



**E.S.P**

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

# MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

2022

---

**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE MISTRATÓ**

VIGILADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

**Cra 6 # 5-70 Teléfono: 311 338 55 82 E-mail: [esp@mistrató-risaralda.gov.co](mailto:esp@mistrató-risaralda.gov.co)**

**Sitio web: [www.espmistrato.gov.co](http://www.espmistrato.gov.co)**





# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. PROCESOS ESTRATÉGICOS</b> .....	5
1.1 GESTIÓN ESTRATÉGICA.....	5
1.1.1 Planeación estratégica (PE-01-01) .....	5
1.1.2 Comunicación Transversal (PE-01-02) .....	8
1.1.3 Actos Administrativos (PE-01-03) .....	11
1.1.4 Acuerdos (PE-01-04).....	13
<b>2. ÁREA ADMINISTRATIVA</b> .....	15
2.1 GESTION DEL TALENTO HUMANO.....	15
2.1.1 Selección del Personal (AD-01-01).....	15
2.1.2 Inducción (AD-01-02).....	23
2.1.3 Capacitación al Personal (AD-01-03) .....	27
2.1.4 Evaluación del Desempeño (AD-01-04) .....	32
2.1.5 Nómina (AD-01-05) .....	38
2.2 GESTION DE LOS RECURSOS MATERIALES .....	42
2.2.1 Compras (AD-02-01).....	42
2.2.2 Inventarios de Almacén (AD-02-02).....	46
2.3. GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS (PQRs) .....	53
2.3.1 Atención de Peticiones, Quejas, y Recursos (AD-03-01) .....	53
<b>3. ÁREA COMERCIAL</b> .....	59
3.1 CONTROL DE SUSCRIPTORES .....	59
3.1.1 Catastro de suscriptores (AC-01-01).....	59
3.1.2 Reporte de Novedades (AC-01-02).....	68
3.2. CONTROL DE PAGOS .....	73
3.2.1 Facturación (AC-02-01) .....	73
3.2.2 Recaudo (AC-02-02) .....	77
3.2.3. Convenio de Pago (AC-02-03).....	81
3.3 COSTOS Y TARIFAS .....	85
3.3.1 Adopción de nuevas Tarifas (AC-03-01) .....	85
<b>4. PROCESOS DE EVALUACIÓN</b> .....	91
4.1 GESTION DE CONTROL INTERNO .....	91



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

4.1.1	Elaboración del Cronograma de Evaluación independiente - Auditorías (PE-01-01)	91
4.1.2	Evaluación independiente - Auditoría (PE-01-02)	95
4.1.3	Gestión Plan de Mejoramiento (PE-01-03)	98
4.1.4	Gestión de Riesgos (PE-01-04)	101
4.1.5	Rendición de informes (PE-01-05)	104
<b>5.</b>	<b>AREA FINANCIERA Y CONTABLE</b>	<b>107</b>
5.1	PROCEDIMIENTOS DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA Y CONTABLE..	107
5.1.1	Formulación de Presupuesto (AFC-01-01)	107
5.1.2	Manejo del Libro Mayor y Balance (AFC-01-02)	110
5.1.3	Manejo del Libro Diario (AFC-01-03)	113
5.1.4	Manejo de Libros Auxiliares (AFC-01-04)	116
5.1.5	Causación para Pagos (AFC-01-05)	119
5.1.6	Conciliaciones Bancarias (AFC-01-06)	122
5.1.7	Presentación y pago de Impuestos Descontados (AFC-01-07)	123
5.1.8	Causación de Prestaciones Sociales y Provisiones(AFC-01-08)	126
5.1.9	Presentación de Información a los Entes de Control (AFC-01-09)	129
<b>6.</b>	<b>PROCESOS MISIONALES</b>	<b>132</b>
6.1	CONEXIONES DOMICILIARIAS	132
6.1.1	Instalación de Acometida (PM-01-01)	132
6.1.2	Lectura de Medición (PM-01-02)	138
6.1.3	Revisión Previa (PM-01-03)	143
6.1.4	Cortes (PM-01-04)	148
6.1.5	Reconexión de Acometida (PM-01-05)	152
6.1.6	Control de Clandestinos (PM-01-06)	157
6.2	CONTROL DE REDES Y FUGAS	162
6.2.1	Control de Daños y Fugas (PM-02-01)	162
6.3	TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE	169
6.3.1	Tratamiento del Agua Potable (PM-03-01)	169
6.4	ASEO	173
6.4.1	Barrido de Calles (PM-04-01)	173
6.4.2	Recolección de Residuos (PM-04-02)	176
6.4.3	Manejo de Residuos Reciclables (PM-04-03)	177
6.5	MANTENIMIENTO	181



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

6.5.1 Mantenimiento de Limpieza (PM-05-01).....	181
6.5.2 Mantenimiento de Redes de Acueducto (PM-05-02).....	184
6.5.3 Mantenimiento de Redes de Alcantarillado (PM-05-03) .....	187



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

## 1. PROCESOS ESTRATÉGICOS

### 1.1 GESTIÓN ESTRATÉGICA

Los procesos estratégicos buscan general los lineamientos principales por medio de los cuales se va a regir la Empresa de Servicios Públicos de Mistrató, en aras de cumplir con unos objetivos prestablecidos a corto, mediano y largo plazo. El resultado final debe ser una salud productiva y económica para la Empresa, que le permita perdurar en el tiempo propendiendo por el cuidado del medio ambiente.

#### 1.1.1 Planeación estratégica (PE-01-01)

##### a. Objetivo

La planeación estratégica constituye la herramienta principal para la dirección y la toma de decisiones en la Empresa de Servicios Públicos de Mistrató. Desde este procedimiento se realiza una evaluación integral del entorno interno y externo de la Empresa, con el fin de determinar cuál es el rumbo que va a seguir en aras de cumplir con los objetivos establecidos a corto, mediano y largo plazo tomando en cuenta factores sociales, económicos y ambientales.

##### b. Alcance

Aplica a todos los procesos y procedimientos de la Empresa de Servicios Públicos de Mistrató.

##### c. Definiciones

**DOFA:** Matriz que contempla las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas de la Empresa de Servicios Públicos. Esta herramienta permite detectar los factores internos y externos que afectan el funcionamiento de la empresa.

**Plan de Acción:** Documento base donde se establecen los objetivos que se van a cumplir en una vigencia. Este documento debe contemplar indicadores de medición, cronograma y responsables de la ejecución.

##### d. Diagrama de Flujo

Se muestra al final del presente procedimiento.



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

## e. Documentación relacionada

Plan de Acción vigencia anual

Plataforma estratégica

Matriz DOFA

## f. Desarrollo de los procedimientos

<b>Actividad.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
1	Análisis de la situación actual de la empresa visualizando factores tanto internos como externos (matriz de análisis DOFA)	<i>Gerente</i>
2	Definición de la plataforma estratégica de la Empresa (Misión, visión, valores)	<i>Gerente</i>
3	Identificación de los objetivos empresariales y diseño de las estrategias para cumplir los objetivos	<i>Gerente</i>
4	Elaboración del Plan de acción de la Empresa buscando el cumplimiento de objetivos económicos, sociales y ambientales	<i>Gerente</i>
5	Determinación y asignación de las responsabilidades para el logro de los objetivos	<i>Gerente</i>
6	Verificar el cumplimiento de los planes establecidos de acuerdo a las responsabilidades asignadas	<i>Gerente</i>
7	Generar acciones de mejora cuando los planes no estén siendo cumplidos	<i>Gerente</i>



# E.S.P

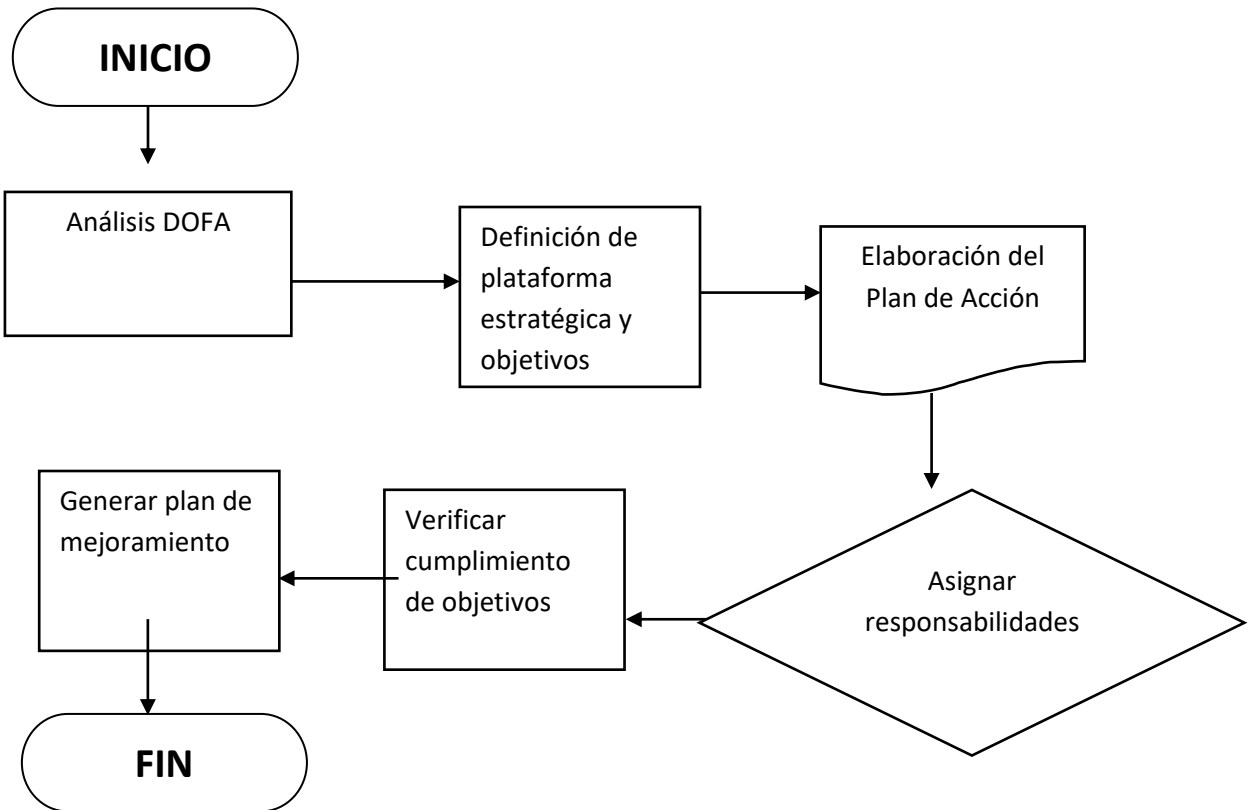
Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

## PROCESO: GESTIÓN ESTRATÉGICA

### PROCEDIMIENTO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

Gerente



Elaboró:	Aprobó:	Fecha:	Código Procedimiento	Página
			PE-01-01	1



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

## 1.1.2 Comunicación Transversal (PE-01-02)

### a. Objetivo

Permitir el flujo libre de la información, con el fin de disminuir la incertidumbre dentro de la Empresa de Servicios Públicos en el momento de tomar decisiones. Al ser un procedimiento de carácter transversal, implica una mayor velocidad en la transferencia de información, lo cual permite tomar acciones de manera más rápida, tanto al gerente como a los funcionarios, promoviendo el principio de eficiencia y eficacia.

### b. Alcance

Aplica a todos los funcionarios de la Empresa de Servicios Públicos de Mistrató.

### c. Definiciones

**Transversal:** En el contexto de los procesos, indica que involucra a todos y cada uno de los funcionarios que hacen parte de la empresa

**Oficio o Circular:** Documento de carácter oficial implementado para establecer una directriz o entregar una información importante.

### d. Diagrama de Flujo

Se muestra al final del presente procedimiento.

### e. Documentación relacionada

Oficio o circular



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

## f. Desarrollo de los procedimientos

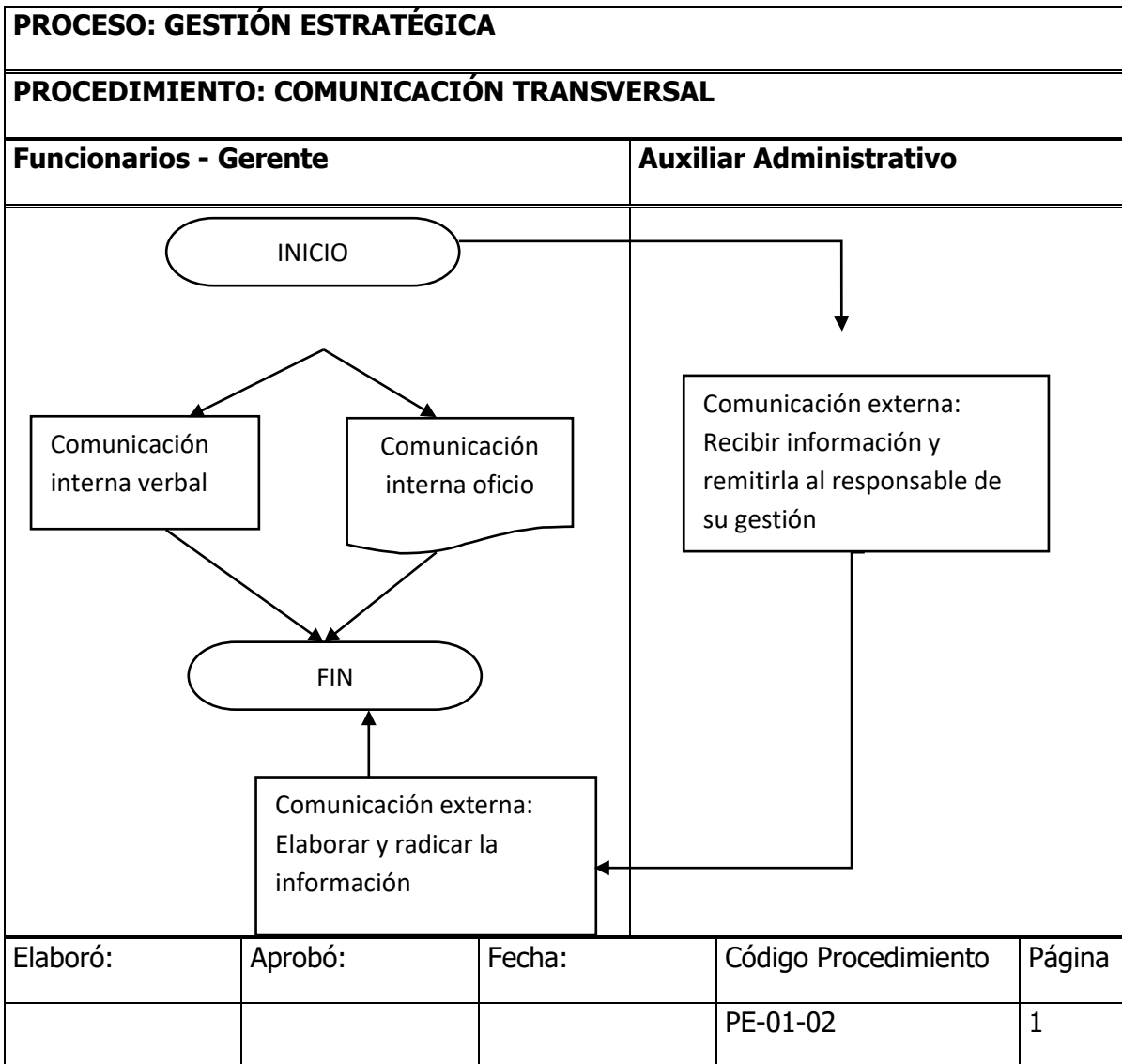
<b>Actividad.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
1	Para comunicación interna: La comunicación se transmite de manera verbal solicitando o entregando la información deseada	<i>Funcionarios - Gerente</i>
2	Para comunicación interna desde gerencia: cuando se quiere establecer una directriz, se emite oficio o circular donde se divulgue la información requerida, anexando los respectivos documentos. El oficio debe tener el logo de la ESP	<i>Gerente</i>
3	Para comunicación externa: Recibir diariamente la información externa	<i>Auxiliar Administrativo</i>
4	Remitir la información externa al responsable de gestionar dicha información	<i>Auxiliar Administrativo</i>
5	Elaborar y registrar el envío de documentación externa con su respectivo radicado	<i>Funcionarios - Gerente</i>



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio





# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

## 1.1.3 Actos Administrativos (PE-01-03)

### a. Objetivo

Legalizar bajo el principio de la autogestión, la creación, actualización o modificación de lineamientos bajo los cuales se rige la Empresa de Servicios Públicos de Mistrató, de acuerdo a las facultades conferidas legalmente al gerente.

### b. Alcance

Aplica a todos los actos administrativos de la Empresa que pueda celebrar el gerente por potestad propia, de acuerdo a las atribuciones legales conferidas.

### c. Diagrama de Flujo

Se muestra al final del presente procedimiento.

### d. Documentación relacionada

Resoluciones

### e. Desarrollo de los procedimientos

<b>Actividad.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
1	Se detecta la necesidad de ejecutar un acto administrativo	<i>Funcionarios</i> - <i>Gerente</i>
2	Investigar la normatividad vigente con respecto al acto administrativo que se planea ejecutar	<i>Gerente</i> - <i>Asesores</i>
3	Redacta el acto administrativo en la plantilla establecida	<i>Gerente</i> . <i>Asesores</i>
4	Revisar el documento para firmarlo y	<i>Gerente</i>



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

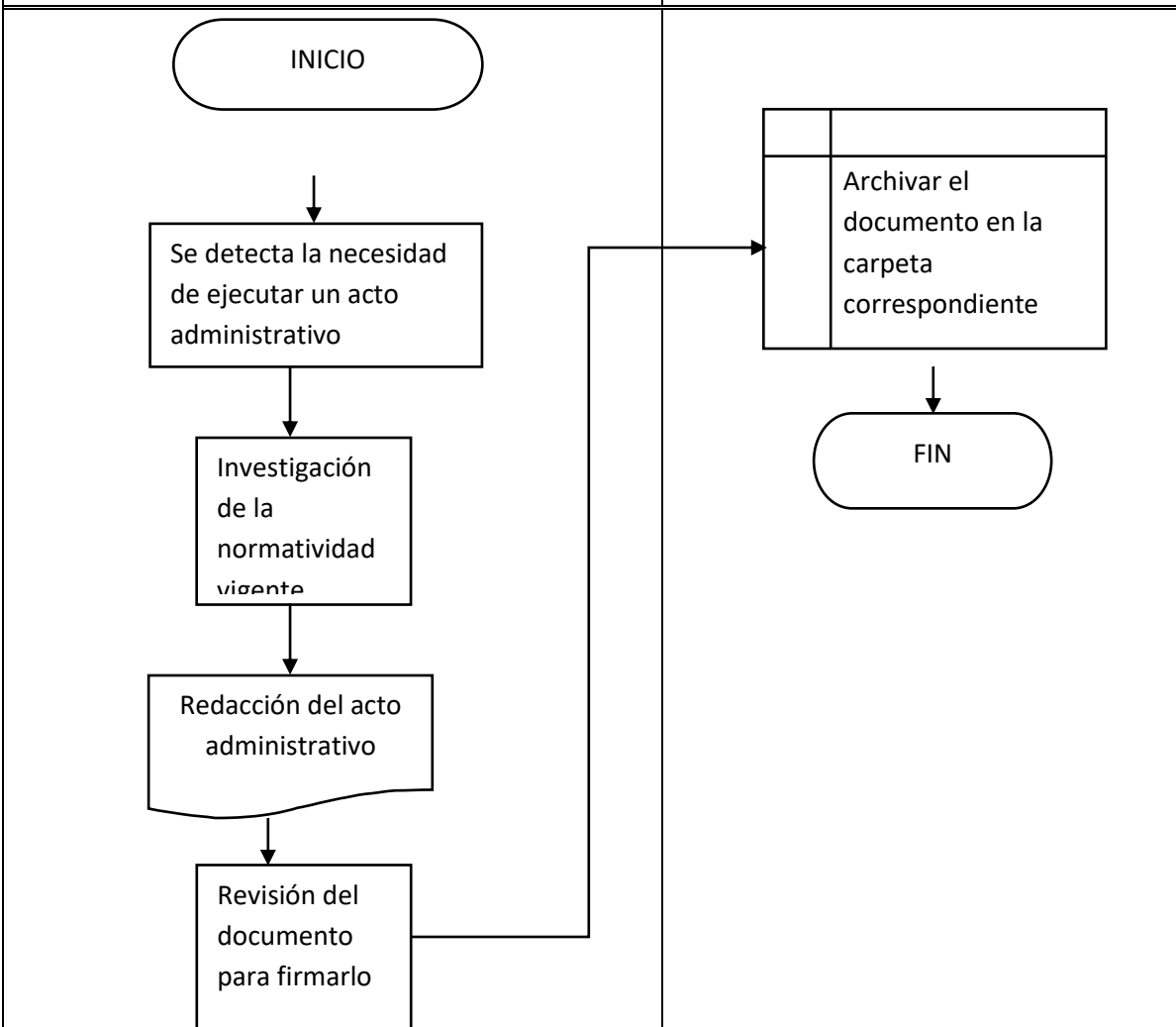
Calidad y eficiencia a su servicio

	legalizarlo	
5	Archivar el documento en la carpeta correspondiente propendiendo por el uso responsable del papel	<i>Auxiliar administrativo</i>

**PROCESO: GESTIÓN ESTRATÉGICA**

**PROCEDIMIENTO: ACTOS ADMINISTRATIVOS**

<b>Funcionarios – Gerente - Asesores</b>	<b>Auxiliar Administrativo</b>
--	--------------------------------



Elaboró:	Aprobó:	Fecha:	Código Procedimiento	Página
			PE-01-03	1



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

## 1.1.4 Acuerdos (PE-01-04)

### Objetivo

Legalizar bajo el principio de la autogestión, la creación, actualización o modificación de lineamientos bajo los cuales se rige la Empresa de Servicios Públicos de Mistrató, de acuerdo a las facultades de la Junta Directiva.

### Alcance

Aplica a todos los actos administrativos de la Empresa que pueda la Empresa, de la mano con la Junta Directiva.

### Diagrama de Flujo

Se muestra al final del presente procedimiento.

### Documentación relacionada

Acuerdos Administrativos

### Desarrollo de los procedimientos

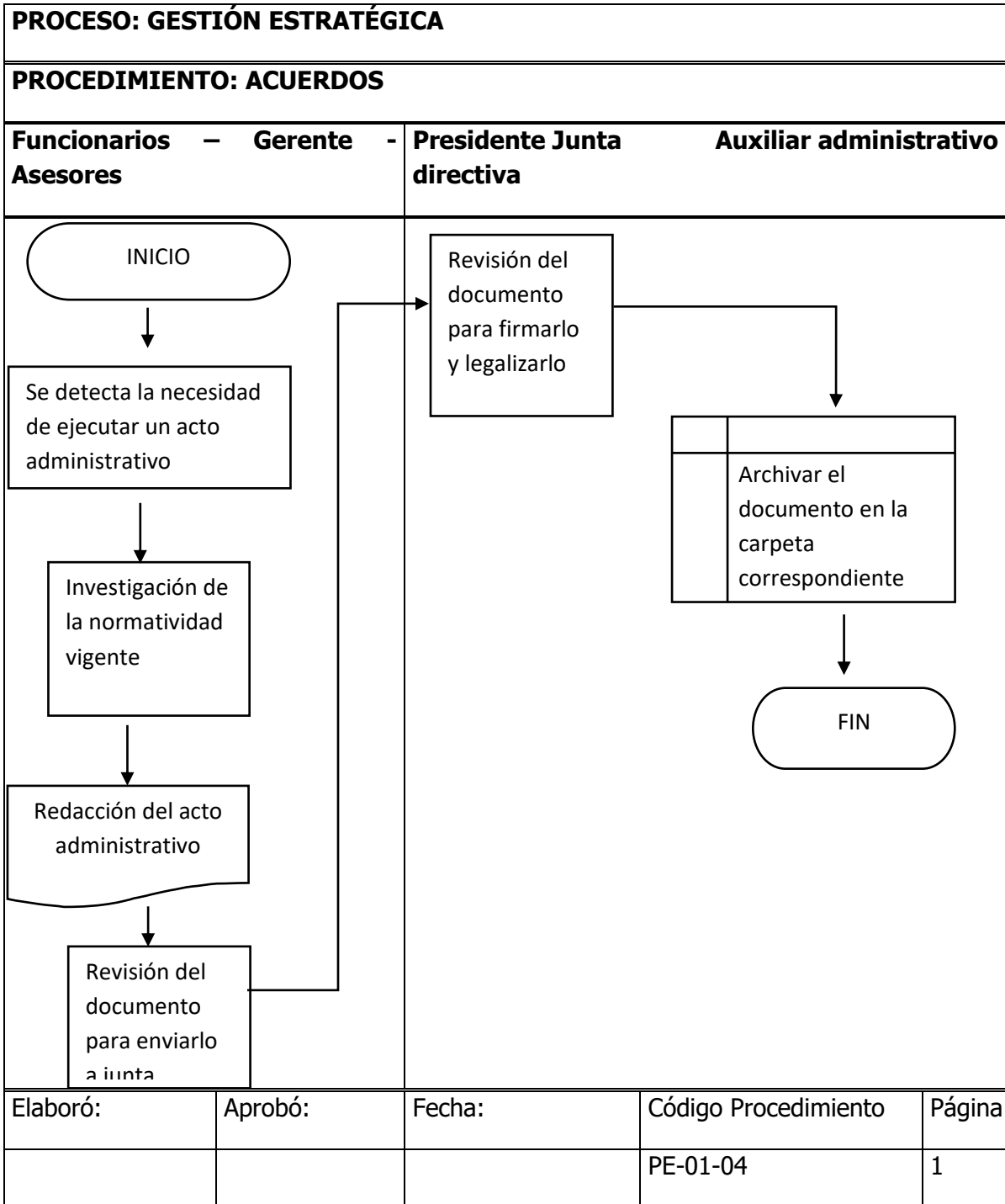
<b>Actividad.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
1	Se detecta la necesidad de modificar un elemento importante de la estructura organizacional o las políticas de la Empresa	<i>Funcionarios</i> - <i>Gerente</i>
2	Investigar la normatividad vigente con respecto al acto administrativo que se planea ejecutar	<i>Gerente</i> - <i>Asesores</i>
3	Redacta el acto administrativo en la plantilla establecida	<i>Gerente</i> - <i>Asesores</i>
4	Revisar el documento para enviarlo a Junta Directiva	<i>Gerente</i>
5	Revisar el documento para firmarlo y legalizarlo	<i>Presidente Junta</i> <i>Directiva</i>
6	Archivar el documento en la carpeta correspondiente, usando racionalmente los recursos	<i>Auxiliar</i> <i>administrativo</i>



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio





# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

## 2. ÁREA ADMINISTRATIVA

### 2.1 GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

La gestión del Talento Humano, genera los lineamientos que se deben tener en cuenta al momento de seleccionar al personal con el fin de que cumplan con los criterios de efectividad establecidos, tanto en los procesos operativos como administrativos que se ejecutan dentro de la empresa. A su vez, la gestión del talento humano promueve el crecimiento del conocimiento y las competencias de los miembros de la empresa, por medio de las capacitaciones. Así como genera crecimiento, la gestión del talento humano también evalúa los resultados del personal y los analiza con base en los resultados de la organización.

#### 2.1.1 Selección del Personal (AD-01-01)

##### a. Objetivo

Encontrar y colocar a la persona adecuada en una función que se encuentre vacante dentro de la empresa, buscando que su desempeño contribuya al logro de los objetivos del cargo o puesto.

##### b. Alcance

Se aplica a la selección de todo el personal o funcionario requerido para trabajar en la entidad, independientemente del tipo de relación contractual utilizado.

##### c. Definiciones

**Entrevista:** Concurrencia y conferencia de dos o más personas en un lugar determinado, a fin de crear un clima de confianza y obtener la información necesaria sobre el historial del candidato, así como la interpretación que hace sobre sí mismo y sobre los hechos. La entrevista puede ser dirigida o espontánea, según se siga un cuestionario preestablecido o se deje expresar libremente al examinado.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> DESSLER, Gary. Administración de Personal, Capítulo 6. p.201



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

**Contrato Laboral:** Acuerdo mediante el cual una persona se obliga a prestar un servicio personal a otra persona, natural o jurídica, bajo la dependencia o subordinación de la segunda y mediante remuneración. Los tipos de contrato varían de acuerdo a la forma y a la duración.<sup>2</sup>

**Exámenes médicos:** Éstos son financiados por la empresa y deberán ser realizados por un médico especializado en medicina del trabajo, con el conocimiento del tipo de actividades que desempeñará el futuro trabajador y las exposiciones a los agentes nocivos para la salud, a fin de determinar si las condiciones físicas permiten al trabajador desempeñar eficientemente su trabajo. Con esto se cumplirán los siguientes propósitos: a) Contratar individuos capacitados para la realización de un determinado trabajo; b) Evitar que un aspirante con algún padecimiento infectocontagioso pueda ser un agente transmisor de una enfermedad dentro de la empresa; c) Permitir que la capacidad física del trabajador se adapte al tipo de puesto a desempeñar; y d) Proteger al aspirante de futuras enfermedades profesionales al valorar su estado de salud.

#### d. Desarrollo de los procedimientos

<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
01	El proceso se inicia cuando se presenta una vacante.	
02	Se revisa el manual de funciones a fin de conocer cuales son las funciones y requisitos del puesto vacante.	<i>Gerente</i>
03	Se realiza la convocatoria pública (a través de carteleras, anuncios de periódicos, boletines, etc.), a fin de que todas las personas interesadas se enteren de la vacante que se presenta.	<i>Gerente</i>
04	Se reciben las Hojas de Vidas de los aspirantes al cargo.	<i>Gerente</i>
05	Se eligen las mejores Hojas de Vidas teniendo en cuenta los requisitos del cargo o puesto, para pasar a la siguiente fase del proceso.	<i>Gerente</i>

<sup>2</sup> CODIGO SUSTANTIVO DEL TRABAJO, Artículo 22



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

06	Se verifican los datos proporcionados por los candidatos en la solicitud con el fin de hacer un análisis de antecedentes:  <i>Antecedentes personales:</i> estado civil, enfermedades, accidentes, estudios realizados, antecedentes penales.  <i>Antecedentes laborales:</i> experiencia laboral, causas del retiro, evaluación de desempeño, comportamiento, etc.	Gerente
06	Si la empresa no dispone de las herramientas necesarias, se pide apoyo y asistencia técnica a una entidad competente (SENA, ESAP, u otra) para la aplicación de pruebas de aptitudes, psicotécnicas y de conocimientos generales y específicos a los candidatos.	Gerente
07	Se entrevista a los candidatos, a fin de conocer aspectos de su personalidad y su relación con las funciones y requisitos del puesto. Debe informársele también la naturaleza del trabajo, el horario, la remuneración ofrecida, las prestaciones, a fin de que él decida si le interesa seguir adelante con el proceso.	Gerente
08	Teniendo en cuenta los resultados de las entrevistas y las pruebas aplicadas, se puede hacer una evaluación de cuál de todos los candidatos es el que reúne y cumple todos los requisitos del cargo.	Gerente
09	Si es necesario se solicita la autorización de la Junta Directiva para la contratación del funcionario. De lo contrario se pasa al 10.	Junta Directiva
10	El candidato elegido se hace los exámenes médicos.	Candidato
11	El Gerente y el candidato seleccionado firman el contrato laboral, bajo las condiciones previamente concertadas por las partes. Se abre el expediente laboral del funcionario, donde se archivarán todos los documentos soporte de su historial laboral	Gerente y candidato
12	Si se vincula al trabajador por contrato a término indefinido, se define su incorporación al sistema de seguridad social (salud, pensiones, riesgos profesionales); y al régimen de cesantías.	Técnico Administrativo



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

13	El candidato escogido pasa al procedimiento de inducción (AD-01-02)	<i>Gerente</i>
----	---	----------------

### **e. Documentación relacionada**

AD-01-01-01 – Guía para entrevistas a candidatos

AD-01-01-02 - Formato de Resultados del Reclutamiento



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

## GUIA PARA ENTREVISTA A CANDIDATOS (AD-01-01-01)

Entrevista No:	Elaborado por:	Fecha:	Día	Mes	Año
Nombre del candidato		Puesto o cargo solicitado			
INTERES EN EL TRABAJO					
Por qué aspira al cargo?					
Por qué se considera calificado para el puesto?					
Qué información tiene acerca de nuestra empresa?					
Por qué quiere trabajar con nosotros?					
EXPERIENCIA LABORAL					
Describa su experiencia laboral					
Qué le gustaba más de ese Trabajo?					
Qué le gustaba menos de ese trabajo?					
Por qué dejó ese trabajo?					
ANTECEDENTES ACADÉMICOS					
Qué capacitación tiene que podría ayudar al ejercicio del cargo solicitado?					
En qué seminarios, cursos, talleres ha participado?					
ACTIVIDADES FUERA DEL TRABAJO					
Qué hace en sus horas libres?					
PERSONAL					



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

Puede trabajar horas extras?

Puede trabajar los fines de semana?

Qué opina Ud de los usuarios de una empresa de servicios públicos domiciliarios?

## AUTOEVALUACIÓN

Cuáles cree Ud que sean sus talentos, destrezas y habilidades?

Cuáles cree Ud que sean sus defectos?

Cuáles son sus metas en los próximos 5 años ?



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

## FORMATO DE RESULTADOS DEL RECLUTAMIENTO (AD-01-01-02)

<b>Cargo vacante:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Día:</b>	<b>Mes:</b>	<b>Año:</b>
<b>Elaborado por:</b>				
<b>Nombre Candidato 1:</b>				
<b>Nombre Candidato 2:</b>				
<b>Nombre Candidato 3:</b>				

Califique cada característica de 1 a 4. (1 como la calificación más alta; 4 como la más baja).

<b>CARACTERISTICAS</b>	<b>Candidat o 1</b>	<b>Candidat o 2</b>	<b>Candidat o 3</b>	<b>Comentarios</b>
Apariencia personal				
Actitud				
Conversación				
Cooperación con el entrevistador				



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

Experiencia para este puesto				
Conocimientos del puesto				
Relaciones interpersonales				
<b>CALIFICACIÓN GLOBAL</b>				

COMENTARIOS Y OBSERVACIONES



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

## 2.1.2 Inducción (AD-01-02)

### a. Objetivo

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

### b. Alcance

Este procedimiento se aplica a la inducción de todo funcionario que ingrese a trabajar en la entidad (independientemente del tipo de contrato celebrado), con el fin de que éste obtenga la información relacionada con el puesto de trabajo que va a ocupar. Esta información básica incluye aspectos como la periodicidad de la liquidación de la nómina, horarios de trabajo, procesos de la empresa en los que se verá involucrado y funciones específicas.

### c. Definiciones:

**Inducción:** Orientación que se le proporciona al responsable de un cargo con el fin de ubicarlo dentro de un contexto de necesidades y funciones.

**Empalme:** Proceso en el cual el funcionario saliente, en caso que lo hubiese, capacita al entrante sobre sus funciones, sus responsabilidades, sus procedimientos y detalles particulares del cargo.

### d. Diagrama de Flujo

Se muestra al final del presente procedimiento



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

## e. Desarrollo del procedimiento

<b>Act.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
01	Se requiere dar al funcionario nuevo una inducción u orientación.	<i>Gerente</i>
02	Se le entrega al funcionario nuevo el manual de funciones correspondientes al cargo.	<i>Gerente</i>
03	Se capacita al funcionario nuevo sobre la misión, visión, valores, historia, servicios que presta la empresa, conformación actual de la planta del personal de la entidad, entre otros.	<i>Gerente</i>
04	Gerente hace entrega formal al funcionario del reglamento interno de la entidad, a fin de explicárselo y para que lo tenga presente en la ejecución de sus funciones.	<i>Gerente</i>
05	Se efectúa un recorrido por las instalaciones de la entidad, a fin de mostrarle al funcionario el lugar de su trabajo.	<i>Gerente</i>
06	Se hace la presentación formal del funcionario nuevo ante los compañeros de trabajo.	<i>Gerente</i>
07	Para poder asumir sus funciones, se hace entrega formal del manual de procedimientos existente del cargo.	<i>Gerente</i>
08	Si existe la posibilidad, se debe realizar un empalme con el anterior funcionario que tenía el mismo puesto, recomendando al funcionario entrante hacer un informe evaluativo de dicho empalme el cual se le deberá entregar a su jefe inmediato, y reposar en la hoja de vida como parte de la memoria institucional de la entidad.	<i>Funcionario nuevo</i>

## f. Documentación relacionada

El Contrato Laboral, sea éste a término fijo o a término indefinido.

Documento presentación de la Misión, Visión, Valores corporativos, etc.

El reglamento interno de la entidad



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

El manual de funciones del cargo

El manual de procedimientos del cargo

---

**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE MISTRATÓ**

VIGILADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

**Cra 6 # 5-70 Teléfono: 311 338 55 82 E-mail: [esp@mistrató-risaralda.gov.co](mailto:esp@mistrató-risaralda.gov.co)**

**Sitio web: [www.espmistrato.gov.co](http://www.espmistrato.gov.co)**





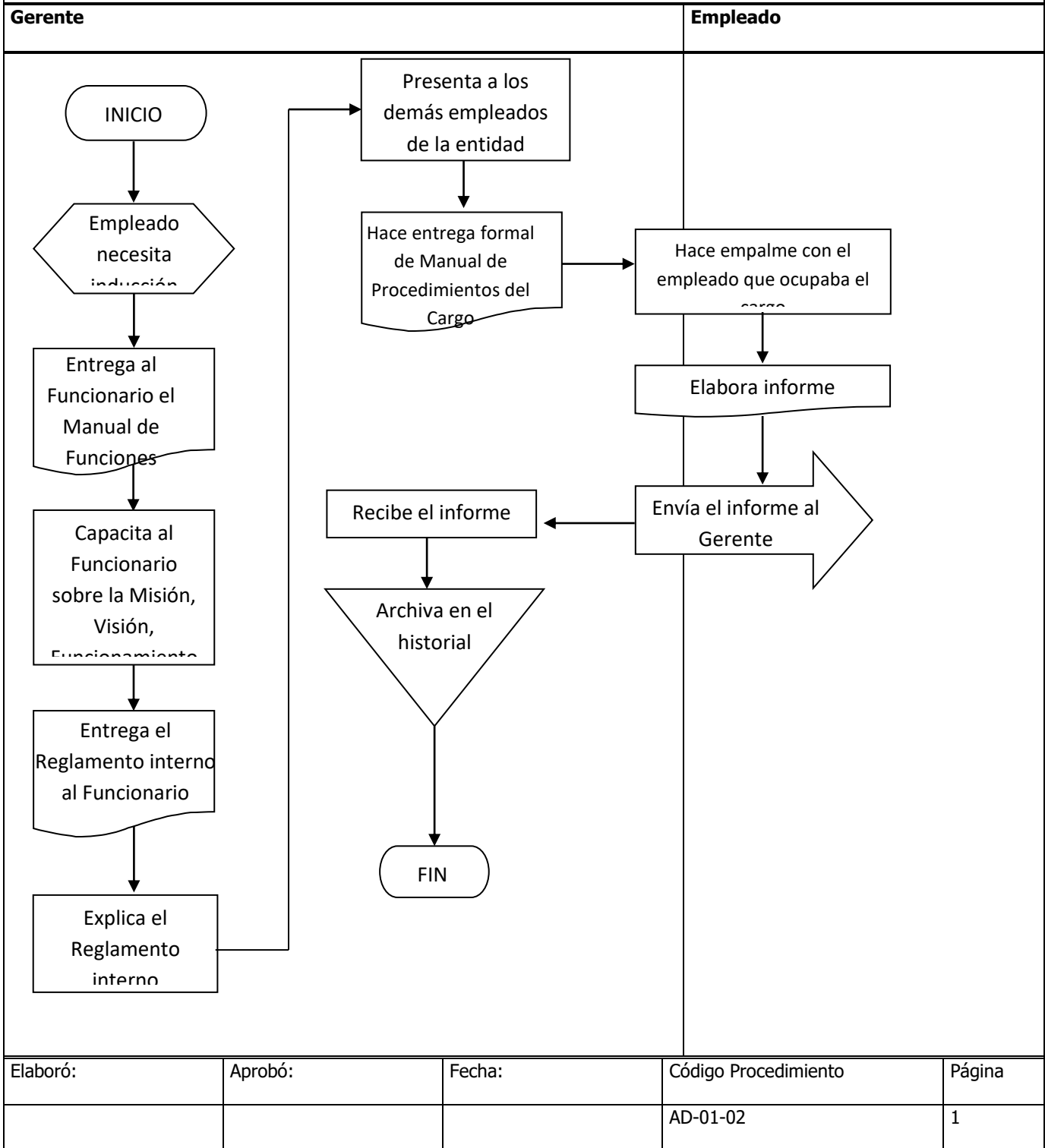
# E.S.P.

