesidades de las oficinas.
5. POLÍTICAS DE OPERACIÓN
Al iniciar la vigencia anual (31 enero) se elabora la proyeccion del plan de compras y la ejecucion de la vigencia anterior.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	EJECUTOR	AREA DE EJECUCIÓN	OBSERVACIÓN	REGISTRO
	INICIO					
1		Se allegan las nececidades de las diferentes areas para ser consignada en la proyeccion del plan anual de adquisiciones.	Jefes de areas	Almacen		Oficios de necesidades
2		Se recepciona la lista de las diferentes necesidades de las areas .	Auxiliar Administrativo-Almacen	Almacen		Oficio de solicitud
3		Cuando se requiera modificar las necesidades se modifica el oficio de solicitud en caso que se requiera.	Auxiliar Administrativo-Almacen	Almacen	En la toma fisica intervienen el cordinador de area y la persona encargada del almacen	
4		Cada vez que se identifique una necesidad contractual se debe verificar su existencia en el plan de compras para su certificacion.	Profesional Universitario Àrea Administrativa y Finaciera	Almacen		
	FIN	Fin				

PUNTOS DE CONTROL

No. ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	MÉTODO DE CONTROL	FRECUENCIA	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Que se deje pasar la fecha para dicho registro	No dejar pasar ni vencer las fechas establecidas para el registro	Cada que se requiera	Auxiliar Administrativo-Almacen	

1. OBJETIVO
Garantizar el ajuste de los estados financieros realizados con las entidades bancarias
2. ALCANCE
se inicia con la impresión de los informes de las cuentas, y termina con el ajuste entre las cifras emitidad por ls bancos y los registrados en el SII

3. BASE LEGAL
LEY 617 de 2000, LEY 819 de 2003,
4. DEFINICIONES
SII: Sigla representativa, al Sistema Integrado de Información
5. DOCUMENTOS Y REGISTROS
Cuadros generales de cuentas
6. DOCUMENTOS REFERENTES
Estados de Cuenta de los Bancos, informes auxiliares de las cuentas. Informes definicivos de los movimientos y resultados financieros.
7. POLITICAS DE OPERACIÓN
En caso de ser necesario las políticas de operación dictaminan el funcionamiento de los procedimientos, por ejemplo los periodos de cierre de una auditoria.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	EJECUTOR	ÁREA DE EJECUCIÓN	OBSERVACIÓN	REGISTRO
	INICIO					
1		Para inciar proceso de concilaiciones se debe confrontar que la contabilidad en el mes a conciliar este debidamente al dia	Funcionario del Banco	Entidad Bancaria		
1		Se inicia con la entrega de los estractos de los movimientos financieros por parte de las entidades Bancarias.	Funcionario del Banco	Entidad Bancaria		
2		Se imprime el libro de bancos de la cuentas a conciliar.	Contador	Area administrativa		Informe Auxiliar
3		Se concilian las partidas entre el libro de bancos y los estractos	Contador	Area administrativa		
4		Se realizar ajustes necesarios a que haya lugar.	Contador	Area Administrativa		
6		se dejan los movimientos pendientes por confrontar como partidas conciliatorias en le formato de concialicion bancaria	Contador	Entidad Bancaria		
7		Debe dar saldo iguales en la concilaicion bancarias entre libro de bancos y estractos bancarios	Contador	Area administrativa		
8		Se archiva el formato de conciliacion bancaria, el libro de bancos y estractos bancarios.	Contador	Area administrativa	Dentro de los cuadros elaborados estan: Intereses ganados, Gastos Bancarios, Informe General de Bancos	Cuadros Generales
10		Se Achivan los informes	Contador	Area administrativa		
11	FIN	FIN				

PUNTOS DE CONTROL

No. ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	MÉTODO DE CONTROL	FRECUENCIA	RESPONSABLE	REGISTRO
5	Demora en la Información de los Bancos, cuentas que generan estractos en otras ciudades y no llegan a tiempo	Comunicaciones permanentes con las entidades Bancarias	Diaria	Contadora- Tesorera	

AGUAVIVA S.A.E.S.P. NIT. 900.010.387-2

CONTROL DE INVENTARIOS

CÓDIGO: PD-GECOFI-06
VERSIÓN: 01
FECHA DE APROBACIÓN: 24-07-2024

ALCALDÍA DE RESTREPO META NIT. 800098199-1

1. OBJETIVO
Relacionar ordenada, completa y detallada toda clase de bienes que integran el patrimonio de la empresa.
2. ALCANCE
Permite verificar, clasificar, analizar, valorar y controlar los bienes de la empresa, lo cual posibilita efectuar un control razonable de las existencias reales.

3. BASE LEGAL
Ley 87 de 1997, Resolucion 171-07, Ley 594 del 2000, decreto 3512 del 2003 y Acuerdo 04 del 2005.
4. DEFINICIONES
Son todos los bienes muebles e inmuebles devolutivos de propiedad de la empresa.
5. DOCUMENTOS Y REGISTROS
Formato de Inventarios
6. DOCUMENTOS REFERENTES
Acta de entrega y formato de inventario
7. POLÍTICAS DE OPERACIÓN
Tener actualizados los inventarios al 31 de diciembre de cada año y toda vez que se realice una entrega o baja.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	EJECUTOR	AREA DE EJECUCIÓN	OBSERVACIÓN	REGISTRO
	INICIO					
1		Se inicia con la entrega de los elementos en servicio (al cordinador de area o funcionario entrante) el almacenista practica el conteo de los bienes y cruce con el detalle contemplado en los registro si encuentra faltantes, sobrantes, elementos inservibles o de caracteristicas diferentes se descarga o ingresan dichos bienes y se informa a contabilidad.	Auxiliar Administrativo-Almacen	Profesionales Universitarios de Áreas y Gerente		Formato de Inventario
2		Se realiza la respectiva entrega del bien al funcionario entrante mediante acta de entrega que en ocacion puede ser la misma de recibido, perfeccionandose la actuacion mediante su firma.	Auxiliar Administrativo-Almacen	Profesionales Universitarios de Áreas y Gerente		Acta de salida al servicio de elementos devolutivos
3		Para efectos de verificacion y actuacion de los inventarios cada que se realice una entrega o baja de bienes.	Auxiliar Administrativo-Almacen	Profesionales Universitarios de areas y Gerente		Acta de salida al servicio de elementos devolutivos
4		Se debe actualizar el formato de inventario y enviarlo a la dependencia afectada	Auxiliar Administrativo-Almacen	Almacen		Formato de Inventario
5		Tener actualizado el inventario con corte al 31 de diciembre de cada año.	Auxiliar Administrativo-Almacen	Almacen		Formato de Inventario
6	FIN	Fin				

PUNTOS DE CONTROL

No. ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	MÉTODO DE CONTROL	FRECUENCIA	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Registrar doble el bien	Verificar e inspeccionar y registrar detalladamente los bienes	Cada que se requiera	Auxiliar Administrativo-Almacen	Formato de Inventario

1. OBJETIVO
Realizar las obligaciones adquiridas por la empresa.
2. ALCANCE
Inicia con la recepción de la cuenta de cobro, tramite de la misma y finaliza con el giro del cheque o trasferencia bancaria a favor del dueño de la cuenta. El requerido
3. BASE LEGAL
LEY 617 de 2000, LEY 819 de 2003, CD
4. DEFINICIONES
Ordenes de Pago: Es el documento que se genera al realizar el registro contable en el que se especifica numero consecutivo, fecha, nombre, nit, concepto, movimiento presupuestal, movimiento financiero y contable y valor neto a pagar de la respectiva obligación previamente contraída. Además es documento soporte a los estados financieros.
5. DOCUMENTOS Y REGISTROS
Orden de Pago, CDP, cheques, comprobante de egreso..
6. DOCUMENTOS REFERENTES
contrato, o resolucion, disponibilidad presupuestal, registro de compromiso, informes, facturas y demas soportes que sustenten el pago que se va a cancelar
7. POLITICAS DE OPERACIÓN
Las transaciones bancarias son autorizadas exclusivamente por la gerente de la empresa.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD		DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	EJECUTOR	ÁREA DE EJECUCIÓN	OBSERVACIÓN	REGISTRO
	INICIO					
1		Inicia con la entrega de la cuenta e informe por parte del interesado. Que se debe radicar en la empresa	Interventor o Contratista	Area Administrativa		Cuenta de Cobro
2		Se recibe la cuenta y radica en el libro radicador	supervisor del contrato	Area Administrativa		Libro radicador
3		Una vez que se recibe la cuenta se reviza que cuente con los documentos exigidos por la ley y con las condiciones establecidas en el contrato el supervisor procede a hacer certificacion o informe de supervision.	supervisor del contrato	Area Administrativa		
4	SI / A / NO	La documentación se encuentra bien? SI - Pase a la actividad (9), NO - Continua				
5		La cuenta se regresa al supervisor para que se complete la documentación faltante.	AREA DE CONTRATACION	Area Administrativa		
6		El supervisor o el interesado completa la documentación	Supervisor o Contratista	Area Administrativa		Documentos Faltantes
7		Se recibe nuevamente la cuenta y reviza que cumpla con los documentos faltantes.	supervisor	Area Administrativa	En esta ocasión no se radica en el formato	
8	NO / SI	Cumple con los documentos Faltantes? SI - continua, NO - Regrese actividad (5)				
9		Cuando la documentación esta completa se registra nuevamente en la oficina de despacho para realizar de elaboracion de orden pago.	area adminsitrativa y financiera	Area Administrativa		
10		Se elabora la orden de pago o causacion por parte del area de contabilidad	area adminsitrativa y contable	Area Administrativa		Orden de Pago o causacion
11		Se solicita la orden de giro a la gerencia de la empresa.	area adminsitrativa y financiera	Area Administrativa		
12		se revisa y se elabora el egreso en original y copia	area adminsitrativa y financiera	Area Administrativa		Egreso
13		una vez se obtenga el visto bueno se elabora el cheque o se hace el cargue de la trasferencia bancaria	area adminsitrativa y financiera	Area Administrativa		
14		se firma por la gerente y se procede a realizar la entrega o autorizacion de la trasferencia bancaria e impresión del respectivo soporte	Gerente	Despacho del Gerente		
	2					
	2					
15		se procede a anexar comprobrante de egreso con soportes y se hace devolucion de carpeta al area de archivo.	Area Administrativa	Area Administrativa		
16	SI / NO	en caso de que sea pago parcial continua proceso o de lo contrario finaliza.				
	FIN	FIN				

