

**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES
ESPUFLAN E.S.P.**

NIT. 800.190.921-4

INTERVENIDA MEDIANTE RESOLUCION N° 33PD-20151300015835 DEL 16 DE JUNIO DEL 2015



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS AÑO 2019

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE
FLANDES "ESPUFLAN E.S.P."

FLANDES, SEPTIEMBRE DE 2019



1 Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	7
1. OBJETIVO	7
2. ALCANCE	7
3. MARCO LEGAL	7
4. GLOSARIO	8
5. GENERALIDADES.....	9
5.1 ENFOQUE BASADO EN PROCESOS.....	9
5.2 MAPA DE PROCESOS	11
6. PROCEDIMIENTOS POR DEPENDENCIAS	12
6.1 SUBGERENCIA.....	12
6.1.1 TALENTO HUMANO.....	12
PROCEDIMIENTO PROVISIÓN DE CARGOS Y/O VINCULACIÓN DE PERSONAL	12
PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIONES DE PERSONAL.....	17
PROCEDIMIENTO RETIRO DE PERSONAL Y ENTREGA DE CARGO Y/O PUESTO DE TRABAJO.....	20
PROCEDIMIENTO EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS Y/O CONSTANCIAS LABORALES.....	27
PROCEDIMIENTO PARA LA PRÁCTICA DE EXÁMENES MÉDICOS OCUPACIONALES	30
PROCEDIMIENTO PARA TRÁMITE DE INCAPACIDADES	37
PROCEDIMIENTO ENTREGA DE ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL EPP Y DOTACIÓN.....	44
PROCEDIMIENTO PRUEBA DE ALCOHOLEMIA	47
PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTACION Y REGISTROS.....	51
6.1.2. RECURSOS FISICOS	54
PROCEDIMIENTO REVISION, AJUSTE Y ACTUALIZACION DE INVENTARIOS DE ELEMENTOS POR DEPENDENCIAS	54
PROCEDIMIENTO BAJAS DE BIENES DE ALMACEN	58
PROCEDIMIENTO ENTREGA DE BIENES AL ALMACEN	63
PROCEDIMIENTO SALIDAS DE ALMACEN	65
PROCEDIMIENTO PRESTAMO DE EQUIPOS Y HERRAMIENTAS	67
6.1.3. SISTEMAS.....	69



PROCEDIMIENTO CARGUE INFORMACION AL SISTEMA UNICO DE INFORMACION – SUI.	69
PROCEDIMIENTO DE ASISTENCIA TECNICA A DEPENDENCIAS	70
PROCEDIMIENTO DE CONSOLIDACION DE INFORMES BIMENSUALES DE MONITOREO Y DE AVANCES DE COMPROMISOS PARA LA SUPERSERVICIOS-	72
PROCEDIMIENTO COPIAS DE SEGURIDAD	74
6.2 DIRECCION FINANCIERA	77
6.2.1. FINANCIERA Y CONTABILIDAD.....	77
PROCEDIMIENTO EGRESOS Y GIROS	77
PROCEDIMIENTO LIQUIDACION Y PRESENTACION DE IMPUESTOS RETENCION DE INDUSTRIA Y COMERCIO.....	79
PROCEDIMIENTO ELABORACION ESTADOS FINANCIEROS	81
PROCEDIMIENTO LIQUIDACION DEL IMPUESTO VALOR AGREGADO (IVA) Y RETENCION EN LA FUENTE.....	86
PROCEDIMIENTO CIERRE CONTABLE NORMA PRECEDENTE/ESTANDARES INTERNACIONALES	89
PROCEDIMIENTO MANEJO DE ACTIVOS.....	91
6.2.2. PRESUPUESTO Y COSTOS	94
PROCEDIMIENTO PAGO CUENTAS DE COBRO	94
PROCEDIMIENTO ELABORACION PRESUPUESTO DE INGRESOS Y GASTOS.....	98
PROCEDIMIENTO EXPEDICION DISPONIBILIDAD Y REGISTRO PRESUPUESTAL	100
6.2.3. TESORERIA	103
PROCEDIMIENTO LEGALIZACION Y REEMBOLSO FONDO CAJA MENOR.....	103
PROCEDIMIENTO ARQUEO FONDO CAJA MENOR	106
PROCEDIMIENTO CUENTAS PRETOMA	108
PROCEDIMIENTO FLUJO DE CAJAS.....	110
6.2.4. TECNICO CONTABLE.....	112
PROCEDIMIENTO CONCILIACIONES BANCARIAS.....	112
PROCEDIMIENTO LIQUIDACION DE NOMINA Y NOVEDADES DE PERSONAL	116
6.3. DIRECCION TECNICA OPERATIVA.....	122
6.3.1. PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE- PTAP	122
CAPACIDAD DE DISEÑO.....	122