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

## PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

### PROCEDIMIENTO: INDUCCIÓN





# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

## 2.1.3 Capacitación al Personal (AD-01-03)

### a. Objetivo

Proporcionar a los funcionarios nuevos o actuales las habilidades necesarias para desempeñar su trabajo y desarrollarse tanto personal como profesionalmente.

### b. Alcance

Este procedimiento se aplica a todos los funcionarios de la entidad en todos sus niveles.

### c. Definiciones

**Inventario del Talento Humano:** Tiene por objeto conocer qué capacidades y habilidades tiene cada uno de los funcionarios actuales, a fin de evaluar la manera en la que se irán integrando a los planes, proyectos y actividades de la entidad. En otras palabras, se relacionan todas aquellas capacidades y habilidades que poseen cada uno de ellos y cuáles necesitan desarrollar, a fin de aprovechar esos talentos a favor de la entidad. Para hacerlo es necesario conocer el nivel de educación formal, antigüedad en la empresa, las destrezas, las experiencias laborales, las capacitaciones recibidas, y otras características que sean importantes para la entidad.

**Análisis del Desempeño:** Proceso que busca determinar si la capacitación podría reducir los problemas detectados en cuanto al desempeño, a las actitudes, a las aptitudes o comportamientos negativos de los funcionarios actuales. Para el caso de los nuevos empleados, simplemente se analizan qué capacitaciones requieren éstos debido a su falta de experiencia o conocimientos insuficientes.

**Capacitación:** Proceso de aprendizaje que se le ofrece al personal acerca de las aptitudes y conocimientos básicos que requieren para realizar su trabajo, afectando positivamente la calidad de los servicios que la empresa proporciona. Como parte de este proceso, se necesita programar y llevar a cabo el proceso de concientización que permita al personal conocer cuál es su participación para que el sistema dé resultado.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> DESSLER, Gary. Administración de Personal. p.237-241



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

## d. Diagrama de Flujo

Se muestra al final del procedimiento.

## e. Desarrollo

<b>Act.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
01	Realizar el inventario del talento humano con el que cuenta la empresa a fin de establecer el número de personas que van a recibir la capacitación.	Gerente
02	Efectuar la evaluación de las necesidades de capacitación para los funcionarios de la empresa, mediante un análisis del desempeño. Es recomendable registrar en un documento las necesidades detectadas para cada una de las personas	Gerente
03	Priorizar los requerimientos de las capacitaciones, a fin de realizar una planeación óptima que no altere el normal funcionamiento de la prestación del servicio.	<i>Gerente</i>
04	Establecer los objetivos de capacitación, de manera que sean observables y mensurables. Los objetivos especifican que la persona será capaz de lograrlo después de terminar con éxito el programa de capacitación.	<i>Gerente</i>
05	Establecer el cronograma de las capacitaciones que van a recibir los funcionarios de la entidad. Las capacitaciones pueden realizarse internamente o externamente a través del apoyo de entidades públicas o privadas competentes en la materia. En este último caso, debe coordinarse con dichas entidades la asistencia a la capacitación del mayor número de funcionarios posible.	<i>Gerente</i>
06	Se efectúa la asignación presupuestal correspondiente para cubrir los costos y gastos de la capacitación	<i>Técnico Administrativo</i>
07	Ejecución de la capacitación en el lugar y fecha programada, o asistencia a la capacitación externa.	<i>Gerente</i>
08	Se evalúa la capacitación, a fin de comprobar que los funcionarios lograron los objetivos propuestos	<i>Gerente</i>
09	Si la capacitación fue externa, se debe analizar la posibilidad	<i>Empleado</i>



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

	de que los beneficiarios se conviertan en agentes multiplicadores de la capacitación socializando lo aprendido con los demás compañeros de trabajo.	<i>capacitado</i>
--	---	-------------------

## Documentación relacionada

Hojas de vida de cada uno de los funcionarios

AD-01-03-01 - Formato Cuadro de necesidades de capacitación



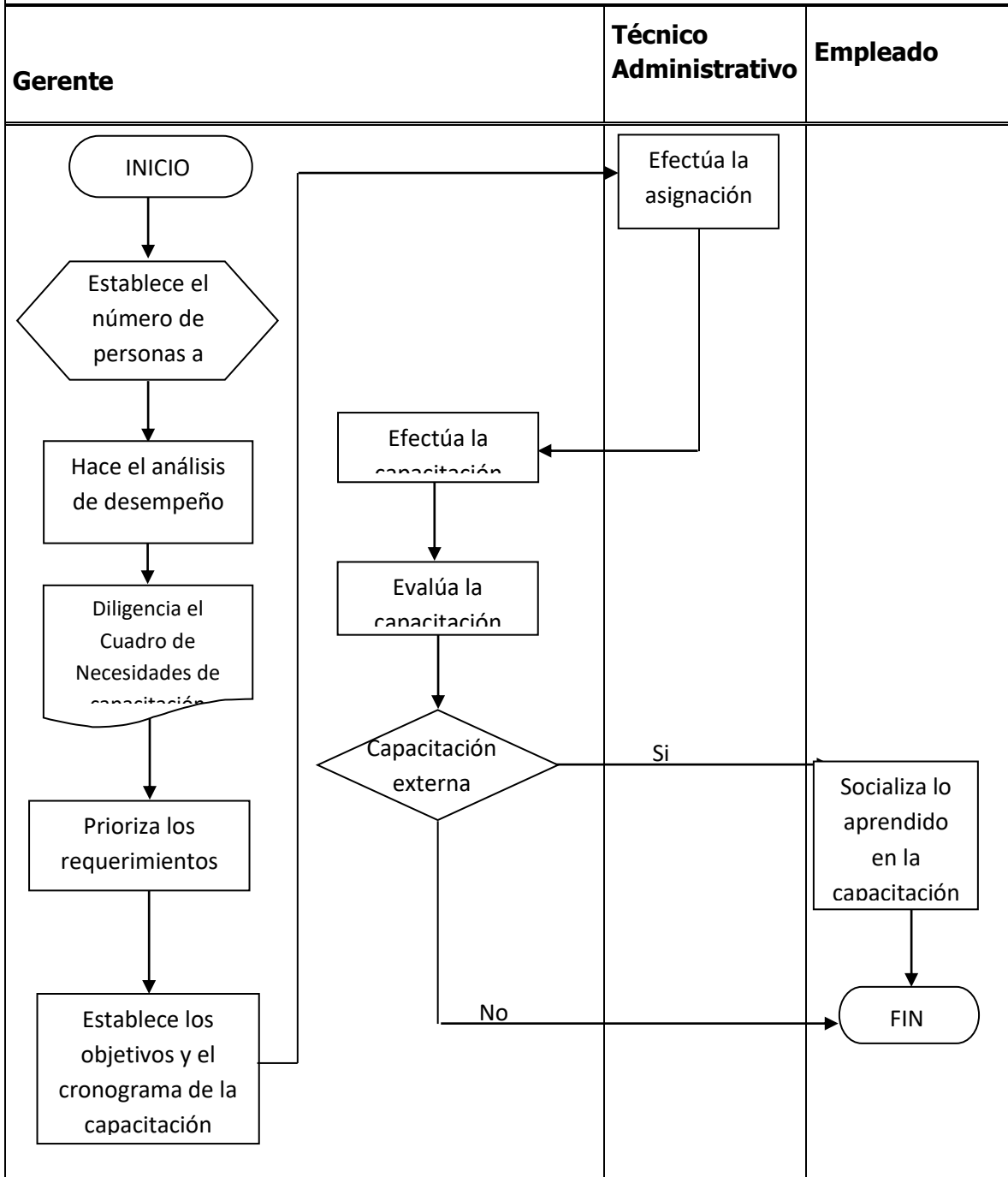
# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

## PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

### PROCEDIMIENTO: CAPACITACIÓN AL PERSONAL



Elaboró:	Aprobó:	Fecha:	Código Procedimiento	Página
			AD-01-03	1



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

## FORMATO DE CUADRO DE NECESIDADES DE CAPACITACION (AD-01-03-01)

<b>Cuadro de Necesidades No:</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>
----------------------------------	-----------------------	---------------	------------	------------	------------

<b>Nombre del Funcionario</b>	<b>Nivel Educativo</b>	<b>Antigüedad</b>	<b>Capacitación recibida</b>	<b>Necesidad detectada</b>



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

--	--	--	--	--

Necesidades comunes detectadas
<b>01</b>
<b>02</b>
<b>03</b>

## 2.1.4 Evaluación del Desempeño (AD-01-04)

### a. Objetivo

La ejecución de este procedimiento busca ofrecer a la empresa información objetiva del rendimiento de los funcionarios con respecto a su trabajo.

### b. Alcance

Para efectos del presente procedimiento, se aplicará la evaluación efectuada por el jefe inmediato. Este aplica a todos los funcionarios de la empresa, incluyendo al mismo Gerente. En este último caso, la evaluación es realizada por la Junta Directiva de la empresa o por el alcalde, según el caso.

### c. Definiciones

**Escala Gráfica de Calificación:** Escala que relaciona varias características y un rango de desempeño para cada una. Al funcionario se le evalúa al identificar la calificación que describa mejor su nivel de desempeño para cada característica.



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

**Criterios poco claros:** Escala de evaluación demasiado expuesta a una interpretación subjetiva. Para corregirla deben incluirse frases descriptivas que definan cada característica y clasificar los criterios de evaluación como buenos o no satisfactorios.

**Efecto de Halo:** En la evaluación del desempeño, consiste en el problema que se presenta cuando la calificación que hace un superior a un subordinado en una característica determinada influye en la calificación de las otras características.

**Tendencia central:** Tendencia a calificar a todos los colaboradores en la misma forma y en el nivel promedio.

**Condescendencia o severidad:** Problema que se presenta cuando un superior o el examinador tiene la tendencia a calificar a todos los subordinados ya sea muy alto o muy bajo.

**Preferencias:** Tendencia a permitir que las diferencias individuales, como edad, raza y sexo afecten las calificaciones que reciben los funcionarios.<sup>4</sup>

## d. Diagrama de Flujo

Se muestra al final del procedimiento.

## e. Desarrollo del procedimiento

<b>Act.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
01	Se revisa el expediente del funcionario al que se va evaluar.	Jefe de
02	Se establecen los criterios mensurables de desempeño para cada uno de las actividades, para poder determinar cuál es actualmente el desempeño de la persona y cómo se desearía que fuera.	Gerente
03	Se registran los criterios definidos en el formato de evaluación	<i>Gerente</i>

<sup>4</sup> DESSLER, Gary. Administración de Personal. Pretince Hall Hispanoamericana S.A. p.345-347



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

04	Se compara a continuación el rendimiento del funcionario contra los criterios definidos; evitando ante todo los problemas principales de la escala para la evaluación: Criterios poco claros, Efecto de Halo, Tendencia central, Condescendencia o severidad y preferencia.	<i>Gerente</i>
05	Se genera un espacio de autoevaluación con el funcionario evaluado, posteriormente se llena el formato de calificación con los resultados de la evaluación. Todos los resultados de la evaluación deben registrarse en el expediente de cada funcionario como parte de su historial laboral.	Gerente
06	Se comunican los resultados de la evaluación al funcionario a fin de que éste mejore sus debilidades y aumente sus fortalezas.	Gerente
07	Si el funcionario requiere capacitación se pasa al procedimiento correspondiente.	<i>Gerente</i>
08	Dentro de un periodo posterior a la evaluación se revisa si el funcionario ha presentado cambios positivos en el desempeño, a fin de felicitarlo y recompensarlo.	<i>Gerente</i>
09	Si el funcionario dentro de un periodo posterior a la evaluación no mejora su rendimiento o sigue fallando, debe emitírsele una amonestación, sanción o despido, según sea el caso.	<i>Gerente</i>

## f. Documentación relacionada

Fólder o expediente historial de cada uno de los funcionarios

AD-01-04-01 - Formato de evaluación de desempeño de escala gráfica



# E.S.P

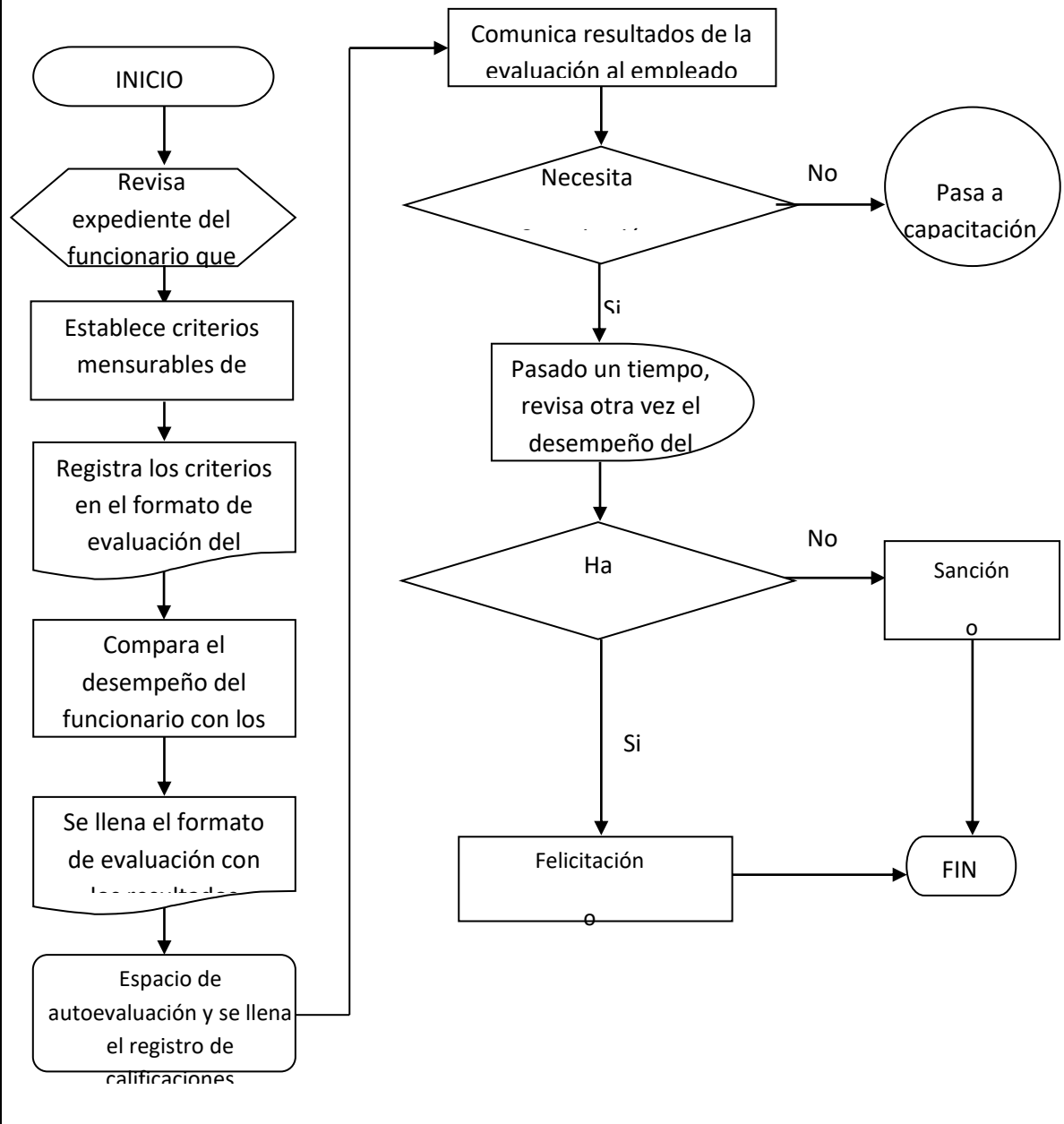
Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

## PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

### PROCEDIMIENTO: EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Gerente



Elaboró:	Aprobó:	Fecha:	Código Procedimiento	Página
			AD-01-04	1



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

## FORMATO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DE ESCALA GRAFICA (AD-01-04-01)

<b>Evaluación No.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>
<b>Nombre del funcionario</b>				
<b>Cargo</b>		<b>Antigüedad:</b>		
<b>IDENTIFICACIÓN DE LA CALIFICACION</b>				
5 – Sobresaliente, desempeño excepcional		2 – No satisfactorio, resultados no aceptables		
4 – Bueno, desempeño competente y confiable		1 – Malo, requiere mejoramiento inmediato		
3 – Necesita mejoramiento, insuficiente en ciertas áreas		NC – No aplicable o demasiado pronto para calificar.		

Para cada cargo, se deben especificar los criterios de evaluación particulares.

<b>CRITERIO</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>COMENTARIOS</b>
Calidad, precisión, cumplimiento y aceptabilidad del trabajo desempeñado		
Conocimiento del puesto, habilidades y técnicas usadas en el trabajo		



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

Disponibilidad, puntualidad, cumplimiento del horario		
Independencia, grado de desempeño del trabajo con supervisión.		
Confiabilidad, respeto. Cumplimiento de ordenes		
<b>CALIFICACIÓN TOTAL</b>		
Elaborado por:	Fecha próxima evaluación	



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

## 2.1.5 Nómina (AD-01-05)

### a. Objetivo

El desarrollo de este procedimiento busca establecer la relación nominal de los funcionarios que han de percibir salarios, así como el control de las novedades que presenten los mismos.

### b. Alcance

Aplica a todos los funcionarios de planta en la entidad.

### c. Definiciones

**Salario:** Contraprestación o remuneración principal y directa que recibe el trabajador por sus servicios. Las modalidades del salario, de acuerdo con la ley son: el salario mínimo mensual legal vigente (SMMLV) y el salario integral.<sup>5</sup>

**Trabajo extra:** Trabajo suplementario o de horas extras, el que excede la jornada ordinaria y, en todo caso, el que excede de la jornada máxima legal. La jornada laboral legal es de 48 horas a la semana.

**Prestaciones sociales:** Conjunto de beneficios y garantías consagradas por ley laboral a favor de los trabajadores con el fin compensar los riesgos inherentes al trabajo. El sistema social integral en Colombia abarca Pensión, Salud, Riesgos profesionales y Desempleo (cesantías), garantías extensivas también a las familias de los trabajadores. (Referencia: Ley 100 de 1993)

**Deducciones:** Legalmente el empleador está autorizado para deducir por nómina los aportes de los trabajadores para salud, pensiones, retención en la fuente y embargos judiciales. Además, previa autorización escrita del trabajador puede descontar cuotas voluntarias para sindicatos, fondos de empleados y cooperativas, préstamos bancarios por libranza y otros.<sup>6</sup>

<sup>5</sup> CODIGO SUSTANTIVO DEL TRABAJO, Título V, artículo 145

<sup>6</sup> Ibid, artículos 149 al 153



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

**Aportes parafiscales:** Pagos obligatorios que debe realizar el empleador sobre su nómina mensual a entidades como EPS, AFP, ARP, Cajas de Compensación Familiar, Sena, ICBF, ESAP, entre otros.<sup>7</sup>

#### d. Diagrama de Flujo

Se muestra al final del procedimiento.

#### e. Desarrollo del procedimiento

<b>Act.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
01	Se recopila toda la información concerniente a nómina con sus soportes. (Contrato laboral, reporte de novedades, licencias, etc)	Técnico Administrativo
02	Se calcula el monto de prestaciones sociales del trabajador tomando como base la información generada por el software	Técnico Administrativo
03	Se realizan los cálculos de la liquidación de aportes parafiscales para que el Gerente los revise y se concilian con los valores del sistema.	Técnico Administrativo
04	El Gerente revisa los cálculos de la liquidación. Si éstos presentan errores la devuelve para su corrección.	<i>Gerente</i>
05	Se ingresa la nómina al sistema, se liquida y se prepara el documento original. Para su elaboración se deben tener en cuenta las horas extras, el auxilio de transporte y las deducciones.	Técnico Administrativo
06	Se entrega nuevamente al Gerente para la revisión, aprobación y firma de la nómina.	Técnico Administrativo
07	Se efectúa la asignación presupuestal, y se elabora la orden definitiva de pago (en efectivo, en cheque o por transacción directa)	Técnico Administrativo
08	El funcionario firma la nómina, y recibe su pago.	<i>Funcionario</i>
09	Se realizan los últimos registros correspondientes y se archiva el documento con los comprobantes de egreso de nómina.	Técnico Administrativo

<sup>7</sup> Ibid, artículos 193 al 198



**E.S.P**

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

**f. Documentación relacionada**

Documento contable de Nómina de la Entidad

Recibos de Egreso



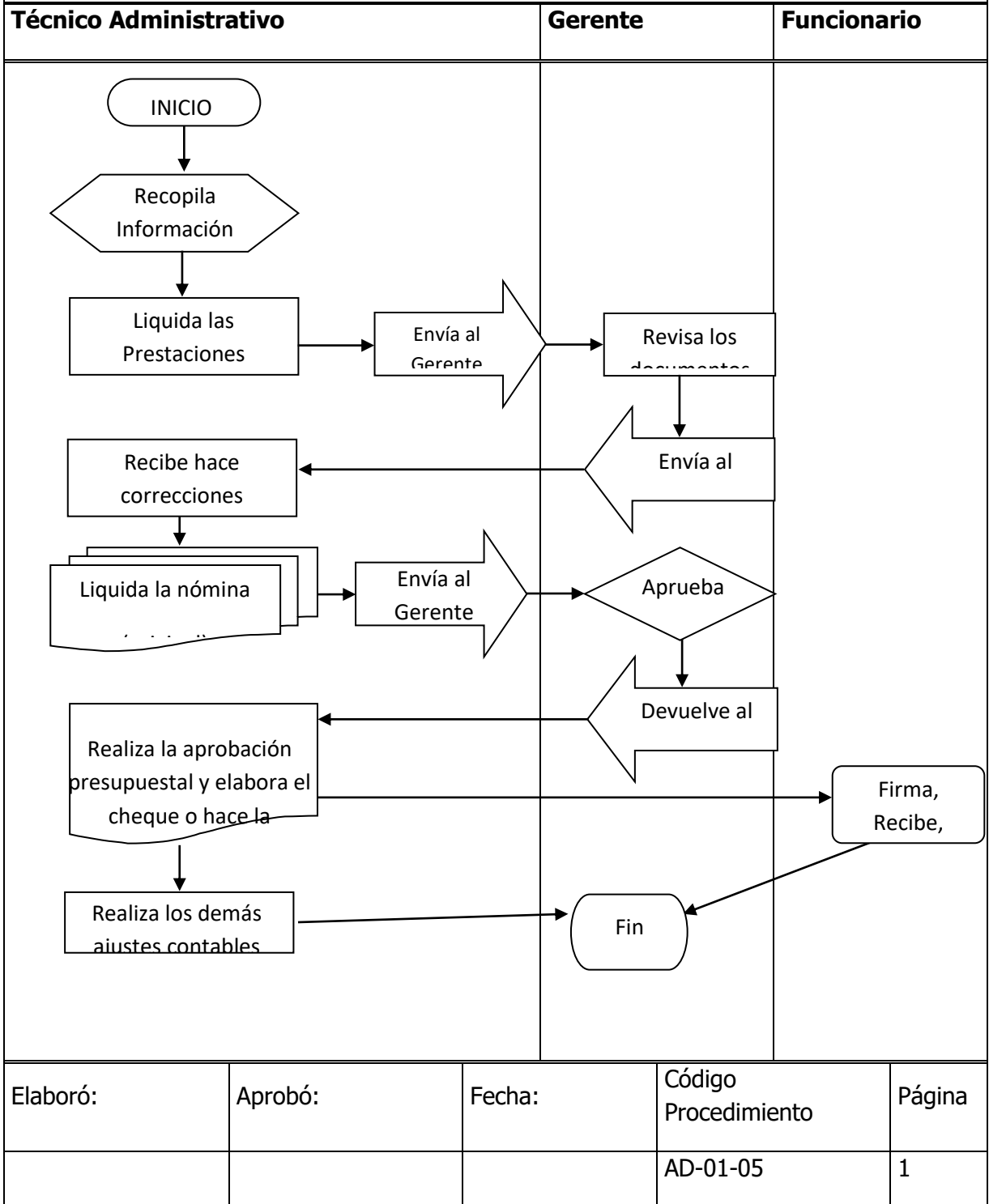
# E.S.P.

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

## PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

### PROCEDIMIENTO: NÓMINA





# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

## 2.2 GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES

La gestión de materiales o de recursos físicos propende por una correcta disposición y disponibilidad de los elementos, herramientas y equipos necesarios para que el servicio que ofrece la entidad funcione con regularidad, sin contratiempos y con la continuidad requerida por los usuarios, garantizando a su vez un uso consciente de los recursos que permita cuidar tanto la economía de la empresa como el medio ambiente en el que se desenvuelve.

### 2.2.1 Compras (AD-02-01)

#### a. Objetivo

Con este procedimiento se pretende encontrar proveedores confiables en cuanto a calidad, precio y oportunidad de entregas y desarrollar los sistemas adecuados para el control de los mismos. La entidad debe asegurarse que los productos comprados cumplan con los requisitos especificados.

#### b. Alcance

Este procedimiento aplica a toda adquisición de requerimientos tales como materiales, equipos, insumos, herramientas, papelería, entre otros.

#### c. Definiciones

**Proveedor:** Aquella entidad o persona que ejecuta una obra o suministro de un producto (bien o servicio) por contrato, a cambio de una contraprestación económica.

**Servicio:** Valor agregado de los insumos o productos adquiridos.

#### Diagrama de flujo

Se muestra al final del procedimiento.



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

## d. Desarrollo del procedimiento

<b>Actividad.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
1	Quando el material se aproxima a las cantidades mínimas de pedido, se comunica requerimiento a la administración detallándose las especificaciones y cantidades solicitadas	<i>Técnico Administrativo, Operario de acueducto y alcantarillado</i>
2	Realizar la verificación de proveedores de acuerdo a la norma de contratación privada	<i>Gerente</i>
3	Realizar un análisis de los proveedores en función de calidad, servicio y precio a fin de seleccionar con cual se va a establecer la relación comercial	<i>Gerente</i>
4	Solicitar cotizaciones a los proveedores. En la cotización se describen las especificaciones de los productos ofrecidos, la calidad y la garantía de los materiales	<i>Gerente</i>
5	Elegir al proveedor que garantice un mayor beneficio para la entidad	<i>Gerente</i>
6	Hacer la reserva y causación. Los gastos ya deben estar previstos en el presupuesto	<i>Técnico Administrativo</i>
7	Elaborar la orden de compra, en la cual se especifica la identificación y las cantidades del producto requerido. Esta orden debe ser entregada al proveedor elegido	<i>Técnico Administrativo - Gerente</i>
8	Entregar el producto de acuerdo a las condiciones preestablecidas	<i>Proveedor</i>
9	Inspeccionar el producto con el fin de verificar si este cumple con las condiciones de calidad esperadas, si este no cumple, debe ser devuelto al proveedor	<i>Gerente</i>



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

10	Una vez aprobado por gerencia, ingresar el material al inventario o almacén. Simultáneamente, se debe hacer el registro en el libro de egresos por el valor de la factura correspondiente.	<i>Técnico Administrativo</i>
11	Archivar los soportes de compra	<i>Técnico Administrativo</i>

**PROCESO: GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES**

**PROCEDIMIENTO: NÓMINA**

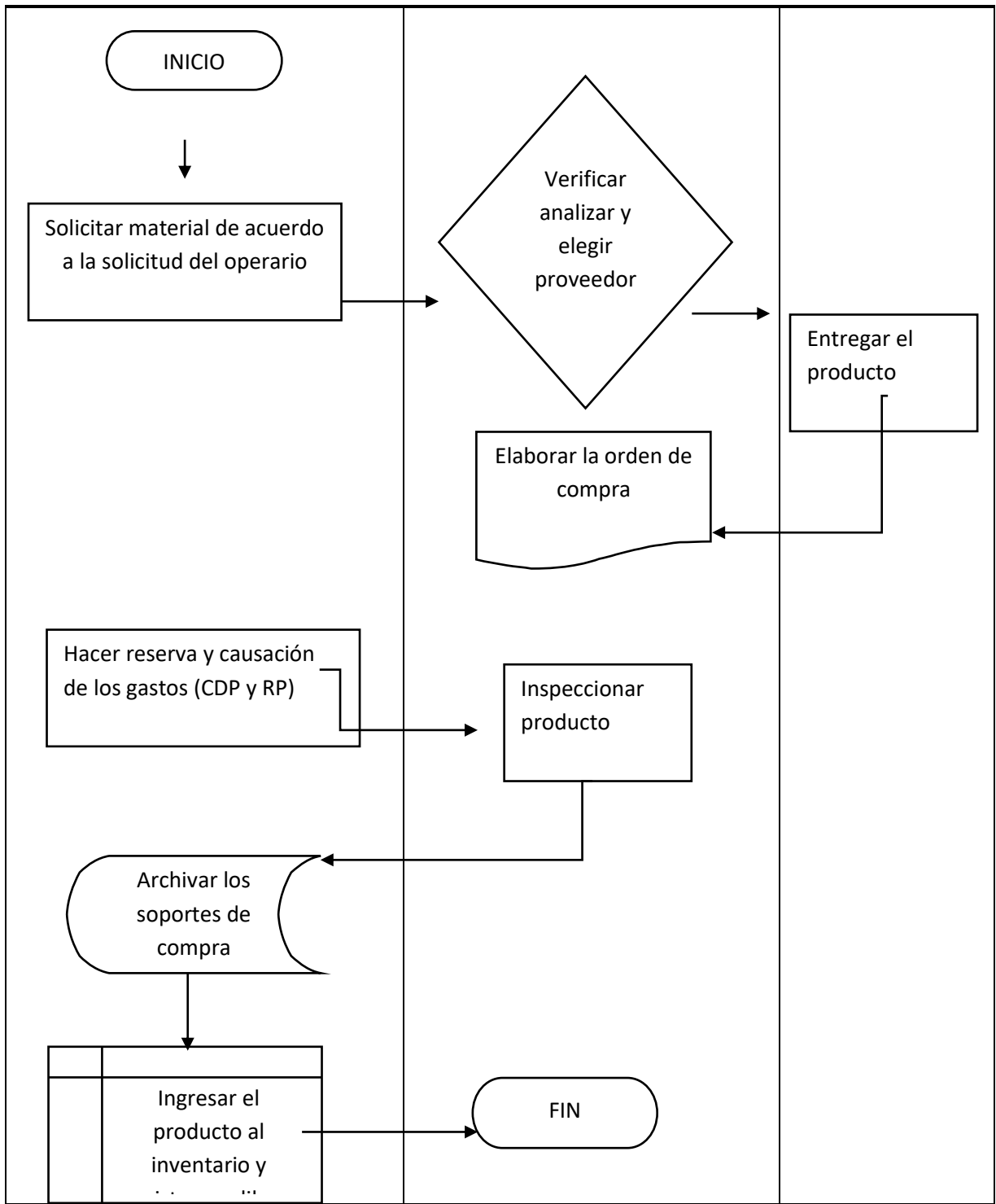
<b>Técnico Administrativo</b>	<b>Gerente</b>	<b>Proveedor</b>
-------------------------------	----------------	------------------



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio



Elaboró:	Aprobó:	Fecha:	Código Procedimiento	Página
			AD-02-01	1



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

## 2.2.2 Inventarios de Almacén (AD-02-02)

### a. Objetivo

Se busca con la ejecución de este procedimiento, controlar el stock de las existencias de insumos y suministros de la entidad, a fin de cubrir la incertidumbre y reducir la necesidad de organización, con el fin de tener los materiales necesarios para cumplir con la misión de la Empresa dando uso racional de los mismos.

### b. Alcance

Este procedimiento aplica a todos los recursos materiales requeridos por la entidad para garantizar un correcto funcionamiento acorde con las políticas y planes de la administración.

### c. Definiciones

**Insumos:** Materiales adquiridos por la empresa necesarios para la prestación eficiente de los servicios. Por ejemplo: equipos, químicos para el tratamiento de agua, las tuberías, los accesorios para las redes, entre otros.

**Suministros:** Artículos necesarios para el funcionamiento de la entidad, pero que no llegan a ser partes del producto que se comercializa. Por ejemplo: herramientas, elementos de oficina, papelería, entre otros.

**Sistema de inventario periódico:** Sistema en el cual la empresa determina el valor de las existencias de materiales mediante la realización de un conteo físico en forma periódica, en cual se puede denominar inventario inicial o inventario final según sea el caso.<sup>8</sup>

**Sistema de inventario permanente:** Sistema en el cual la empresa conoce el valor de los materiales en existencia en cualquier momento, sin necesidad de realizar un inventario físico. Generalmente se aplica a inventarios sistematizados.

<sup>8</sup> GUDIÑO, Emma y CORAL, Lucy. Contabilidad 2000, p.164



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

**Stock o pedido de reserva:** Cantidad mínima de insumos y/o suministros que es necesario tener almacenados para compensar la diferencia entre el flujo de consumo y el costo de oportunidad.

**Saldos:** Diferencia entre las entradas y las salidas de almacén.

#### d. Diagrama de Flujo

Se muestra al final del procedimiento.

#### e. Desarrollo del procedimiento

<b>Act.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
01	Si no existe registro de inventarios o se requiere verificar los stocks existentes, se hace un listado de las provisiones antiguas. En este inventario preliminar se detalla la identificación y cantidad del recurso materiales almacenados en las instalaciones de la entidad.	Gerente
02	La información recopilada se registra en una hoja de Excel de inventario.	<i>Técnico Administrativo</i>
03	Se establece el tipo de sistema de inventario más adecuado a las necesidades de la entidad (Sistema de Inventario periódico o Sistema de inventario permanente).	<i>Gerente</i>
04	Cuando exista un requerimiento de algún recurso material, se llena el formato correspondiente, en el cual se detalla la identificación y la cantidad solicitada	<i>Operario del área</i>
05	Se hace un análisis de los saldos de existencia del material solicitado a través de la hoja de Excel de inventario.	<i>Técnico Administrativo</i>
06	Si no hay el stock suficiente, se pasa al procedimiento de compras (AD-02-01)	<i>Gerente</i>
07	Si existe stock, se llena el formato de salida y se registra en la hoja de Excel de inventario correspondiente.	<i>Gerente</i>
08	Se le hace entrega formal al funcionario respectivo del insumo	<i>Gerente</i>



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

o suministro solicitado.

El formato de salida es firmado tanto por la persona que entrega como por la persona que recibe el requerimiento

## f. Documentación relacionada

AD-02-02-01 – Formato de Entrada de Material

AD-02-02-02 – Formato de Salida de Material



# E.S.P

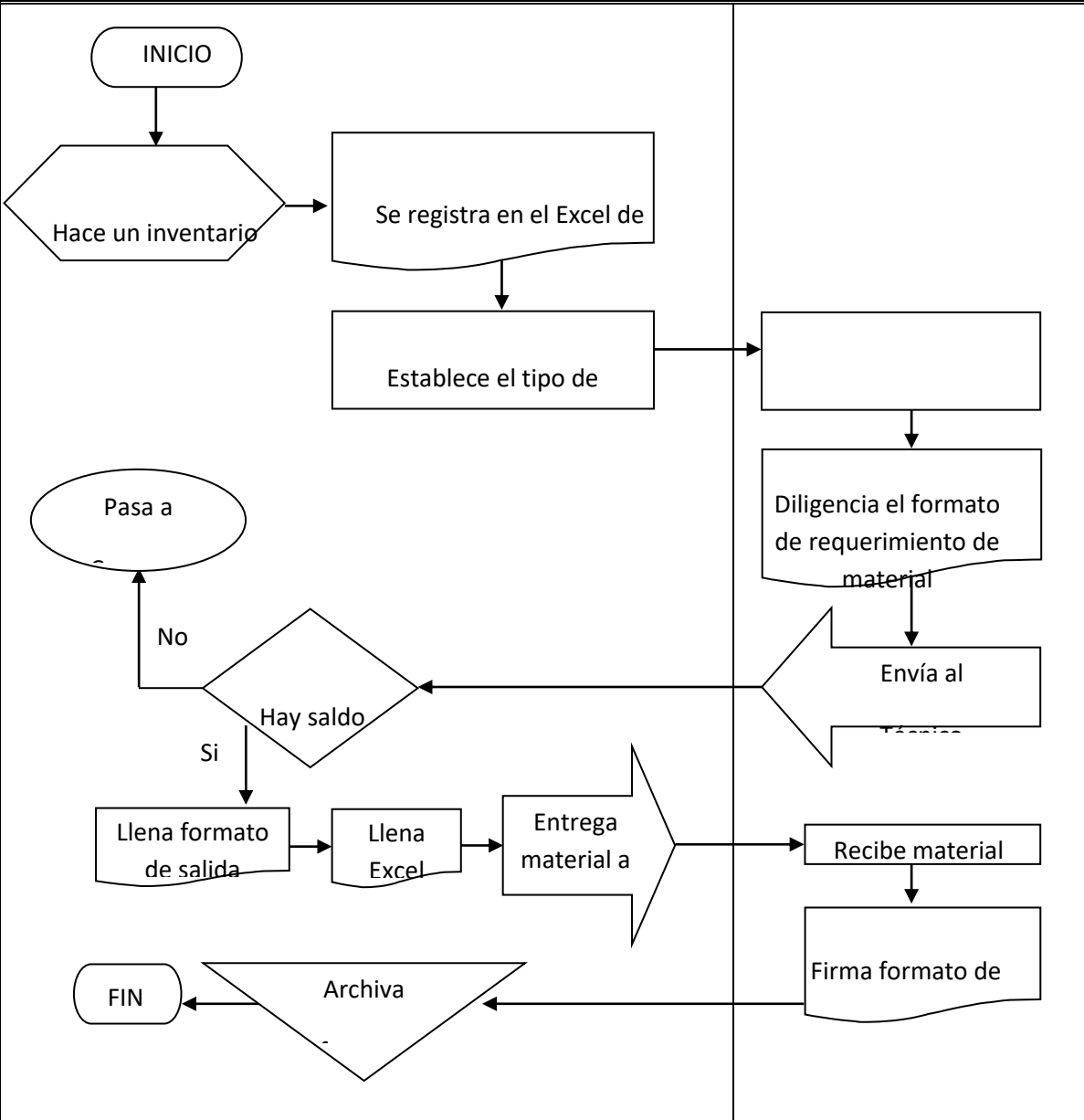
Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

**PROCESO: GESTION DE LOS RECURSOS MATERIALES**

**PROCEDIMIENTO: INVENTARIOS**

Gerente	Técnico Administrativo	Operario del área
---------	------------------------	-------------------



Elaboró:	Aprobó:	Fecha:	Código Procedimiento
			AD-02-02
			Página
			1





# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

Elaboró	Aprobó:	Recibi ó
---------	---------	-------------

**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE MISTRATÓ**

VIGILADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

**Cra 6 # 5-70 Teléfono: 311 338 55 82 E-mail: [esp@mistrató-risaralda.gov.co](mailto:esp@mistrató-risaralda.gov.co)**

**Sitio web: [www.espmistrato.gov.co](http://www.espmistrato.gov.co)**



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

## FORMATO DE SALIDA DE MATERIAL (AD-02-02-02)

NIT 816.001.463-1  
Vigilada por la SSPD.