PUNTOS DE CONTROL

No. ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	MÉTODO DE CONTROL	FRECUENCIA	RESPONSABLE	REGISTRO
	El daño del sistema en caso de las constantes idas de energia.	Revision por parte de la persona de presupuesto	Diaria	Area Administrativa	copias de seguridad.
2	Que los informes queden represados en el area de contratacion.	Dar directivas a la auxiliar administrativa para que realice este paso con eficiencia	Diaria	Auxiliar administrativo	orden de Pago

1. ALCANCE.
Es el proceso final, mediante el cual se elabora un informe mensual, sobre la distribución de los montos del presupuesto apropiado para la empresa. Está conformado por la adquisición de compromisos a los cuales se les asignó una disponibilidad a través del programa anual de caja (PAC), este es el instrumento mediante el cual se define el monto máximo mensual de fondos disponibles con el fin de cumplir los compromisos que no pueden exceder del total del PAC de la vigencia. Se requiere realizar una incorporación correcta y fidedigna de las disponibilidades, reservas, giros, traslados presupuestales, contra créditos y cualquier otra modificación al presupuesto y Revisar la verificación objetivamente para evitar posibles errores en el informe final basado en el Programa Anual de Caja PAC.

2. BASE LEGAL
• Ley Orgánica de Presupuesto, Decreto 111/95, Resolución 190/04.estatuto organico de presupuesto.
3. DEFINICIONES
EJECUCION PRESUPUESTAL: Etapa del ciclo presupuestario en la cual se llevan a cabo decisiones y operaciones financieras para informar acerca de los resultados obtenidos en el transcurso y al final del presupuesto.
APROPIACIÓN PRESUPUESTAL: Corresponde al valor o partida asignada a cada uno de los conceptos presupuéstales por objeto del gasto del último nivel de detalle o rubro previsto en la liquidación del presupuesto.
Las apropiaciones incluidas en el presupuesto Anual de la empresa son autorizaciones máximas de gasto que el Concejo directivo aprueba para ser comprometidas durante la vigencia fiscal respectiva.
EL PROCESO DE LA EJECUCIÓN PRESUPUESTAL Y LA CONTRATACIÓN
Todo proceso de ejecución presupuestal, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 80 de 1993,

4. DOCUMENTOS REFERENTES
5. POLITICAS DE OPERACIÓN
Es el proceso final, mediante el cual se elabora un informe mensual, sobre la distribución de los montos del presupuesto apropiado para la Empresa. Está conformado por la adquisición de compromisos a los cuales se les asignó una disponibilidad a través del programa anual de caja (PAC), este es el instrumento mediante el cual se define el monto máximo mensual de fondos disponibles con el fin de cumplir los compromisos que no pueden exceder del total del PAC de la vigencia.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	EJECUTOR	ÁREA DE EJECUCIÓN	OBSERVACIÓN	REGISTRO
	INICIO					
1		La ejecución del presupuesto inicia con la apropiación y consulta del mismo.	Profesional Universitario Área Administrativa y Financiera	Area Administrativa		
2		arranca con elaboracion de estudios previos Se hace la solicitud de los CDP	Profesional Universitario Área Administrativa y Financiera	Area Administrativa		
3		Se revisa que la solicitud cumpla con los requisitos establecidos para la expedición del CDP.	Profesional Universitario Área Administrativa y Financiera	Area Administrativa		
4		Se verifica en el Presupuesto que se cuente con recursos para la expedición del CDP, en el rubro	Profesional Universitario Área Administrativa y Financiera	Area Administrativa		
5		Se elabora el CDP	Profesional Universitario Área Administrativa y Financiera	Area Administrativa		
6	SI NO	El CDP, es para Inversión? SI - Continua, NO - Pase Actividad (10)	Profesional Universitario Área Administrativa y Financiera	Area Administrativa		
7		Se recibe los documentos y se verifica la minuta del contrato con los documentos correspondientes para expedición del Certificado.	Profesional Universitario Área Administrativa y Financiera	Area Administrativa		
7		Se elabora el resgitro presupuestal y se hace la constitución presupuestal.	Profesional Universitario Área Administrativa y Financiera	Area Administrativa		
7		Se verifica la minuta del contrato con los documentos correspondientes para expedición del RP-Registro	Profesional Universitario Área Administrativa y Financiera	Area Administrativa		
		Se elabora el Registro Presupuestal y se hace la constitución	Profesional Universitario Área Administrativa y Financiera	Area Administrativa		
		Se anexa el Registro Presupuestal a los documentos entregados y se regresan a el area de contratación.	Profesional Universitario Área Administrativa y Financiera	Area Administrativo		
	FIN					

PUNTOS DE CONTROL

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	MÉTODO DE CONTROL	FRECUENCIA	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Que los CDP se pierdan constantemente	tener mas cuidado en le manejo de los CDP	Cada que sea Requerido	Area Administrativa	
2	No contar con un buena herramienta de trabajo (Equipo de Sistemas y Sofwar actualizado)	Contar con un buen equipo de Sistemas actualizado y actualizar en forma periodica los sofware de presupuesto.	Cada que sea Requerido	Area Administrativa	
3	demora en el tramite de contrato para la ejecucion del CDP.	Verificacon de saldos Presupuestales antes de ordenar un gasto o compromiso presupuestal	Cada que sea Requerido	Area Administrativa	
4	Que se presenten daños en el sistema	sacar constantemente copias de seguridad para evitar que se borre la informacion.	Cada que sea Requerido	Area Administrativa	

1. OBJETIVO
Registrar contablemente el movimiento del Almacen, proteger y cuantificar los bienes de la empresa para racionalizar los recursos.
2. ALCANCE
Se refiere a los elementos inservibles o en des-uso que dejan seer de la propiedad de la empresa.
3. DEFINICIONES
INSERVIBLES: son todos los elementos bienes que presentan daños o averias irreparables para prestar el uso para el cual fueron adquiridos o que se encuentran desactualizados para su uso.
BIENES EN DES USO: hace referencia a todos los elementos bienes que no estan siendo utilizados por ninguna dependencia y que su estado de conservacion permite ser utilizado según sus caracteristicas por otra entidad bajo la modalidad de donacion o subasta.
4. DOCUMENTOS Y REGISTROS
Comité Evaluador de Bajas.
5. DOCUMENTOS REFERENTES
Listado de Inventarios, actos Administrativos para elementos de baja que superen el monto de cinco salarios minimos mensuales legales vigentes.
6. POLÍTICAS DE OPERACIÓN
todo bien que se declare inservible en el comité de almacen tendra la posibilidad de ser donado, rematado o destruido. Los bienes que se den de baja y que presenten caracteristicas de servibles en des-uso deben ser donados a entidades beneficas o rematados, teniendo en cuenta la normatividad aplicable.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	EJECUTOR	AREA DE EJECUCIÓN	OBSERVACIÓN	REGISTRO
	INICIO					
1		Hay que determinar los bienes que se consideran se deben dar de baja en el inventario de activos fijos.	comité evaluador de bajas de bienes y muebles	Almacen		Actas
2		Una vez que se determinen los elementos a dar de baja se cita al comité de saneamiento contable.	Auxiliar Administrativo	Almacen	Los integrantes del comité de almacen son, El Gerente, El cordinador administrativo, El cordinador operativo, el contador y el encargado de Almacen.	Citacion Comité
3		Se realiza el comité en el que se determina si el bien es servible o inservible para determinar su destino final.	comité evaluador de bajas de bienes y muebles	Almacen	Si el bien es inservible se destruya, si es servible que se encuentra en des uso, se dona a una entidad benefica o se remata.	
4		Se elabora el acta del comité de saneamiento contable	Almacenista	Almacen		Actas Comité
5		para el caso de los bienes cuyo monto sea inferior a cinco SMMLV se elabora el acta de destinacion final del bien inservible o en desuso para los montos superiores se elabora acto administrativo.	Despacho gerente Comité de Saneamiento Contable	Gerente, comité evaluador de bajas de bienes y muebles		Acta Destinacion Final Actos Administrativos
6	FIN	FIN				