TIPO DE PLANTA	123
ACTIVIDADES PARA AGUA CRUDA.....	124
DESARENADORES	131
COAGULACIÓN	132
PRUEBA DE JARRAS	140
FLOCULADORES.....	143
SEDIMENTADORES.....	144
FILTRACIÓN	147
CLORACIÓN – DESINFECCIÓN	148
BOMBEO DE AGUA TRATADA.....	151
PARTE ELÉCTRICA	152
CUARTO DE BOMBAS DE AGUA TRATADA	156
TANQUES DE ALMACENAMIENTO	157
LAVADO DE UNIDADES	159
6.3.2. SISTEMA DE ACUEDUCTO.....	163
PROCEDIMIENTO TRABAJOS DE FONTANERÍA.....	163
PROCEDIMIENTO INSTALACIÓN DE ACOMETIDAS DOMICILIARIAS	167
PROCEDIMIENTO EXTENSIÓN REDES DE ACUEDUCTO	171
PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE LA RED Y ACCESORIOS.....	175
PROCEDIMIENTO REPARACION DE DAÑOS	177
PROCEDIMIENTO TOMA DE PRESIONES EN RED DE DISTRIBUCION DEL SISTEMA ACUEDUCTO	179
PROCEDIMIENTO INSTALACION DE VENTOSAS	181
PROCEDIMIENTO INSTALACION DE MACRO Y MICROMEDIDOR	182
6.3.3. SISTEMA ALCANTARILLADO	184
PROCEDIMIENTO INSTALACION ACOMETIDA DOMICILIARIS DE ALCANTARILLADO	184
PROCEDIMIENTO ACCESO A ESPACIOS CONFINADOS.....	186
PROCEDIMIENTO LIMPIEZA DE SUMIDEROS	188
PROCEDIMIENTO SONDEO DE REDES	189
PROCEDIMIENTO REVISION DE REDES DE ALCANTARILLADO.....	193



6.3.4. SISTEMA DE ASEO.....	195
PROCEDIMIENTO BARRIDO DE VIAS.....	196
PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO DE PARQUES Y ZONAS VERDES.....	197
PROCEDIMIENTO RECOLECCION Y TRANSPORTE DE RESIDUOS SOLIDOS.....	198
PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE VEHICULOS.....	200
6.4 DIRECCION COMERCIAL.....	202
PROCEDIMIENTO ATENCION AL USUARIO.....	202
PROCEDIMIENTO ORDEN DE TRABAJO Y/O ORDEN DE REVISIÓN DOMICILIARIA CUANDO SE GENERA POR UN POR.....	204
PROCEDIMIENTO RECEPCION - CONTINUIDAD Y CIERRE DEL POR.....	207
PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACION AL USUARIO DE LA RESPUESTA DEL POR.....	210
PROCEDIMIENTO CRONOGRAMA DE FACTURACION.....	211
PROCEDIMIENTO LECTURAS.....	213
PROCEDIMIENTO INGRESO DE NUEVOS USUARIOS.....	217
PROCEDIMIENTO AUMENTO DE TARIFAS.....	219
PROCEDIMIENTO LIQUIDACION DE CONSUMOS.....	220
IMPRESIÓN – DISTRIBUCION DE LA FACTURACION DEL CICLO.....	225
PROCEDIMIENTO PRESENTACION MENSUAL DE INFORMES SOBRE EL MOVIMIENTO DE LA FACTURACIÓN.....	228
PROCEDIMIENTO GESTION DOCUMENTAL-ARCHIVO.....	230
6.4 DIRECCION COBRO COACTIVO.....	231
DEPURACION DE CARTERA PREDIOS DESHABITADOS, DEMOLIDOS, BALDÍOS, ZONA DE ALTO RIESGO.....	231
PROCEDIMIENTO EJECUTIVO POR JURISDICCION COACTIVA EN PARTICULAR.....	234
6.5 DIRECCION CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO.....	241
PROCEDIMIENTO DEL PROCESO DISCIPLINARIO.....	241
6.6. DIRECCION CONTROL INTERNO DE GESTION.....	254
PROCEDIMIENTO AUDIOTRIAS INTERNA.....	254
PROCEDIMIENTO PLAN DE MEJORAMIENTO INTERNO.....	258
PROCEDIMIENTO PLAN DE MEJORAMIENTO EXTERNO.....	261
PROCEDIMIENTO ADMINISTRACION Y GESTION DEL RIESGO.....	266