### ORDEN DE SALIDA DE MATERIALRES No. \_\_\_\_\_

UTILIZADO PARA: _____	DIA	MES
NOMBRE USUARIO: _____		
DIRECCIÓN: _____		
Firma Gerente	Firma Fontanero	



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

## 2.3. GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS (PQRs)

Todas las Empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios están obligadas a realizar una gestión oportuna de Peticiones, Quejas y Recursos, la cual tiene el deber de recibir, atender, tramitar y responder las garantías a las que los Usuarios tienen derecho. Estas Empresas deben llevar una detallada relación de las peticiones y recursos presentados, y del trámite y las respuestas que dio la administración. Las peticiones y recursos deben ser tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición.<sup>9</sup>

### 2.3.1 Atención de Peticiones, Quejas, y Recursos (AD-03-01)

#### a. Objetivo

Mediante el cumplimiento de este procedimiento se busca garantizar la recepción, atención, trámite y respuesta a las peticiones, o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, los suscriptores, o los suscriptores potenciales en relación con el servicio que presta la entidad.

#### b. Alcance

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

#### c. Diagrama de Flujo

Se muestra al final del procedimiento.

#### d. Desarrollo del procedimiento

<b>Act.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
01	Se recibe la queja, la petición o el reclamo por parte del	Técnico

<sup>9</sup> CONGRESO DE LA REPUBLICA. Ley 142 de 1994, artículo 153



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

	usuario, y se registra en el formato correspondiente.	Administrativo
02	Se adelanta la investigación necesaria para darle respuesta y se abre el correspondiente expediente. Si se trata de un reclamo pasa a Registro de Novedades.	<i>Gerente, Técnico Administrativo</i>
03	La entidad cuenta con 15 días hábiles para proporcionarle una respuesta a su queja, petición o reclamo al usuario.	<i>Gerente, Técnico Administrativo</i>
04	Vencido el término de los 15 días la empresa cuenta con 72 horas para reconocerle al usuario los efectos favorables del silencio positivo o empresarial, salvo en el caso que se demuestre que el usuario ocasiona la demora o que se requirió la práctica de pruebas	<i>Gerente</i>
05	La prórroga o la ampliación por práctica de pruebas tendrá un término entre 10 y 30 días y solo se podrá dar por una sola vez.	<i>Gerente y Operario acueducto y saneamiento básico</i>
06	Si la empresa no reconoció los efectos favorables del silencio positivo el usuario podrá interponer una denuncia ante la superintendencia de servicios públicos. Se registra así en el registro de PQR que lleva la entidad.	<i>Usuario</i>
07	Si la repuesta dentro de los 15 días fue desfavorable, el usuario cuenta con 5 días hábiles para interponer los recursos de Ley (recursos de reposición y subsidio de apelación)	<i>Usuario</i>
08	Si el usuario interpone los recursos de ley, se reconsidera la respuesta o se investiga nuevamente, a fin de enviarle al usuario la respuesta a sus recursos interpuestos	<i>Gerente, Técnico Administrativo</i>
09	Si pasado los 15 días la respuesta continua siendo negativa para el usuario se envía el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para que esta surta el recurso de apelación. El usuario deberá esperar la resolución o respuesta de la SSPD (modificando, confirmando o revocando la respuesta de la empresa). Se registra así en el registro de PQR que lleva la entidad.	<i>Gerente, Técnico Administrativo</i>
10	Si el usuario no interpone los recursos de ley, se da por entendido que éste quedo satisfecho con la respuesta de la empresa, y vencido los 5 días se agota la vía gubernativa. Se	<i>Gerente, Técnico Administrativo</i>



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

registra así en el registro de PQR que lleva la entidad.	
--	--

## e. Documentación relacionada

AD-03-01-01 - Formato Registro de quejas peticiones y reclamos

Expediente para cada una de las quejas, peticiones y reclamos presentados



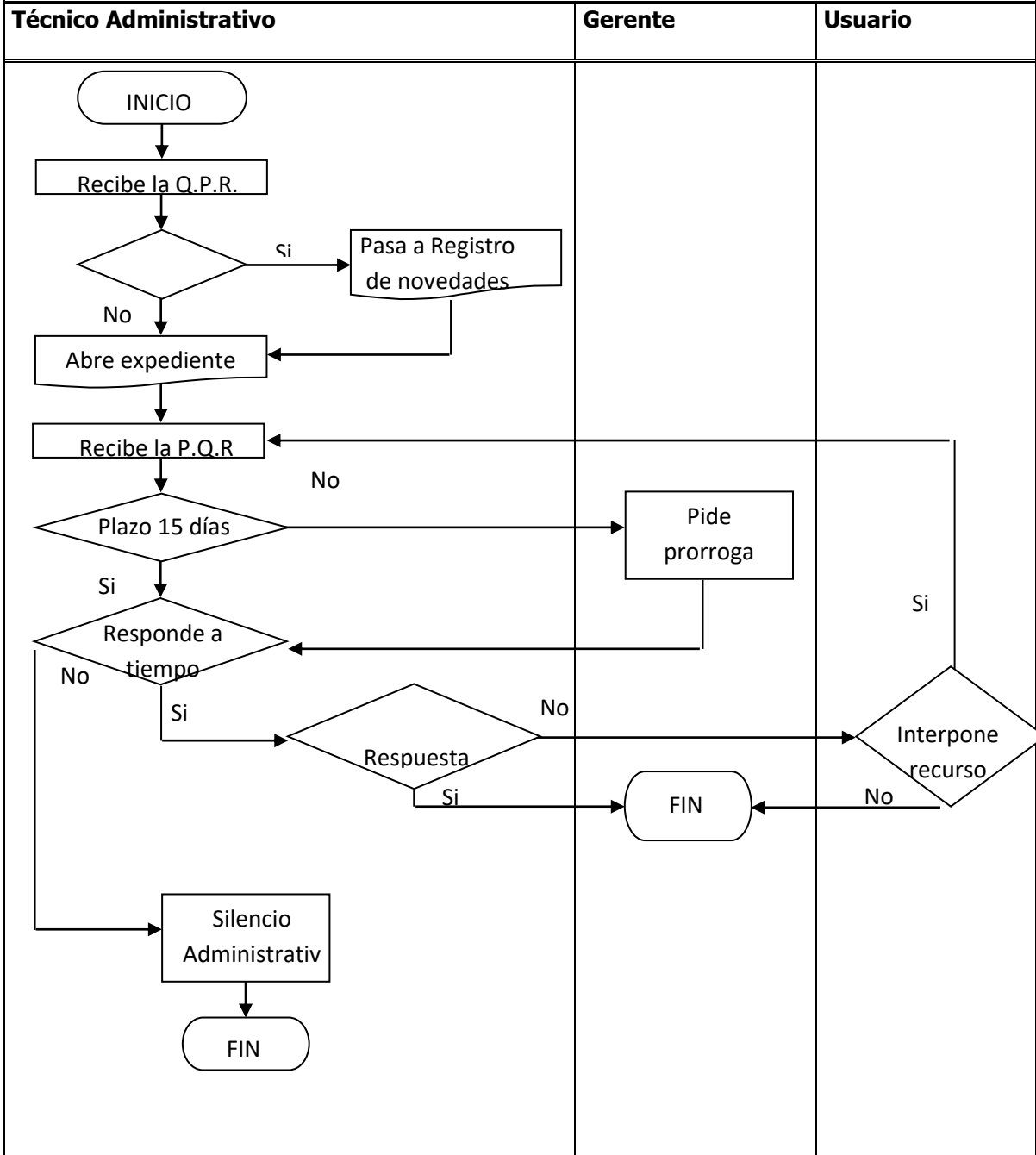
# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

## PROCESO: GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS

### PROCEDIMIENTO: Gestión de peticiones, quejas y recursos



Elaboró:	Aprobó:	Fecha:	Código Procedimiento	Página
			AD-03-01	1



# E.S.P.

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

## FORMATO DE REGISTRO DE P.Q.R. (AD-03-01-01)

QPR No.	Fecha recepción:	de	Día	Mes	Año
<b>DATOS DEL SUSCRIPTOR</b>					
Nombre del Solicitante:			C.C.No.		
Nombre del Propietario:			C.C.No.		
Dirección completa:					
Barrio			Teléfono		
<b>DESCRIPCIÓN DEL PQR</b>					
<b>Respuesta No.</b>			<b>Fecha de Respuesta</b>		
<b>COMENTARIOS</b>					



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

<b>Se envió a SSPD</b> SI [       ] NO [       ]	<b>Fecha de envío:</b> [       ]



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

## 3. ÁREA COMERCIAL

### 3.1 CONTROL DE SUSCRIPTORES

Una empresa de servicios públicos domiciliarios que actúe con criterio empresarial debe proporcionar el servicio a través de estrategias de mercadeo, buscando ampliar el mercado de usuarios, atendiendo adecuadamente a los que ya tiene para conservarlos y detectando a los usuarios clandestinos con el fin de proteger los recursos ambientales y económicos de la población Mistratense.

#### 3.1.1 Catastro de suscriptores (AC-01-01)

##### a. Objetivo

Establecer una relación organizada en la que se identifican cada uno de los usuarios del servicio desde su ingreso al sistema, con información sobre identificación, localización, modalidad del servicio (uso), estrato, diámetro de la acometida, medidor, promedio de consumos y servicios prestados, entre otros.

##### b. Alcance

El procedimiento involucra a todos los suscriptores de la entidad.

##### c. Definiciones

**Contrato de Condiciones Uniformes:** Contrato uniforme, por adhesión, en virtud del cual una empresa de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo los presta a cambio de un precio en dinero, de acuerdo a estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a muchos Usuarios no determinados. Este tipo de contrato se registró por lo dispuesto en la ley 142 de 1994, por las condiciones que pacten



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

los usuarios a través de la Asamblea General, y por las normas del Código de Comercio y del Código Civil.<sup>10</sup>

**Abuso de la posición dominante:** Se presume que existe, cuando se cumple una o más cláusulas inscritas en el artículo 133 de la Ley 142 de 1994.

**Codificación:** Número que identifica a cada suscriptor y que se establece con base en las rutas y recorridos. La complejidad del código depende de la complejidad de la empresa y de las necesidades de información. Como mínimo, el código deberá contener el número de la ruta, el número de orden secuencial del predio y el número de conexión correspondiente. Por ejemplo: 01-020-0051

**Costos directos de conexión:** Son los costos en que incurre la entidad ESP para conectar un inmueble al sistema o red existente, por concepto de medidor, materiales, accesorios, mano de obra y demás gastos necesarios.

#### d. Diagrama de Flujo

Se muestra al final del procedimiento.

#### e. Desarrollo del procedimiento

<b>Act.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
01	El suscriptor potencial presenta solicitud verbal o escrita en las oficinas de la entidad prestadora, bien de modo personal, por correo o por otros medios que permitan conocer la voluntad inequívoca del suscriptor potencial de vincularse como usuario de los servicios, identificándose e indicando la naturaleza de sus actividades.	Usuario
02	Se deja constancia escrita de ello y de los datos pertinentes en un formulario preparado para ese efecto. Los formularios se ofrecerán a los suscriptores que deseen completarlos directamente. Los formularios son gratuitos, pero si una solicitud de conexión implicara estudios particularmente complejos, su costo, justificado en detalle, podrá cobrarse al interesado, salvo que se trate de un	<i>Técnico Administrativo</i>

<sup>10</sup> CONGRESO DE LA REPUBLICA, Ley 142 de 1994, artículo 128 al 132



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

	usuario residencial perteneciente a los estratos 1, 2 y 3.	
03	<p>Se decide dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud, para lo cual se podrá:</p> <p>a) Aprobar la solicitud: Si ésta se ajusta a las condiciones exigidas por la entidad prestadora se indica la fecha en que comenzará la ejecución del contrato.</p> <p>b) Solicitar alguna prueba, informe o documento adicional que le permita tomar esa decisión, para lo cual deberá informar al interesado, expresando los motivos y la fecha en que se resolverá o dará respuesta.</p> <p>c) Negar la solicitud por razones técnicas.</p> <p>En ningún caso, se tomará más de cuarenta (40) días para dar respuesta, y ésta siempre será motivada. Con todo, la iniciación en la prestación del servicio solicitado no podrá superar de 40 días hábiles contados desde el momento en el que la empresa indique que está en posibilidad de prestar el servicio y el suscriptor o usuario ha atendido las condiciones uniformes.</p>	<i>Técnico Administrativo</i>
04	Se crea el nuevo usuario en el software donde se registrarán inicialmente la identificación y localización del suscriptor	<i>Técnico Administrativo</i>
05	Se elabora el presupuesto para conectar un inmueble por primera vez (costos directos de conexión y cargos por expansión del sistema). Este presupuesto se registra como Aportes de Conexión.	<i>Técnico Administrativo</i>
06	Si el Usuario acepta la prestación del servicio, éste firma el contrato de servicios públicos, y se le entrega una copia.	<i>Usuario</i>
07	Se expide la respectiva orden para efectuar la acometida o conexión domiciliar. Se pasa al procedimiento de Instalación de Acometida.	<i>Técnico Administrativo</i>
08	Se activa la prestación del servicio al Usuario	<i>Operario acueducto y saneamiento básico</i>
09	Una vez iniciada la prestación del servicio, se incorpora al nuevo suscriptor en el proceso de facturación.	<i>Técnico Administrativo</i>



**E.S.P**

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

## **f. Documentación relacionada**

AC-01-01-01- Formato de solicitud de servicios (Matrícula)

AC-01-01-02- Formato Aportes de Conexión

Formato Orden de Instalación de Acometida

Contrato de Condiciones Uniformes

Catastro de suscriptores.



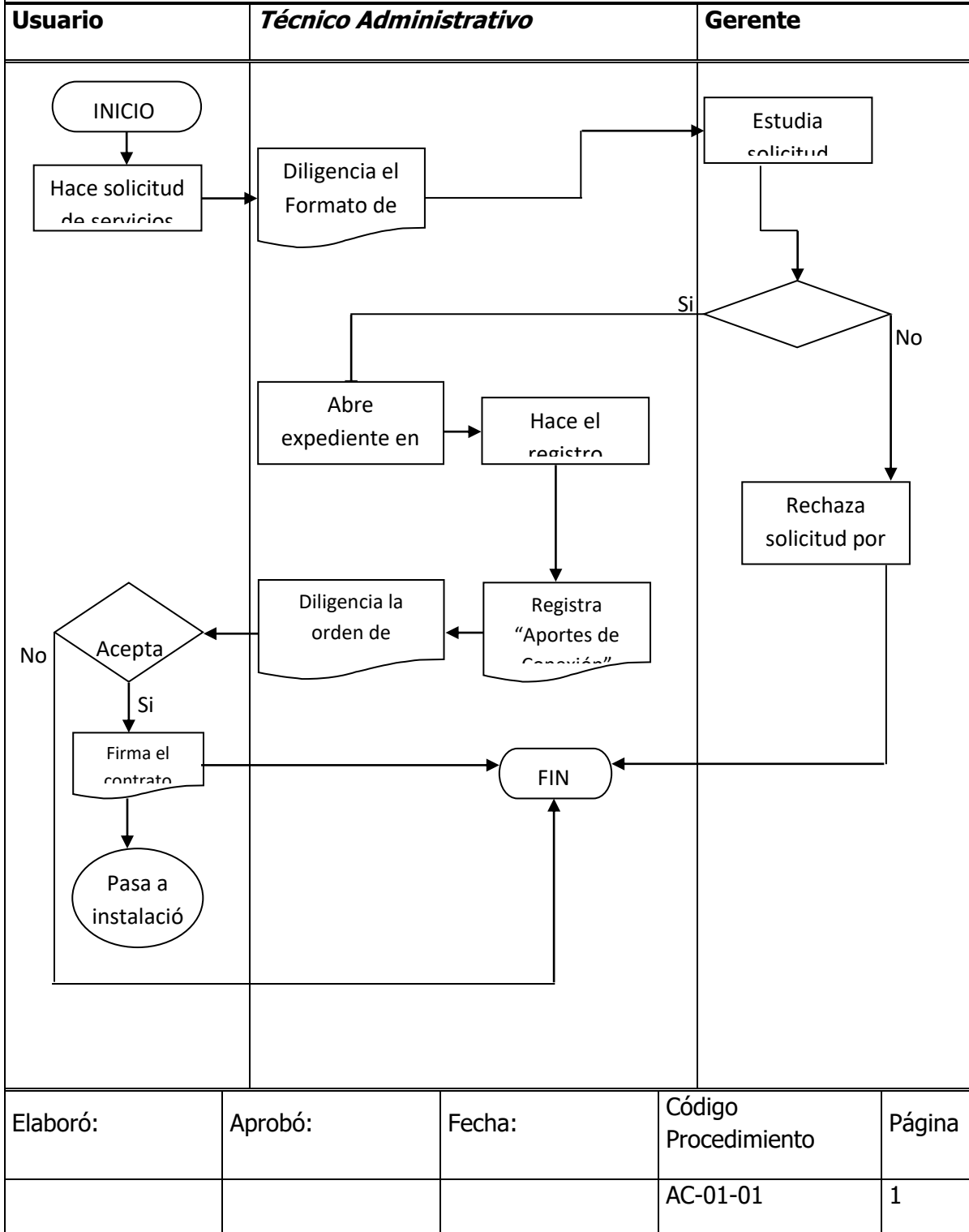
# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

## PROCESO: CONTROL DE USUARIOS

### PROCEDIMIENTO: REGISTRO DE USUARIOS





# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

## FORMATO DE SOLICITUD DE SERVICIOS (AC-01-01-01)

<b>Solicitud de Servicios No:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>

DATOS DEL SUScriptor	
Nombre del Solicitante:	C.C.No.
Nombre del Propietario:	C.C.No.
Dirección completa:	
Barrio	Teléfono

DATOS DEL SERVICIO			
USO AL QUE SE DESTINA EL SERVICIO			
01 Residencial	02 Finca	03 Comercial	04 Oficial
05 Provisional	06 Áreas Comunes	07 Pilas públicas	08 Agua en Bloque



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

Licencia de Construcción:	Fecha de Expedición:
---------------------------	----------------------

Certifico que la información en este formato es correcta	
Por el suscriptor	Aprobado por la empresa
CC No.	Cargo:



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

## FORMATO DE APORTES DE CONEXIÓN (AC-01-01-02)

<b>Nombre del Suscriptor:</b>		<b>Uso destinado al servicio:</b>		
<b>CONCEPTO</b>		<b>VALOR (\$ COL)</b>		
Medidor				
Tapa				
Mano de Obra				
Tubería				
Accesorios				
Otros conceptos				
<b>TOTAL A PAGAR</b>				
<b>FORMA DE PAGO</b>				
Contado	<b>Fecha</b>	Día	Mes	Año
	<b>a</b>			
Cheque No	<b>Fecha</b>	Día	Mes	Año
	<b>a</b>			



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

Convenio de pago No.	<b>Fecha</b>	Día	Mes	Año
	<b>a</b>			
Ruta o Código:				
<b>Liquidado por:</b>	<b>Aceptado por:</b>			
	<b>C.C.No.</b>			



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

## 3.1.2 Reporte de Novedades (AC-01-02)

### a. Objetivo

La ejecución de este procedimiento tiene como objetivo registrar aquellas novedades que se presenten con relación al control de información o datos de los usuarios que tenga la entidad prestadora, con el fin de evitar de forma oportuna la fuga de agua o la detección de clandestinos con el fin de garantizar el cuidado de los recursos hídricos de Mistrató.

### b. Alcance

Aplica a aquellas novedades concernientes a la prestación del servicio a los suscriptores o usuarios de la comunidad de influencia.

### c. Definiciones

**Novedades:** Para el caso de empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, las novedades corresponden a aquellos eventos que alteran el proceso de facturación e inducen cambios en la misma. Las novedades que se pueden presentar son: el ingreso de nuevos usuarios, cambio o actualización de datos, corrección de lecturas, suspensión temporal del servicio, registro de deudas, cuotas, intereses y multas.

**Corrección de Lecturas:** Corrección que se hace como consecuencia de una lectura incorrecta causada por daño o cambio del medidor. En este caso, es necesario efectuar un aforo o una revisión previa a fin de determinar la posibilidad de realizar nuevamente la lectura.

**Suspensión del servicio:** Suspensión temporal del servicio debido a solicitud del mismo suscriptor (temporal o definitiva), por daños, mantenimientos, racionamientos o reparaciones técnicas en las redes, o por incumplimiento del contrato por parte del suscriptor.<sup>11</sup>

### d. Diagrama de Flujo

Se muestra al final de procedimiento.

<sup>11</sup> CONGRESO DE LA REPUBLICA. Ley 142 de 1994, artículos 138 al 141



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

## e. Desarrollo del procedimiento

<b>Act.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
01	Al recibirse la novedad, se define y se clasifica. Si es por ingreso o actualización de datos se pasa a la actividad 2; si es por cambios en el estado de cuenta del usuario, se pasa a 3; si es un reporte de daño o un reclamo del usuario por la prestación del servicio, se pasa a 4; si es suspensión por incumplimiento del contrato de servicios, se pasa a 7; y si la suspensión es voluntaria, se pasa a la actividad 8.	Técnico Administrativo
02	Se incorporan o se corrigen los datos inscritos en el software.  El Usuario es el directo responsable por la información de identificación y localización dada a la entidad. Si se descubre una anomalía de fraude, se pasa a Atención a Fraudes. Entonces se pasa a la actividad 9	Técnico Administrativo
03	Se registra el tiempo en mora, deudas, intereses, multas, sanciones, cuotas recibidas por convenio de pagos con la entidad; y se pasa a 9.	Técnico Administrativo
04	Si la novedad consiste en que el usuario reporta como reclamo un daño en su acometida o pide una corrección de lectura mediante un oficio, carta o en forma verbal, se expide una orden para revisión previa a fin de determinar las causales del mismo.	Operario acueducto y saneamiento básico
05	Se analizan los resultados de la revisión previa. Si se encontró un fraude, se corta el servicio y se pasa a 7. Si los resultados son favorables al usuario, se efectúan los ajustes y correcciones necesarias tanto a nivel operativo como financiero si el caso aplica, de lo contrario sigue al 6	Gerente
06	Se comunica al Técnico Administrativo para que éste emita la correspondiente respuesta al usuario. Entonces se pasa a 9	Gerente
07	Si es por suspensión definitiva del usuario en la prestación del servicio, se registra en el Software y se genera el formato de suspensión. Se registran los cambios del estado de cuenta del usuario moroso, pasando a la actividad 3	Técnico Administrativo
08	Si es por suspensión voluntaria en que el usuario exprese por escrito su deseo de una suspensión temporal o definitiva, para lo	Técnico



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

	cual debe detallar las razones de su decisión y el tiempo del periodo temporal, si es el caso. Finalizada la actividad, pasa a 9.	<i>Administrativo</i>
09	Se registra la novedad en el Software. Desde el software se puede llevar la trazabilidad de las novedades.	<i>Técnico Administrativo</i>

## **f. Documentación relacionada**

AD-05-02-01 Formato de Registro de Novedades

Formato Orden de Revisión Previa



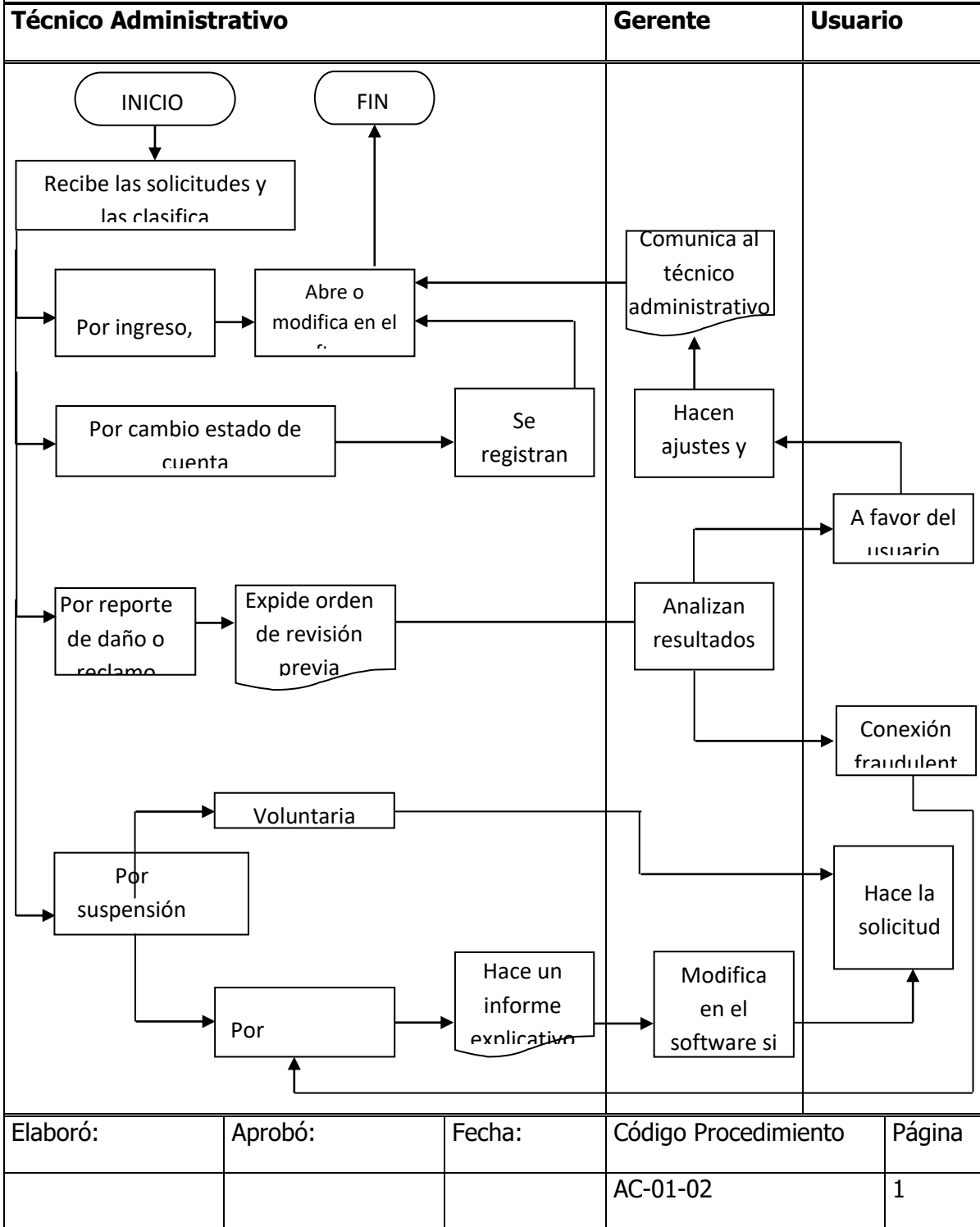
# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

## PROCESO: CONTROL DE USUARIOS

### PROCEDIMIENTO: REPORTE DE NOVEDADES





# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

## FORMATO DE APORTES DE CONEXIÓN (AC-01-02-01)

<b>Registro de Novedades</b> <b>No:</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Fecha:</b>		
		<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>

TIPO DE NOVEDAD		
01 Ingreso nuevo suscriptor	02 Actualización de datos	03 Suspensión por Incumplimiento
04 Cambios en el estado de cuenta	05 Reclamos, daños y fugas	06 Suspensión voluntaria

DATOS DEL SUScriptor	
Nombre del Solicitante:	C.C.No.
Nombre del Propietario:	C.C.No.
Dirección completa:	
Barrio	Teléfono

DESCRIPCIÓN DE LA NOVEDAD	
<b>Tipo de Novedad</b>	<b>Código Novedad</b>
<b>Comentario</b>	



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

## 3.2. CONTROL DE PAGOS

El control de pagos al servicio abarca la facturación, el recaudo y los convenios de pagos que se efectúen entre la entidad y los suscriptores. Este proceso busca garantizar la salud financiera de la Empresa de Servicios Públicos por medio de una gestión efectiva.

### 3.2.1 Facturación (AC-02-01)

#### a. Objetivo

Con la aplicación de este procedimiento se debe garantizar el cobro al usuario o suscriptor por la prestación del servicio.

#### b. Alcance

Aplica al cobro a todos los usuarios por concepto de los servicios prestados por parte de la empresa.

#### c. Definiciones

**Factura:** Documento que detalla el cobro del valor de los bienes y servicios provistos en desarrollo del contrato de servicios públicos. Sus requisitos serán los que determinan las condiciones uniformes del contrato, pero contendrán, como mínimo, información suficiente, para que el suscriptor o usuario pueda establecer con facilidad si la empresa se ciñó a la ley y al contrato al elaborarla, como se determinaron y valoraron sus consumos, cómo se comparan éstos y su precio con los de periodos anteriores, y el plazo y modo en el que debe hacerse el pago. Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación o desviaciones significativas frente a consumos anteriores. La ley exceptúa los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario.<sup>12</sup>

**Desviaciones significativas:** Son las desviaciones frente a los consumos promedios del usuario. Se consideran significativas si tienen una de estas características: a) Mayor al 35% del consumo promedio para mayores o iguales a 40 metros cúbicos; b) Mayor a 65% del consumo promedio para menores a 40 metros cúbicos; c) Si no existe promedio

<sup>12</sup> CONGRESO DE LA REPUBLICA. Ley 142 de 1994, artículos 147, 148 y 150



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

histórico, el límite superior es el 1.65 veces del consumo, y el límite inferior es el 0.35 veces el promedio.<sup>13</sup>

**Consumo básico:** Aquel que satisface las necesidades esenciales de una familia, el cual se ha fijado de 20 metros cúbicos mensuales por suscriptor o usuario facturado.

#### d. Diagrama de Flujo

Se muestra al final del procedimiento.

#### e. Desarrollo del procedimiento

<b>Act.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
01	Se analiza el tipo de sistema de acueducto aplicado: Si es con medición se pasa a 2, si es sin medición no aplica.	Técnico Administrativo
02	Si se cuenta con micro medidores, se recopila la información recabada del procedimiento de lectura de los mismos.	Operario acueducto y saneamiento básico
03	Se recopila la información de la Planilla de Lectura de Medición recabada por el Operario acueducto y saneamiento básico y se diligencia en el formato Excel "Lectura de Medidores".	Técnico Administrativo
05	Se analizan las desviaciones significativas frente a los consumos anteriores a fin de determinar cuáles acometidas necesitan una <b>revisión previa</b> para aclarar las causas de dichas desviaciones. Las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según el caso.	Técnico Administrativo
06	Se realiza una inspección para identificar las razones de la variación.	Operario acueducto y saneamiento básico
07	Si se detecta una fuga, se le informa al suscriptor que durante los dos (2) meses siguientes se le facturará con base al promedio histórico de los consumos del mismo suscriptor de los últimos 6 meses y se procede a enviar a proceso de	Técnico Administrativo

<sup>13</sup> Ibid, artículo 149



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

	reparación de fugas buscando cuidar los recursos hídricos del Municipio	
08	Se revisa el estado de cuenta del Usuario, a fin elaborar la factura correspondiente al período.	Técnico Administrativo
09	Para la elaboración de la factura, se aplica la tarifa vigente de la entidad y se detalla la información de los ítems facturados.	Técnico Administrativo
10	Se emite el listado de control de facturación, el cual incluye el valor facturado por cada usuario y por todos los conceptos.	Técnico Administrativo
11	Los Usuarios con más de dos períodos de facturación de morosidad, pasan al procedimiento de plan de corte.	Técnico Administrativo
12	Se clasifican las facturas por ruta, a fin de ser distribuidas entre los usuarios o suscriptores.	<i>Operario acueducto y saneamiento básico</i>
13	Finalizada la entrega de las facturas, se pasa al procedimiento de recaudo. Las facturas no entregadas por cualquier circunstancia, quedarán a disposición de la persona encargada de atención a los usuarios para ser entregadas personalmente a los suscriptores que vayan a la empresa a reclamarlas.	Técnico Administrativo



# E.S.P.

Nit 816.001.463-1

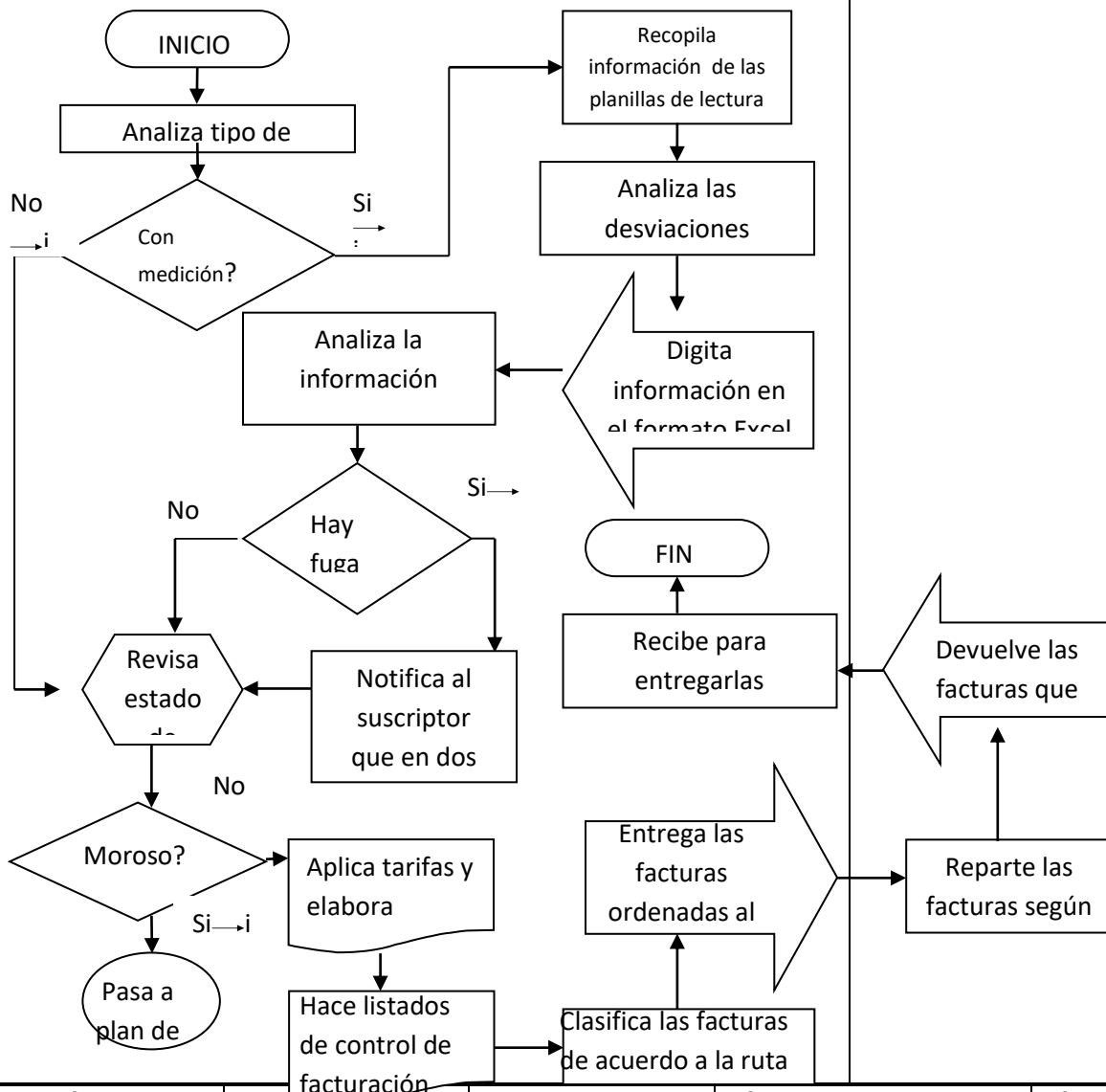
Calidad y eficiencia a su servicio

## PROCESO: CONTROL DE PAGOS AL SERVICIO

### PROCEDIMIENTO: FACTURACIÓN

Técnico Administrativo

Operario  
Acueducto y  
saneamiento  
básico



Elaboró:	Aprobo.:	Fecha:	Código Procedimiento	Página
			AC-02-01	1



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

## 3.2.2 Recaudo (AC-02-02)

### a. Objetivo

Con la ejecución de este procedimiento la empresa busca recibir el pago oportuno por parte de los Usuarios por concepto de la prestación de los servicios.

### b. Alcance

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

### c. Definiciones

**Cuadro de facturación y recaudo:** Cuadro comparativo entre lo facturado y lo recaudado en cada uno de los conceptos de la factura; esto permite llevar un control de la cartera morosa.

**Punto de Pago:** Punto o lugar externo a la oficina de la entidad, donde se ha autorizado recibir el pago de la factura por parte de los usuarios. En algunas entidades, el Operario acueducto y saneamiento básico funciona como un punto de pago ambulante, entregando a cambio del pago un recibo temporal hasta que se pueda diligenciar el recaudo en la oficina.

### d. Diagrama de Flujo

Se muestra al final del procedimiento.