PUNTOS DE CONTROL

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	MÉTODO DE CONTROL	FRECUENCIA	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Que se den de baja elementos servibles y utilizables	Inspeccion del elemento que se va allevar ante el comité de saneamiento contable.	Esporadica	Auxiliar Administrativo	Informe de Almacen
2	Dar de baja a elementos sin consentimiento previo del comité de saneamiento contable.	Convocar al comité de saneamiento contable cada que se requiera dar de baja a elementos.	Cada vez que se requiera	Auxiliar Administrativo	Convocatoria

1. OBJETIVO
Remitir al usuario la cuenta de cobro mensual de los servicios de acueducto alcantarillado y aseo
2. ALCANCE
comunidad del Municipio de Restreppo.
3. BASE LEGAL
Ley 142 de 1994, y demas normas reglamentarias.
4. DEFINICIONES
5. DOCUMENTOS Y REGISTROS
facturas, y novedades.
6. DOCUMENTOS REFERENTES
mantenimiento al programa, Estadisticas, listado de recaudos, tarifas, periodos, copia de seguridad, se cierra periodo y se calcula facturacion.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	EJECUTOR	ÁREA DE EJECUCIÓN	OBSERVACIÓN	REGISTRO
	INICIO					
1		Toma de lecturas para iniciar el proceso de facturacion	Operarios	Perimetro del municipio urbano y rural		Formatos de toma de lecturas
2		Se inicia con registro en facturacion	P.U. facturacion	Area Administrativa		Registros de facturacion
3		Generacion e ingreso de criticas de lectura	P.U. facturacion	Area Administrativa		Sistema
4		Se hace mantenimiento y / o actualizacion de datos	P.U. Facturacion	Area Administrativa		Sistema
5		Genera estadisticas de acuerdo al servicio acueducto alcantarillado y aseo.	P.U. Facturacion	Area Administrativa		Sistema
6		Se genera el listado de recaudos verificacion de extractos bancarios con recaudos por concepto,por banco fecha y paquete.	P.U. Facturacion	Area Administrativa		Sistema
7		Se configura el sistema para crear tarifas y periodos.	P.U. Facturacion	Area Administrativa		Sistema
8		Se crea copia de seguridad o backucs	P.U. Facturacion	Area Administrativa		Sistema
9		Se cierra periodo y se procede a finalizar. Se calcula facturacion.	P.U. Facturacion	Area Administrativa		Facturacion
10		Verificacion de listado de facturacion	P.U. Facturacion	Area Administrativa		Facturacion
11		Impresión de facturas	P.U. Facturacion	Area Administrativa		Facturacion
12		Distribucion de facturas	Operarios	Perimetro del municipio urbano y rural		Formato para factura
13	FIN					

PUNTOS DE CONTROL

No. ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	MÉTODO DE CONTROL	FRECUENCIA	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Que se dañe el software donde permanece el sistema.	Establecer copias de seguridad cada que se requiera para evitar los daños pertinentes.	Mensual	Analista de factuarcion	Backucs

AGUAVIVA
NIT: 900.010.387-2

ENTRADA Y SALIDA DE ALMACEN

CÓDIGO: PD-GECOFI-11
VERSIÓN: 01
FECHA DE APROBACIÓN:
24-07-2024

ALCALDÍA DE RESTREPO META
NIT. 800098199-1

1. OBJETIVO

Reflejar las fluctuaciones de inventario con la màxima precisiòn.

2. ALCANCE

Ingreso, seguimiento y salida de todos los bienes comprados, para mantener actualizado el inventario de activos fijos de la empresa.

3. BASE LEGAL

Ley 142 DE 1994 Leyes de Contratacion

4. DEFINICIONES

BIEN: Elementos fisicos de propiedad de la empresa llamese muebles, inmuebles devolutivos y de consumo.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	EJECUTOR	AREA DE EJECUCIÓN	OBSERVACIÓN	REGISTRO
	INICIO					
1		El procedimiento se inicia con la recepcion de la factura de venta	Auxiliar Administrativo-Almacen	Almacen		Factura de Venta
2		Se realiza la revision del bien o suministro contratado. De acuerdo a las caracteristicas de los elementos a recibir.	Auxiliar Administrativo-Almacen	Almacen		
3		Se procede hacer ingreso mediante Orden de Compra de Factura	Auxiliar Administrativo-Almacen	Almacen		Orden de Compra de Factura
4		Posteriormente se realiza hacer la Entrada de Elementos de Consumo y/o Devolutivos en el Modulo de Almacen	Auxiliar Administrativo-Almacen	Almacen		Registro de Entrada de Elemtos de Consumo Y/O Devolutivo por Orden de Compra de Almacen
5		Luego de ingresar al inventario los elementos adquiridos, se hace entrega de los mismos a quien lo solicite	Auxiliar Administrativo-Almacen	Almacen		Formato de Salida de Elementos de Devolutivos por Servicio
6		se hace la salida de los Elementos del almacen y se carga al Funcionario y area que lo recibio.	Auxiliar Administrativo-Almacen	Almacen		Formato de Salida de Elementos de Consumo y/o Devolutivos
	fin	Fin				

PUNTOS DE CONTROL

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	MÉTODO DE CONTROL	FRECUENCIA	RESPONSABLE	REGISTRO
1	que la calidad no coresponda a lo pactado contractualmente	inspeccion ocupar detallada y apoyo tecnico de expertos en el de equipos cuando se amerite	En todos los eventos	Auxiliar Administrativo-Almacen	Contrato
2	que la calidad no coresponda a lo pactado contractualmente	inspeccion ocupar detallada y apoyo tecnico de expertos en el de equipos cuando se amerite	En todos los eventos	Auxiliar Administrativo-Almacen	Contrato

1. OBJETIVO
Modalidad de contratación que tiene como objetivo satisfacer de manera oportuna e inmediata las necesidades de la empresa cuando aplique los siguientes casos: invitación privada a un oferente.

2. ALCANCE
El alcance aplica a toda la Empresa de servicios públicos y se da inicio con una necesidad y una oferta y culmina con la ejecución de las obligaciones contractuales.

3. BASE LEGAL
LEY 80 de 1993, (en cuanto le sea aplicable) art 32 de Ley 142 DEL 1994 Y DEMAS NORMAS CONCORDANTES.

4. DEFINICIONES
INVITACION PRIVADA A UN OFERENTE. Podrá seleccionarse el contratista mediante la solicitud de una sola cotización, oferta o propuesta y sin requerimiento de pliegos. para los siguientes casos. 1. Cuando la cuantía sea inferior o igual a la suma equivalente en dinero a 140 salarios mínimos mensuales legales vigentes (SMMLV.)
2. Cuando después de hacer una Invitación privada a varios oferentes o invitación o Licitación pública, ninguna de las recibidas cumpla con las características exigidas en la invitación a varios oferentes o no se presentare ningún oferente.
3. Contratos de prestación de servicios personales, de capacitación, profesionales o Intuito Persona, esto es, que se celebren en consideración a las calidades personales y profesionales del Contratista.
4. La adquisición de bienes o servicios que solamente un proveedor pueda suministrar, o aquellos en los cuales la Empresa tenga dependencia tecnológica.
5. Los contratos de empréstito.
6. En los casos de urgencia por ocurrencia de siniestro, calamidad, desastre, caso fortuito o fuerza mayor o cualquier circunstancia que no de tiempo de solicitar varias ofertas los cuales deberán contar con una justificación de la dependencia de origen que soporte el requerimiento.
7. Los contratos de arrendamiento, compraventa de bienes inmuebles, servidumbre, caso en el cual se requiere avalúo comercial realizado por entidad adscrita o afiliada a la lonja de propiedad raíz.

5. DOCUMENTOS Y REGISTROS
Estudio de conveniencia y oportunidad, disponibilidad presupuestal, contrato, (pólizas de acuerdo a las cuantías) acta de inicio , informes de ejecución de actividades actas parciales si hay lugar a ellas, acta final, liquidación del contrato.

6. POLITICAS DE OPERACIÓN
Se debe dar cumplimiento a los requisitos de orden constitucional y legal como son los principios de la contratación, los requisitos dispuestos en manual e contratación de la empresa y art 32 de la ley 142 de 1994.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	EJECUTOR	ÁREA DE EJECUCIÓN	OBSERVACIÓN	REGISTRO
	INICIO					
1		El procedimiento inicia con la existencia de la necesidad en la dependencia respectiva de la empresa.	Gerencia de la Empresa--- la necesidad la presenta el area	Gerencia de la Empresa		
2		Se elabora el estudio de conveniencia y oportunidad	Gerencia de la Empresa	Enlace jurídico con Gerencia		Estudio de conveniencia
3		Expedición del Certificado de disponibilidad presupuestal	Gerencia de la Empresa			CDP
4		Invitación de la empresa al oferente a presentar propuesta	Gerencia de la Empresa			
5		Propuesta presentada por el oferente con todos sus anexos de acuerdo a los requisitos.	Gerencia de la Empresa			PROPUESTA
5		Verificación de los requisitos.	Gerencia de la Empresa			
6		Adjudicación de contrato o minuta contractual	Profesional Universitario Jurídico y Contratación	Oficina de Gerencia		MINUTA
7		Registro Presupuestal	Tesorería.			RP
8		Pólizas si hay lugar y aprobación.	Contratista	Despacho Gerencia		POLIZAS
9		Acta de inicio y actas parciales cuando aplique	Interventor y Contratista			ACTAS
10		Acta de Liquidación del Contrato previa verificación de cumplimiento del objeto contratar por el supervisor. Informes con registro fotográfico..	Supervisor del contrato y Profesional Universitario Jurídico y Contratacion			Actas de liquidación
11	FIN					

PUNTOS DE CONTROL

No. ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	MÉTODO DE CONTROL	FRECUENCIA	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Elaboración de contratos con los soportes de ley	Revisión exhaustiva de los soportes de la contratación	Frecuente	Despacho de Gerencia	Oficio remisorio
2	Elaboración de actas finales sin el cumplimiento de las obligaciones contractuales	Cumplimiento efectivo de las funciones del supervisor del contrato	Cada que se presente	Supervisor del contrato.	Documento petición, queja o reclamo por parte del usuario

INVITACION PRIVADA A VARIOS OFERENTES

1. OBJETIVO:
Adelantar procesos simplificados de la contratación publica
2. ALCANCE
Corresponde a los casos en que las características del objeto a contratar, y las circunstancias de la contratación o la cuantía o destinación del bien, obra o servicio, puedan adelantarse a través de procesos simplificados para garantizar la eficiencia de la gestión contractual.
3. BASE LEGAL
NORMAS VIGENTES EN CONTRATACION
4. DEFINICIONES
CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL: Es un documento cuyo objeto es anticipar la existencia de apropiaciones presupuestales sobre el cual es posible garantizar los gastos de la ejecución de un contrato. **REGISTRO PRESUPUESTAL:** Se efectúa con el fin de garantizar la reserva de apropiación presupuestal para amparar los compromisos efectivamente adquiridos al ordenarse el gasto. **ESTUDIO PREVIO** Es un documento en el cual se determina una necesidad, la forma de satisfacción de la misma, la cuantía con la cual se puede ejecutar la labor para satisfacer la necesidad, los riesgos que pueden surgir a partir de la ejecución de la labor y las ificaciones técnicas a las que haya lugar en la ejecución de la actividad.
6. DOCUMENTOS REFERENTES
7. POLITICAS DE OPERACIÓN
Se entenderá por menor cuantía los valores determinados en función delos presupuestos anuales de las entidades públicas expresados en Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	EJECUTOR	ÁREA DE EJECUCIÓN	OBSERVACIÓN	REGISTRO
	INICIO					Solicitud escrita
1		Elaborar estudios y documentos previos	Despacho Gerencia	Gerencia	Estudios diseños y planos, presupuesto	
2		Expedir el certificado de disponibilidad presupuestal	Despacho Gerencia	Gerencia	Certificado de disponibilidad presupuestal.	
3		Elaborar y publicar aviso de convocatoria	Tesorería.	Gerencia	Aviso de convocatoria	Listado maestro de registros de Derechos de
4		Elaborar y publicar proyecto de pliego de condiciones	Oferentes	Gerencia	Proyecto de pliego de condiciones.	
5		Presentar observaciones al proyecto de pliegos	Despacho Gerencia	Gerencia		
6		Responder y publicar observaciones	Despacho Gerencia	Gerencia	Observaciones y Respuestas	Oficio remisorio
7		Dar apertura al proceso de selección	Despacho Gerencia	Gerencia	Resolución de apertura	
8		Elaborar y publicar el pliego de condiciones definitivas	Despacho Gerencia	Gerencia	Pliego de condiciones definitivas, adendos.	Ver procedimiento producto no conforme de
9		Manifestar el interés de participar	Despacho Gerencia	Gerencia	Lista Corta de precalificados	
10		Conforman la lista de posible oferentes.	Despacho Gerencia	Gerencia	Lista de posibles oferentes.	
11		Presentar ofertas (cierre)	Despacho Gerencia	Gerencia	Ofertas, actas de cierre.	
12		Si se presentan ofertas verificar y evaluar ofertas y publicar informe de evaluación.	Despacho Gerencia y Comité Evaluador	Gerencia	Informe de evaluación, oficios de solicitud de aclaraciones	
13		Presentar observaciones al informe de evaluación (Traslado)	Despacho Gerencia	Gerencia		
14		Desarrollar audiencia de adjudicación o declaración desierta.	Despacho Gerencia	Gerencia	Informe de evaluación definitivo, Resolución de adjudicación o declaratoria desierta.	
15	FIN					

PUNTOS DE CONTROL

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	MÉTODO DE CONTROL	FRECUENCIA	RESPONSABLE	REGISTRO
9	Que los pliegos de contratación no cumpla los requisitos	Constatar que al momento de entregar pliegos estén completos.	Cada que se requiera.	Despacho Gerencia	Actas

ELABORACIÓN DE ACTOS ADMINISTRATIVOS

1.- OBJETIVO:
Formalizar el pronunciamiento del ejecutivo frente a temas de competencia de asunto de la Empresa.
2. ALCANCE
Empresa de servicios públicos.
3. BASE LEGAL
Constitución Política de Colombia, Ley 136 de 1994 y otras especificas de acuerdo al tema objeto del Acto Administrativo.
4. DEFINICIONES

ACTO ADMINISTRATIVO: Toda manifestación de la voluntad de la Empresa. CIRCULARES: Orden que una autoridad superior dirige a todos o gran parte de los servidores públicos para dar a conocer un tema de interés. CERTIFICACIONES: Documento en donde se asegura la verdad de un hecho. RESOLUCIONES: orden de gerencia que se imparte para dar cumplimiento. OFICIOS: Comunicación referente a los asuntos de la empresa dirigido a una persona natural o jurídica. MEMORANDO: Es una comunicación diplomática menos solemne que la circular y la nota que no necesariamente son firmadas en la que se recapitulan, hechos o razones para que se tengan presentes en asuntos graves. Informe en que se expone algo que debe tenerse en cuenta para una acción en determinado asunto.
5. DOCUMENTOS Y REGISTROS
Consecutivo de Actos Administrativos - Listado Maestro de Correspondencia.
6. DOCUMENTOS REFERENTES
Manual de Identidad Visual de la Empresa (Como elaborar actos administrativos)
7. POLÍTICAS DE OPERACIÓN
De acuerdo a la necesidad de funcionamiento de la Empresa se genera la permanente elaboración de los actos administrativos, los cuales aplican de acuerdo a su naturaleza.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	EJECUTOR	ÁREA DE EJECUCIÓN	OBSERVACIÓN	REGISTRO
	INICIO					
1		Se identifica la necesidad del pronunciamiento del gerente frente a temas de interés para el funcionamiento o la inversión de la Empresa	Gerente de la Empresa.	Despacho del Gerente.		Acto Administrativo
2		Se profundiza frente al tema a consignar en el Acto Administrativo.	Gerente de la Empresa.	Despacho del Gerente.		
3		Se determina el Acto Administrativo a Elaborar (Resolución, Circular, Memorando, certificaciones entre otros.)	PU Area Jurídica y Contratacion y Gerente.	Despacho del Gerente.		
4		Elaboración del Acto Administrativo con el consecutivo correspondiente	Gerente de la Empresa.	Despacho del Gerente.		Formato Consecutivo actos administrativos en word
5		Aprobación Firma y publicación del Acto Administrativo, teniendo en cuenta su cobertura de conocimiento y aplicación.	Gerente de la Empresa.	Despacho del Gerente.	Los Coordinadores de las diferentes área como administrativa y operativa tienen competencia para expedir Actos Administrativos tales como: Circulares, Oficios, Certificaciones , informes aplicando el presente procedimiento.	
6		Distribución del Acto Administrativo y elaboración de registros de constancia de entrega.	Auxliar administrativa	Despacho del Gerente.		
7	FIN	Fin				

PUNTOS DE CONTROL

No. ACTIVIDAD	DESCRIPCION DEL RIESGO	MÉTODO DE CONTROL	FRECUENCIA	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Que el objeto del tema no corresponda a la naturaleza del Acto Administrativo	Interiorización del Manual de identidad Visual de la empresa, en su contenido temático: Cuando elaborar Resoluciones, Circulares, Oficios entre otros.	Cada vez que se presente	Gerente de la empresa y coordinadores de área	Consecutivo actos administrativos
2	Que al momento de proyectar el acto administrativo no se cuente con la asesoría personalizada del jurídico	asesoría personalizado por parte del asesor jurídico de la empresa.	Cada vez que se presente	Gerente de la empresa y coordinadores de área	Consecutivo actos administrativos

1. OBJETIVO

Establecer la metodología para programar, planificar, ejecutar, informar los resultados de las auditorías realizadas en la Empresa de Servicios Públicos de Restrepo Aguaviva s.a., realizar seguimiento a las acciones implementadas, verificar su eficacia y efectuar el cierre de los hallazgos.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para toda auditoría realizada en la Empresa de Servicios Públicos de Restrepo Aguaviva s.a.