### e. Desarrollo del procedimiento

<b>Act.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
01	El suscriptor desea pagar su deuda con la entidad, para lo cual puede acercarse a la oficina de la entidad	Suscriptor o Usuario
02	Se recibe el dinero en efectivo y se cuenta. En caso de ser	<i>Técnico</i>



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

	necesario se entrega cambio al usuario.	<i>Administrativo</i>
03	Si el suscriptor no va a cancelar el total de lo adeudado, se pasa al procedimiento de convenio de pagos	<i>Técnico Administrativo</i>
04	Se coloca el sello de cancelado o abono, según sea el caso y se entrega el recibo de pago al suscriptor. El formato de Factura incluye un desprendible que funciona como recibo de pago al suscriptor.	<i>Técnico Administrativo</i>
05	Si el pago incluyó el recargo por reconexión, se pasa al procedimiento de reconexión.	<i>Técnico Administrativo</i>
06	Al terminar el horario de recaudo, se ordenan los cupones de los recibos pagados por código, luego suma los valores y se revisa que coincidan con el dinero en efectivo. (En caso de que el valor no cuadre, el dinero faltante debe ser reintegrado por el funcionario encargado de realizar el cuadro de caja)	<i>Técnico Administrativo</i>
07	La información es cargada en el Software, después se aplican los pagos en el sistema y se sube la información al sistema contable y financiero,	<i>Técnico Administrativo</i>
08	El dinero recaudado es consignado en la cuenta de la ESP y se anexan los soportes en la carpeta de ingresos.	<i>Técnico Administrativo</i>

## **f. Documentación relacionada**

AC-02-02-01 - Formato del Cuadro de Facturación y Recaudo

Libros de Caja y Auxiliares



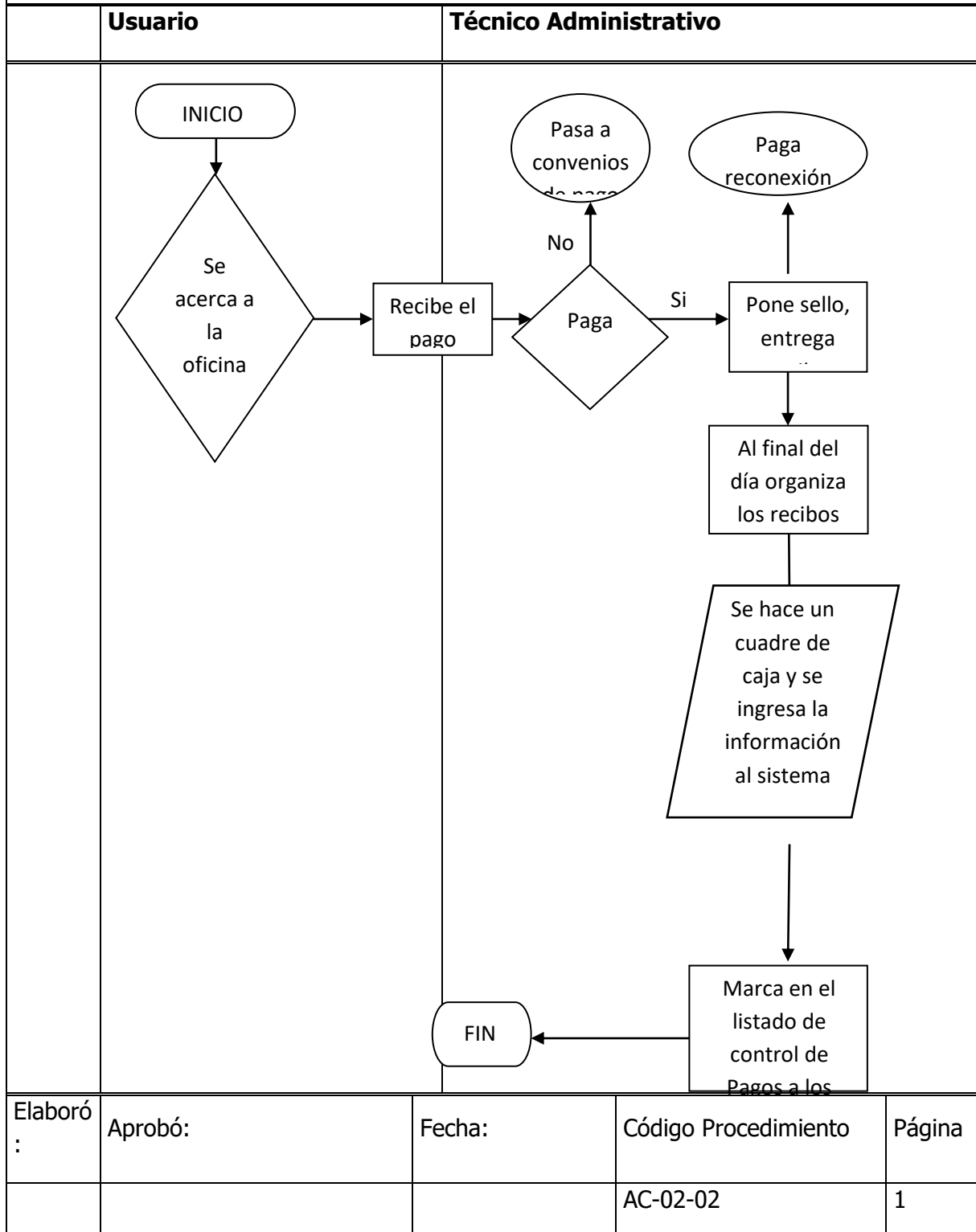
# E.S.P.

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

## PROCESO: CONTROL DE PAGOS AL SERVICIO

### PROCEDIMIENTO: RECAUDO





# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

## FORMATO DE CUADRO DE FACTURACIÓN Y RECAUDO (AC-02-02-01)

PERIODO DESDE \_\_\_\_\_ HASTA \_\_\_\_\_

Fecha:	Total Facturado	Total Recaudado	Saldo cobrar	por
Acueducto				
Tarifa cargo fijo				
Tarifa de consumo				
Aporte de conexión				
Reconexiones y multas				
Subtotal Acueducto				
Otros ingresos				
Ventas de bienes				
Ventas de medidor y tapas				
Totales				



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

### 3.2.3. Convenio de Pago (AC-02-03)

#### a. Objetivo

El propósito de la aplicación de este procedimiento es garantizar la recuperación de la cartera morosa, facilitando el pago de la deuda contraída con la empresa a aquellos suscriptores que necesitan el servicio pero que no están en capacidad de pagar de contado dicha deuda.

#### b. Alcance

Aplica a los suscriptores morosos que demuestren insolvencia para efectuar el pago de contado, siempre y cuando expresen su voluntad de pagar otorgando las respectivas garantías exigidas por la empresa y por la normatividad.

#### c. Diagrama de Flujo

Se muestra al final del procedimiento.

#### d. Desarrollo del procedimiento

<b>Act.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
1	Se clasifican a los Usuarios por tiempo de mora, a fin de invitar a los usuarios con deuda de mayor antigüedad, a establecer un convenio de pagos con la entidad, por medio de una carta o oficio.	<i>Técnico Administrativo</i>
2	El Usuario desea hacer un convenio de pago y lo comunica por escrito en las oficinas de la empresa, bien de modo personal, por correo o por otros medios que permitan conocer la voluntad inequívoca del usuario o suscriptor, identificándose e identificando la razón de su insolvencia.	<i>Usuario</i>
3	Se establece la forma de pago de lo adeudado. El convenio se establecerá por escrito en un documento o acta de compromiso firmado por las partes.	<i>Técnico Administrativo</i>



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

4	Si es en especie o trabajo, se investiga en cual actividad podría compensarse y se le contrata por lo adeudado. Finalizado el trabajo o actividad se elabora una nota crédito a favor del Usuario.	<i>Técnico Administrativo</i>
5	Si es en dinero, se elabora la novedad a facturación para efecto del pago de las cuotas; si se pactó el pago de una cuota inicial, se reporta la novedad a facturación en el software en la sección financiaciones; si la novedad representa una prescripción, se ingresa por la sección PQRs	<i>Técnico Administrativo</i>
6	Con los listados de facturación y de pagos, se controlará que se apliquen a la facturación los pagos aprobados en el convenio y que el suscriptor esté efectivamente cumpliendo su plan de pagos. Si es una prescripción seguir con la actividad 8, si es un acuerdo de pago, seguir con la actividad 9	<i>Técnico Administrativo</i>
7	Una vez en PQRs se debe proceder a realizar la rebaja de recargos y de la deuda con una edad superior a 5 años; la prescripción debe ser ingresada como "otras inconformidades" y se debe dejar la respectiva observación.	<i>Técnico Administrativo</i>

8	Se realiza la financiación. El sistema arrojará el pagaré y el recibo de caja.	<i>Técnico Administrativo</i>
9	En caso de ser una prescripción, el "PQR" debe ser impreso para ser enviado a la carpeta PQRs y en caso de ser una financiación se debe llevar a la carpeta "Acuerdos de Pago"	<i>Técnico Administrativo</i>
10	(solo para prescripción de pago) Se debe realizar una resolución en la cual el Gerente argumenta las razones de la prescripción. Después debe ir a Nota crédito, se añade el número de la resolución y deben ser escritos de manera discriminada los valores que van a ser condonados.	<i>Técnico Administrativo</i>
11	Debe ir a recaudo de valores parciales, escribir el número de la factura e ingresar la cantidad abonada por el usuario; como resultado se genera un recibo de caja con el adeudo pendiente.	<i>Técnico Administrativo</i>



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

12

El recibo de caja junto con el # de la PQR, la nota crédito y la factura son entregados a la Auxiliar Administrativa, quien debe adjuntar la fotocopia de la cédula del usuario y la carta de prescripción firmada por el usuario. Estos documentos serán el soporte para la redacción de la resolución que posteriormente debe ser redactada por el gerente.

*Técnico Administrativo*

### **e. Documentación relacionada**

AC-02-03-01 - Formato de Control de Convenios de Pago

Pagaré generado por el sistema



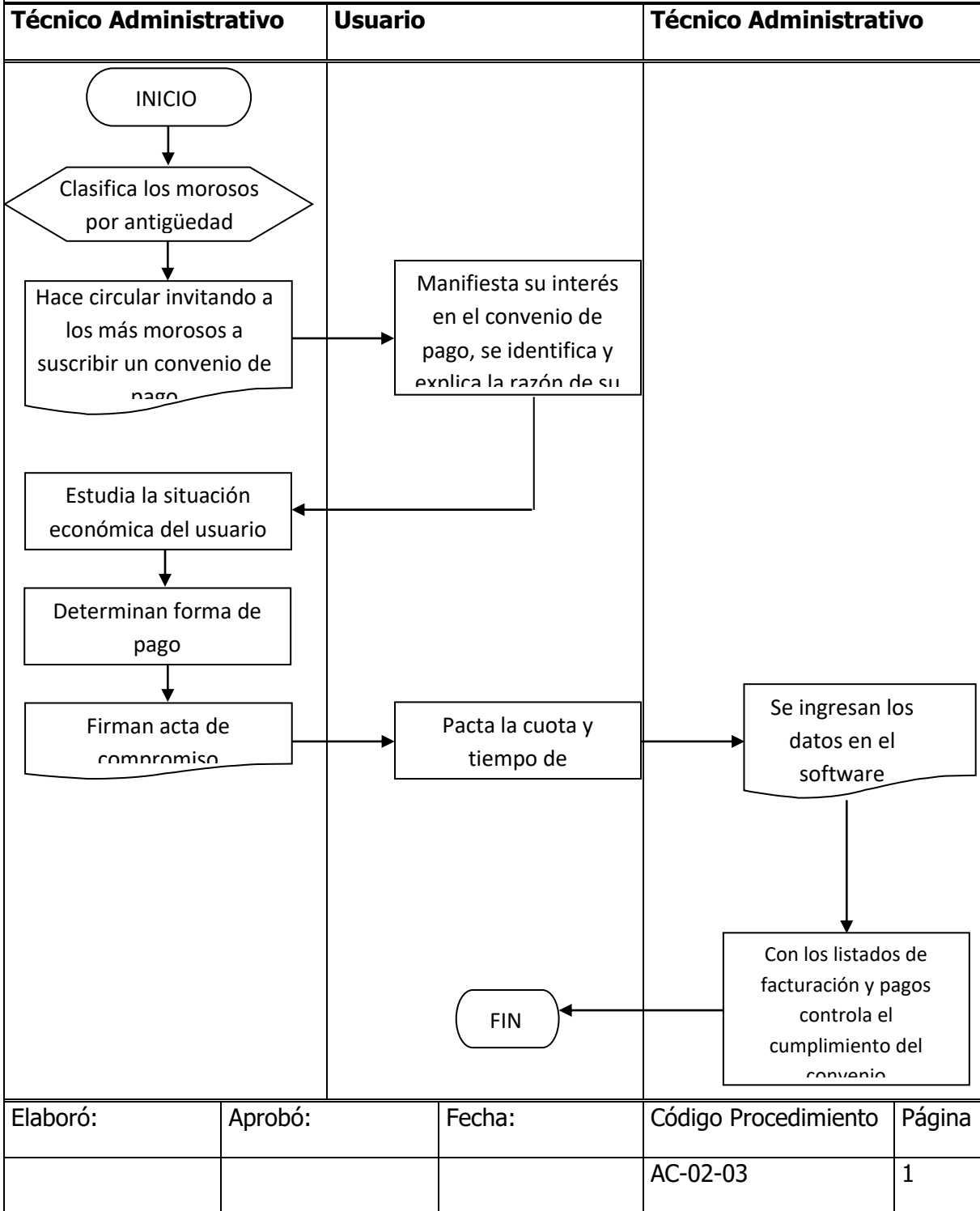
# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

**PROCESO: CONTROL DE PAGO AL SERVICIO**

**PROCEDIMIENTO: CONVENIO DE PAGO**





# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

## 3.3 COSTOS Y TARIFAS

Su objetivo es determinar cuánto le cuesta a la empresa administrar, operar y mantener el sistema y realizar las inversiones necesarias para poder prestar un servicio equitativo a la comunidad de influencia; así como, cuánto le cuesta al suscriptor recibir agua de buena calidad, en la cantidad y con la continuidad suficientes para satisfacer las necesidades básicas, no solamente de los actuales, sino también de los futuros Usuarios.

Los costos de la ESP se clasifican en administrativos, de operación, de mantenimiento y de inversión. El cálculo de cada uno de ellos se rige bajo la metodología definida por la CRA y deben tener como soporte el principio básico de la sostenibilidad.

### 3.3.1 Adopción de nuevas Tarifas (AC-03-01)

#### a. Objetivo

Actualizar periódicamente la tarifa de los diferentes servicios prestados por la Empresa de acuerdo a la normatividad vigente, buscando garantizar la economía de la entidad.

#### b. Alcance

El procedimiento aplica a la adopción de las tarifas del servicio de Acueducto.

#### c. Definiciones

**Régimen Tarifario:** Está compuesto por reglas relativas a: a) Régimen de regulación o libertad, b) El sistema de subsidios, c) Las reglas relativas a las prácticas tarifarias, y c) Las reglas relativas a procedimientos, metodologías, fórmulas, estructuras, estratos, facturación, opciones, valores y en general, todos los aspectos que determinan el cobro de las tarifas.<sup>14</sup>

**Tarifa:** Monto que se le cobra a cada uno de los suscriptores de la entidad. Está conformada por el costo medio de administración (CMA) o cargo fijo, más el resultado de multiplicar un costo medio en el largo plazo (CMLP) por el consumo mensual del suscriptor. Si no se hace medición en la entidad, ésta esta obligada a cobrar una tarifa fija,

<sup>14</sup> CONGRESO DE LA REPUBLICA. Ley 142 de 1994, artículo 86.



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

impidiendo cobrar tarifas equitativas del servicio y lleva a un uso irracional del agua, desmejorando las condiciones técnicas de funcionamiento del sistema.

**Sistema de Medición:** Sistema de lectura periódica de consumos mediante macromedidores y micromedidores, que permite: a) Calcular tarifas reales ajustadas al nivel de consumo, b) Identificar áreas o zonas que utilizan en mayor o menor cantidad el agua para sus distintos usos, c) Establecer comparaciones entre los volúmenes que ingresan, se distribuyen y se facturan, y d) Promover el uso racional del agua en la comunidad de influencia. Es importante señalar que la CRA, a través de las Resoluciones 14 y 23 de 1997, estableció los plazos perentorios para que todos los entes prestadores utilicen sistemas de medición.

**Consumo:** Cantidad de metros cúbicos de agua que utiliza o gasta un suscriptor durante un periodo de tiempo determinado para satisfacer sus necesidades. Su clasificación está compuesta por el consumo básico, el complementario y el suntuario.<sup>15</sup>

**CMI:** Costo medio de Inversión. Valor base en la metodología de la CRA para calcular la tarifa a aplicar por la entidad.

**Subsidios:** Valor destinado a cubrir únicamente los costos del servicio de las personas con menores ingresos. La ley establece que al alcalde municipal le corresponde definir los criterios para la distribución de los subsidios. Todos los recursos destinados a cubrir subsidios deben ir a un fondo de solidaridad y redistribución de ingresos para poder cubrir la diferencia entre los costos reales del servicio y las tarifas que se cobran a los usuarios de los estratos más pobres. El Decreto 565 de 1996, expedido por el Ministerio de Desarrollo Económico, reglamenta estos fondos.<sup>16</sup>

**Estratificación socioeconómica:** Clasificación que se utiliza en el **Uso Residencial** para efectos de la diferenciación en el cobro de la tarifa, de acuerdo a la metodología establecida por el alcalde a través de la oficina de Planeación del municipio de cabecera. Los inmuebles No Residenciales (Industrial, Comercial y Oficial) carecen de estrato socioeconómico.<sup>17</sup>

## Diagrama de Flujo

Se muestra al final del procedimiento.

<sup>15</sup> COMISION DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE. Resolución 8 de 1995

<sup>16</sup> *Mayor Información:* Constitución de 1991, artículo 368. Ley 142 de 1994, artículo 99. Resolución 151 del 2001 de la CRA. Decreto 565 de 1996 del MDE.

<sup>17</sup> CONGRESO DE LA REPUBLICA. Ley 142 de 1994, Capítulo IV, artículos del 101 al 103



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

## d. Desarrollo del procedimiento.

<b>Act.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
01	Se analiza el sistema de acueducto de la entidad. Si es con medición pasa a la actividad 6, de lo contrario se sigue a 2.	Gerente
02	Para sistemas de acueducto sin medición, se inicia estimando los costos totales de administración y de operación y mantenimiento (incluido el valor estimado de las necesidades anuales de inversión).	Gerente y Técnico Administrativo
03	En caso de requerirse grandes inversiones, debe utilizarse la metodología general señalada por la CRA a través de la Resolución 15 de 1996, artículos 5 a 8 y 9, y se sigue el procedimiento normal	Gerente y Técnico Administrativo
04	Se aproxima el valor del costo medio de inversión (CMI) basándose en supuestos de consumo y conociendo la tasa de crecimiento de la demanda, bajo los parámetros contenidos en el Reglamento técnico del sector de agua potable (RAS)	Gerente y Técnico Administrativo
05	Se distribuyen los costos y gastos entre el número total de suscriptores, a fin de calcular el monto de la tarifa fija, luego pasa a la actividad 7.	Gerente y Técnico Administrativo
06	Para sistemas de acueducto con medición, se inicia mediante el cálculo del costo medio de inversión (CMI), según la metodología de la CRA (Resolución 15 de 1996 y Resolución 151 del 2001). Al finalizar pasa a la actividad 7.	Gerente y Técnico Administrativo
07	Se calcula el valor de la tarifa bajo la metodología de la CRA.	Gerente
08	Los valores resultantes de ambos sistemas se actualizan con las tasas autorizadas por la CRA con el fin de compensar el efecto de la inflación	Gerente
09	Se aplican los porcentajes de subsidios autorizados por el municipio a las tarifas a aplicar.	Gerente
10	Se elabora el documento del estudio de costos y tarifas.	Gerente



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

11	Se informan los resultados a la CRA y a la SSPD, enviando el decreto o el acuerdo de la Asamblea General de Usuarios y el estudio de costos y tarifas, en un lapso no mayor a 20 días, contados a partir de su aprobación.	Gerente
12	Se comunica a los suscriptores las nuevas tarifas publicándose (periódico, cartelera, etc), y adicionalmente, enviándole en un volante a todos los suscriptores. Simultáneamente, se realiza una audiencia con los vocales de los comités de Desarrollo y Control Social, en un lapso de 15 días calendario a partir de la aprobación	Gerente
13	Se aplican las tarifas 15 días hábiles posteriores a las comunicaciones tanto a los suscriptores como a la SSPD y la CRA	<i>Técnico Administrativo</i>
14	Periódicamente se informa a los suscriptores las tarifas que se aplican en los semestres en curso.	<i>Técnico Administrativo</i>
15	A partir de su aplicación, a las tarifas se les debe aplicar el factor de incremento o indexación autorizado por la CRA, correspondiente para cada año.	<i>Gerente, Técnico Administrativo</i>

### **e. Documentación relacionada**

AC-03-01-01 – Formato de Tarifa Aplicada (Acueductos con medición)

Autorización municipal de porcentajes de subsidios

Decreto o acuerdos de aprobación de tarifas de la Asamblea General de Usuarios

Estudios de Costos y Tarifas anteriores y vigentes de la entidad.

Metodología para el estudio de costos y tarifas de la CRA

Resoluciones vigentes para la adopción y aplicación de Tarifas



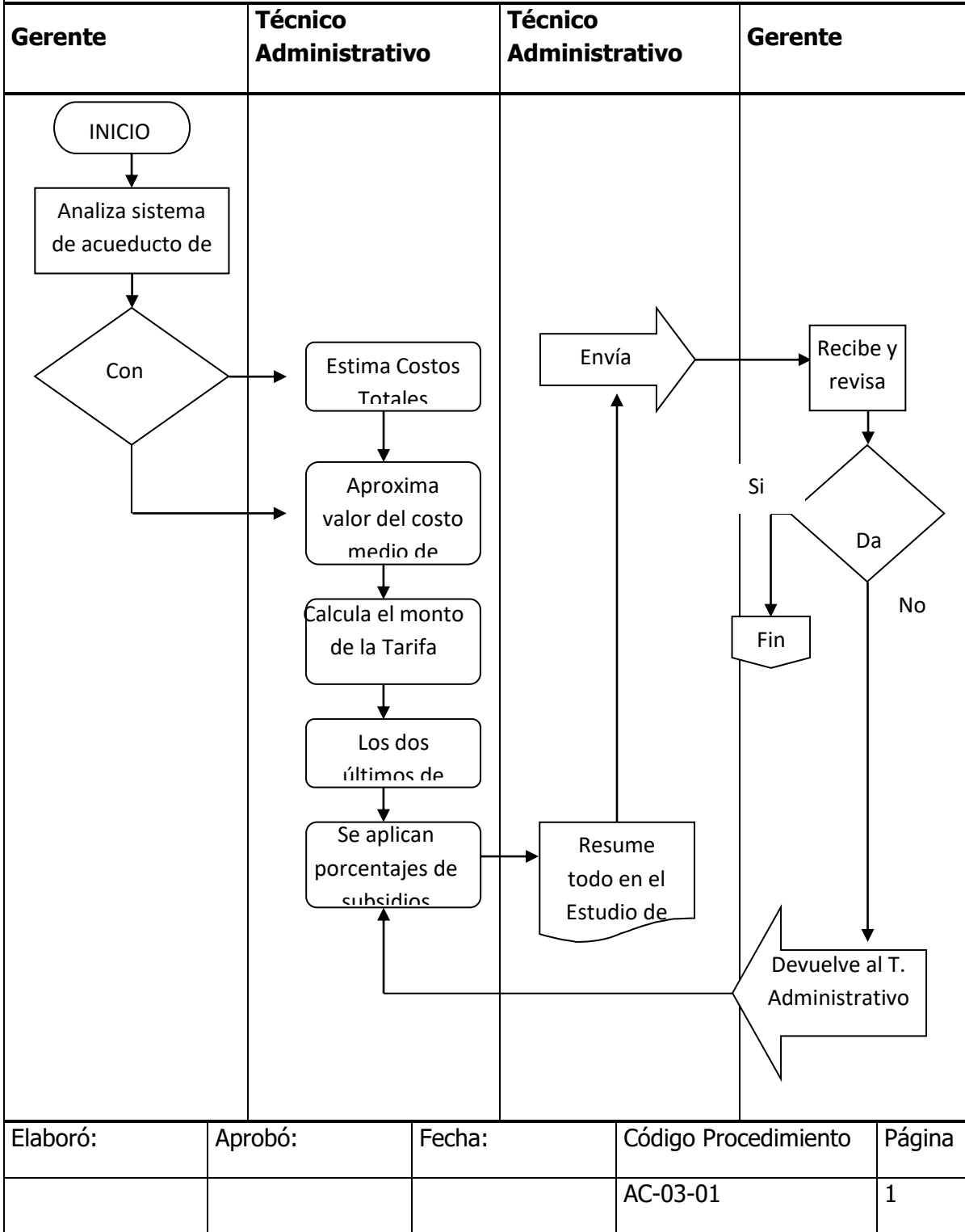
# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

**PROCESO: COSTOS Y TARIFAS**

**PROCEDIMIENTO: ADOPCIÓN NUEVAS TARIFAS**





# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

## FORMATO DE TARIFA APLICADA (AC-03-01-01)

Tarifas Aprobadas Acta No.	Fecha			Elaborado por	
	Día	Mes	Año		
Estrato	Cargo o Tarifa Fija	Consumo Básico*	Consumo Complementario *	Consumo suntuario*	Porcentaje Subsidio
1					
2					
3					
Oficial					
Comercial					
Fincas					

\*Para sistemas con medición. Para cada rango de consumo se especifica el valor del metro cúbico.

### PROYECCIÓN DE LAS TARIFAS

Estrato	Tarifa meta	Diciembre 2023	Diciembre 2024
---------	-------------	----------------	----------------

**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE MISTRATÓ**

VIGILADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

Cra 6 # 5-70 Teléfono: 311 338 55 82 E-mail: [esp@mistrató-risaralda.gov.co](mailto:esp@mistrató-risaralda.gov.co)

Sitio web: [www.espmistrato.gov.co](http://www.espmistrato.gov.co)



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

1			
2			
3			

La proyección de las tarifas se realiza con base en el valor constante de las tarifas al momento de realizar el estudio, es decir, no incluyen los incrementos mensuales o anuales por concepto de indexación autorizados por la Comisión de Regulación de Agua Potable (CRA) e indicando las alternativas de calculo de la tarifa. Por lo tanto, a partir del mes de inicio de la transición, a las tarifas meta se les debe aplicar el factor de indexación correspondiente para cada año. Este factor es definido por la CRA anualmente mediante una resolución.

## 4. PROCESOS DE EVALUACIÓN

### 4.1 GESTION DE CONTROL INTERNO

La gestión de Control Interno, busca garantizar de manera razonable la consecución de los objetivos económicos, sociales y ambientales de la entidad, a la vez que evalúa el cumplimiento de la normatividad en la ejecución de los hechos económicos de la Empresa. Esto se logra por medio de un acompañamiento y verificación constante e independiente de los procedimientos que se llevan dentro de la Empresa. De la misma manera, la gestión de control interno se encarga de reportar ante los entes de control, la información pertinente y veraz.

#### 4.1.1 Elaboración del Cronograma de Evaluación independiente - Auditorías (PE-01-01)

##### a. Objetivo

Programar de manera oportuna, las auditorías o evaluaciones independientes de Control Interno, para llevar un seguimiento al cumplimiento de ejecución de las mismas.



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

## **b. Alcance**

Aplica a las auditorías de todos los procesos que se vayan a ejecutar en el año de vigencia del cronograma.

## **c. Definiciones**

**Cronograma:** Herramienta de planificación utilizada para coordinar una serie de labores específicas y llevar un seguimiento del cumplimiento de las mismas.

### **Diagrama de Flujo**

Se muestra al final del procedimiento



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

## d. Desarrollo del procedimiento

<b>Act.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
1	Revisión del Manual de Procesos y Procedimientos y crear una hoja de ruta sobre los procedimientos que deben ser evaluados en el año	<i>Control Interno</i>
2	Crear una tabla en Excel, con los procesos y procedimientos que deben ser evaluados, utilizando los siguientes campos: Proceso; Procedimiento; Alcance; Período a evaluar; Auditor; Ejecución; Producto auditado; Fecha programada (Campos con cada uno de los meses del año)	<i>Control Interno</i>
3	Revisar el cronograma preliminar para establecer a que procesos y procedimientos se les debe dar prioridad.	<i>Gerente</i>
4	Establecer el orden cronológico de las evaluaciones con base en las recomendaciones de gerencia	<i>Control Interno</i>
5	Una vez creado el cronograma, este debe ser entregado a gerencia, para que se pueda evaluar el nivel de cumplimiento del cronograma	<i>Control Interno</i>

## e. Documentación relacionada

Documento Excel donde se establezca el cronograma (Elaboración propia del asesor de control interno con base en las especificaciones dadas)



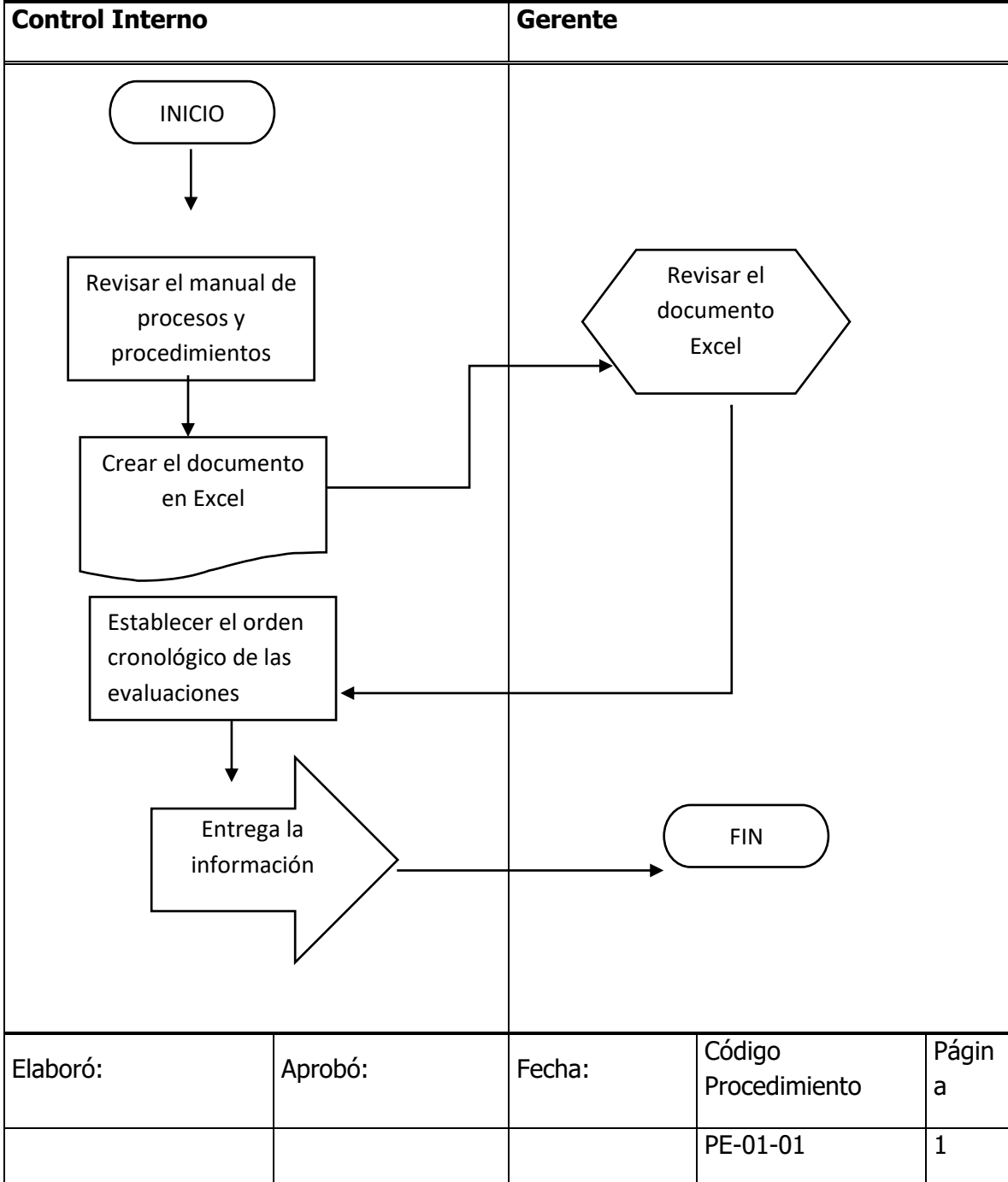
# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

**PROCESO: GESTIÓN DE CONTROL INTERNO**

**PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN DEL CRONOGRAMA DE AUDITORIA**





# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

## 4.1.2 Evaluación independiente - Auditoría (PE-01-02)

### a. Objetivo

Este procedimiento busca verificar la efectividad de los procesos y procedimientos que se llevan dentro de la empresa, en busca de garantizar la economía de la misma y el uso eficiente de los recursos.

### b. Alcance

Aplica a todos los procesos de la Empresa de Servicios Públicos de Mistrató, dando un enfoque especial las áreas administrativa, contable y financiera.

### c. Definiciones

**Evaluación independiente:** Procedimiento independiente y documentado para detectar desviaciones en los procesos, con el fin de generar un aprendizaje continuo.

**Hallazgo:** Desviación encontrada, derivada de la revisión de un procedimiento.

### d. Diagrama de Flujo

Se muestra al final del procedimiento



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

## e. Desarrollo del procedimiento

<b>Act.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
1	Verificar el cronograma de auditorías para identificar cual es la evaluación que debe ser iniciada	<i>Control Interno</i>
2	Una vez identificada la evaluación a realizar, se debe notificar al funcionario encargado del proceso que se va a evaluar, sobre cómo y cuándo se va a realizar la auditoría	<i>Control Interno</i>
3	Se debe solicitar al funcionario encargado del proceso auditado, toda la información y evidencia necesaria, de acuerdo a los criterios establecidos en el cronograma	<i>Control Interno</i>
4	Suministra la información y evidencia necesaria para que se adelante la auditoría	<i>Funcionario Líder del Proceso auditado</i>
5	La información obtenida, debe ser evaluada objetivamente de acuerdo a los criterios de evaluación establecidos	<i>Control Interno</i>
6	Una vez evaluada la información, se debe elaborar un informe de auditoría donde se informe el procedimiento llevado a cabo y los resultados de la misma	<i>Control Interno</i>
7	El informe debe ser socializado con el funcionario líder del proceso	<i>Control Interno</i>
8	El informe debe ser legalizado por medio de la firma del funcionario Líder del Proceso auditado y el Gerente	<i>Funcionario Líder del Proceso auditado - Gerente</i>
9	Si se encuentran hallazgos o desviaciones en el procedimiento auditado, se pasa al procedimiento Plan de Mejoramiento	<i>Control Interno</i>

## f. Documentación relacionada

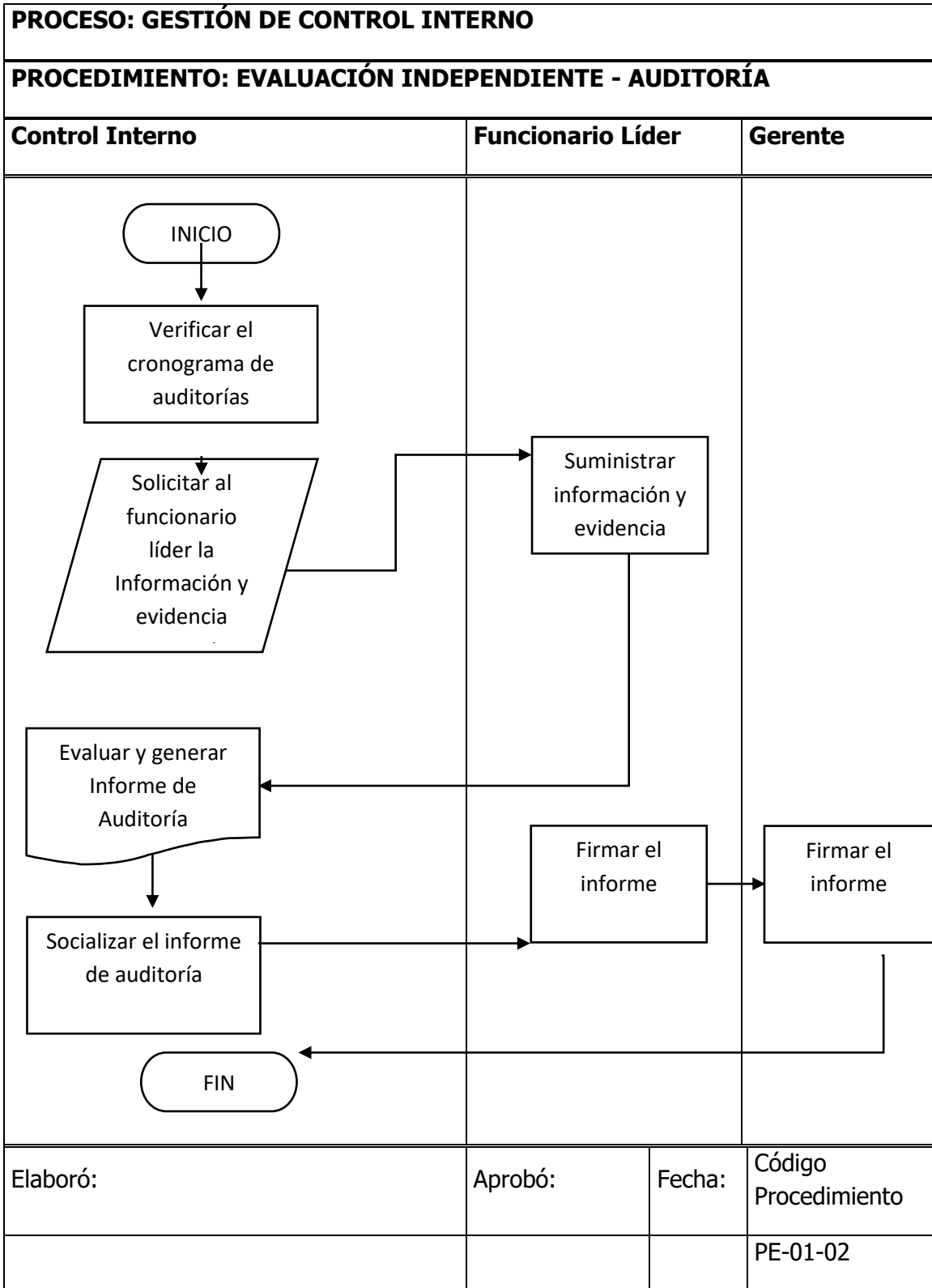
Informes de auditoría



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio





# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

## 4.1.3 Gestión Plan de Mejoramiento (PE-01-03)

### a. Objetivo

El plan de mejoramiento es la herramienta de autocontrol generada con el fin de solucionar los hallazgos o las desviaciones encontradas en las auditorías de control interno.

### b. Alcance

Aplica a todos los procesos de la Empresa de Servicios Públicos de Mistrató, siempre y cuando las auditorías realizadas generen hallazgos.

### c. Definiciones

**Autocontrol:** Pilar MECI, que establece la importancia de empoderar a los funcionarios sobre el manejo y el control de los procedimientos encomendados a su cargo.