3. BASE LEGAL

• Constitución Política de Colombia 1991, Artículos 209 Y 269.•
• Norma NTC-ISO 9001-2000
• Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004. Sistema de Gestión de la Calidad para la Rama Ejecutiva del • Poder Público y otras Entidades prestadoras de servicios.
• Decreto 1537 de 2001 Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 87 de 1993 en cuanto a elementos técnicos y administrativo que fortalezcan el sistema de control interno de las entidades y organismos del Estado
• Decreto 2145 de 1999 Por el cual se dictan normas sobre el Sistema Nacional de Control Interno de las Entidades y Organismos de la Administración Pública del Orden Nacional y Territorial y se dictan otras disposiciones •Artículo 133 de la Ley 1753 de 2015 (PND 2014-2018). Este establece la fusión del MECI con el modelo integrado de planeación y gestión –MIPG.

4. DEFINICIONES

• Auditoria: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias que, al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la extensión en que se cumplen los criterios definidos para la auditoría interna.
• Auditoria de Seguimiento: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias que, al evaluarse de manera objetiva, permiten verificar que las acciones hayan sido implementadas, determinar su eficacia y efectuar el cierre de los hallazgos (No conformidades y Observaciones).
• Auditoria Especial: Auditoría eventual no contemplada dentro del Programa Anual de Auditoría Interna de Calidad, la cual se efectúa por solicitud de la alta dirección, se desarrolla con las actividades propias del ciclo de auditoría interna de calidad (planeación, ejecución e informe), seguimiento y verificación de acciones.
• Acción Correctiva: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
• Acción de Mejora: Acción implementada para incrementar los resultados del producto y/o servicio, proceso o sistema en términos de eficacia, eficiencia y/o efectividad. Ejemplo: Mejorar la Eficacia es lograr cumplir lo planeado en rangos más estrechos de tiempo. Mejorar la Eficiencia es obtener igual resultado con menos recursos.
• Acción Preventiva: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
• Alta Dirección: Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una entidad.
• Conclusiones de la Auditoria: Resultado de una auditoría que proporciona el equipo auditor al considerar el desarrollo de los objetivos y los hallazgos de la auditoría.
• Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

Corrección: Acción inmediata tomada para eliminar una No Conformidad detectada.
• Criterio de Auditoria: Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia.
• Hallazgos de la Auditoria: Resultados de la evaluación de la evidencia objetiva, recopilada frente a los criterios de la auditoría.
• No Conformidad: Incumplimiento de un requisito.
• Plan de Auditoria: Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoria.

5. DOCUMENTOS Y REGISTROS

• Listado de Auditores
• Programa Anual de Auditorias Internas
• Plan de Auditorias
• Lista de verificación Auditoria Interna
• Reporte de no Conformidad y/o Observaciones
• Informe de Auditoria Interna

6. DOCUMENTOS REFERENTES

• Políticas de Calidad
• Objetivos y metas de calidad
• Planes de Acción
• NTCGP 1000:2004

7. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

• Cuando se esta realizando la programación anual de auditorias internas, es necesario tener en cuenta que el auditor no puede auditar su área de trabajo.
• Las auditorias deben durar entre los 20 y 30 días como máximo.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	EJECUTOR	ÁREA DE EJECUCIÓN	OBSERVACIÓN	REGISTRO
	INICIO					
1		Tomar el inventario de procesos existente	Gerente Empresa	Control Interno		
2		Evaluar la importancia de cada proceso	Gerente Empresa	Control Interno		
3		Determinar la auditoria a realizar	Gerente Empresa	Control Interno		
4		Asignar los auditores internos, teniendo en cuenta la disponibilidad	Gerente Empresa	Control Interno		
5		Asignar los auditores, teniendo en cuenta la disponibilidad de tiempo y su carga laboral.	Control Interno	Control Interno	Los auditores son los funcionarios de Control Interno	
6		Asignar líderes de auditoria	Control Interno	Control Interno	Personal con más experiencia	
7		Determinar cronogramas, es decir, fechas en las que se van a realizar las auditorias	Gerente Empresa	Control Interno		
8		Elaborar el Plan Anual de auditorias.	Control Interno	Control Interno		Diligenciar el Programa de Auditoria

9		Citar a los auditores a reunión de socialización.	Gerente de la Empresa y / o Profesional Universitario	Control Interno	La citación se realiza por medio de oficios	
10		Socializar con los auditores las fechas de auditoria	Gerente de la Empresa y / o Profesional Universitario	Control Interno	De ser necesario algún cambio en las fechas éste debe ser adecuadamente justificado.	
11		Definir alcance y objetivos de la auditoria.	Gerente de la Empresa y / o Profesional Universitario	Control Interno		Diligenciar Plan Anual de Auditorias
12		Corroborar que la información sea pertinente, clara y concisa.	Control Interno	Control Interno		
13		Aprobar el Plan Anual de Auditorias.	comité inistitucional de control interno	Control Interno		
14		Convocar a reunión a los auditores, con el objeto de presentar la estrategia de coordinación para el desarrollo de la auditoria respectiva y dar a conocer la información relativa al proceso a auditar	Control Interno	Control Interno	Se levanta un acta de la reunión	
15		Realizar ajustes producto de la reunión	Control Interno	Control Interno		
16		Estudiar la información frente al cumplimiento de los requisitos, para establecer la suficiencia de la documentación de la norma de calidad vigente y demás criterios de auditoría.	Equipo Auditor	Área donde se ejecute el proceso auditado	Tener en cuenta la normatividad ligada al proceso a auditar	
17		Elaborar Plan de Auditoria.	Equipo Auditor	Área donde se ejecute el proceso auditado		Diligenciar el Formato Plan de Auditoria
18		Comunicar el Plan de Auditoria al área a auditar.	Gerente de la Empresa	Control Interno	Comunicación Escrita	
19		Generar los papeles de trabajo de la auditoria	Equipo Auditor	Área donde se ejecute el proceso auditado	Los papeles deben estar debidamente diligenciados	
20		Realizar citación a reunión	Control Interno	Control Interno	Comunicación Escrita	
21		Realizar reunión de apertura con el responsable del proceso y funcionarios indicados en el Plan de Auditoría.	Gerente de la Empresa y / o Profesional Universitario	Área donde se ejecute el proceso auditado	El objeto de la reunión de apertura es presentar al equipo auditor y confirmar que el auditado conozca el objetivo, alcance, horarios y metodología a aplicar.	
22		Ejecutar el Plan de Auditoría diligenciando el reporte de no conformidades y/o observaciones	Equipo Auditor	Área donde se ejecute el proceso auditado	Los hallazgos analizados y calificados, deben estar soportados en evidencias objetivas y redactados de forma clara, precisa y concisa.	Diligenciar el formato de reporte de no conformidades y/o observaciones
23		Reportar el hallazgo para darle solución prioritaria	Equipo Auditor	Área donde se ejecute el proceso auditado	El reporte se debe realizar al Jefe de Control Interno	
24		Seguir cumpliendo con el plan de auditoria	Equipo Auditor	Área donde se ejecute el proceso auditado		
25		Determinar si se cumple o no con los requisitos evaluados	Equipo Auditor	Área donde se ejecute el		Diligenciar el Formato Lista de Verificación