**Hallazgo:** Desviación encontrada, derivada de la revisión de un procedimiento.

### d. Diagrama de Flujo

Se muestra al final del procedimiento



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

## e. Desarrollo del procedimiento

<b>Act.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
1	El procedimiento da inicio cuando se ha ejecutado una auditoría y esta ha generado hallazgos	<i>Control Interno</i>
2	Generar una tabla con los campos: Hallazgo; Mecanismo de Mejora; Objetivo de la acción de mejora; Plazo; Periodicidad de ejecución; Responsable (nombre y cargo); Autoevaluación.	<i>Control Interno</i>
3	Debe llenar el campo hallazgo, separando los respectivos hallazgos o desviaciones encontradas en la auditoría	<i>Control Interno</i>
4	Debe establecer el mecanismo de mejora, el objetivo de la acción de mejora.	<i>Funcionario Líder del Proceso auditado</i>
5	Se establece un plazo máximo para el cumplimiento del mecanismo de mejora y la periodicidad de la ejecución del mecanismo	<i>Control Interno</i>
6	El funcionario firma el documento plan de mejoramiento, comprometiéndose a ejecutar los mecanismos de mejora propuestos en el plazo establecido	<i>Funcionario Líder del Proceso auditado</i>
7	Pasado el plazo establecido el funcionario debe realizar una autoevaluación sobre el cumplimiento de los mecanismos de mejora propuestos	<i>Funcionario Líder del Proceso auditado</i>
8	Pasado el plazo establecido se debe realizar una verificación del cumplimiento de los mecanismos de mejora	<i>Control interno</i>
9	Se debe redactar un informe de seguimiento al plan de mejoramiento, estableciendo el nivel de cumplimiento del mismo	<i>Control Interno</i>



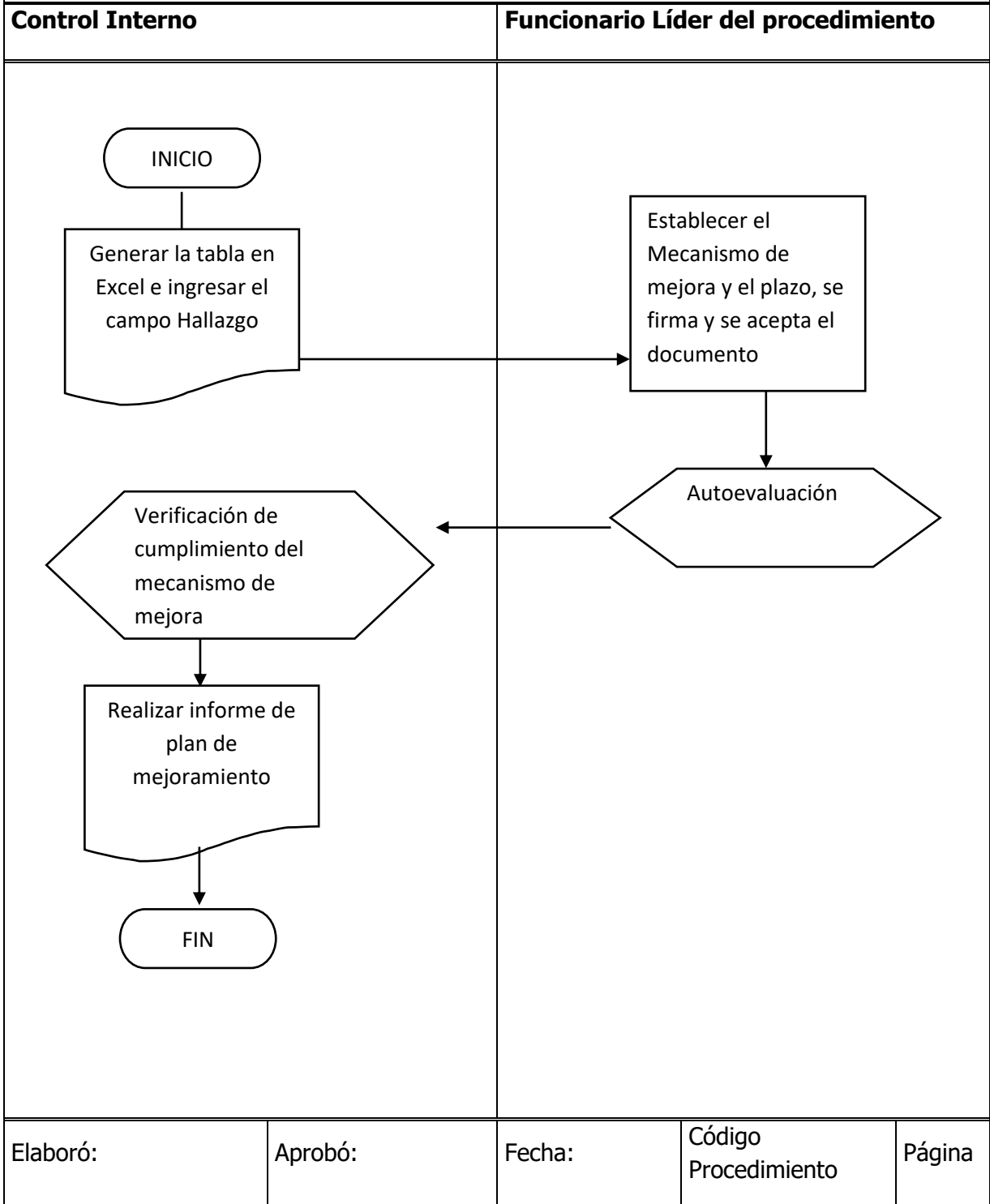
# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

## PROCESO: GESTIÓN DE CONTROL INTERNO

### PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN DEL CRONOGRAMA DE AUDITORIA





# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

			PE-01-03	1
--	--	--	----------	---

## 4.1.4 Gestión de Riesgos (PE-01-04)

### a. Objetivo

Ejecutar un control y seguimiento a los procesos que se ejecutan en la Empresa de Servicios con el fin de gestionar la materialización de eventos adversos y sus controles

### b. Alcance

Aplica para los procesos de la Empresa de Servicios Públicos

### c. Definiciones

**Riesgo:** Probabilidad de materialización de un evento adverso.

**Gestión:** Labor orientada al cumplimiento de un objetivo.

### d. Diagrama de Flujo

Se muestra al final del procedimiento



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

## e. Desarrollo del procedimiento

<b>Act.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
1	Verificar la matriz de riesgos de la entidad de acuerdo con las directrices de la política de administración de riesgos	<i>Control Interno</i>
2	Dar prioridad a los riesgos con mayor probabilidad de incidencia o mayor impacto en la gestión para verificar su control	<i>Control Interno</i>
3	Verificar el nivel de efectividad de controles establecidos a los riesgos	<i>Control Interno</i>
4	Notificar al área encargada cuando los factores o indicadores estén mostrando niveles no aceptables o materialización de riesgos	<i>Control Interno</i>
5	Efectuar las medidas correctivas correspondientes y ayudar a determinar si el control actual cumple con las condiciones de gestión. Si no cumple pasar a 6, si cumple pasar a 7	<i>Funcionario</i>
6	Elaborar nuevo mecanismo de control que permita verificar o cuantificar la materialización de riesgos y disminuir la incidencia de los mismos	<i>Control Interno</i> <i>Funcionario</i>
7	Aplicación del ciclo de mejora continua en la gestión de los procesos	<i>Funcionarios entidad</i>
8	Elaborar informe de gestión de riesgos	<i>Control Interno</i>

## f. Documentación relacionada

Acta de arqueo de caja



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

## PROCESO: GESTIÓN DE CONTROL INTERNO

### PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN DEL CRONOGRAMA DE AUDITORIA

Control Interno		Funcionario		
<pre>graph TD; INICIO([INICIO]) --&gt; V1[Verificar la matriz]; V1 --&gt; P[Priorización de riesgos]; P --&gt; V2[Verificar controles]; V2 -- Sirven --&gt; E[Elaboración nuevo control]; E -- No si --&gt; C[Ciclo mejora continua y elaboración de informe]; C --&gt; FIN([FIN]);</pre>				
Elaboró:	Aprobó:	Fecha:	Código Procedimiento	Página
			PE-01-04	1



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

## 4.1.5 Rendición de informes (PE-01-05)

### a. Objetivo

Establecer el procedimiento para la preparación de informes que debe elaborar y entregar la oficina de control interno en los términos y períodos establecidos por las partes interesadas, especialmente el Gobierno Nacional, entidades de control administrativo, fiscal y legal.

### b. Alcance

Aplica para preparar, compilar y elaborar la información con destino a los entes de control externos.

### c. Definiciones

**Informe de rendición de cuentas:** Documento destinado a entregar información relevante ante los entes de control.

### Diagrama de Flujo

Se muestra al final del procedimiento

### d. Desarrollo del procedimiento

<b>Act.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
1	Identificar la información necesaria e identificar las dependencias que deben intervenir en la elaboración de informes	<i>Control Interno</i>
2	Solicitar y alistar la	<i>Control Interno - Responsable</i>



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

	información requerida	<i>de cada área</i>
3	Estudiar la normatividad, los formatos e instrucciones para la elaboración de informes	<i>Control Interno</i>
4	Verificar la información de acuerdo a los requerimientos	<i>Control Interno - Responsable de cada área</i>
5	Elaborar los informes	<i>Control Interno</i>
6	Entregar la información a las partes interesadas	<i>Control Interno</i>

### **e. Documentación relacionada**

Evidencia de rendición de informes



# E.S.P

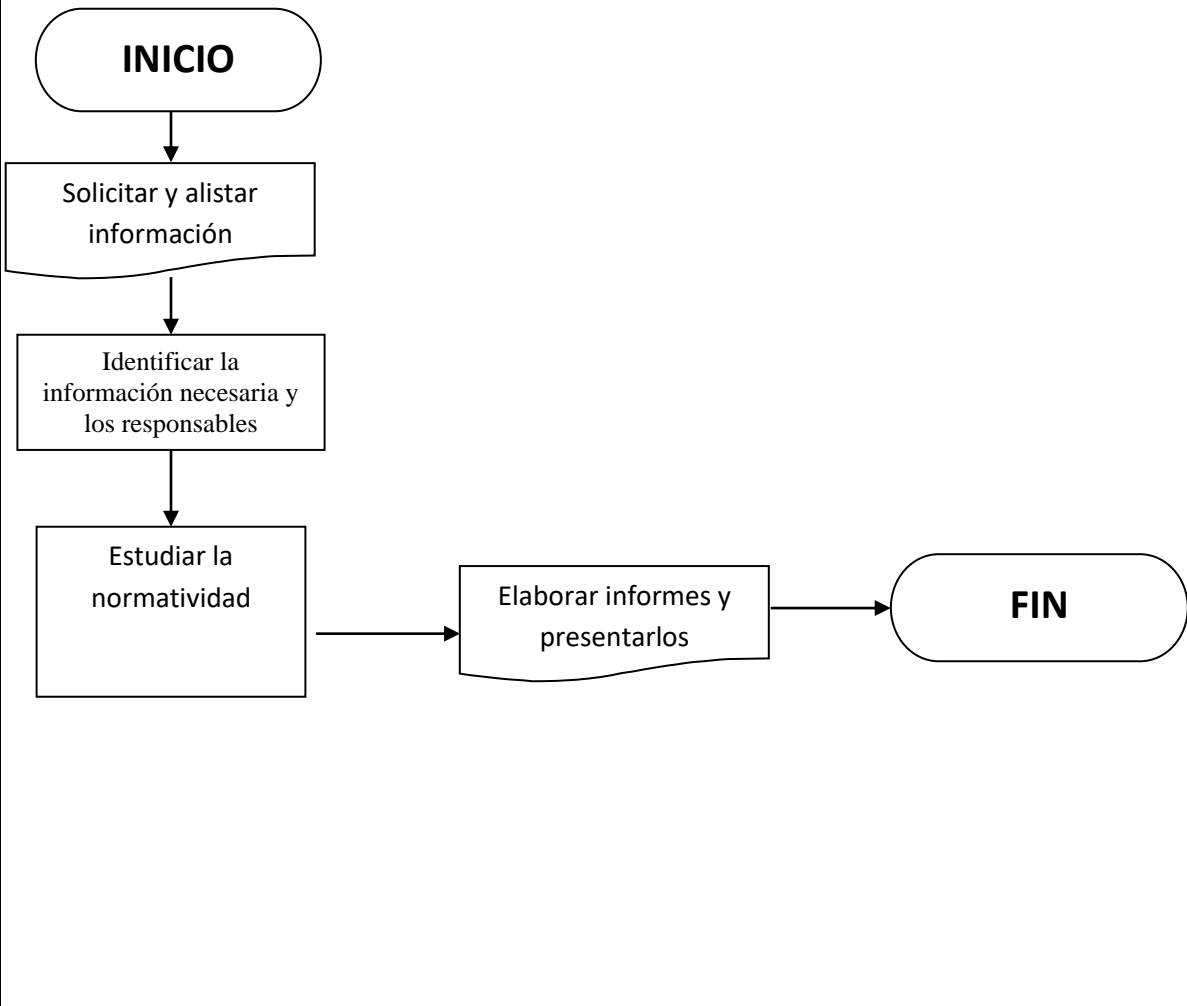
Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

## PROCESO: GESTIÓN DE CONTROL INTERNO

### PROCEDIMIENTO: RENDICIÓN DE INFORMES

#### Control Interno – Responsable de cada área



Elaboró:	Aprobó:	Fecha:	Código Procedimiento	Página
			PE-01-05	1



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

## 5. AREA FINANCIERA Y CONTABLE

### 5.1 PROCEDIMIENTOS DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA Y CONTABLE

El área financiera y contable se encarga de garantizar información confiable acerca de los hechos económicos de la empresa, con el fin de facilitar la toma de decisiones y el control del capital de la empresa. Este punto se complementa con el Manual de Políticas Contables de la Empresa.

#### 5.1.1 Formulación de Presupuesto (AFC-01-01)

##### a. Objetivo

Este procedimiento busca estimar o proyectar el cálculo de los ingresos y egresos de la empresa en un período de tiempo determinado.

##### b. Alcance

Aplica a la formulación del presupuesto de cada vigencia anual. Su preparación y elaboración es responsabilidad del Gerente; su aprobación es responsabilidad de la Junta Directiva.

##### c. Definiciones

**Ingresos proyectados:** Son los ingresos que resultan de hacer un análisis detallado y real de las tarifas por servicio, aportes por conexión, número de suscriptores, matrículas en trámite, consumo promedio, tarifas actuales, aportes municipales para subsidios o ejecución de obras e inversión.

**Egresos proyectados:** Son los egresos que resultan de hacer un análisis detallado de los costos (inversión) y gastos (administración, operación y mantenimiento) que la empresa considere que va a ejecutar durante el ejercicio.



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

## d. Diagrama de Flujo

Se muestra al final del procedimiento

## e. Desarrollo del procedimiento

<b>Act.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
1	Recopilar todos los soportes y datos con respecto tanto a costos como a ingresos estimables	<i>Técnico Administrativo</i>
2	Calcular los ingresos y egresos en los cuales la entidad estima o proyecta que va a incurrir en la siguiente vigencia	<i>Gerente y Técnico Administrativo</i>
3	Elaborar el documento presupuesto. El gerente lo debe revisar para confirmar que esté correcto	<i>Gerente y Técnico Administrativo</i>
4	Presentar el presupuesto ante la Junta Directiva para su aprobación. Este documento debe tener como anexo, la definición de todos los rubros de ingresos y egresos, en el capítulo de Disposiciones Generales	<i>Gerente y Técnico Administrativo</i>
5	Da el aval o solicita correctivos	<i>Junta Directiva</i>
6	Aprobado el presupuesto, se abren los libros de control de ejecución presupuestal para el ejercicio; uno para ingresos y otro para egresos	<i>Técnico Administrativo</i>
7	Este registro debe efectuarse por capítulo y artículo en hoja separada para cada uno de los rubros que constituyen al presupuesto, con su asignación fijada	<i>Técnico Administrativo</i>
8	Si se presenta una asignación presupuestal en el ejercicio, se elabora la autorización correspondiente	<i>Técnico Administrativo</i>
9	Mensualmente se debe elaborar un informe que permita conocer la ejecución del presupuesto. Los datos requeridos para su elaboración se toman de los libros de ejecución presupuestal	<i>Técnico Administrativo</i>



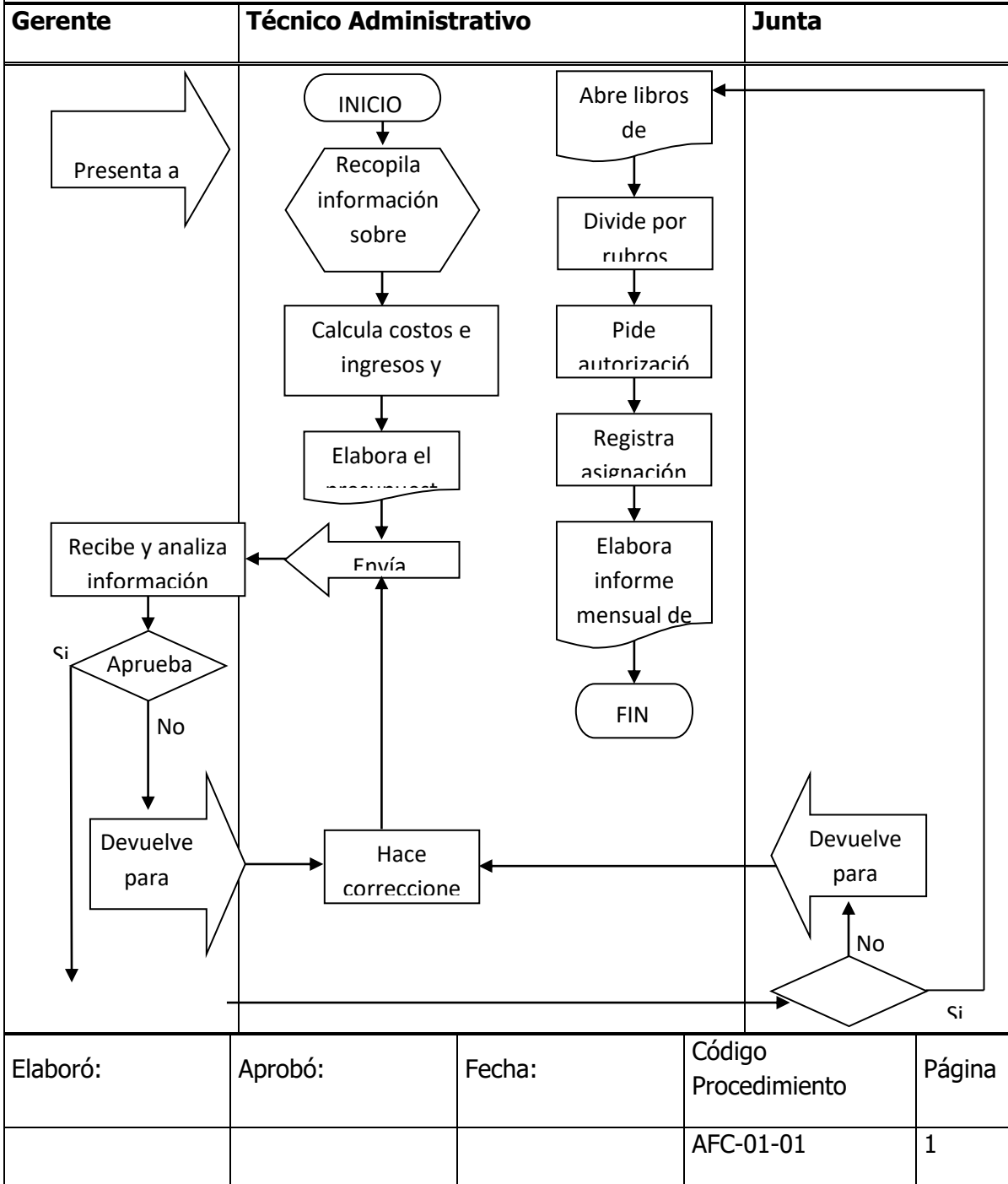
# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

**PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE**

**PROCEDIMIENTO: FORMULACIÓN DEL PRESUPUESTO**





# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

## 5.1.2 Manejo del Libro Mayor y Balance (AFC-01-02)

### a. Objetivo

Con este procedimiento se busca garantizar el registro resumido del movimiento mensual de cuentas; para lo cual se toma la información del libro Diario columnario la cual se detalla analíticamente en los libros auxiliares.

### b. Alcance

Aplica al manejo de Libro de Mayor y Balance en empresas de servicios públicos.

### c. Definiciones

**Libro Mayor y Balance:** Es el libro principal que deben llevar las empresas de servicios públicos domiciliarios, para lo cual deberán haber implementado el Plan Único de cuentas de la Superintendencia de Servicios Públicos: En este libro se registra el movimiento mensual de las cuentas en forma sintética; la información se toma del Libro Diario Columnario y se detalla analíticamente en los auxiliares.

### d. Diagrama de Flujo

Se muestra al final del procedimiento.

### e. Desarrollo del procedimiento

<b>Act.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
01	Se registra el comprobante de apertura en la columna "saldos anteriores".	<i>Contador</i>
02	Se registran las operaciones mensuales en la columna "movimiento".	<i>Contador</i>
03	Se determinan los nuevos saldos de cada cuenta. Éstos a su vez constituyen los saldos anteriores del mes.	<i>Contador</i>



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

04	Al finalizar el periodo contable, en la columna "movimiento" se registra el comprobante de ajuste.	<i>Contador</i>
05	Se obtiene el saldo real de las cuentas	<i>Contador</i>
06	Se elaboran los estados financieros	<i>Contador</i>
07	Se registra, por último, el comprobante de cierre, para cancelar en el libro Mayor los saldos de las cuentas nominales o de resultados.	<i>Contador</i>
08	Se obtienen los valores correspondientes al Balance General	<i>Contador</i>



# E.S.P

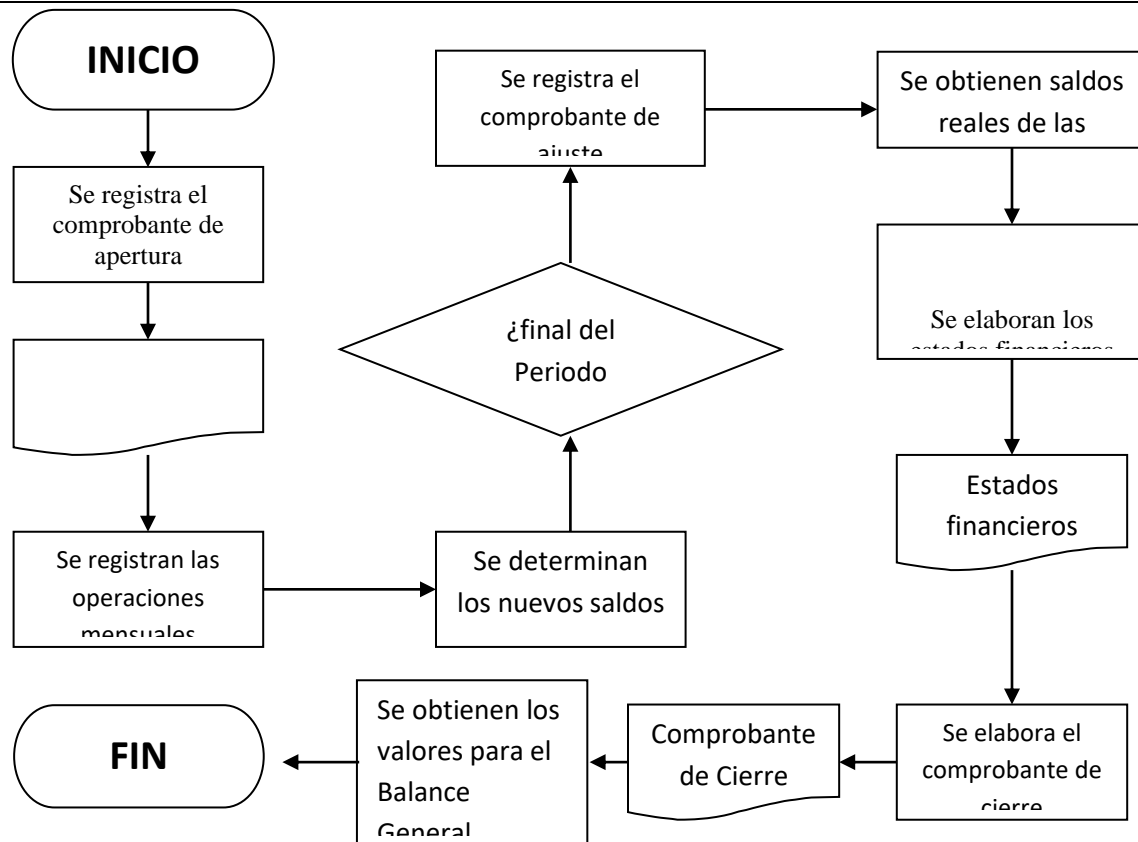
Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

## PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE

### PROCEDIMIENTO: MANEJO DEL LIBRO MAYOR Y BALANCE

Contador



Elaboró:	Aprobó:	Fecha:	Código Procedimiento	Página
			AFC-01-02	1



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

## 5.1.3 Manejo del Libro Diario (AFC-01-03)

### a. Objetivo

Con este procedimiento se persigue el registro, en orden cronológico, de todos los comprobantes de diario, elaborados por la empresa durante un mes y presentados en función de débitos y créditos.

### b. Alcance

Aplica al manejo de Libro de Diario en empresas de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado.

### c. Definiciones

**Libro Diario:** Libro principal, generalmente denominado Libro Diario Columnario, en el cual se registran en orden cronológico todos los comprobantes de diario elaborados por la empresa durante un mes. El número de columnas depende del número de cuentas que maneje la entidad.

### d. Diagrama de Flujo

Se muestra al final del procedimiento

### e. Desarrollo del procedimiento

<b>Act.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
01	Se abre el libro Diario Columnario con el comprobante de apertura. Es decir, el que corresponde al inventario general inicial y se traslada esta información al Libro Mayor y Balance	<i>Contador</i>
02	Se registran en orden cronológico cada uno de los comprobantes de diario correspondientes a un mes.	<i>Contador</i>
03	Se totaliza el movimiento Crédito y Débito de cada cuenta, sin incluir el comprobante de apertura.	<i>Contador</i>
04	Estos valores se trasladan al procedimiento de Mayor y Balance	<i>Contador</i>
05	Al finalizar el periodo contable, se registra en igual forma el comprobante de apertura, el comprobante de ajuste y el comprobante de cierre. Esta información va al Libro de Mayor y Balance.	<i>Contador</i>



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

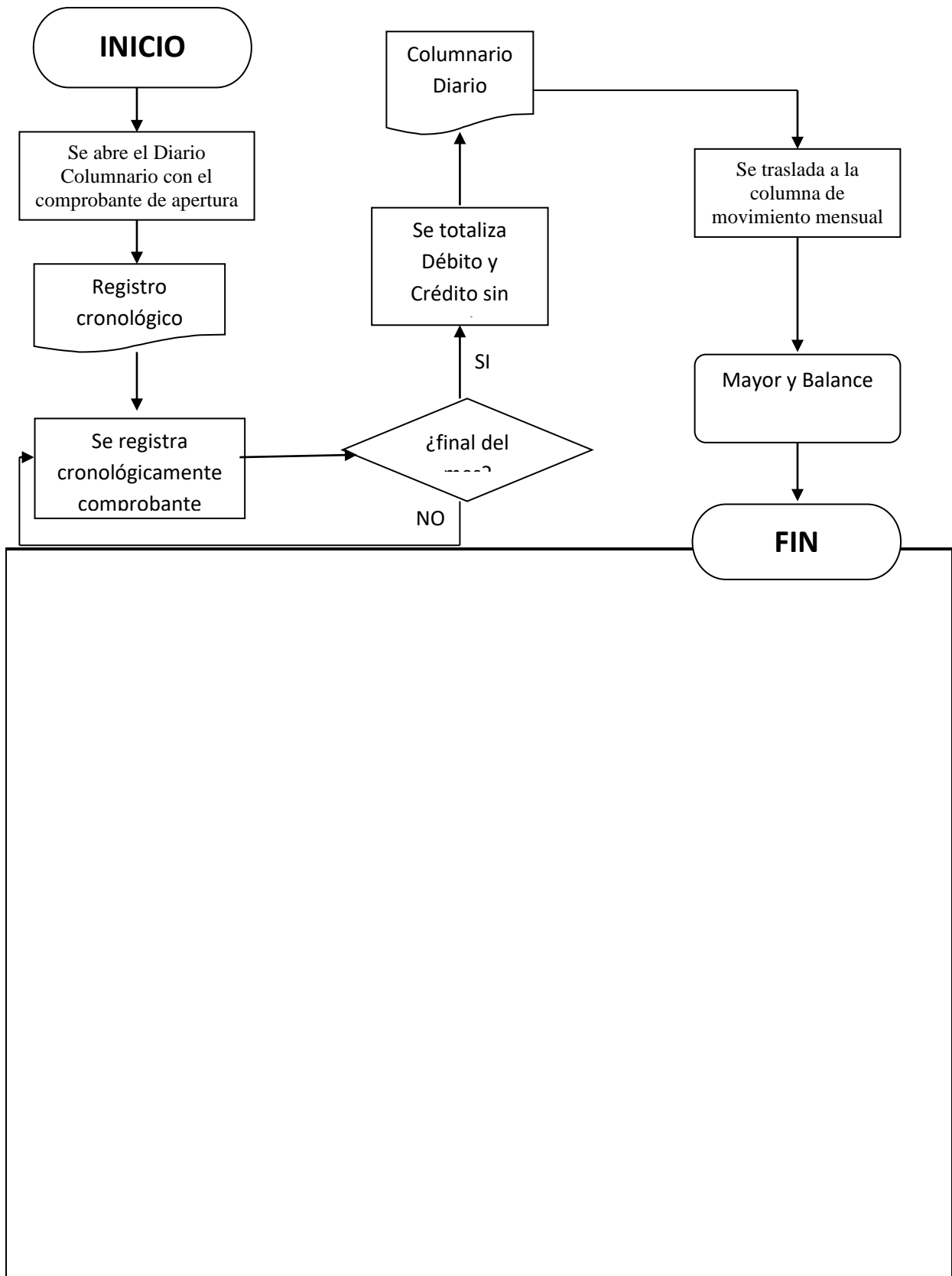
<b>PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE</b>
<b>PROCEDIMIENTO: MANEJO DEL LIBRO DIARIO</b>
<b>Contador</b>



# E.S.P.

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio





# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:	Código Procedimiento	Página
			AFC-01-03	1

## 5.1.4 Manejo de Libros Auxiliares (AFC-01-04)

### a. Objetivo

Este procedimiento sirve para detallar en forma clara y concisa, el registro de las operaciones financieras de la empresa, facilitan el análisis y la comprensión de los libros mayores.

### b. Alcance

Aplica al manejo de Libros Auxiliares en empresas de servicios públicos domiciliarios.

### c. Definiciones

**Libros Auxiliares:** Libros que propician la comprensión total del Libro Diario y del Libro Mayor, en los cuales se llevan cada una de las cuentas del Activo, tales como los libros de Caja, Bancos, Clientes, etc. Para cuentas de Pasivo y Patrimonio, como los libros de Cuentas por pagar, Obligaciones financieras, Gastos por pagar, Capital, etc. Para las cuentas de resultados (Ingresos y Egresos Operacionales) como: Compras, Ventas, Gastos, etc. El número de auxiliares se lleva de acuerdo con el objeto social y volumen de operaciones de la empresa.

### d. Diagrama de Flujo

Se muestra al final del procedimiento



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

## e. Desarrollo del procedimiento

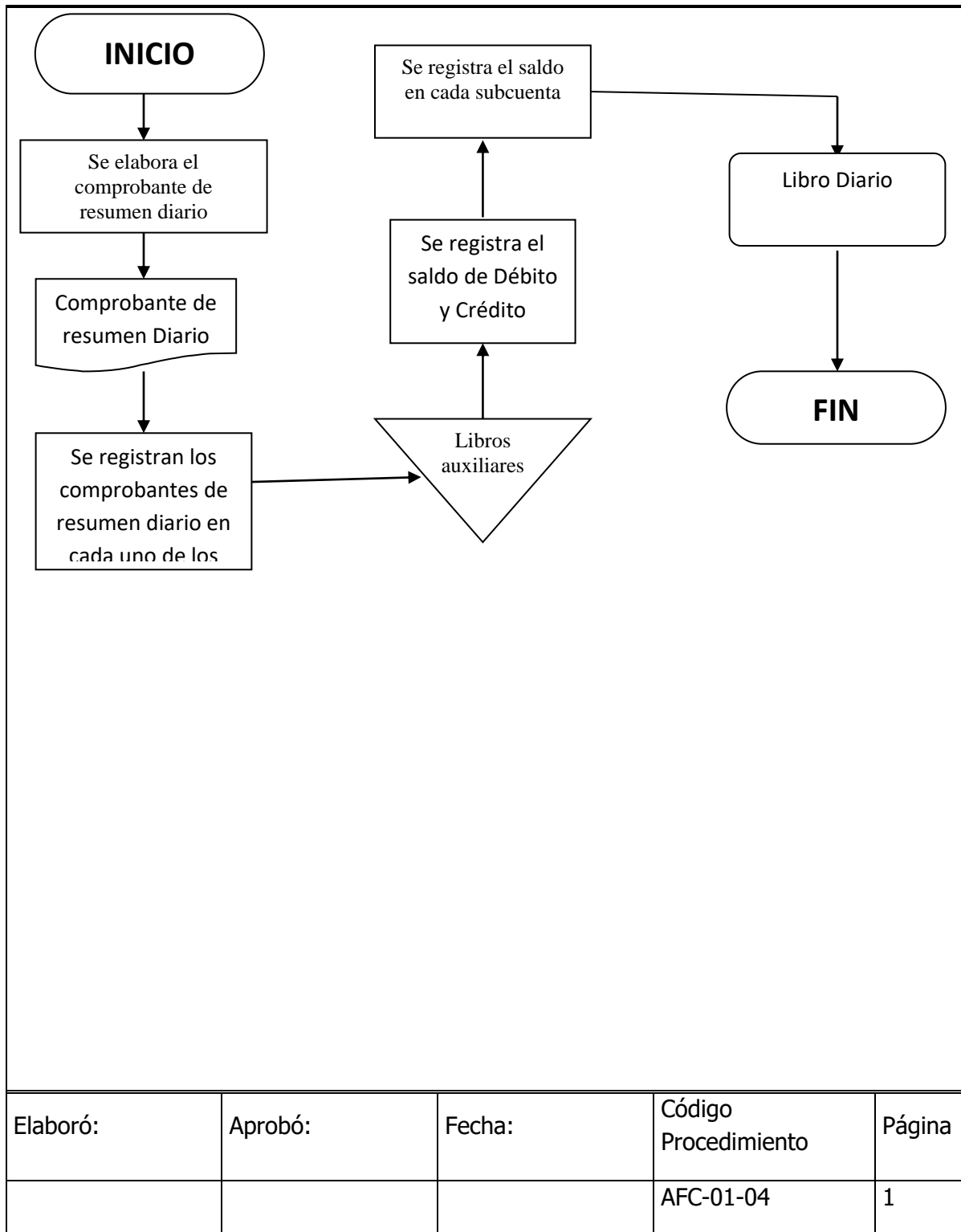
<b>Act.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
01	El software genera los comprobantes de resumen diario.	<i>Técnico Administrativo - Contador</i>
02	Se registran los comprobantes en los libros auxiliares de cada una de las cuentas en su hoja de control.	<i>Técnico Administrativo - Contador</i>
03	En él DEBE o en el HABER se anotará el valor que corresponda y se determina el saldo.	<i>Técnico Administrativo - Contador</i>
04	Con base en los comprobantes de ingresos, egresos, diario, notas débito, notas crédito, se registra en los libros auxiliares en cada subcuenta en que se hallen divididas las cuentas.	<i>Técnico Administrativo - Contador</i>
05	En él DEBE y en el HABER se anotará el valor que corresponda.	<i>Técnico Administrativo - Contador</i>
06	Se determina el saldo de la subcuenta o auxiliar.	<i>Técnico Administrativo - Contador</i>
<b>PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE</b>		
<b>PROCEDIMIENTO: MANEJO DEL LIBROS AUXILIARES</b>		
<b>Técnico Administrativo Financiero y Comercial - Contador</b>		



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio



Elaboró:	Aprobó:	Fecha:	Código Procedimiento	Página
			AFC-01-04	1



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

## 5.1.5 Causación para Pagos (AFC-01-05)

### a. Objetivo

Ejecutar la causación contable y controlar de manera efectiva, la ejecución de pagos de las obligaciones contraídas por la Empresa.

### b. Alcance

El procedimiento va desde la recepción de la información contable, hasta la programación del pago en el sistema.

### c. Definiciones

**RP:** Registro que asegura el compromiso de utilizar una cantidad de dinero específica para lograr un fin.

**CDP:** Certificado que tiene como finalidad el asegurar que la empresa cuenta con los recursos necesarios para pagar una obligación adquirida con un contrato.