26		Elaborar la versión preliminar del REPORTE DE NO CONFORMIDADES Y/O OBSERVACIONES.	Equipo Auditor	Área donde se ejecute el proceso auditado		Reporte de NO Conformidades y/o Observaciones.
27		Citar a reunión para validar los resultados de la auditoria	Equipo Auditor	Área donde se ejecute el proceso auditado	La reunión se debe realizar con el jefe de Control Interno	
28		Citar reunión entre la Oficina de Control Interno y el área auditada	Equipo Auditor	Área donde se ejecute el proceso auditado		
29		Realizar reunión de pre cierre con el objeto de validar los resultados de las auditorias.	Equipo Auditor	Área donde se ejecute el proceso auditado	En ésta reunión debe quedar las observaciones y compromisos necesarios que se desprenden de la auditoria	
30		Realizar la versión definitiva del informe de auditoria interna	Equipo Auditor	Área donde se ejecute el proceso auditado		
31		Entregar de la versión definitiva del informe de auditoria interna de calidad al Responsable del Proceso auditado y al Líder de la Auditoria.	Equipo Auditor	Área donde se ejecute el proceso auditado	El Reporte debe presentarse en forma impresa al Responsable del Proceso y en medio magnético e impreso al líder de la Auditoria, junto con las listas de verificación diligenciadas y demás documentos que soportan la ejecución de la auditoria.	
32		Enseñar el Plan de Mejoramiento del área auditada	Equipo Auditor	Área donde se ejecute el proceso auditado		
33		Programar la verificación de las acciones implementadas conforme a los tiempos definidos en el plan de mejoramiento del área auditada.	Control Interno	Control Interno		
34		Realizar visitas a las áreas auditadas para verificar el cumplimiento de las acciones tomadas	Equipo Auditor	Área donde se ejecute el proceso auditado		
35		Enviar un reporte de no cumplimiento de las acciones propuestas para cerrar la auditoria.	Equipo Auditor	Área donde se ejecute el proceso auditado	Reporte escrito al comité control interno.	
	FIN	Fin				

PUNTOS DE CONTROL

No. ACTIVIDAD		DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	MÉTODO DE CONTROL	FRECUENCIA	RESPONSABLE	REGISTRO
1		Que las acciones planteadas en el plan de mejoramiento no sean las correctas	Velar por el correcto desempeño y elaboración de los planes de mejoramiento	Cada que se requiera	Control Interno	Plan de Mejoramiento
2		No hacerle seguimiento al Plan de Mejoramiento planteado	Hacer las verificaciones pertinentes de manera periódica a fin de garantizar su efectivo cumplimiento	Trimestralmente	Control Interno	Informe de seguimiento

AGUAVIVA E.S.P. NIT: 900.010.387-2

ATENCIÓN DE QUEJAS, PETICIONES, RECLAMOS Y SOLICITUDES.

CÓDIGO: PD-GEMECO-02
VERSIÓN: 01
FECHA DE APROBACIÓN: 24-07-2024

ALCALDÍA DE RESTREPO META NIT. 800095199-1

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

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

3. BASE LEGAL
Ley 142 del 1996 y decretos reglamentarios

DEFINICIONES: a) Petición: cualquier solicitud que se le haga al prestador, y debe estar relacionada con el servicio mismo que se presta. Por ejemplo, de conexión, de cambio de diámetro de acometida, de cambio de uso, de información y explicación sobre tarifas o condiciones del servicio.

DOCUMENTOS REFERENTES: • Formato de quejas, peticiones y reclamos

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	EJECUTOR	ÁREA DE EJECUCIÓN	OBSERVACIÓN	REGISTRO
	INICIO					
1		Se recibe la queja, la petición o el reclamo por parte del usuario, y se registra en el formato correspondiente.	Área Administrativa	Ventanilla Unica		Formato de las P.Q.R.S.
2		Se adelanta la investigación necesaria para darle respuesta y se abre el correspondiente expediente	Área Administrativa	Ventanilla Unica		Expediente del Usuario
		se remite al area correspondiente para darle solicion y respuesta a la PQRS.	Área Administrativa	Ventanilla Unica		
		La empresa cuenta con unos terminos establecidos por la ley, de acuerdo a cada peticion, queja o reclamo para darle contestacion al usuario, de lo contrario se da por aprobada.	Encargado de Area	Encargado de Area		
3		Se realiza procedimiento para dar solucion a la PQRS	Área Administrativa	Encargado de Area		
		Se entrega oficio dando respuesta	Encargado de Area	Ventanilla Unica		
3		El area de ventanilla unica allega la respuesta al usuario que interpuso la peticion, queja o reclamo.	Ventanilla Unica	Ventanilla Unica		
4		Si el usuario no interpone los recursos de ley, se da por entendido que éste quedo satisfecho con la respuesta de la Unidad de servicios Públicos, y vencido los 5 días se agota la vía gubernativa. Se registra asi en el registro de QPR que lleva la relación de PQRS.	Área Administrativa			
	FIN					

PUNTOS DE CONTROL

No. ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	MÉTODO DE CONTROL	FRECUENCIA	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Que no se responda la P.Q.R.S en el tiempo establecido por la ley	Revisar las P.Q.R.S que han llegado.	Cada 15 dias	Profesional Universitario Área Administrativa y Financiera	

PLANES DE MEJORAMIENTO

1. OBJETIVO

Definir las actividades para identificar, analizar y eliminar las causas de los hallazgos generados, en los procesos de mejora planteados por el sistema de control interno, con el fin de adoptar las desiciones que permitan el mejoramiento continuo y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

2. ALCANCE

Aplica a los hallazgos encontrados en las auditorías realizadas por los entes de control y las auditorías internas de la oficina de control interno a cada uno de los procesos de la entidad y que requieren una acción correctiva y preventiva.

3. BASE LEGAL

- Constitución Política de Colombia 1991, Artículos 209 Y 269.
- Ley 87 de Noviembre 29 de 1993, Artículo 4, Literales A, B Y C, Artículo 8 "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones".
- Ley 872 de Diciembre 30 de 2003 "Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios".
- Decreto 4110 de Diciembre 9 de 2004 "Por el cual se reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública".
- Norma NTC-ISO 9001-2000
- Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004. Sistema de Gestión de la Calidad para la Rama Ejecutiva del Poder Público y otras Entidades prestadoras de servicios.
- Decreto 1537 de 2001 Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 87 de 1993 en cuanto a elementos técnicos y administrativo que fortalezcan el sistema de control interno de las entidades y organismos del Estado.
- Decreto 2145 de 1999 Por el cual se dictan normas sobre el Sistema Nacional de Control Interno de las Entidades y Organismos de la Administración Pública del Orden Nacional y Territorial y se dictan otras disposiciones

4. DEFINICIONES

- Hallazgo: Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.
- Acción Correctiva: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- Acción de Mejora: Acción implementada para incrementar los resultados del producto y/o servicio, proceso o sistema en términos de eficacia, eficiencia y/o efectividad. Ejemplo: Mejorar la Eficacia es lograr cumplir lo planeado en rangos más estrechos de tiempo. Mejorar la Eficiencia es obtener igual resultado con menos recursos.
- Acción Preventiva: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
- Alta Dirección: Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una entidad.
- Conclusiones de la Auditoria: Resultado de una auditoría que proporciona el equipo auditor al considerar el desarrollo de los objetivos y los hallazgos de la auditoría.
- Plan de Mejoramiento: Son los documentos que suscriben los representantes legales, directivos y jefes de dependencia de las entidades u organismos públicos con los entes de control y la oficina de control interno, con el propósito de realizar acciones de subsanen, corrijan o prevengan situaciones detectadas en los informes de Auditoria.

Corrección: Acción inmediata tomada para eliminar una No Conformidad detectada.

5. DOCUMENTOS Y REGISTROS

- Listado de Auditores Internos de MECI
- Programa Anual de Auditorias Internas MECI y Calidad

6. DOCUMENTOS REFERENTES

- Políticas de Calidad
- Objetivos y metas plan de desarrollo
- Planes de Acción
- NTCGP 1000:2004

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- Los planes de mejoramiento institucional estará conformado por las observaciones y los hallazgos detectados por los entes de control de las auditorías gubernamentales , auditorías internas de control interno, auditorias a los procesos seguimiento a la satisfacción de los usuarios.
- Para la elaboración de los planes de mejoramiento institucional y por procesos, se utilizará el modelo de formato emitido por la contraloría general de la república, adaptado a la entidad.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	EJECUTOR	ÁREA DE EJECUCIÓN	OBSERVACIÓN	REGISTRO
	INICIO					
1		Identificar los hallazgos y comunicarlos a las areas evaluadas	Control Interno	Control Interno		Informe de Auditoría
2		Se analizan las causas de los hallazgos resultantes de la auditoría interna y se diseñan las acciones correctivas	Cada area	Área donde se ejecute el proceso		Informe de Auditoría
3		Recibe Plan de mejoramiento	Control Interno	Control Interno		Pan de mejoramiento
4		Revisa la conformidad de los aspectos formales del plan de mejoramiento y las	Control	Control Interno		Pan de mejoramiento

PLANES DE MEJORAMIENTO

5		Comunica al líder de la auditoría, la conformidad o reparo del plan de mejoramiento	Control Interno	Control Interno		Comunicación
6		Recibe plan de mejoramiento ajustado	Control Interno			Pan de mejoramiento
7		Entrega al líder del equipo de auditoría o al jefe de la unidad según sea el caso, el Plan de Mejoramiento final resultante de los hallazgos del proceso auditor anterior, para seguimiento de las acciones de mejoramiento emprendidas,.	Control Interno	Control Interno		Pan de mejoramiento
8		Verifica cumplimiento, o avance del plan de mejoramiento a través del seguimiento al plan	Control Interno	Control Interno		Seguimiento
9		Recibe informe final de la auditoría gubernamental practicada con el ente de control	Control Interno	Control Interno		Informe final
10		Se analizan las causas de los hallazgos resultantes de la auditoría y se diseñan las acciones correctivas	Control Interno	Control Interno		Informe final
11		Se envía plan de mejoramiento al ente de control para su revisión y aprobación	Control Interno	Control Interno		Oficio Remisivo Plan de Mejoramiento
12		Revisa la conformidad de los aspectos formales del Plan de Mejoramiento y las acciones consignadas por las dependencias dueñas de los procesos	Control Interno	Control Interno		Oficio Remisivo Plan de Mejoramiento
13		Comunica al sujeto de control la conformidad o reparo al plan de mejoramiento	Control Interno	Control Interno		Plan de Mejoramiento
14		Recibe aprobación o reparos al plan de mejoramiento, se hacen ajustes si es necesario	Control Interno	Control Interno		Plan de Mejoramiento
15		Entrega del Plan de Mejoramiento final al ente de control	Control Interno	Control Interno		Plan de Mejoramiento final
16		Verifica cumplimiento, o avance del Plan de Mejoramiento a través del seguimiento al plan suscrito con el ente de control	Control Interno	Control Interno		Reporte de avance plan de mejoramiento
17	FIN	Fin				

PUNTOS DE CONTROL

No. ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	MÉTODO DE CONTROL	FRECUENCIA	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Que las acciones planteadas en el plan de mejoramiento no sean las correctas	Velar por el correcto desempeño y elaboración de los planes de mejoramiento	cada que se requiera	Control Interno	Plan de Mejoramiento
2	No hacerle seguimiento al Plan de Mejoramiento planteado	Hacer las verificaciones pertinentes de manera periódica a fin de garantizar su efectivo cumplimiento	trimestralmente	Control Interno	Informe de seguimiento

1. OBJETIVO

Verificar la efectividad del Sistema de Control Interno, para procurar el cumplimiento de los planes, metas y objetivos previstos, constatando que el control esté asociado a las actividades de la entidad.

2. ALCANCE

Inicia con la planeación, aplicación y análisis de la evaluación de percepción de los servidores públicos, sobre la existencia y efectividad de los elementos de control y evaluación de los resultados de la gestión institucional, en cumplimiento del principio de auto evaluación, permitiendo emprender las acciones de mejoramiento de control requeridas.

3. BASE LEGAL

- LEY 87 DE 1993. Se establecen las normas para el ejercicio de control interno de las entidades y organismos del estado.
- LEY 489 DE 1998. Se dictan las normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional y se expiden las disposiciones.
- DECRETO 2145 DE 1999. Se dictan las normas sobre el sistema nacional de control interno de las entidades y organismos de la administración publica del orden nacional y territorial y se dictan otras disposiciones.
- DECRETO 943 DE 2014. Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno MECI.

4. DEFINICIONES

- ACTIVIDADES DE CONTROL: Están relacionadas con la interrelación de los elementos necesarios que garantizan la ejecución de los planes, programas y proyectos de la entidad, mediante el desarrollo de los procedimientos establecidos o adoptados por la entidad.
- AMBIENTE DE CONTROL: Es la interrelación de elementos que generan una conciencia y convicción de la importancia del control. Favorece el desarrollo de valores y principios éticos de la organización que crean espacios que favorecen el cumplimiento de obligaciones y compromisos adquiridos con la organización.
- AUTOCONTROL: Es la capacidad que tiene cada individuo, servidor público, equipo de trabajo, responsable de proceso para analizar las actuaciones y determinar si están o no adecuadas a los objetivos o metas previamente definidas para cada caso.
- AUTOEVALUACIÓN: Es el elemento que permite reflexionar sobre los resultados de las acciones y operaciones realizadas, la efectividad de los controles y el desempeño organizacional frente a los objetivos y metas de la entidad.
- COMUNICACIÓN PÚBLICA: Consiste en las relaciones de la entidad con los grupos de interés que tiene por objeto desarrollar un proceso comunicacional coherente con el propósito misional.
- CONTROL ESTRATÉGICO: Se refiere al Control sobre los objetivos estratégicos de una organización, como el ambiente de control, el direccionamiento estratégico y la administración del riesgo.
- CONTROL DE LA GESTIÓN: Es aquel que se aplica al cumplimiento de las actividades y operaciones propias de una organización y en cumplimiento de la misión de esa misma organización y la información que genera la cual es comunicada a los diferentes grupos de interés.
- CONTROL DE LA EVALUACIÓN: Se aplica al cumplimiento de los mecanismos y puntos de control a través de la autoevaluación, evaluación independiente y planes de mejoramiento.
- DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: Es el marco de referencia que orienta la entidad y que tiene mucha similitud con el modelo de operación y la estructura organizacional que `promueve o direcciona el personal directivo de una organización.

5. DOCUMENTOS Y REGISTROS

- Encuesta de autoevaluación y control.
- Informe resultado de la encuesta.

6. DOCUMENTOS REFERENTES

- Políticas de Calidad

7. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- Los planes de mejoramiento institucional estará conformado por las observaciones y los hallazgos detectados por los entes de control de las auditorías gubernamentales , auditorías internas de control interno, auditorias a los procesos seguimiento a la satisfacción de los usuarios.
- Para la elaboración de los planes de mejoramiento institucional y por procesos, se utilizará el modelo de formato emitido por la contraloría general de la república, adaptado a la entidad.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	EJECUTOR	ÁREA DE EJECUCIÓN	OBSERVACIÓN	REGISTRO
	INICIO					
1		Determinación de la muestra.	Comité operativo	Control Interno		Muestra del 80% de los funcionarios vinculados.
2		Entrega de encuesta.	Comité operativo y/o servidor delegado	Área donde se ejecute el proceso		Encuesta de autoevaluación y control.
4		Aplicación de la encuesta.	Comité operativo y/o servidor delegado	Control Interno		Encuesta de autoevaluación y control.
		Tabulación de la encuesta.	Comité operativo y/o servidor delegado	Control Interno		Encuesta tabulada
		Análisis y realización del informe.	Comité operativo y/o servidor delegado	Control Interno		Informe Oportunidades de mejora.
5	FIN	Entrega de informe al representante de la Dirección y presentacion al CCI.	Comité operativo representante de la dirección	Control Interno		Informe Acta de CCI

1. OBJETIVO

Establecer los criterios (pasos y responsabilidades) para detectar, analizar, valorar, administrar y minimizar las causas de los riesgos potenciales de los procesos con el objetivo de prevenir su ocurrencia. Describe igualmente los pasos a aplicar para realizar el seguimiento y evaluación de la eficacia de las acciones tomadas.

2. ALCANCE

Inicia con la necesidad de identificar posibles riesgos, sus causas potenciales y termina con el seguimiento y la valoración de la eficacia de la acción tomadas por los procesos.

Este procedimiento aplica a todos los procesos que conforman el Modelo estandar de control interno de AGUAVIVA S.A ESP

3. BASE LEGAL

- LEY 87 DE 1993. Se establecen las normas para el ejercicio de control interno de las entidades y organismos del estado.
- LEY 489 DE 1998. Se dictan las normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional y se expiden las disposiciones.
- LEY 872 de 2003. Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios.
- DECRETO 2145 DE 1999. Se dictan las normas sobre el sistema nacional de control interno de las entidades y organismos de la administración publica del orden nacional y territorial y se dictan otras disposiciones.
- DECRETO 1537 de 2001. Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 87 de 1993 en cuanto a elementos técnicos y administrativo que fortalezcan el sistema de control interno de las entidades y organismos del Estado.
- DECRETO 4485 de 18 de Noviembre de 2009. Por el cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública, NTCGP 1000:2009.
- DECRETO 943 DE 2014. Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno MECI.