### d. Diagrama de Flujo

Se muestra al final del procedimiento

### e. Desarrollo del procedimiento

<i>Act.</i>	<i>Descripción</i>	<i>Responsable</i>
1	Recibe la información del área de presupuesto (CDP, RP, contratos y órdenes de compra)	<i>Contador</i>
2	Digitar la información recibida en el programa	<i>Técnico Administrativo - Contador</i>



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

3	Ingresar al módulo presupuesto y dar clic en la opción CXP, esta opción dirige automáticamente al consecutivo de la orden de pago	<i>Técnico Administrativo - Contador</i>
4	Digitar el número de registro según la información recibida del presupuesto, colocando la fecha correspondiente, la base de retención	<i>Contador</i>
5	Digitar en el detalle del documento, el nombre del proveedor y el mes de pago. Las retenciones son calculadas automáticamente por el programa al ingresar el código contable	<i>Contador</i>
6	Guardar la información ingresada con el icono guardar	<i>Contador</i>

## f. Documentación Relacionada

RP

CDP

Comprobantes de ingreso

Comprobantes de egreso



# E.S.P.

Nit 816.001.463-1

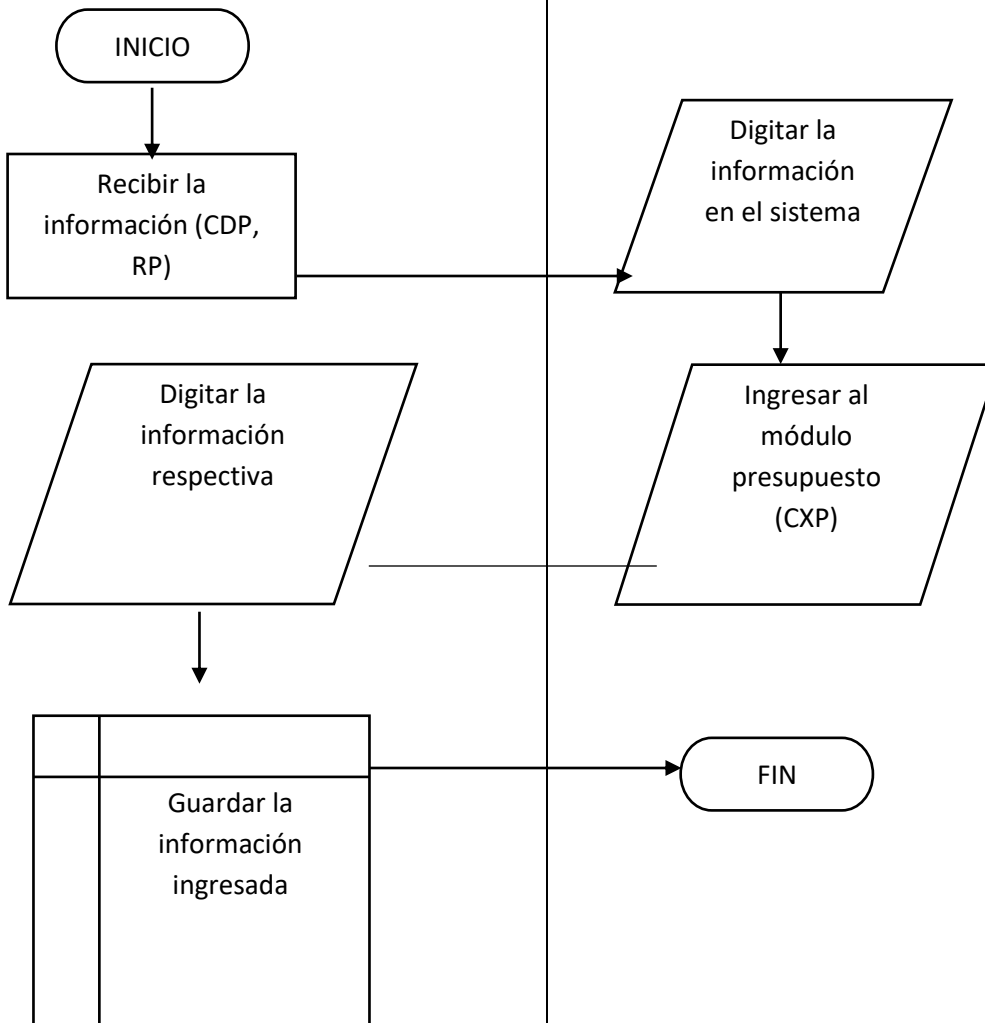
Calidad y eficiencia a su servicio

## PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE

### PROCEDIMIENTO: CAUSACIÓN PARA PAGOS

**Contador**

**Técnico Administrativo**



Elaboró:

Aprobó:

Fecha:

Código  
Procedimiento

Página

AFC-01-05

1



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

## 5.1.6 Conciliaciones Bancarias (AFC-01-06)

### a. Objetivo

Asegurar que todos los movimientos contables sean reflejados fielmente en el saldo bancario.

### b. Alcance

Aplica a todas las cuentas bancarias de la Empresa.

### c. Definiciones

**Conciliación bancaria:** Comparación realizada entre el extracto bancario y el libro auxiliar.

### d. Diagrama de Flujo

Se muestra al final del procedimiento

### e. Desarrollo

<i>Act.</i>	<i>Descripción</i>	<i>Responsable</i>
1	Recibir los extractos bancarios	<i>Contador</i>
2	Ingresar al módulo tesorería del software contable, donde aparecen todos los registros hechos en contabilidad tales como consignaciones, comprobantes de ingreso y comprobantes de egreso	<i>Contador</i>
3	Verificar los documentos tanto en el extracto como en el sistema, si algún documento se encuentra en tránsito,	<i>Contador</i>



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

	se debe relacionar	
4	Después de verificar los movimientos del extracto, se ingresa a la opción reportes conciliación bancaria (se encuentra una plantilla Excel)	<i>Contador</i>
5	Colocar en la plantilla el valor del saldo del extracto bancario, la fecha en la cual se elabora la conciliación y se digita el código contable del banco	<i>Contador</i>
6	Imprimir el informe y anexar el extracto	<i>Contador</i>

## f. Documentación relacionada

Comprobantes de Ingreso

Comprobantes de Egreso

## 5.1.7 Presentación y pago de Impuestos Descontados (AFC-01-07)

### a. Objetivo

Asegurar que la Empresa de Servicios Públicos esté al día con el pago de sus obligaciones impositivas.

### b. Alcance

Aplica a todos los impuestos que deben ser pagados por la Empresa de acuerdo a la ley tributaria.

### c. Definiciones

**Impuesto:** Cantidad de dinero que debe ser pagada a la administración nacional para contribuir a la hacienda pública.



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

## d. Diagrama de Flujo

Se muestra al final del procedimiento

## e. Desarrollo del procedimiento

<b>Act.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
1	Conciliación del área contable y presupuestal: Verificar la compatibilidad de las cifras con base en la información generada con el filtro de las retenciones tomada del software de planes en la opción reportes, listas, resumen de descuentos y con la plantilla que genera el software, donde relaciona los descuentos realizados a cada proveedor	<i>Contador</i>
2	Diligenciar los formatos electrónicos (página Web de la DIAN): ingresando al portal de la DIAN, seleccionando servicios informáticos, después selecciona clave de acceso a servicios informáticos, diligenciar y/o presentar (su diligenciamiento depende de requerimientos del software de la DIAN)	<i>Contador</i>
3	Elaboración de documentación: Se imprime el formato electrónico, se realiza el comprobante de egreso, el cheque respectivo y se envía para pago en la entidad financiera	<i>Contador</i>



# E.S.P

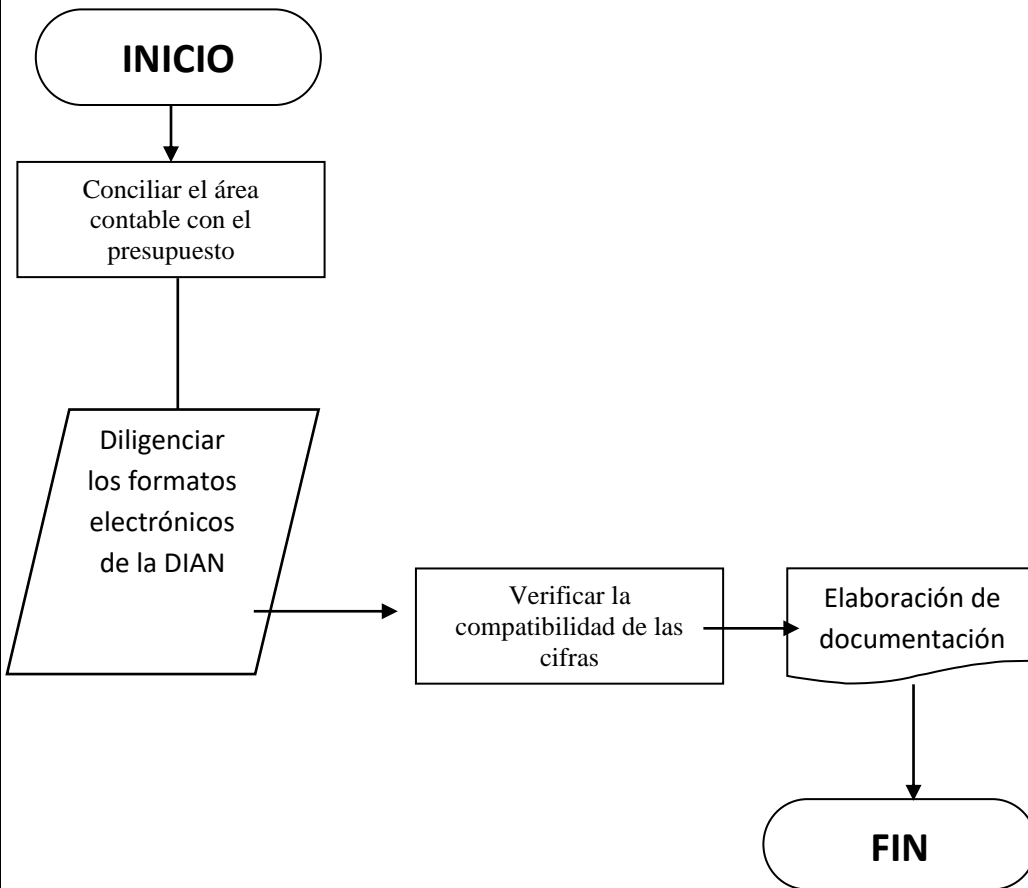
Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

## PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE

### PROCEDIMIENTO: PRESENTACIÓN Y PAGO DE IMPUESTOS DESCONTADOS

Contador



Elaboró:	Aprobó:	Fecha:	Código Procedimiento	Página
			AFC-01-07	1



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

## 5.1.8 Causación de Prestaciones Sociales y Provisiones(AFC-01-08)

### a. Objetivo

Tener actualizado el sistema contable con todos los hechos económicos que se presentan en la entidad.

### b. Alcance

Contabilidad de todos los hechos económicos de la Empresa.

### c. Definiciones

**Principio de Causación:** Es la necesidad de informar los hechos económicos en el sistema contable, una vez estos ocurren, independientemente se presentó un ingreso o un egreso inmediato.

### Diagrama de Flujo

Se muestra al final del procedimiento

### d. Desarrollo

<b>Act.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
1	Recibir la información de nómina y realizar los respectivos cálculos	<i>Contador</i>
2	Codificar: Para cada operación, determinar la naturaleza de la transacción y asignar un código adecuado	<i>Contador</i>
3	Verificar las novedades del mes (Vacaciones, incapacidades, horas extra)	<i>Contador</i>



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

4	Ingresa a la plantilla Excel "Provisiones", elegir el mes en curso e ingresar la información correspondiente por cada funcionario según novedades	<i>Contador</i>
5	En el software contable, ingresar la información eligiendo el número y la fecha correspondiente	<i>Contador</i>
6	Digitar en el archivo, la información arrojada por la plantilla realizada en Excel inicialmente, verificando valores y cambiando novedades	<i>Contador</i>

### **e. Documentación relacionada**

Liquidación de Prestaciones (Plantilla Excel)

Provisiones (Software)



# E.S.P.

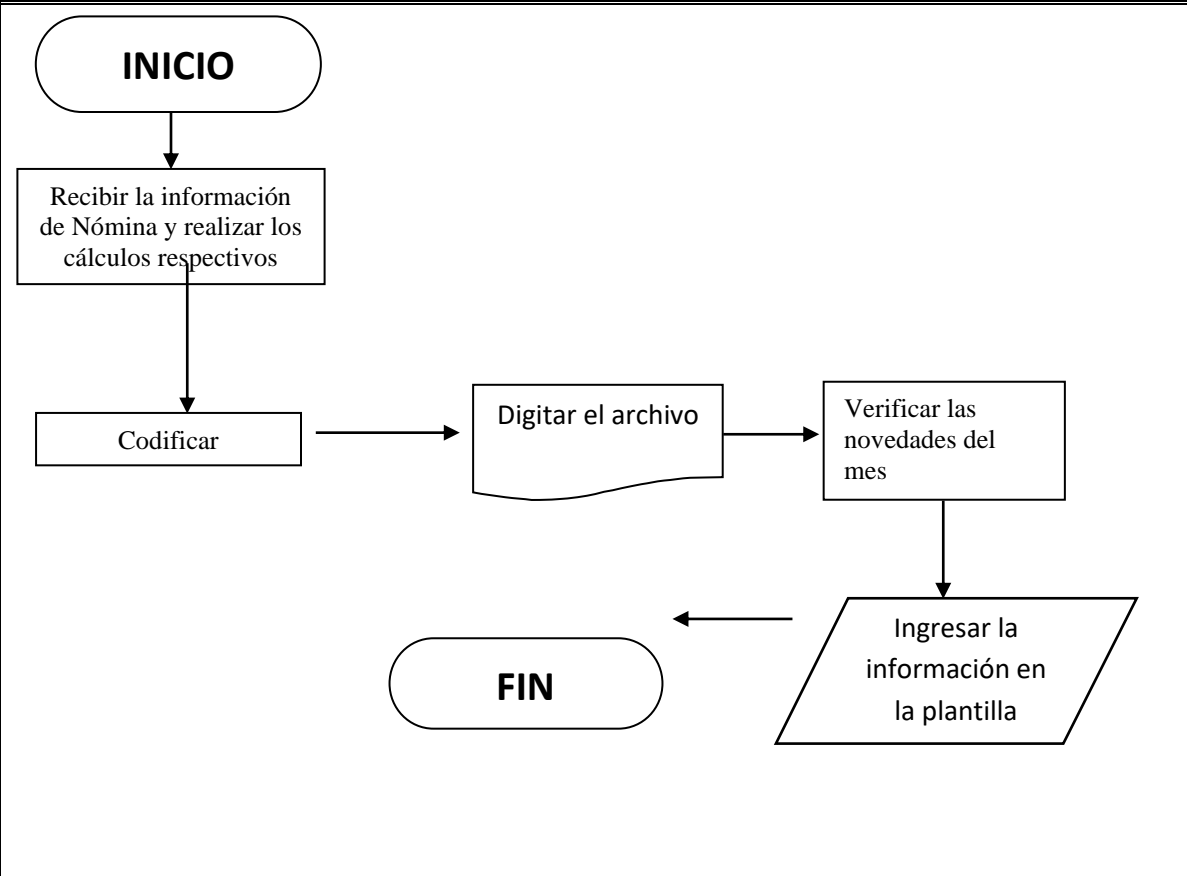
Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

## PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE

### PROCEDIMIENTO: CAUSACIÓN DE PRESTACIONES SOCIALES Y PROVISIONES

**Contador**



Elaboró:	Aprobó:	Fecha:	Código Procedimiento	Página
			AFC-01-08	1



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

## 5.1.9 Presentación de Información a los Entes de Control (AFC-01-09)

### a. Objetivo

Presentar información financiera y contable de manera clara, precisa y confiable ante los entes de control que la solicitan.

### b. Alcance

Todos los informes solicitados por la Contaduría General en el formato CHIP.

### c. Definiciones

**Formato CHIP:** Programa descargable en la página de la Contaduría General, el cual tiene como objetivo, facilitar el diligenciamiento del informe de Control Interno Contable.

### d. Diagrama de Flujo

Se muestra al final del procedimiento

### e. Desarrollo del procedimiento

<b>Act.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
1	Recibir los instructivos necesarios e instalar el software necesario para la presentación de informes	<i>Contador - Técnico Administrativo</i>
2	Registra el software, obteniendo listados que validen la información registrada contra los	<i>Contador - Técnico Administrativo</i>



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

	documentos de soporte	
3	Enviar los informes	<i>Contador - Técnico Administrativo</i>
4	Archivar adecuadamente los soportes para defensa ante cualquier eventualidad	<i>Contador - Técnico Administrativo</i>



# E.S.P

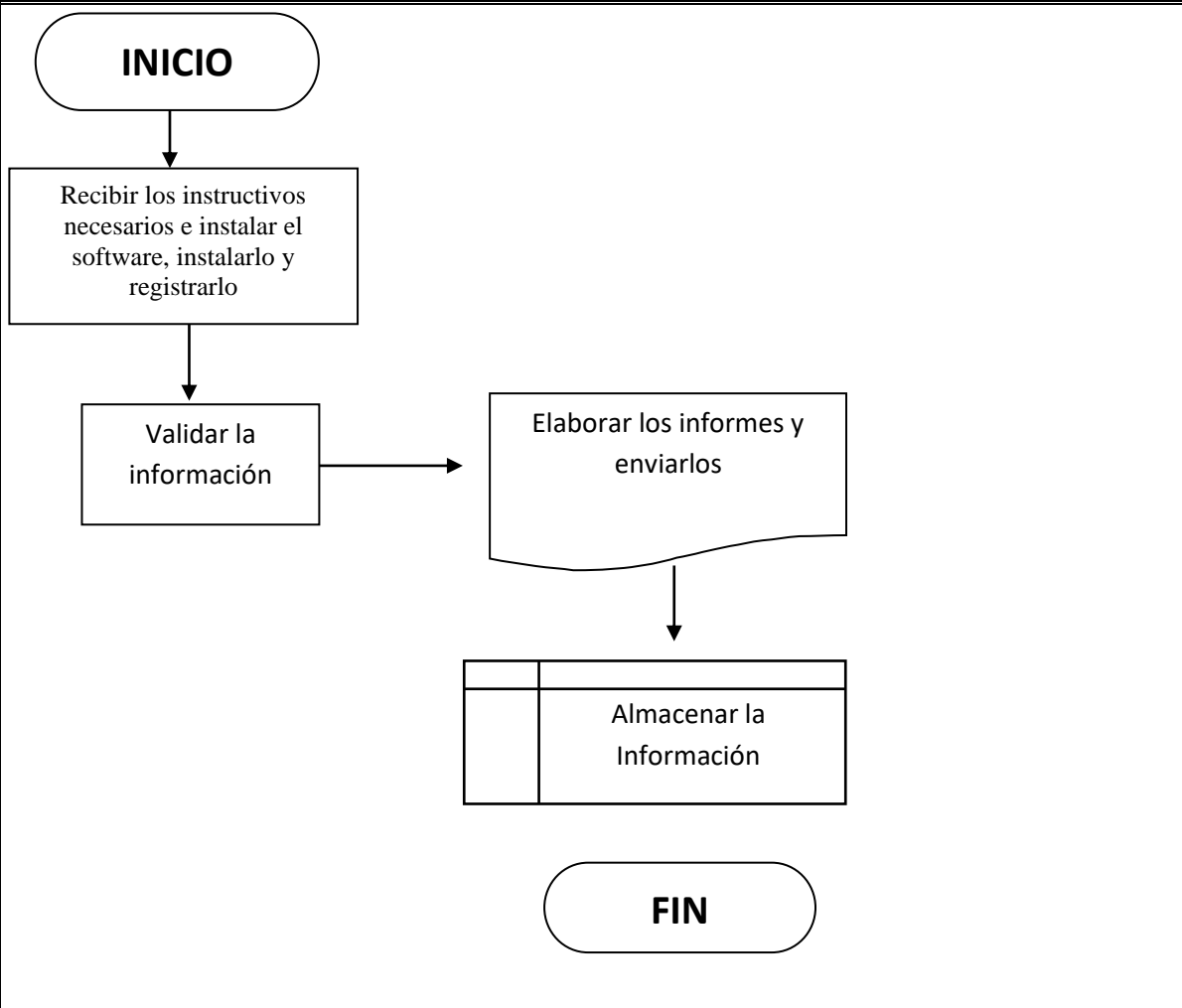
Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

## PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE

### PROCEDIMIENTO: CONCILIACIONES BANCARIAS

Técnico Administrativo Financiero y Comercial - Contador



Elaboró:	Aprobó:	Fecha:	Código Procedimiento	Página
			AFC-01-09	1



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

## 6. PROCESOS MISIONALES

Son todos los procesos que contribuyen de manera directa y operativa a la consecución de los objetivos de la Empresa, es decir la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo de manera oportuna y efectiva propendiendo por la salud económica de la Empresa y la salud ambiental del Municipio.

### 6.1 CONEXIONES DOMICILIARIAS

La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida externa pertenece a quién los pagó, si no, serían inmuebles por adhesión. A pesar de esto, la ley no exime al suscriptor o usuario de las obligaciones resultantes del contrato que se refieran a estos bienes. Sin perjuicio de las labores propias del mantenimiento o reposición que sean necesarias para garantizar el servicio, las empresas no podrán disponer de las conexiones cuando son propiedad de los suscriptores o usuarios, sin el consentimiento de ellos. La ley no impide que se apliquen los procedimientos para imponer a los propietarios las servidumbres o la expropiación, en los casos y condiciones previstas.<sup>18</sup>

#### 6.1.1 Instalación de Acometida (PM-01-01)

##### a. Objetivo

Instalar el sistema de acueducto a los nuevos usuarios, con el fin de prestar el servicio de acueducto, garantizando desde un punto de vista razonable, el cuidado de los recursos naturales.

##### b. Alcance

Aplica a todas las conexiones domiciliarias nuevas a partir de la aprobación del procedimiento.

---

<sup>18</sup> CONGRESO DE LA REPUBLICA. Ley 142 de 1994, artículo 135



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

## c. Definiciones

**Acometida o Conexión Domiciliar:** Aquellas tuberías de PVC flexible que conectan la red de distribución con la instalación interna de las viviendas de los Usuarios. En general son de ½ pulgada y están equipadas con un aparato de medida del consumo de cada vivienda. Para consumos mayores (policía, ejército, hospitales, bomberos, colegios, industrias, etc.), los diámetros también lo son 1, 1½, 2 y 3 pulgadas.

## d. Diagrama de Flujo

Se muestra al final del procedimiento.

## e. Desarrollo del procedimiento

<b>Act.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
1	Solicitud de la nueva acometida y pago de aporte de conexión	<i>Usuario</i>
2	Expedir orden de instalación de la acometida	<i>Técnico Administrativo</i>
3	Verificar donde se debe realizar la brecha para la nueva acometida	<i>Operario de acueducto y alcantarillado</i>
4	Solicitar materiales requeridos para realizar la labor	<i>Operario de acueducto y alcantarillado</i>
5	Señalar con conos y cinta el lugar de trabajo para evitar accidentes o el acceso de personal no autorizado	<i>Operario de acueducto y alcantarillado</i>
6	Realizar la brecha en donde se debe instalar la acometida	<i>Operario de acueducto y alcantarillado</i>
7	Una vez abierta la brecha, se debe poner el collarín (abrazadera para poder perforar el tubo)	<i>Operario de acueducto y alcantarillado</i>
8	Colocar el registro de incorporación (llave del collarín para poner el taladro)	<i>Operario de acueducto y alcantarillado</i>



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

9	Perforar el tubo con un taladro manual a través del registro de incorporación	<i>Operario de acueducto y alcantarillado</i>
10	Retirar parcialmente el taladro hasta que la roca salga del registro de incorporación y permita que el registro sea cerrado sin que salga el agua, con el fin de disminuir el indicador de pérdida de agua propendiendo por el cuidado ambiental	<i>Operario de acueducto y alcantarillado</i>
11	Retirar completamente el taladro manual	<i>Operario de acueducto y alcantarillado</i>
12	Conectar una manguera presión de media pulgada en el registro de incorporación; en el otro extremo de la manguera, instalar un adaptador macho PF (PVC Flexible)	<i>Operario de acueducto y alcantarillado</i>
13	Instalar una llave de contención en el adaptador macho	<i>Operario de acueducto y alcantarillado</i>
14	Instalar el medidor en la llave de contención; el medidor debe llevar un adaptador hembra PVC de media pulgada, el cual debe ser conectado al tubo PVC que entra a la casa	<i>Operario de acueducto y alcantarillado</i>
15	Hacer la caja que protege al medidor y la llave de contención	<i>Operario de acueducto y alcantarillado</i>
16	Instalar la tapa que protege al medidor y la llave de contención	<i>Operario de acueducto y alcantarillado</i>
17	Revisar que todos los componentes funcionen adecuadamente	<i>Operario de acueducto y alcantarillado</i>
18	El usuario firma la orden de instalación con el visto bueno o de satisfacción	<i>Usuario</i>
19	Reportar en la oficina la terminación del trabajo con el fin de activar la cuenta del usuario	<i>Operario de acueducto y alcantarillado</i>

## f. Documentación relacionada

PM-01-01-01 – Formato Orden de Instalación de Acometida



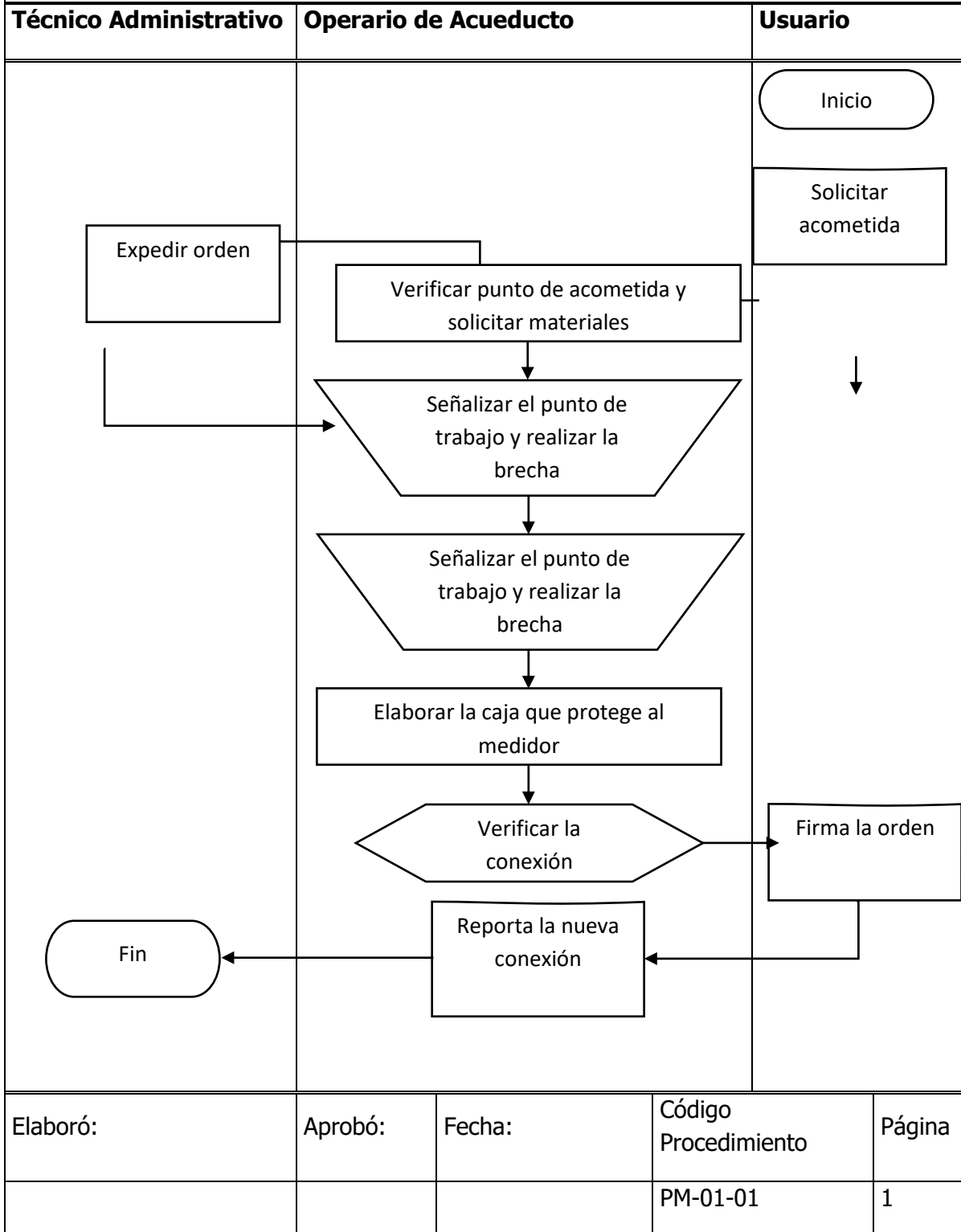
# E.S.P.

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

## PROCESO: MISIONAL -CONEXIONES DOMICILIARIAS

### PROCEDIMIENTO: INSTALACIÓN DE ACOMETIDA





# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

## FORMATO DE ORDEN DE INSTALACIÓN DE ACOMETIDA (PM-01-01-01)

<b>Solicitud de Servicios No:</b>	<b>Fecha de la Orden:</b>			

Nombre del Suscriptor:		
Dirección del Predio:		Barrio:
Código del Suscriptor:		
Incluye:	Medidor [    ]	Tapa [    ]
Ordenado por:	Vo. Bo:	

<b>CUMPLIDO DE INSTALACIÓN DE ACOMETIDA</b>		
Fecha de Instalación de Servicio:		
	Número:	Marca:



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

Medidor Instalado: SI [ ] NO [ ]	
Lectura Actual:	
El suscrito Operario acueducto y saneamiento básico certifica que los servicios fueron instalados a satisfacción	En mi calidad de suscriptor declaro que los servicios fueron conectados en la fecha y a satisfacción



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

## 6.1.2 Lectura de Medición (PM-01-02)

### a. Objetivo

Cumplir el derecho del Usuario a que sus consumos sean medidos, empleando instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponible; y que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobra al suscriptor o usuario, buscando mitigar el impacto ambiental cuando se presenten desviaciones significativas en el consumo de los usuarios por mal uso del recurso o por daño en sistemas tanto internos como externos.

### b. Alcance

Aplica a los sistemas de acueducto con medición en municipios urbano-menores y zonas rurales.

### c. Definiciones

**Medidores Individuales:** Instrumentos necesarios para medir los consumos de agua. No es obligación del suscriptor cerciorarse de que los medidores funcionen adecuadamente; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos a satisfacción de la empresa y por cuenta del usuario o suscriptor.

**Ruta:** Recorrido utilizado para leer los medidores y repartir las facturas de cobro. Su diseño debe permitir al Operario acueducto y saneamiento básico o persona responsable hacer el mayor recorrido en un día. El diseño de la ruta también es importante si no existe medición, porque facilita el recorrido para la entrega de las facturas, para hacer los cobros y el recaudo.

### d. Diagrama de Flujo

Se muestra al final del procedimiento.



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

## e. Desarrollo

<b>Act.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
01	Se verifica si existe una programación y recorrido estándar de la lectura de medición. Si existe se pasa directamente a 3.	Técnico Administrativo
02	Se hace la programación para lectura de medidores. Si la facturación es mensual, el período de lectura debe estar entre 28 y 32 días. Si es bimestral entre 58 y 62 días. Esto evitará que por retardar la toma de lecturas se le acumule al usuario su consumo y el recibo sea más alto, con los consiguientes reclamos.	Técnico Administrativo
03	Se toma un plano de la localidad a fin de diseñar y trazar el recorrido y la ruta para la lectura de medidores, de tal forma que se recorra el mayor número de domicilios optimizando la disponibilidad de tiempo. Esta ruta debe ser la misma para la distribución de las facturas.	Técnico Administrativo-Operario de Acueducto y Alcantarillado
04	Se emite una Planilla de Lectura de medición.	Técnico Administrativo
05	Se realiza el recorrido de la ruta para empezar el proceso de lectura de los medidores en cada uno de los domicilios.	Operario de Acueducto y Alcantarillado
06	Al llegar al domicilio, se busca y descubre el medidor y se observa su estado físico a fin de detectar un daño visible.	Operario de Acueducto y Alcantarillado
07	Si el medidor presenta daño o alteración, se reporta a la oficina para que se tomen las medidas correctivas respectivas con el fin de garantizar un uso racional de los recursos naturales. Estas pueden ser:  Ordenar una Revisión Previa para confirmar una alteración.  Retirar el medidor temporalmente para repararlo o para su mantenimiento.  Cambiar el medidor por uno nuevo.  Reportar la novedad de consumo en caso de que se presenten desviaciones excesivas enviando a proceso de revisión previa	Operario de Acueducto y Alcantarillado
08	En la hoja de Lectura de medición del período, se anota de manera exacta los dígitos que aparecen en el medidor en ese	Operario de Acueducto y



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

	preciso momento.	Alcantarillado
09	Se le da al usuario una nota con la lectura inscrita.	Operario de Acueducto y Alcantarillado
10	Se entrega al Técnico Administrativo para que inicie la facturación del servicio.	Técnico Administrativo-Operario de Acueducto y Alcantarillado

## f. Documentación relacionada

PM-01-02-01 - Formato de Lectura de medición



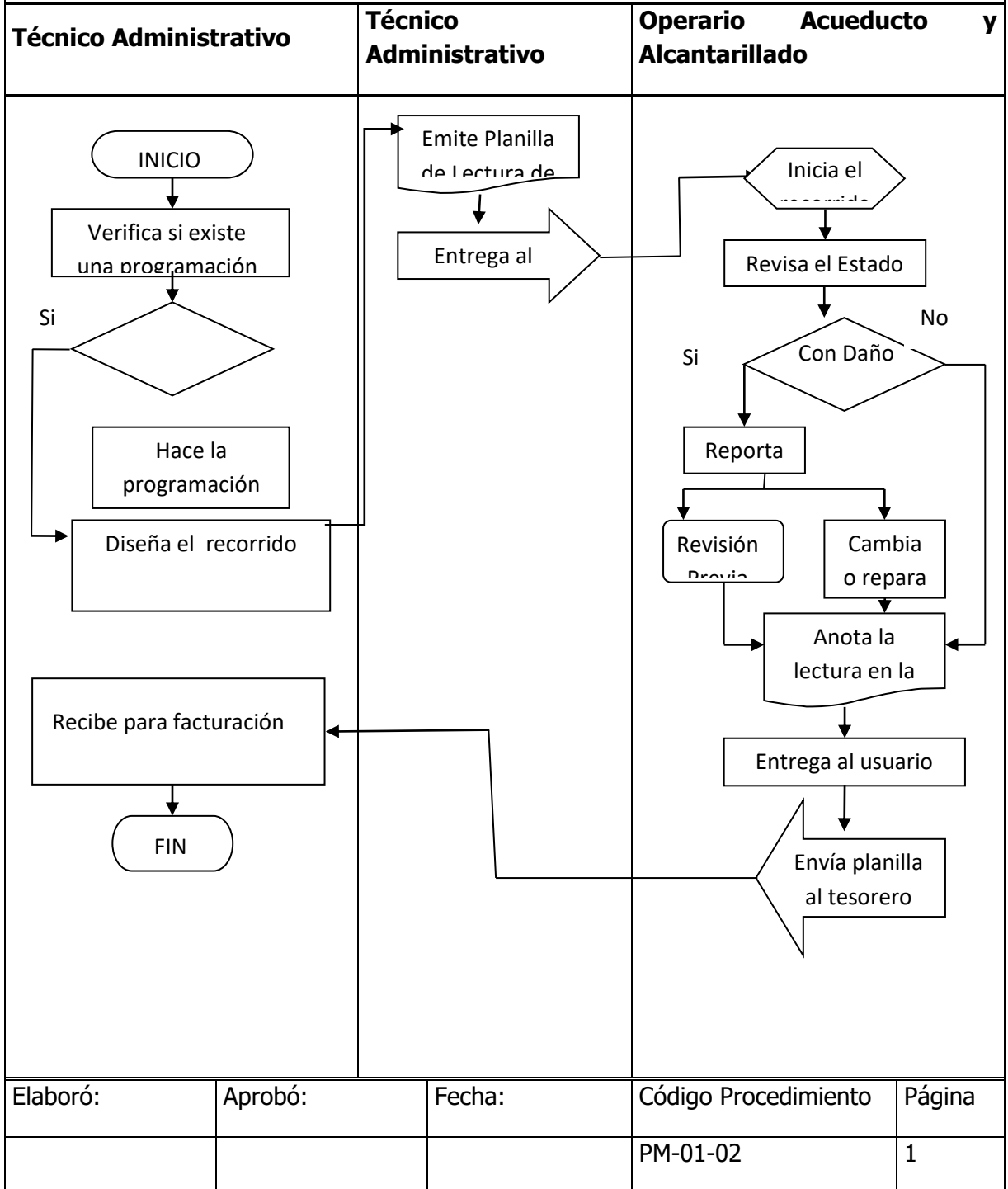
# E.S.P.

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

**PROCESO: MISIONAL – CONEXIONES DOMICILIARIAS**

**PROCEDIMIENTO: LECTURA DE MEDICIÓN**





# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

## FORMATO DE LECTURA DE MEDICIÓN (PM-01-02-01)

<b>FECHA</b>	<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>	
CODIGO DE LECTURA				
01 Normal	02 Sin medidor	03 Medidor trabado	04 Medidor Obstruido	05 Medidor Alterado

<b>Código Suscriptor</b>	<b>del</b>	<b>Dirección</b>	<b>Lectura Actual</b>	<b>Código de Lectura</b>



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

## 6.1.3 Revisión Previa (PM-01-03)

### a. Objetivo

Investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores mientras se establece la causa, así como verificar el estado del medidor y de los componentes de la conexión domiciliar en cuestión, con el fin de garantizar el cuidado del medio ambiente y el uso racional de recursos naturales.

### b. Alcance

Aplica a todas las conexiones domiciliarias pertenecientes a los suscriptores de la comunidad de influencia.

### c. Definiciones

**Componentes externos de la Acometida:** Se incluye el Medidor, la tubería de conexión, la cajilla y el registro de corte.

**Componentes internos de la Acometida:** Son los puntos de derivación de agua al interior del domicilio y las tuberías de distribución interna.

**Aforo:** Medida de la cantidad de agua de una corriente a través del micro medidor. Tiene por objeto verificar su estado a fin de aclarar causas de desviaciones o medir el consumo de agua durante un período determinado.

### d. Diagrama de Flujo

Se muestra al final del procedimiento.