4. DEFINICIONES

- ANÁLISIS DE RIESGOS: Determinar el Impacto y la Probabilidad del riesgo. Dependiendo de la información disponible pueden emplearse desde modelos de simulación, hasta técnicas colaborativas.
- CAUSA: Son los medios, circunstancias y agentes que generan los riesgos.
- COSTO: Se entiende por costo las erogaciones, directas e indirectas en que incurre la entidad en la producción, prestación de un servicio o manejo de un riesgo.
- FACTORES DE RIESGO: Manifestaciones o características medibles u observables de un proceso que indican la presencia de Riesgo o tienden a aumentar la exposición, pueden ser internos o externos a la Entidad.
- IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO: Establecer la estructura del riesgo; fuentes o factores, internos o externos, generadores de riesgos; puede hacerse a cualquier nivel: total entidad, por áreas, por procesos, incluso, bajo el viejo paradigma, por funciones; desde el nivel estratégico hasta el más humilde operativo.
- IMPACTO: Consecuencias que puede ocasionar a la organización la materialización del riesgo.
- MAPAS DE RIESGOS: Es la herramienta metodológica que permite hacer un inventario de los riesgos ordenada y sistemáticamente, definiéndolos, haciendo la descripción de cada uno de estos y las posibles consecuencias.
- PLAN DE CONTINGENCIA: Parte del plan de manejo de riesgos que contiene las acciones a ejecutar en caso de la materialización del riesgo, con el fin de dar continuidad a los objetivos de la entidad.
- PLAN DE MANEJO DEL RIESGO: Plan de acción propuesto por el grupo de trabajo, cuya evaluación de beneficio costo resulta positiva y es aprobado por la gerencia.
- PLAN DE MEJORAMIENTO: Parte del plan de manejo que contiene las técnicas de la administración del riesgo orientadas a prevenir, evitar, reducir, dispersar, transferir o asumir riesgos.
- PROBABILIDAD: Una medida (expresada como porcentaje o razón) para estimar la posibilidad de que ocurra un incidente o evento. Contando con registros, puede estimarse a partir de su frecuencia histórica mediante modelos estadísticos de mayor o menor complejidad.
- RIESGO: Es la posibilidad de ocurrencia de toda aquella situación que pueda entorpecer el normal desarrollo de las funciones de la entidad y le impidan el logro de sus objetivos.AMBIENTE DE CONTROL: Es la interrelación de elementos que generan una conciencia y convicción de la importancia del control. Favorece el desarrollo de valores y principios éticos de la organización que crean espacios que favorecen el cumplimiento de obligaciones y compromisos adquiridos con la organización.
- SEGUIMIENTO: Recolección regular y sistemática sobre la ejecución del plan, que sirven para actualizar y mejorar la planeación futura.
- SISTEMA: Conjunto de cosas o partes coordinadas, ordenadamente relacionadas entre sí, que contribuyen a un determinado objetivo.

5. DOCUMENTOS Y REGISTROS

- Formato administracion del riesgo
- Mapa de riesgos.

6. DOCUMENTOS REFERENTES

- Políticas de Calidad

7. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Las políticas de administración de riesgos, identifican las opciones para tratar y manejar los riesgos basadas en la valoración de riesgos, permiten tomar decisiones adecuadas y fijar los lineamientos de la Administración del Riesgo, a su vez transmite la posición de la dirección y establecen las guías de acción necesarias a todos los servidores de la entidad, dentro de las cuales se tienen: Asumir el riesgo, Reducir el riesgo, Compartir el riesgo, Evitar el riesgo, Transferir el riesgo.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	EJECUTOR	ÁREA DE EJECUCIÓN	OBSERVACIÓN	REGISTRO
	INICIO					
1		Realización del contexto estratégico de los riesgos	Equipo operativo y/o representante de la dirección.	Área donde se ejecute el proceso		Formato administración del riesgo. (Contexto estratégico)
2		Identificación del riesgo	Equipo operativo y/o representante de la dirección.	Área donde se ejecute el proceso		Formato administración del riesgo. (Identificación del riesgo)
3		Análisis del riesgo.	Equipo operativo y/o representante de la dirección.	Área donde se ejecute el proceso		Formato administración del riesgo. (Análisis del riesgo)
4		Valoración del riesgo	Equipo operativo y/o representante de la dirección.	Área donde se ejecute el proceso		Formato administración del riesgo. (Valoración del riesgo)
5		Mapa de riesgos	Equipo operativo y/o representante de la dirección.	Área donde se ejecute el proceso		Formato administración del riesgo. (Mapa del riesgo)
6		Revisar y actualizar mapa de riesgos	Equipo operativo y/o representante de la dirección.	Área donde se ejecute el proceso		Formato administración del riesgo. (Mapa del riesgo)
7	FIN	Verificar la implementación de la administración del riesgo. (Plan de manejo de riesgos)	Responsable del proceso y/o oficina de control interno	Área donde se ejecute el proceso		Formato administración del riesgo. (Mapa del riesgo)

1. OBJETIVO

Definir la metodología para identificar, analizar y eliminar las causas de los problemas reales y/o potenciales con el fin de tomar las acciones correctivas y/o preventivas para evitar o prevenir su ocurrencia.

2. ALCANCE

Inicia desde la identificación de un problema real o potencial y finaliza con el cierre de la solicitud y evaluación de la eficacia de las oportunidades de mejora (acciones correctivas o preventivas tomadas).

Este procedimiento aplica para las oportunidades de mejora (acciones correctivas y/o preventivas) que se generen en las actividades realizadas por el comite operativo de control interno de AGUAVIVA. Igualmente, para aquellas acciones generadas por iniciativa propia de los funcionarios que tiendan al mejoramiento de los procesos.

3. BASE LEGAL

• NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA NTCGP 1000: 2009 "Generalidades y Requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad"

4. DEFINICIONES

• ACCIÓN CORRECTIVA: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causas(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
• ACCIÓN PREVENTIVA: Conjunto de acciones para eliminar la(s) causas(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
• ACCIÓN DE MEJORA: Acción tomada frente a una oportunidad de mejora u observación, con el fin de mejorar el proceso
• CAUSAS: Razones o motivos por los cuales se generan un una no conformidad real o potencial (personal, equipos, entorno, métodos, entre otros)
• CONFORMIDAD: Cumplimiento de un requisito
• CORRECCION: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
NOTA 1 Una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva.
NOTA 2 Una corrección puede ser, por ejemplo, un reproceso o una reclasificación.
• EFICACIA: Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
NOTA La medición de la eficacia se denomina en la Ley 872 de 2003 como una medición de resultado.
• MEJORA CONTINUA: Acción permanente realizada, con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.
• NO CONFORMIDAD: Incumplimiento de un requisito.

5. DOCUMENTOS Y REGISTROS

• Formato oportunidad de mejora (Plan de mejoramiento por procesos)

6. DOCUMENTOS REFERENTES

• Formato mapa de riesgos.

7. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Las políticas de administración de riesgos, identifican las opciones para tratar y manejar los riesgos basadas en la valoración de riesgos, permiten tomar decisiones adecuadas y fijar los lineamientos de la Administración del Riesgo, a su vez transmite la posición de la dirección y establecen las guías de acción necesarias a todos los servidores de la entidad, dentro de las cuales se tienen: Asumir el riesgo, Reducir el riesgo, Compartir el riesgo, Evitar el riesgo, Transferir el riesgo.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	EJECUTOR	ÁREA DE EJECUCIÓN	OBSERVACIÓN	REGISTRO
	INICIO					
1		Identificación de la No Conformidad Real o Potencial u Oportunidad de Mejora	Cualquier servidor público	Área donde se ejecute el proceso		Formato oportunidad de mejora (Plan de mejoramiento por procesos)
2		Describir la no conformidad real o potencial o acción de mejora	Cualquier servidor público	Área donde se ejecute el proceso		Formato oportunidad de mejora (Plan de mejoramiento por procesos)
3		Identificación de las Causas	Lider del proceso y equipo de trabajo	Área donde se ejecute el proceso		Formato oportunidad de mejora (Plan de mejoramiento por procesos)
4		Definición de las acciones	Lider del proceso y equipo de trabajo	Área donde se ejecute el proceso		Formato oportunidad de mejora (Plan de mejoramiento por procesos)
5		Entregar el plan de acción	Lider del proceso	Área donde se ejecute el proceso		Formato oportunidad de mejora (Plan de mejoramiento por procesos)
6		Revisar la coherencia de la Acción correctiva o preventiva	Personal Gestión de control interno	Área donde se ejecute el proceso		Formato oportunidad de mejora (Plan de mejoramiento por procesos)
7		Numerar y registrar la Acción correctiva o preventiva	Responsable proceso gestión de control interno	Área donde se ejecute el proceso		Formato oportunidad de mejora (Plan de mejoramiento por procesos)
8		Implementación de la (s) Acción (es)	Líder de proceso y/o equipo de trabajo	Área donde se ejecute el proceso		Formato oportunidad de mejora (Plan de mejoramiento por procesos)
9		Verificar el cumplimiento del plan de acción	Personal Gestión de Control Interno	Área donde se ejecute el proceso		Formato oportunidad de mejora (Plan de mejoramiento por procesos)
10		Verificación de la Eficacia de la Acción	Personal Gestión de Control Interno	Área donde se ejecute el proceso		Formato oportunidad de mejora (Plan de mejoramiento por procesos)
11	FIN					