### e. Desarrollo del procedimiento

<i>Act.</i>	<i>Descripción</i>	Responsable
01	Se expide la orden de revisión previa, especificando la identificación del suscriptor.	Técnico Administrativo



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

02	Se alistan las herramientas y equipos necesarios para llevar a cabo la revisión previa.	<i>Operario acueducto y alcantarillado</i>
03	El Operario acueducto y saneamiento básico se traslada al domicilio en cuestión.	<i>Operario acueducto y alcantarillado</i>
04	Si existe medidor, se efectúa el aforo para comprobar si existe daño en el medidor, comparándose la lectura inicial y final obtenidas al pasar 500 litros de agua.	<i>Operario acueducto y alcantarillado</i>
05	Si existe daño en el medidor, se reporta en el formato de revisión previa	<i>Operario acueducto y alcantarillado</i>
06	Se revisan los componentes externos de la conexión domiciliar, a fin de comprobar la existencia de un daño o desgaste de las partes.	<i>Operario acueducto y alcantarillado</i>
07	En caso de no encontrar anomalías en la revisión externa, se procede a revisar internamente los componentes al interior del domicilio para determinar si existen fugas o conexiones fraudulentas que afecten tanto la economía de la Empresa como el medio ambiente del Municipio.	<i>Operario acueducto y alcantarillado</i>
08	Se anota cualquier novedad encontrada al respecto y se gestionan las reparaciones oportunas en caso de existir fugas, y se comunica al Técnico Administrativo	<i>Operario acueducto y alcantarillado</i>
09	En caso de descubrir una conexión fraudulenta, se pasa al procedimiento de control de clandestinos.	<i>Operario acueducto y alcantarillado</i>

## f. Documentación relacionada

PM-01-03-01 – Formato de Orden de Revisión Previa



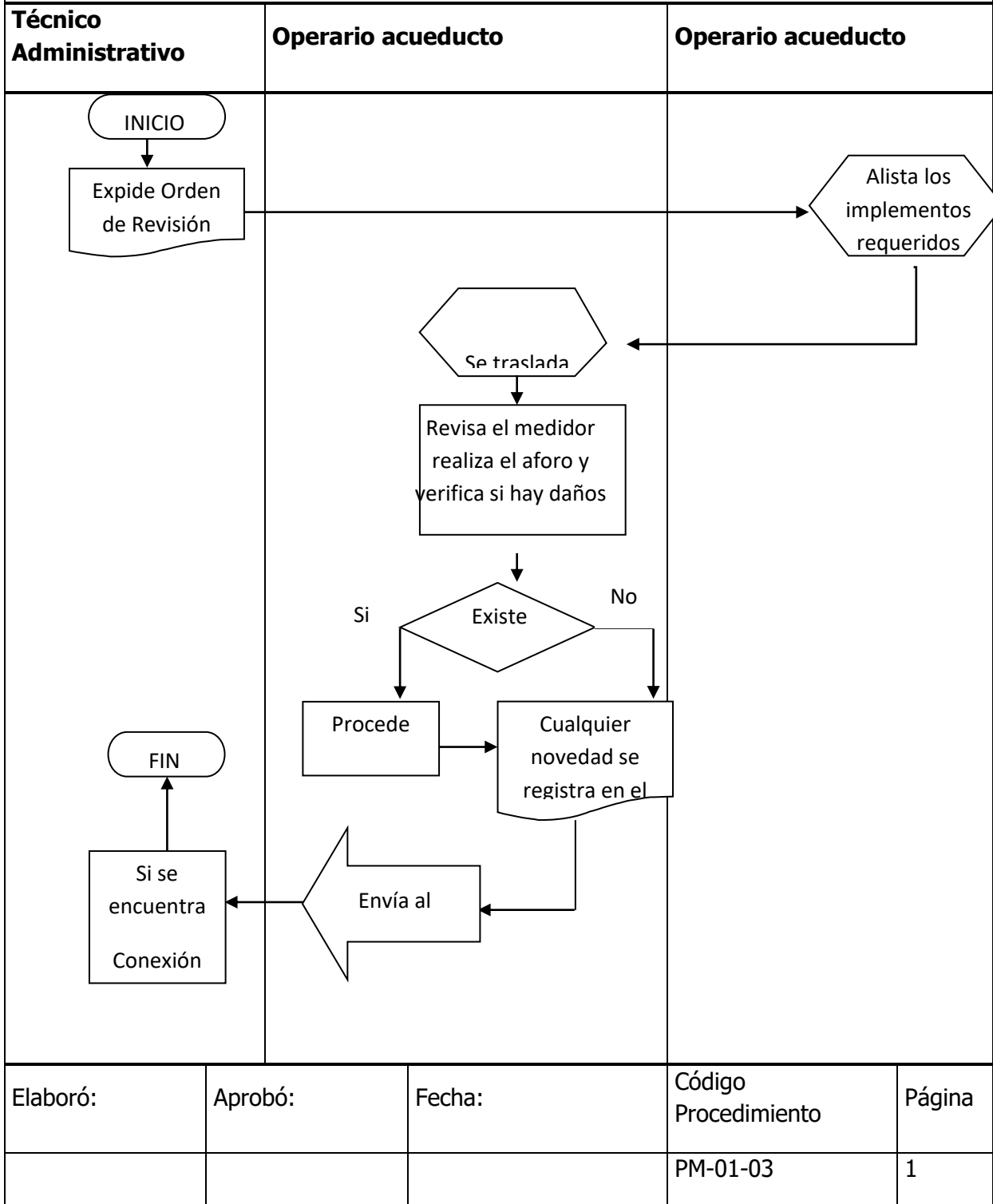
# E.S.P.

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

## PROCESO: CONTROL PAGOS AL SERVICIO

### PROCEDIMIENTO: REVISIÓN PREVIA





# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

## FORMATO DE ORDEN DE REVISIÓN PREVIA (PM-01-03-01)

<b>FECHA</b>	<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>	
CODIGO DE ESTADO				
01 Normal	02 Dañado	03 Alterado	04 Obstruido	05 No se pudo revisar
REVISIÓN EXTERNA DE LA ACOMETIDA				
<b>ITEM</b>	<b>CODIGO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>		
Estado del Medidor				
Estado de la Cajilla				
Estado de la Conexión				
Estado del Registro de Corte				

REVISIÓN INTERNA DE LA ACOMETIDA	
Número de Baños	
No. de Puntos de derivación de Agua	
No. de Personas que habitan el inmueble	



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

No. Fugas visibles	
No. Fugas no visibles	

Certifico que la información en este formato es correcta	
Por el suscriptor	Por la empresa
CC No.	CC No.



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

## 6.1.4 Cortes (PM-01-04)

### a. Objetivo

Hacer efectivo el corte o suspensión del servicio debido a incumplimiento del contrato por parte del Suscriptor o Usuario.

### b. Alcance

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

### c. Definiciones

**Corte:** Mecanismo institucional por medio del cual las empresas de acueducto ESP obligan a los Usuarios morosos o clandestinos a ponerse a paz y salvo económicamente con el servicio prestado.

### d. Diagrama de Flujo

Se muestra al final del procedimiento.

### e. Desarrollo del procedimiento

<b>Act.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
01	Mediante un análisis de las facturaciones de meses anteriores, se registra la cantidad de Usuarios morosos de más de tres meses durante el periodo corriente.	Técnico Administrativo
02	Se elabora un listado o planilla de Usuarios para corte del servicio.	Técnico Administrativo
03	Se establece el recorrido y ruta del plan de corte.	<i>Operario acueducto</i>



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

		<i>y alcantarillado</i>
04	Se hace el recorrido de corte.	<i>Operario acueducto y alcantarillado</i>
05	Cuando el Operario acueducto y saneamiento básico arriba al domicilio del Usuario moroso, se le da la oportunidad de que pague su deuda en ese instante. Si está dispuesto a cancelar pasa a 6, de lo contrario pasa a 7.	<i>Operario acueducto y alcantarillado</i>
06	Si el Usuario está dispuesto a cancelar o hacer un convenio formal de pago con la entidad, se pasa al procedimiento de recaudo.	<i>Usuario</i>
07	Si el Usuario moroso se abstiene de pagar su deuda, se inicia la suspensión del servicio. Se abre una zanja alrededor del tubo de la acometida, a fin de cortarlo y aislar con tapones la corriente del agua. Esto se hace con el fin de evitar que el servicio sea restablecido por parte del suscriptor y para evitar la contaminación del agua en la red.	<i>Operario acueducto y alcantarillado</i>
08	Ejecutada la suspensión del servicio, después de un tiempo prudencial, se inspecciona que el Usuario siga sin recibir el servicio. Esto es para verificar que no se cometa un fraude a la conexión.	<i>Operario acueducto y alcantarillado</i>
09	Si se descubre un fraude aparente, se pasa al procedimiento de control de clandestinos.	<i>Operario acueducto y alcantarillado – Técnico Administrativo</i>

## f. Documentación relacionada

PM-01-04-01 – Formato Planilla de Corte



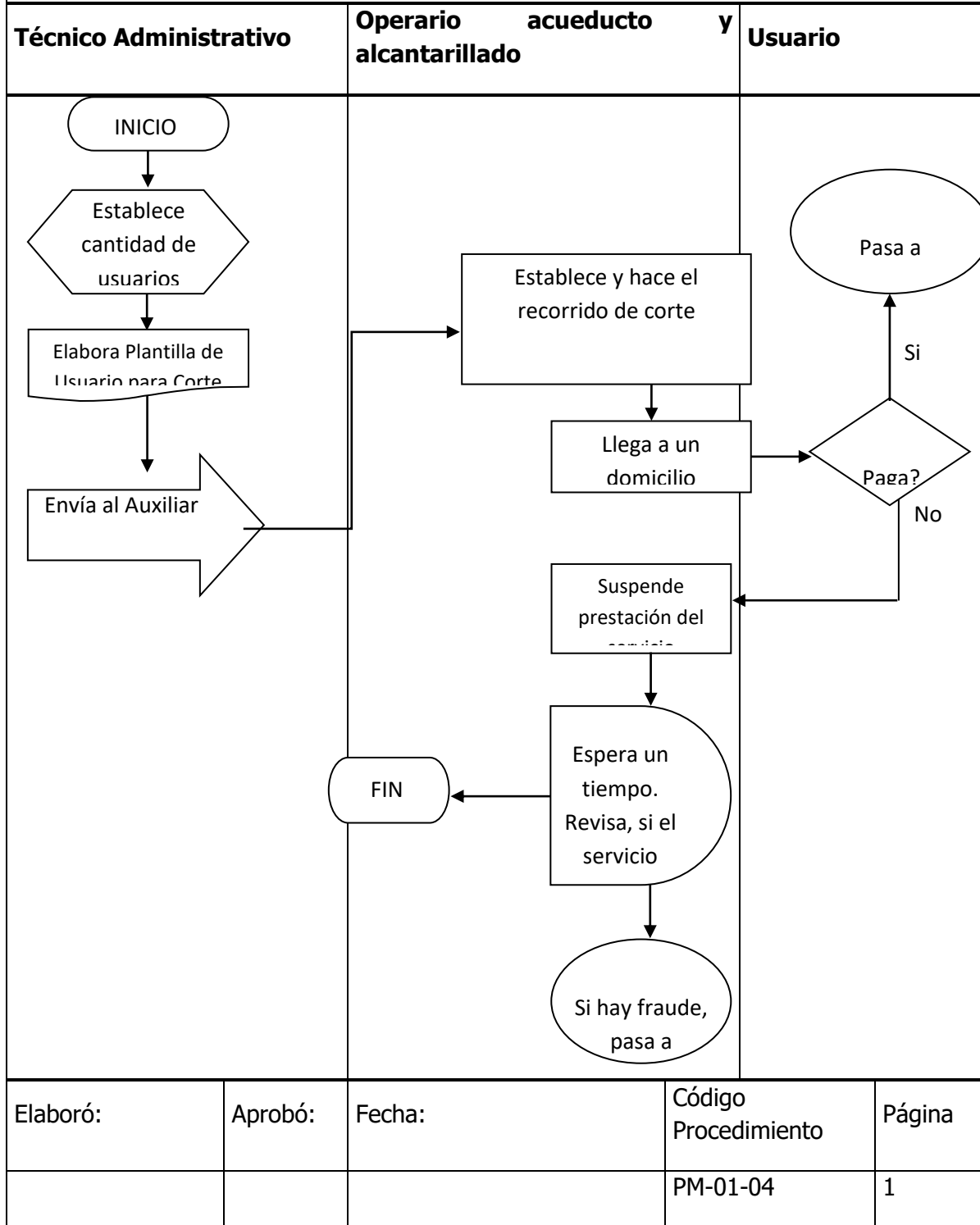
# E.S.P.

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

## PROCESO: MISIONAL – CONEXIONES DOMICILIARIAS

### PROCEDIMIENTO: CORTES







# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

## 6.1.5 Reconexión de Acometida (PM-01-05)

### a. Objetivo

Restablecer el servicio, si la suspensión o corte fue imputable a los suscriptores o a los usuarios.

### b. Alcance

Aplica a todos los suscriptores o usuarios que hayan eliminado la causa del corte o la suspensión, o que hayan pagado todos los gastos de reinstalación o reconexión en que incurra la empresa y que hayan cumplido a satisfacción con las sanciones previstas.

### c. Diagrama de Flujo

Se muestra al final del procedimiento.

### d. Desarrollo del procedimiento

<b>Act.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
01	Emitir la orden de reconexión, si se ha eliminado la causa que produjo el corte o suspensión, por respuesta a PQR o por haber cancelado la deuda y costos complementarios.	Técnico Administrativo
02	Se solicitan los materiales y herramientas necesarios para la reconexión de la acometida.	<i>Operario acueducto y alcantarillado</i>
03	Operario acueducto y saneamiento básico va al domicilio en cuestión con las herramientas y materiales que se le entregaron a fin de ejecutar la reconexión.	<i>Operario acueducto y alcantarillado</i>
04	Se efectúa la reconexión domiciliaria. Se abre una zanja alrededor del tubo de la acometida, a fin de quitar los tapones aislantes y se coloca una unión de PVC.	<i>Operario acueducto y alcantarillado</i>
05	El Usuario firma la orden de reconexión a satisfacción del trabajo	<i>Usuario</i>



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

	realizado.	
06	Se entrega la orden de reconexión firmada por el usuario a la oficina al finalizar la jornada.	<i>Operario acueducto y alcantarillado</i>
07	Se activa la cuenta del Usuario a fin de facturar el servicio.	Técnico Administrativo

### **e. Documentación relacionada**

PM-01-05-01 – Formato de Orden de Reconexión

PM-01-05-02 – Formato resumen de Orden de Reconexión



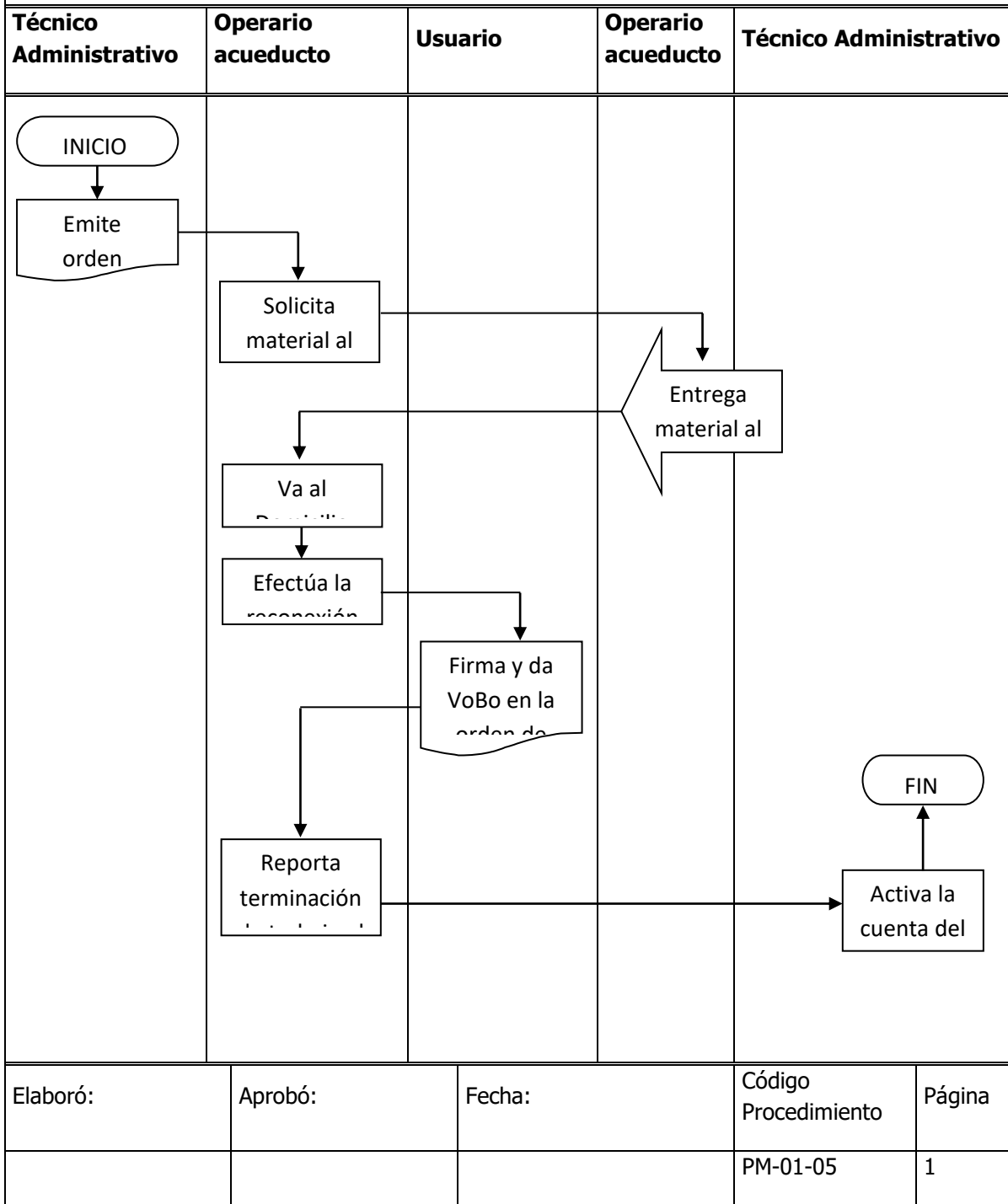
# E.S.P.

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

**PROCESO: CONEXIONES DOMICILIARIAS**

**PROCEDIMIENTO: RECONEXIÓN DE ACOMETIDA**





# E.S.P.

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

## FORMATO DE ORDEN DE RECONEXION (PM-01-05-01)

<b>Orden de Reconexión No.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>
<b>Nombre del Suscriptor:</b>				
<b>Dirección:</b>		<b>Código</b>		

Señor Suscriptor

Me permito informarle que en la fecha le ha sido restablecido el servicio de acueducto, teniendo en cuenta su cumplimiento con el pago de la deuda.

Para la entidad es muy grato poder prestarle el servicio.

Agradeciendo su colaboración,

**GERENTE**

CC. de Usuario

EL agua es vida, cuídala y has buen uso de ella. ¡No la desperdicies!





# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

## 6.1.6 Control de Clandestinos (PM-01-06)

### a. Objetivo

Actuar y tramitar la reacción de la empresa ante este delito bajo las políticas y estrategias trazadas por la Junta Directiva con el fin de proteger las finanzas de la Empresa de Servicios y los recursos hídricos de la población Mistratense.

### b. Alcance

Aplica a todas las anomalías en referencia a fraudes que detecten los Operario acueducto y saneamiento básicos, o cualquier funcionario de la empresa, o cualquier usuario que esté dispuesto a colaborar con la empresa denunciando el fraude encontrado.

### c. Definiciones

**Fraude:** Engaño que hace el suscriptor o usuario para procurarse una ventaja en detrimento de él, burlándose de la ley y abusando de los derechos derivados de la misma.

**Conexiones fraudulentas:** Conexión de usuarios o suscriptores 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.

**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 de la entidad prestadora.

**Testigo Idóneo:** Persona mayor de edad, que puede presenciar un hecho o que da testimonio de ello de manera objetiva e imparcial.

### d. Diagrama de Flujo

Se muestra al final del procedimiento.



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

## e. Desarrollo del procedimiento

<b>Act.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
01	Al detectar o conocer una anomalía, se hace una inspección o una revisión previa a fin de confirmar la situación del fraude	Operario acueducto y alcantarillado
02	Se comunica al suscriptor o usuario responsable del fraude, que tiene quince (15) minutos <sup>19</sup> a partir de ese momento para contactar un técnico u Operario acueducto y alcantarillado de su confianza para que corrobore o refute lo afirmado por el funcionario de la empresa. Si pasan los 15 minutos se pasa a la actividad 5	Operario acueducto y alcantarillado
03	El técnico u Operario acueducto y alcantarillado de confianza del usuario debe realizar una revisión o análisis técnico a la conexión domiciliar.	<i>Usuario</i>
04	Se levanta un acta donde se registre lo acontecido en detalle, en la cual se consignan ambos dictámenes técnicos. Tanto el Operario acueducto y alcantarillado como el técnico firman el acta como autores y testigos del dictamen y se pasa a la actividad 7.	Operario acueducto y alcantarillado
05	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 Operario acueducto y alcantarillado.	Operario acueducto y alcantarillado
06	Se levanta un acta donde se registre lo acontecido en detalle, en la cual se consignan el dictamen técnico del Operario acueducto y alcantarillado y lo observado por el testigo. Tanto el Operario acueducto y alcantarillado como el testigo firman el acta como autores y testigos del dictamen.	Operario acueducto y alcantarillado
07	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.	Operario acueducto y alcantarillado
08	Al Usuario se le suspende el servicio y se le ofrece la	<i>Gerente</i>

<sup>19</sup> Fuente: Dr. William Carriazo. Abogado especializado en defensa de los usuarios de servicios públicos domiciliarios. Los 15 minutos son para cumplir el debido proceso como derecho del usuario.



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

	oportunidad de legalizar su situación como suscriptor nuevo.	
09	Se aplican las sanciones y multas de acuerdo con las políticas definidas por la empresa. 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 buscando compensar económicamente la afectación ambiental.	<i>Gerente</i>
10	Se presenta la respectiva denuncia o querrela por defraudación de fluidos <sup>20</sup> 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.	<i>Gerente</i>

## f. Documentación relacionada

PM-01-06-01 – Formato Registro de Acciones Fraudulentas

Acta de Acción de Fraude por parte del Usuario

<sup>20</sup> Nuevo Código Penal y de Procedimiento Penal



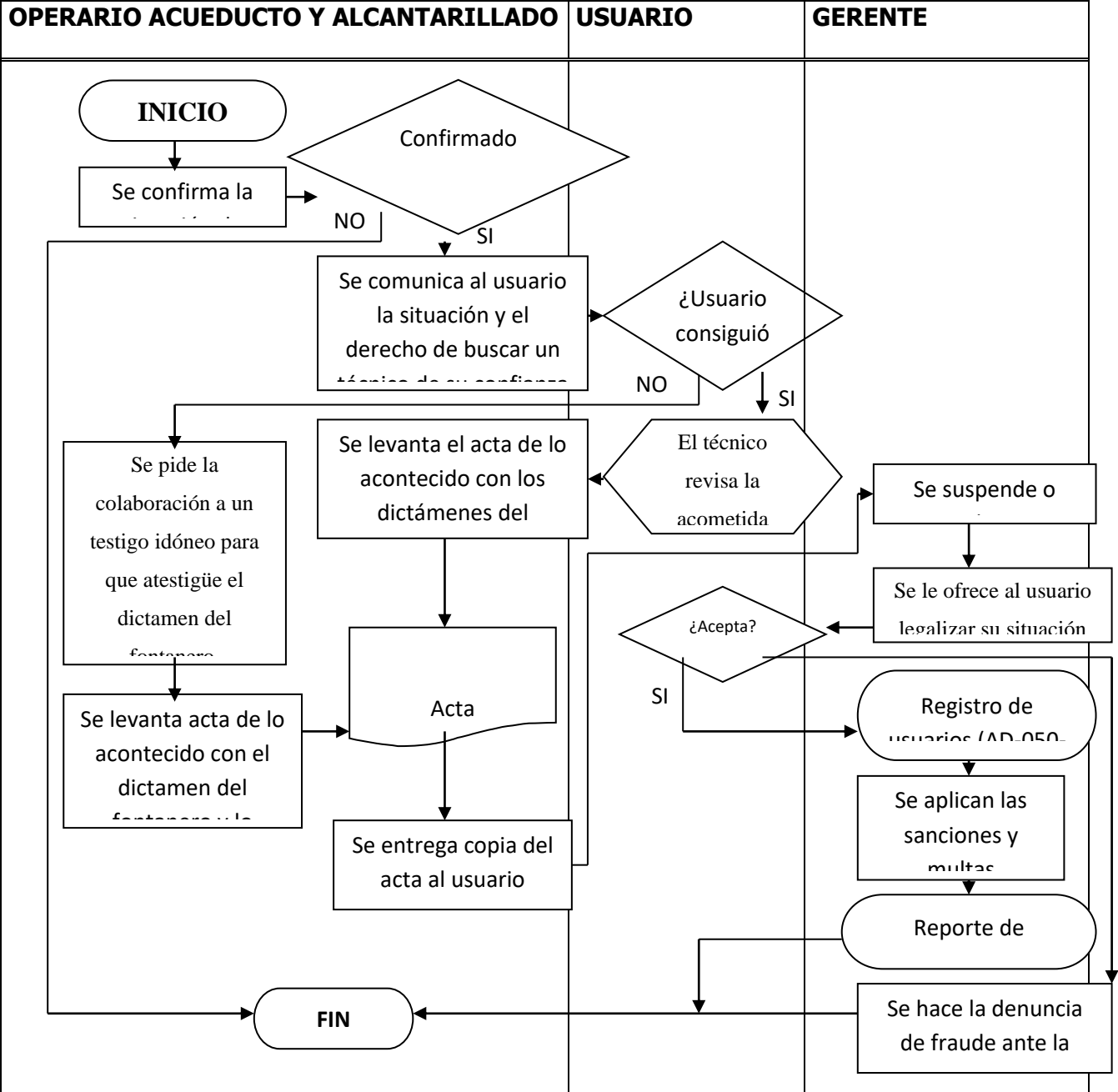
**E.S.P.**

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

**PROCESO: MISIONAL - CONEXIONES DOMICILIARIAS**

**PROCEDIMIENTO: CONTROL DE CLANDESTINOS**



Elaboró:	Aprobó:	Fecha:	Código Procedimiento
			PM-01-06
			Página
			1



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

## FORMATO DE REGISTRO DE ACCIONES FRAUDULENTAS (PM-01-06-01)

PERIODO DESDE \_\_\_\_\_ HASTA \_\_\_\_\_

No.	Responsable	CC No	Acta No	Fecha		
				Día	Mes	Año
01						
02						
03						
04						
05						
06						
07						
08						
09						
10						



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

## 6.2 CONTROL DE REDES Y FUGAS

El control y mantenimiento de los componentes del sistema de acueducto es de vital importancia no sólo desde el punto de vista económico, sino también en términos sociales y ambientales. En la perspectiva ambiental, la disminución de las pérdidas de agua representa una reducción en la tasa de explotación del recurso agua, que se refleja en un esfuerzo menor para recuperar tanto el ecosistema que produce el agua cruda, como a aquel que recibe los elevados volúmenes de residuos de contaminantes producidos por el hombre al utilizarla. Por su parte, la rentabilidad social se expresa en la ampliación de coberturas, se regulan las presiones del servicio, se pueden destinar más recursos a la calidad del agua suministrada y repercute en las relaciones usuario-empresa.<sup>21</sup>

### 6.2.1 Control de Daños y Fugas (PM-02-01)

#### a. Objetivo

Establecer un control del estado físico de los componentes del acueducto a fin de reaccionar efectivamente ante los daños y fugas que se detecten o que reporten los usuarios, a fin de efectuar las correcciones y ajustes necesarios para salvaguardar los recursos Naturales que sirven de insumo a la Empresa y evitar una alteración en la prestación del servicio.

#### b. Alcance

Aplica a todos los daños y fugas en las redes, frente a los cuales el Operario acueducto y alcantarillado está en la capacidad de efectuar las reparaciones y mantenimiento correspondiente.

#### c. Definiciones

**Fugas o pérdidas de agua:** Salida o escape accidental de agua en cualquier parte de los componentes del sistema de acueducto. Las fugas se subdividen en: a) *Fugas visibles*, éstas normalmente fluyen a la superficie e inundan las vías, produciendo ruidos audibles en algunos casos; b) *Fugas invisibles*, éstas se filtran usualmente por la tierra produciendo un ruido leve. Son las más difíciles de descubrir, para lo cual es indispensable utilizar aparatos electromecánicos.

<sup>21</sup> MINISTERIO DE DESARROLLO. Agua no Contabilizada para municipios urbano menores y zonas rurales



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

**Agua no contabilizada:** Diferencia entre el volumen de agua que capta el sistema de acueducto, se transporta y procesa, y el volumen de agua que se entrega y factura a los usuarios del sistema. Esta se calcula mediante el IANC.

**IANC:** Índice de agua no contabilizada, indicador porcentual que relaciona el volumen total de agua que se suministra a las redes con el volumen total de agua que se factura a los usuarios de éstas en un período determinado, a saber:

**Volumen de agua producido–Volumen de agua facturado x 100**

$$\text{IANC (\%)} = \frac{\text{Volumen de agua producido} - \text{Volumen de agua facturado} \times 100}{\text{Volumen de agua producido}}$$

**Diagnóstico técnico:** Diagnóstico que establece el balance de aguas del sistema y los niveles de pérdidas técnicas en cada componente. Como resultados de este diagnóstico, se determina: el caudal y calidad de agua de la fuente; la capacidad de captación; el estado y funcionamiento de la estructura; la capacidad y funcionamiento hidráulico de las tuberías de aducción y conducción; la medición del caudal a la entrada y salida de la planta de tratamiento; las pérdidas por estanqueidad; el consumo interno de la planta; la calidad del agua; capacidad de almacenamiento del tanque; estado de las redes de distribución.

**Plan de Choque:** Actividades para controlar las pérdidas físicas de agua tales como reboses en los tanques, fugas por filtración en las estructuras y escapes en tuberías y accesorios. En el plan de choque se consignan la lista de reparaciones con definición de tiempos y responsables. Para definir y priorizar el plan de choque se pueden adoptar los siguientes criterios: a) Identificar las fugas visibles; b) Efectuar los correctivos a las fugas más representativas; c) Atender con prioridad las fugas y d) Establecer prioridades en la atención de fugas que afecten las presiones en las redes o la continuidad del servicio.<sup>22</sup>

#### d. Diagrama de Flujo

Se muestra al final del procedimiento.

<sup>22</sup> Ibid, definiciones



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

## e. Desarrollo del procedimiento

<b>Act.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
01	Se verifica que exista un diagnóstico técnico actualizado.	Gerente
02	Si no existe o requiere actualizarse, se inicia identificando los procesos y componentes del sistema de acueducto	Gerente y Operario acueducto y alcantarillado
03	Se recopila la información técnica y operativa existente.	Gerente
04	Se efectúan los trabajos de campo necesarios para hacer el diagnóstico técnico. En algunos casos, es indispensable utilizar equipos tecnológicos y electromecánicos para llevarlo a cabo.	Operario acueducto y alcantarillado
05	Se produce un informe completo del diagnóstico técnico.	Gerente
06	Se define el plan de choque de la entidad del ejercicio. Las actividades inscritas deben llevarse a cabo a corto y mediano plazo.	Gerente y Operario acueducto y alcantarillado
07	El Usuario reporta el daño verbal o escrito directamente en la oficina de las instalaciones o a través del vocal.	Usuario
08	Se registra el daño en el formato correspondiente, a fin de programar la revisión o inspección del daño o fuga.	<i>Técnico Administrativo</i>
09	Si el daño reportado es en las redes, el Operario acueducto y saneamiento básico revisa inmediatamente el lugar de los hechos a fin de tomar las medidas correctivas necesarias para mitigar el nivel de pérdida de agua.	Operario acueducto y alcantarillado
10	Si el daño no presenta dificultades, se repara inmediatamente. Si el daño no se pudo arreglar se comunica inmediatamente al Gerente a fin de reportar la Junta Directiva el hecho y que se tomen las medidas pertinentes.	Operario acueducto y alcantarillado
11	Si el daño reparado, es culpa o fue ocasionado por parte del Usuario, éste asumirá los costos en que se incurran. Se hace el reporte de novedades correspondiente.	<i>Técnico Administrativo</i>



**E.S.P**

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

**f. Documentación relacionada**

PM-05-02-01 – Formato Plan de Choque

FN-05-02-02 - Formato Registro de daños y fugas en las redes



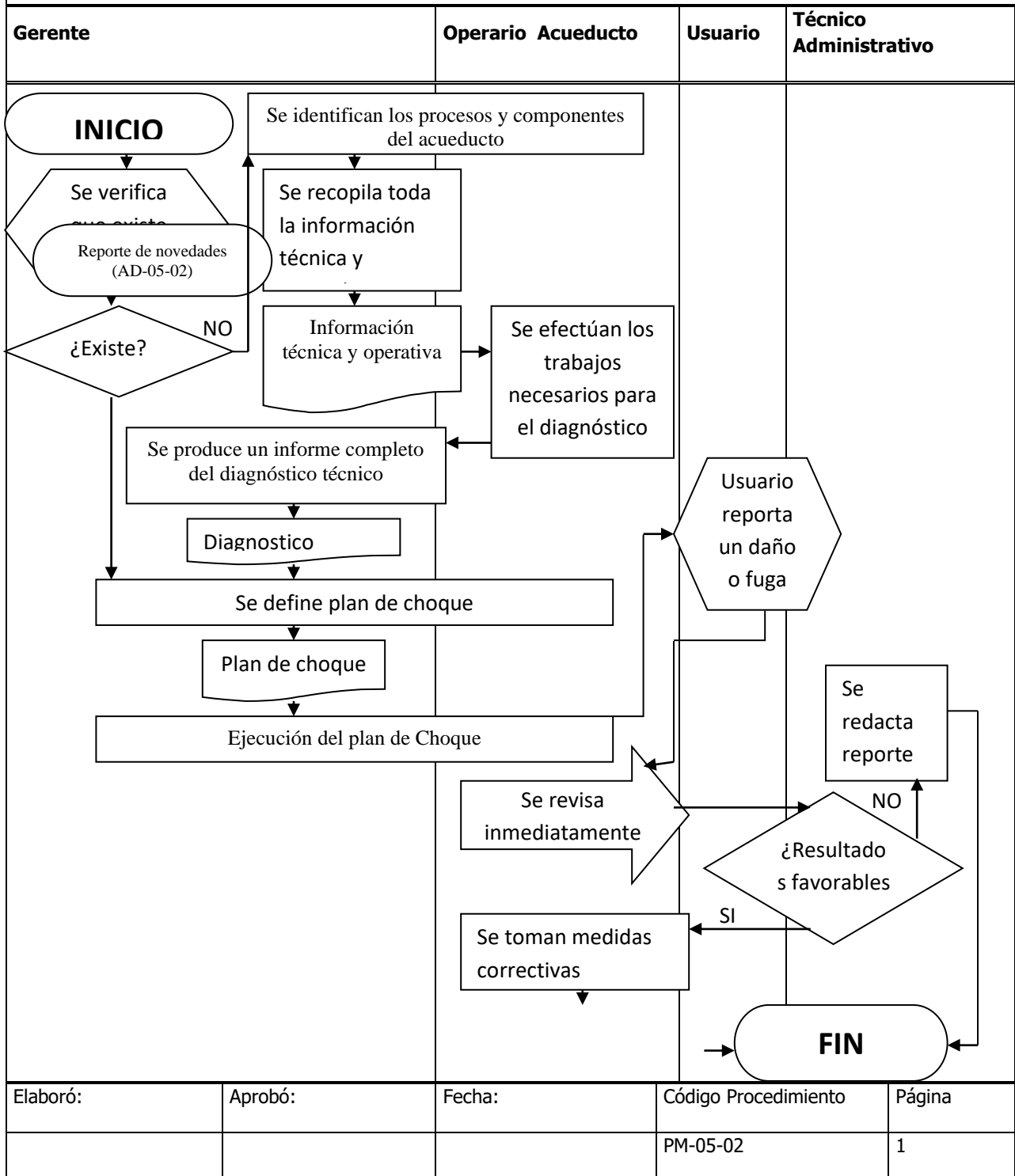
# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

**PROCESO: MISIONAL- CONTROL DE REDES Y FUGAS**

**PROCEDIMIENTO: CONTROL DE DAÑOS Y FUGAS**



Elaboró:	Aprobó:	Fecha:	Código Procedimiento	Página
			PM-05-02	1



# E.S.P.

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

## FORMATO PLAN DE CHOQUE (PM-05-02-01)

Plan de Choque No.		Periodo desde		Hasta	
Componente	Acción a efectuar	Fecha de Inicio	Fecha de Terminación	Responsable	



# E.S.P.

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

## **FORMATO REGISTRO DE DAÑOS Y FUGAS EN LAS REDES (PM-05-02-02)**

Registro No.	Periodo desde	Hasta
--------------	---------------	-------

Componente	Descripción	Fecha de reporte			Fecha de Reparación o medidas correctivas		Responsable



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

## 6.3 TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE

Es un proceso para hacer el agua apta para el consumo humano, es decir, agua potable. El término se aplica al agua que cumple con las normas de calidad promulgadas por las autoridades nacionales.<sup>23</sup> Esta gestión debe garantizar el correcto cuidado de la fuente hídrica.

### 6.3.1 Tratamiento del Agua Potable (PM-03-01)

#### a. Objetivo

Proveer a la población Mistratense suscrita con la empresa, un suministro de agua fluido, cumpliendo con las condiciones de calidad establecidas por la norma Nacional, garantizando las condiciones de calidad de la fuente hídrica en materia de cuidado de los linderos y el caudal mínimo.

#### b. Alcance

Aplica a toda el agua suministrada a los usuarios de la Empresa de Servicios Públicos de Mistrató.

#### c. Definiciones

**FIME:** Planta de filtración de múltiples etapas.

**Golpe de Ariete:** Procedimiento utilizado para limpiar el sistema de filtros dinámicos que consiste en cerrar la llave de agua filtrada abriendo y cerrando bruscamente 5 veces la llave de limpieza por períodos de 2 segundos, con el fin de que se remueva el lodo y continúe el flujo del agua.

**Canaleta de Parshall:** Canal utilizado para medir flujos de agua.

<sup>23</sup> SCRIBID. Potabilización del Agua



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

**FLOC:** Combinación de sulfato de aluminio con lodo; sedimento que puede ser removido con facilidad en los floculadores.

**Prueba de Jarras:** Procedimiento que permite establecer el nivel de turbiedad del agua.

## d. Diagrama de Flujo

Se muestra al final del procedimiento.

## e. Desarrollo del procedimiento

<b>Act.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
1	Verificar que el caudal de agua sea suficiente para el adecuado suministro de agua, utilizando la reglilla de medición ubicada en la entrada del tanque desarenador, garantizando mantener el caudal mínimo de la fuente	<i>Operario de Planta de tratamiento</i>
2	Regular la válvula de flujo del agua para que este sea el adecuado	<i>Operario de Planta de tratamiento</i>
3	Verificar que el tanque desarenador no presente rebose y verificar el paso del agua al segundo tanque desarenador	<i>Operario de Planta de tratamiento</i>
4	En la Planta FIME ir al sistema de filtros dinámicos y remover el lodo acumulado a través del procedimiento "Golpe de ariete" y después se deja filtrar el lodo durante 4 minutos y se abre la llave del filtro	<i>Operario de Planta de tratamiento</i>
5	Verificar que los filtros gruesos estén en condiciones adecuadas de limpieza para que pase el agua filtrada. De aquí el agua pasa a la planta convencional	<i>Operario de Planta de tratamiento</i>
6	En la Planta Convencional, realizar la medición del flujo del agua en la canaleta Parshall, para llevar un registro de	<i>Operario de Planta de tratamiento</i>



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

	caudal y de consumo.	
7	Realizar la medición de turbiedad del agua	<i>Operario de Planta de tratamiento</i>
8	Si la turbiedad está en un nivel de 5 UNT o mayor, se realiza la prueba de jarras para determinar la cantidad de sulfato de aluminio que debe ser aplicado.	<i>Operario de Planta de tratamiento</i>
9	Dependiendo del resultado, de la prueba, se aplica el sulfato de aluminio	<i>Operario de Planta de tratamiento</i>
10	En los tanques floculadores, verificar la formación del FLOC	<i>Operario de Planta de tratamiento</i>
11	Verificar que el FLOC se decante en el tanque de sedimentación y revisar la claridad del agua	<i>Operario de Planta de tratamiento</i>
12	Verificar que los filtros rápidos funcionen apropiadamente cuando pasa el agua, si no lo hacen, pasar al procedimiento mantenimiento de limpieza del sistema de acueducto	<i>Operario de Planta de tratamiento</i>
13	El agua pasa al tanque de desinfección, aplicar el cloro gaseoso y realizar una medición constante de cloro residual, verificando que el cloro esté entre 0,3 Mg/LT y 2,0 Mg/LT. Los datos deben diligenciarse en el formato reporte de operación diaria	<i>Operario de Planta de tratamiento</i>
14	El agua pasa al tanque de almacenamiento, verificar que el tanque tenga un nivel de agua de al menos 350 000 litros. El reporte de lectura de este tanque debe hacerse cada 8 horas con base en la lectura del macromedidor.	<i>Operario de Planta de tratamiento</i>
15	Diligenciar los datos en el formato donde se verifica el nivel de volumen del agua y la variación de volumen cada 8 horas	<i>Operario de Planta de tratamiento</i>

## f. Documentación relacionada

Reporte de Lectura de tanque de almacenamiento

**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE MISTRATÓ**

VIGILADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

Cra 6 # 5-70 Teléfono: 311 338 55 82 E-mail: [esp@mistrató-risaralda.gov.co](mailto:esp@mistrató-risaralda.gov.co)

Sitio web: [www.espmistrato.gov.co](http://www.espmistrato.gov.co)



# E.S.P

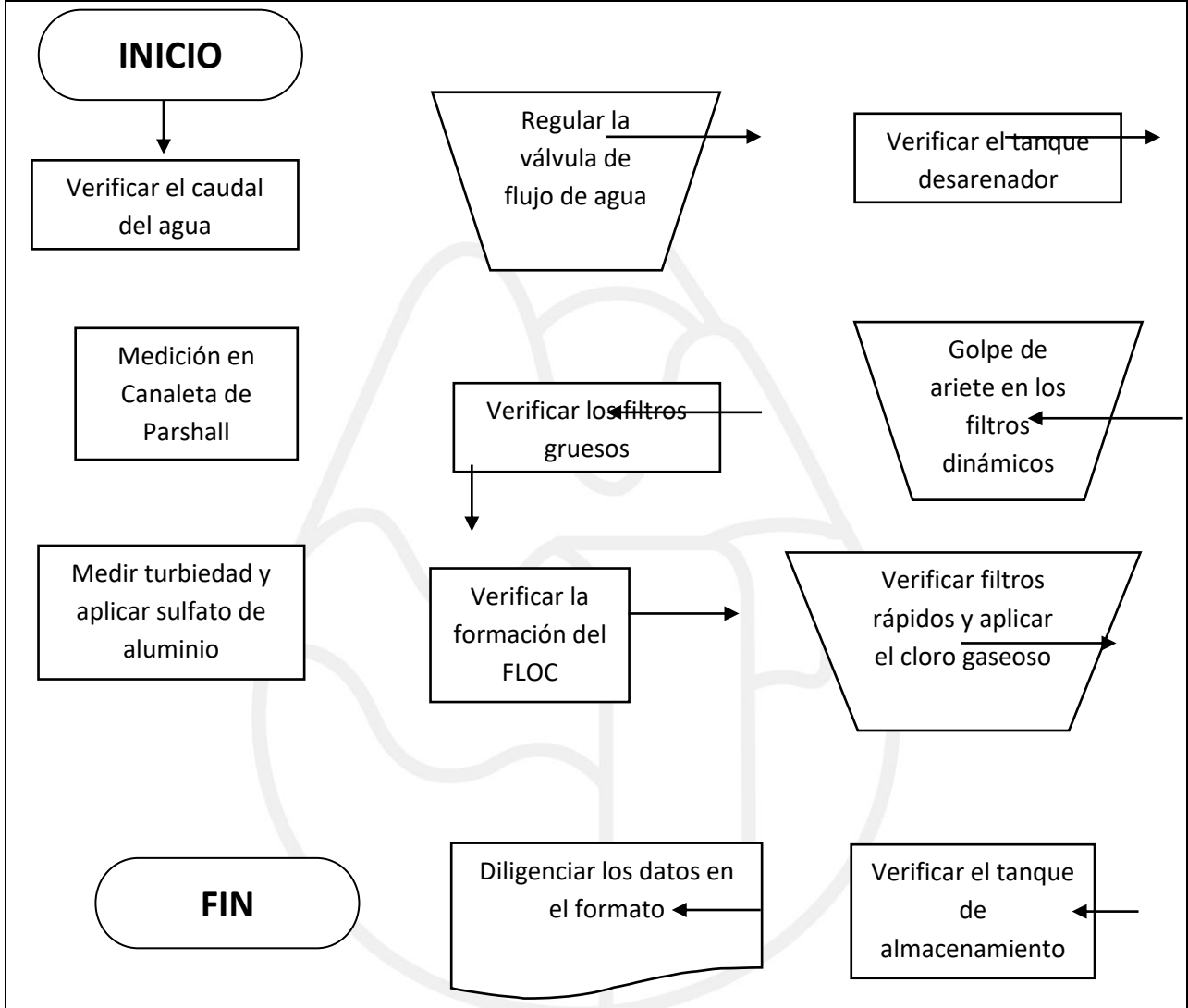
Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

## PROCESO: MISIONAL-TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE

### PROCEDIMIENTO: TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE

Operario de Planta de Tratamiento



Elaboró:	Aprobó:	Fecha:	Código Procedimiento	Página
			PM-03-01	1



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

## 6.4 ASEO

El aseo es un componente fundamental del que hacer de la Empresa de Servicios Públicos de Mistrató, siempre que, bajo este proceso, se encuentra la responsabilidad de mantener libre de desechos al municipio y permite la correcta recolección y disposición de residuos. De esta manera, la empresa contribuye con el cuidado del medio ambiente mientras favorece la imagen del Municipio.

### 6.4.1 Barrido de Calles (PM-04-01)

#### a. Objetivo

Mantener limpio el Municipio de Mistrató, generando un ambiente aseado, saludable y agradable para la población.

#### b. Alcance

Aplica a todas las calles del casco urbano de Mistrató, de acuerdo a las rutas de barrido establecidas.

#### c. Definiciones

**Residuos:** Material no utilizable, derivado de una acción o consumo previo.

#### d. Diagrama de Flujo

Se muestra al final del procedimiento.



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

## e. Desarrollo del procedimiento

<b>Act.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
1	Asignar las rutas de barrido	<i>Gerente</i>
2	Verificar y equiparse los elementos de seguridad (Uniforme, guantes, tapabocas, botas)	<i>Operario de Aseo</i>
3	Dirigirse a la bodega donde se encuentran los implementos de trabajo (escoba, recogedor y estopa) en buenas condiciones	<i>Operario de Aseo</i>
4	Verificar la ruta asignada para el día	<i>Operario de Aseo</i>
5	Realizar el barrido de calles de acuerdo a la ruta asignada, asegurando que las calles queden limpias	<i>Operario de Aseo</i>
6	Ir a la bodega para dejar los elementos de trabajo y los residuos recolectados	<i>Operario de Aseo</i>
7	Los residuos posteriormente son recolectados	<i>Operario de Aseo</i>



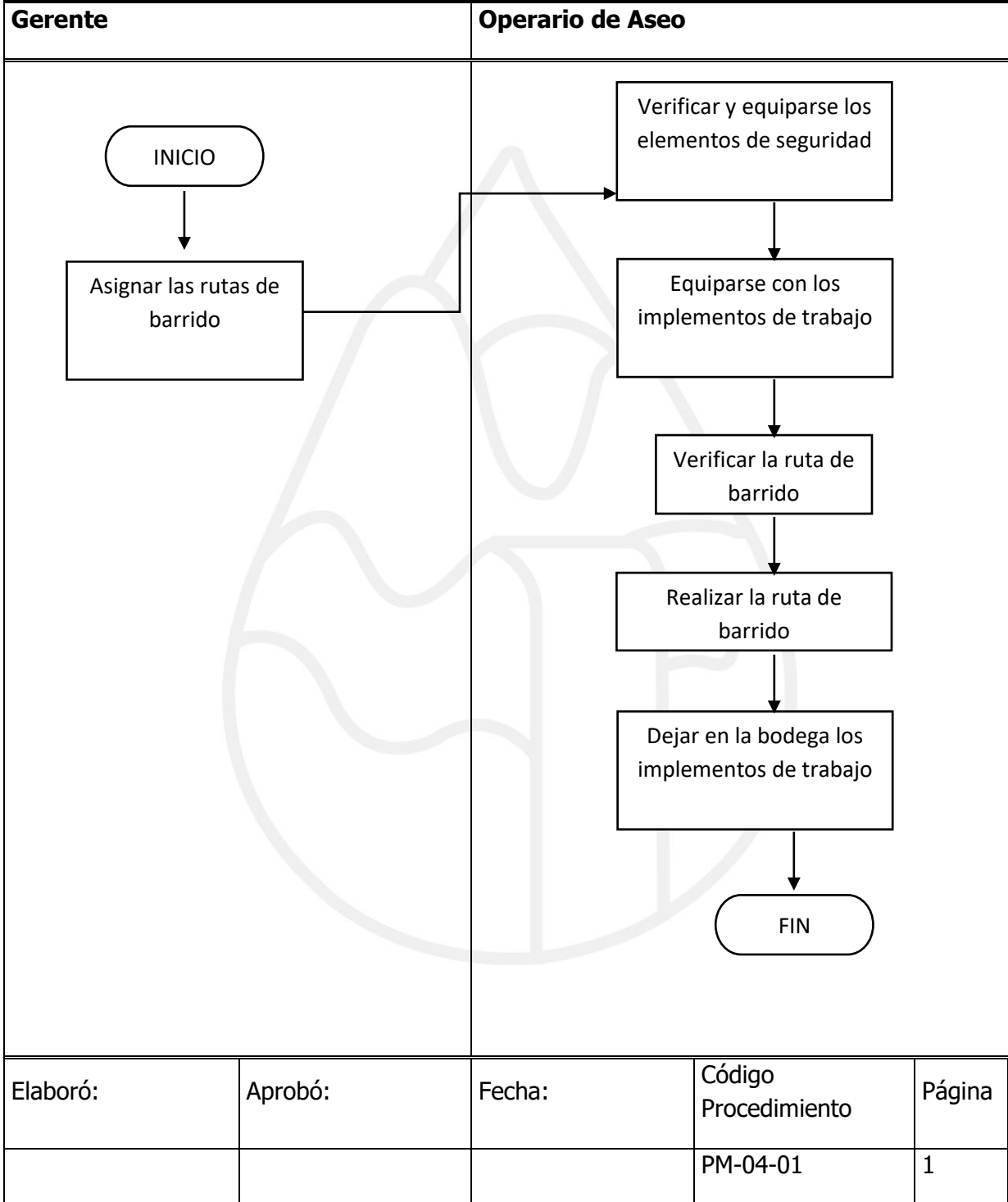
# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

## PROCESO: MISIONAL-ASEO

### PROCEDIMIENTO: BARRIDO DE CALLES





# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

## 6.4.2 Recolección de Residuos (PM-04-02)

### a. Objetivo

Dar una correcta disposición final a los residuos generados por la población Mistratense en el casco urbano, propendiendo por le cuidado del medio ambiente.

### b. Alcance

Aplica a los residuos generados por todos los usuarios de la Empresa de Servicios Públicos.

### c. Definiciones

**Residuos:** Material no utilizable, derivado de una acción o consumo previo.

### d. Diagrama de Flujo

Se muestra al final del procedimiento.

### e. Desarrollo del procedimiento

<b>Act.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
1	Equipar los elementos de seguridad (uniforme, botas, guantes, tapabocas)	Operario de Aseo
2	Seguir al vehículo de recolección en el recorrido programado	Operario de Aseo
3	Recolectar los desechos encontrados en el recorrido y facilitar la compresión de la basura dentro del vehículo, apoyando la mitigación de generación de puntos críticos	Operario de Aseo
4	Llevar la basura al relleno sanitario	Operario de Aseo



# E.S.P

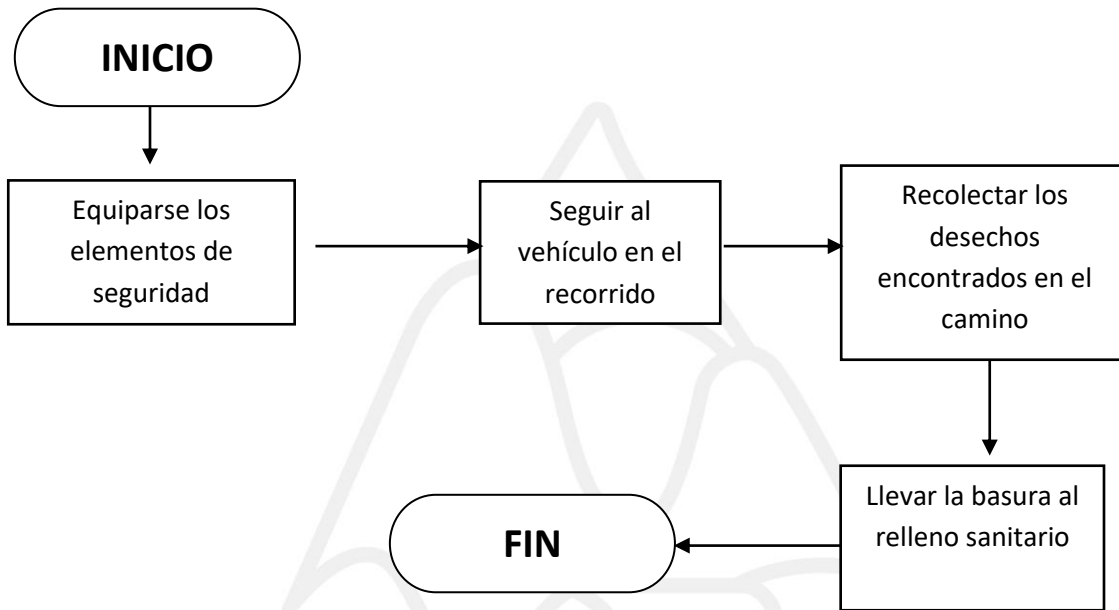
Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

**PROCESO: MISIONAL-ASEO**

**PROCEDIMIENTO: RECOLECCIÓN DE RESIDUOS**

**Operario de Planta de Tratamiento**



Elaboró:	Aprobó:	Fecha:	Código Procedimiento	Página
			PM-04-02	1

### 6.4.3 Manejo de Residuos Reciclables (PM-04-03)

#### a. Objetivo

Separar y clasificar los elementos desechados por la población Mistratense, que pueden ser reutilizados como materia prima con el fin de disminuir el impacto que tiene el Municipio en materia de generación de residuos sólidos.



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

## b. Alcance

Aplica a los residuos generados por todos los usuarios de la Empresa de Servicios Públicos que puedan ser reutilizado.

## c. Definiciones

**Pliega:** Material con el cual se elaboran las cajas de medicamentos y similares.

**Carrasco:** Envases que han contenido productos químicos.

**Crack:** Material utilizado para contener panela, cemento y similares.

## d. Diagrama de Flujo

Se muestra al final del procedimiento.

## e. Desarrollo del procedimiento

<b>Act.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
1	Se deben equipar los elementos de protección (guantes, tapabocas y botas)	<i>Operario Planta de Reciclaje</i>
2	Recepción del material reciclable en la planta	<i>Operario Planta de Reciclaje</i>
3	Seleccionar el cartón	<i>Operario Planta de Reciclaje</i>
4	Separación del vidrio, clasificándolo de acuerdo a su color	<i>Operario Planta de Reciclaje</i>
5	Separación del archivo (papel blanco)	<i>Operario Planta de Reciclaje</i>
6	Separación de la prensa (papel diferente al blanco)	<i>Operario Planta de Reciclaje</i>
7	Separación de la pliega (caja de medicamentos y material	<i>Operario Planta de</i>



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

	similar)	<i>Reciclaje</i>
8	Separación del carrasco (envase de productos químicos)	<i>Operario Planta de Reciclaje</i>
9	Separación de botellas plásticas clasificándolo de acuerdo a su color	<i>Operario Planta de Reciclaje</i>
10	Separación de crack (bolsas de cemento y panela)	<i>Operario Planta de Reciclaje</i>
11	Separación de bolsas plásticas	<i>Operario Planta de Reciclaje</i>
12	Separación de botellas de aceite y similares	<i>Operario Planta de Reciclaje</i>
13	Separación de chatarra (elementos metálicos), dejando aparte el cobre y el aluminio	<i>Operario Planta de Reciclaje</i>
14	Todos los elementos separados deben ser contenidos en estopas	<i>Operario Planta de Reciclaje</i>
15	Los elementos restantes (basura) se envían a la recolección de residuos	<i>Operario Planta de Reciclaje</i>
16	Las diferentes estopas deben ser pesadas	<i>Operario Planta de Reciclaje</i>
17	Cuando el material se encuentra completamente clasificado, se llama al comprador de los elementos reciclables para su recolección	<i>Operario Planta de Reciclaje</i>

**PROCESO: MISIONAL-ASEO**

**PROCEDIMIENTO: MANEJO DE RESIDUOS RECICLABLES**

**Operario de Planta de Reciclaje**

**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE MISTRATÓ**

VIGILADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

**Cra 6 # 5-70 Teléfono: 311 338 55 82 E-mail: [esp@mistrató-risaralda.gov.co](mailto:esp@mistrató-risaralda.gov.co)**

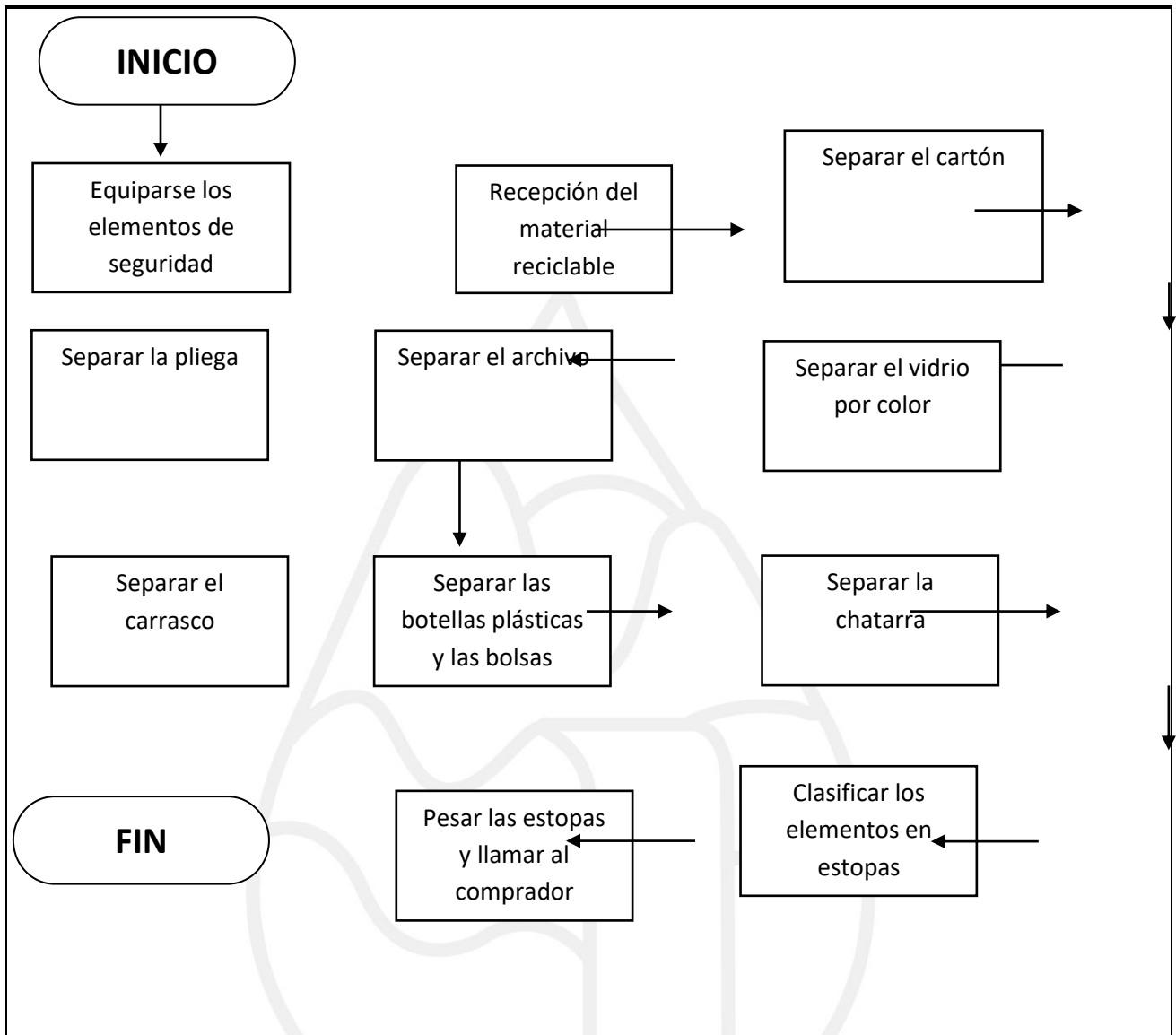
**Sitio web: [www.espmistrato.gov.co](http://www.espmistrato.gov.co)**



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio



Elaboró:	Aprobó:	Fecha:	Código Procedimiento	Página
			PM-04-03	1



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

## 6.5 MANTENIMIENTO

El mantenimiento busca evitar o disminuir la consecuencia del fallo de los equipos e instalaciones de la Empresa de Servicios Públicos de Mistrató.

### 6.5.1 Mantenimiento de Limpieza (PM-05-01)

#### a. Objetivo

Mantener en condiciones óptimas de limpieza la planta de tratamiento, con el fin de que ésta pueda operar de acuerdo a las condiciones de calidad esperadas.

#### b. Alcance

Aplica a todos los equipos e instalaciones de la planta de tratamiento de agua.

#### c. Diagrama de Flujo

Se muestra al final del procedimiento.

#### d. Desarrollo del procedimiento

<b>Act.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
1	Elaborar un cronograma contemplando todas las actividades de mantenimiento y limpieza de la planta de tratamiento	<i>Operario de Planta de tratamiento</i>
2	Cada 10 días, Remover los residuos sólidos de la rejilla de captación que impidan el apropiado flujo de agua a las bocatomas	<i>Operario de Planta de tratamiento</i>



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

3	Cada 10 días, lavar las paredes de los tanques desarenadores con un cepillo y remover la arena con una pala	<i>Operario de Planta de tratamiento</i>
4	Cada 10 días, lavar las entradas de la planta FIME con un cepillo	<i>Operario de Planta de tratamiento</i>
5	Cada 15 días lavar los filtros gruesos abriendo la llave mariposa, la cual vacía los sedimentos	<i>Operario de Planta de tratamiento</i>
6	Cada 8 días, lavar la Canaleta Parshall con cepillo. Cuando lo requiera se puede aplicar un poco de cloro granulado	<i>Operario de Planta de tratamiento</i>
7	Cada 10 días, lavar los floculadores y el sedimentador con cepillo y a presión utilizando la motobomba	<i>Operario de Planta de tratamiento</i>
8	Cada 15 días, lavar los filtros rápidos con cepillo	<i>Operario de Planta de tratamiento</i>
9	Cada 6 meses, lavar el tanque de almacenamiento con cepillo y suspendiendo el agua.	<i>Operario de Planta de tratamiento</i>

**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE MISTRATÓ**

VIGILADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

**Cra 6 # 5-70 Teléfono: 311 338 55 82 E-mail: [esp@mistrató-risaralda.gov.co](mailto:esp@mistrató-risaralda.gov.co)**

**Sitio web: [www.espmistrato.gov.co](http://www.espmistrato.gov.co)**



# E.S.P

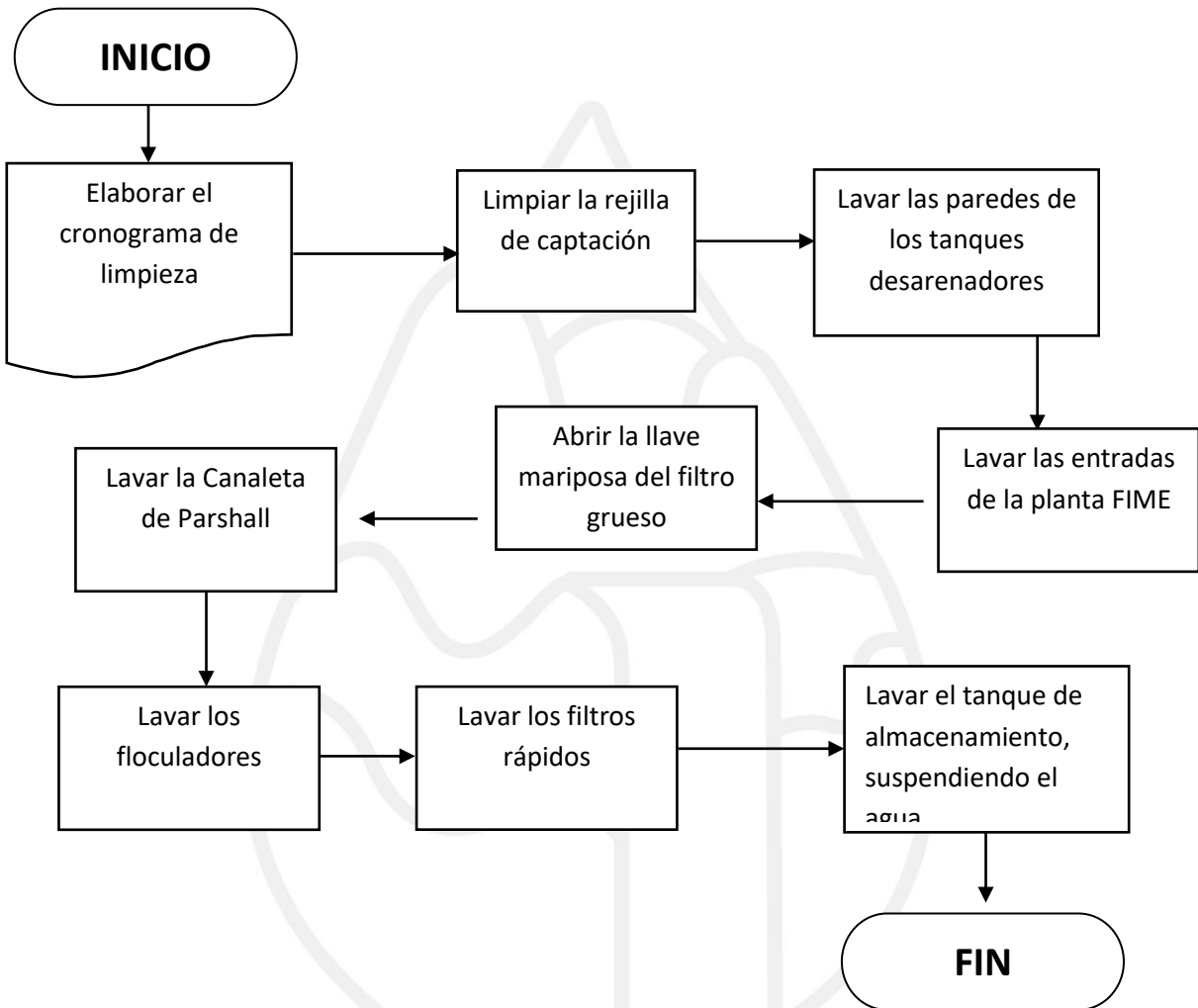
Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

## PROCESO: MISIONAL-MANTENIMIENTO

### PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO DE LIMPIEZA

Operario de Planta de Tratamiento



Elaboró:	Aprobó:	Fecha:	Código Procedimiento	Página
			PM-05-01	1



# E.S.P.

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

## 6.5.2 Mantenimiento de Redes de Acueducto (PM-05-02)

### a. Objetivo

Mantener en condiciones óptimas la red de acueducto, con el fin de que ésta pueda operar de acuerdo a las condiciones de calidad esperadas, propendiendo por la mitigación de la pérdida de agua en redes.

### b. Alcance

Aplica a la red de acueducto del casco urbano de Mistrató.

### Definiciones

**Válvula:** Dispositivo encargado de retener o permitir el paso del fluido hídrico por las redes de acueducto.

### c. Diagrama de Flujo

Se muestra al final del procedimiento.

### d. Desarrollo del procedimiento

<b>Act.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
1	Generación de cronograma para el mantenimiento preventivo de las válvulas	Operario de acueducto y alcantarillado
2	El mantenimiento preventivo consiste en manipular las válvulas lenta y periódicamente para evitar que se atasquen	Operario de acueducto y alcantarillado
3	El mantenimiento correctivo inicia cuando se presenta algún daño en las redes de acueducto	Operario de acueducto y alcantarillado



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

4	Se debe ejecutar una evaluación del daño	<i>Operario de acueducto y alcantarillado</i>
5	De acuerdo a los resultados de la evaluación previa, se solicitan las herramientas específicas para realizar el arreglo y se evalúa si el arreglo se puede realizar sin quitar el agua	<i>Operario de acueducto y alcantarillado</i>
6	Generación de un diagnóstico para encontrar el punto particular del daño	<i>Operario de acueducto y alcantarillado</i>
7	El área del daño debe ser señalizada con conos para evitar el ingreso de personal no autorizado en la zona de reparación	<i>Operario de acueducto y alcantarillado</i>
8	Si el arreglo lo requiere, se debe romper la calle para llegar a la red de acueducto	<i>Operario de acueducto y alcantarillado</i>
9	Se debe ejecutar el arreglo específico de acuerdo al daño	<i>Operario de acueducto y alcantarillado</i>
10	Evaluación de la reparación para determinar si el procedimiento fue ejecutado de manera correcta	<i>Operario de acueducto y alcantarillado</i>
11	Una vez terminado el arreglo, se debe reparar la vía que haya sido afectada	<i>Operario de acueducto y alcantarillado</i>



# E.S.P

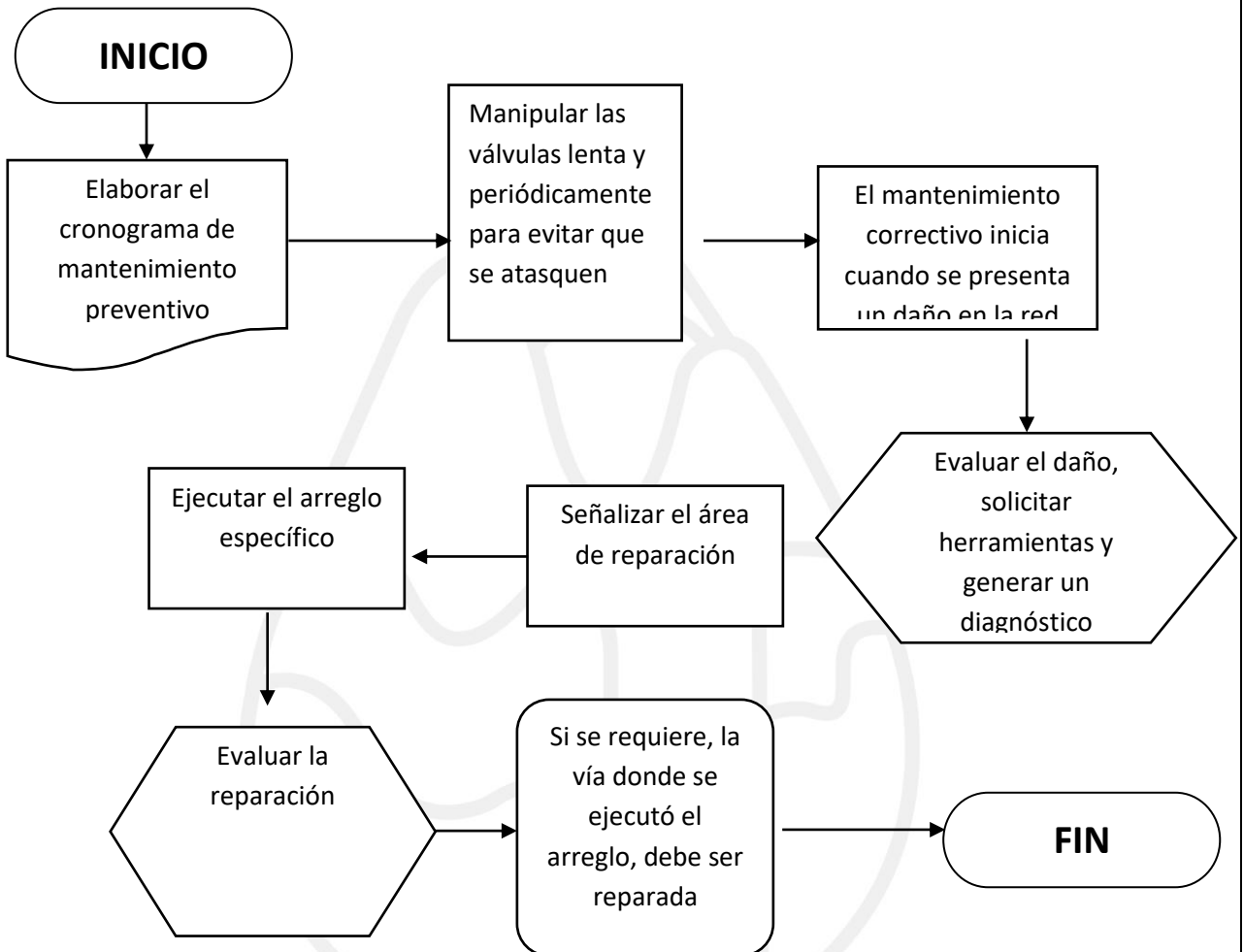
Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

## PROCESO: MISIONAL-MANTENIMIENTO

### PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO DE REDES DE ACUEDUCTO

Operario de Acueducto y Alcantarillado



Elaboró:	Aprobó:	Fecha:	Código Procedimiento	Página
			PM-05-02	1



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

## 6.5.3 Mantenimiento de Redes de Alcantarillado (PM-05-03)

### a. Objetivo

Mantener en condiciones óptimas la red de acueducto, con el fin de que ésta pueda operar de acuerdo a las condiciones de calidad esperadas.

### b. Alcance

Aplica a la red de acueducto del casco urbano de Mistrató.

### c. Definiciones

**Válvula:** Dispositivo encargado de retener o permitir el paso del fluido hídrico por las redes de acueducto.

### d. Diagrama de Flujo

Se muestra al final del procedimiento.

### e. Desarrollo del procedimiento

<b>Act.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
1	Elaborar cronograma de mantenimiento de redes de alcantarillado	<i>Operario de acueducto y alcantarillado</i>
2	Se deben equipar los elementos de protección (botas de caucho)	<i>Operario de acueducto y alcantarillado</i>
3	Levantar la tapa de la cámara que se va a revisar	<i>Operario de acueducto y alcantarillado</i>



# E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

4	Si la cámara es poco profunda se utiliza una pala curva para eliminar el sedimento, si la cámara es profunda, se debe ingresar a sacar el sedimento utilizando un palustre y un balde	<i>Operario de acueducto y alcantarillado</i>
5	El sedimento debe ser retirado de la cámara hasta que esta quede limpia y funcionando	<i>Operario de acueducto y alcantarillado</i>
6	El sedimento se debe clasificar entre elementos reciclables, basura y elementos como la arena para dar una disposición final. Si se encuentran piedras o balastro, estos elementos se deben utilizar como insumo para el mantenimiento de vías	<i>Operario de acueducto y alcantarillado</i>



**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE MISTRATÓ**

VIGILADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

**Cra 6 # 5-70 Teléfono: 311 338 55 82 E-mail: [esp@mistrató-risaralda.gov.co](mailto:esp@mistrató-risaralda.gov.co)**

**Sitio web: [www.espmistrato.gov.co](http://www.espmistrato.gov.co)**



# E.S.P

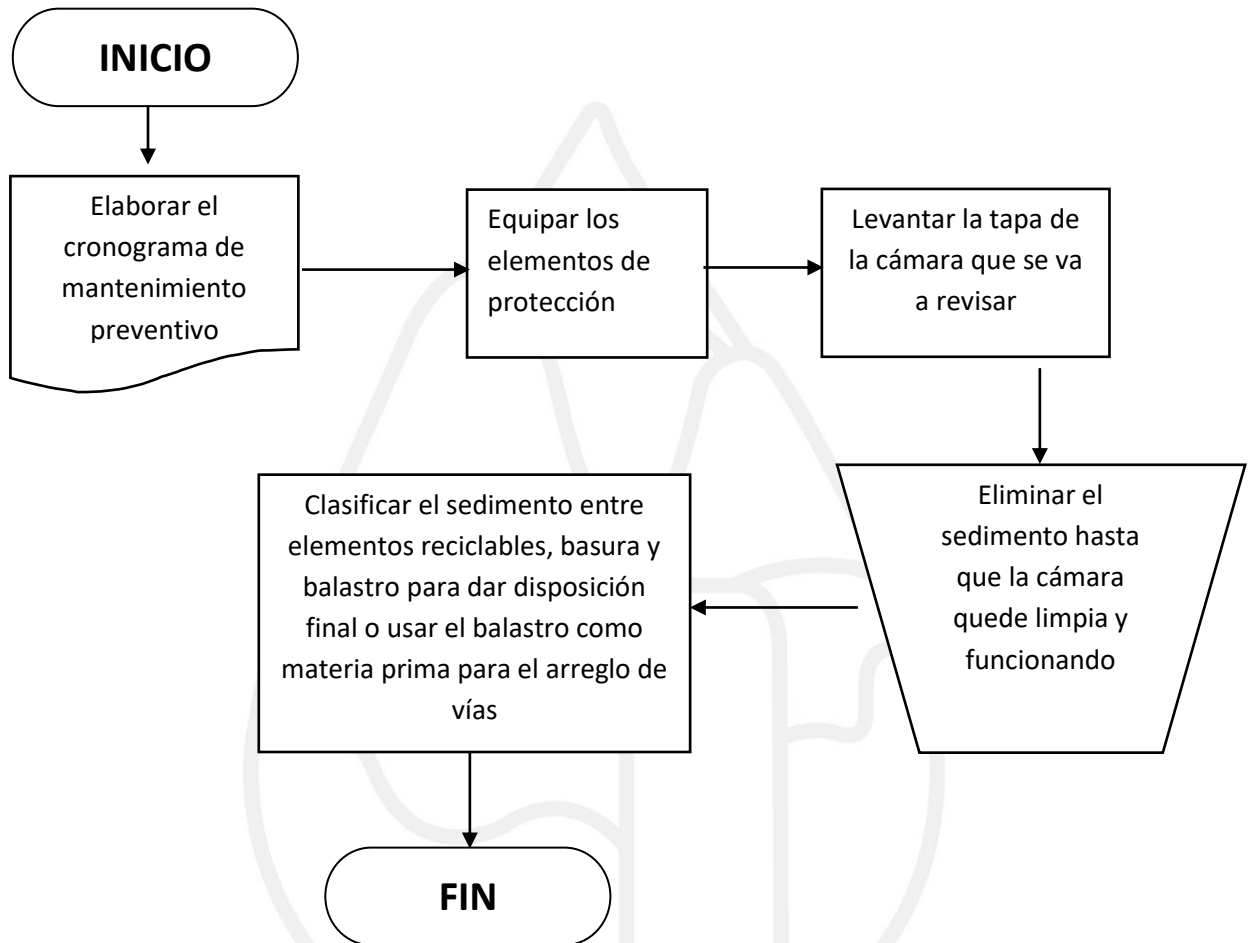
Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

## PROCESO: MISIONAL-MANTENIMIENTO

### PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO DE REDES DE ALCANTARILLADO

Operario de Acueducto y Alcantarillado



Elaboró:	Aprobó:	Fecha:	Código Procedimiento	Página
			PM-05-03	1