6.7	CONTRATACION.....	268
	INVITACIÓN, SELECCIÓN Y ADJUDICACIÓN DE CONTRATOS.....	268
	PROCEDIMIENTO FUNCIONES SUPERVISORES.....	271
	PROCEDIMIENTO PUBLICACION CONTRATACION APLICATIVO SECOP I.....	273
	PROCEDIMIENTO PUBLICACION DE LA CONTRATACION EN EL SISTEMA UNICO DE INFORMACION DE SERVICIOS PUBLICOS- SUI.....	275
6.8	ASESORÍA JURIDICA.....	277
	PROCEDIMIENTO TRAMITE Y RESPUESTA A DERECHOS DE PETICION.....	277





INTRODUCCIÓN

La Empresa de Servicios Públicos de Flandes (ESPUFLAN E.S.P.), consciente de los beneficios que trae para su gestión el Sistema Integrado de Gestión (SIG), ha enfocado sus esfuerzos en el mejoramiento de los procesos y procedimientos, los cuales son descritos en el presente manual. Este documento presenta de manera general la operación de ESPUFLAN E.S.P., incorporando un enfoque sistemático y por procesos, entendiendo que el mismo es fundamental para mejorar la eficacia, eficiencia y efectividad de la Entidad.

1. OBJETIVO

Presentar los procesos y procedimientos de la Empresa de Servicios Públicos de Flandes , que permiten y facilitan la gestión institucional.

2. ALCANCE

Este manual va dirigido a todos los colaboradores de la Empresa de Servicios Públicos de Flandes y abarca principalmente la descripción de los procesos y procedimientos que la componen.

3. MARCO LEGAL

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 87 de 1993: Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.
- Ley 142 de 1994: Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones.
- Ley 872 de 2003: Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios.
- Decreto 4110 de 2004: Por el cual se reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.



- Ley 962 de 2005: Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- Ley 1474 de 2011: Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Decreto 1537 de 2001: Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 87 de 1993 en cuanto a elementos técnicos y administrativos que fortalezcan el sistema de control interno de las entidades y organismos del Estado.
- Decreto 4485 de 2009: Por medio de la cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.
- Acuerdo 008 de 2014 ESPUFLAN E.S.P.- Manual de funciones
- Decreto 943 de 2014: por la cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno MECI.
- Decreto 1499 de 2017: Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.
- Ley 734 de 2002: Por el cual se expide el Código Disciplinario Único (Régimen Disciplinario de los Servidores Públicos)

4. GLOSARIO.

- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- **Procedimiento:** Forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **Mapa de procesos:** Representación gráfica de los procesos y la operación de las entidades y organismos distritales.
- **Caracterización de procesos:** Es un documento entendido como la hoja de vida del proceso, el cual describe de manera específica el objetivo y alcance del proceso, así como los elementos de entrada (suministrados por unos proveedores), actividades de transformación de acuerdo al ciclo PHVA y los productos / salidas hacia los clientes o usuarios.



5. GENERALIDADES.

5.1 ENFOQUE BASADO EN PROCESOS.

Dando aplicación al “Enfoque basado en procesos”, el cual indica que en las entidades debe existir una red de procesos, la cual, al trabajar articuladamente, genere valor, la Empresa de Servicios Públicos de Flandes- ESPUFLAN E.S.P. ha diseñado y puesto en marcha un Mapa de procesos, el cual le permita alcanzar los resultados y alinear sus actividades en una sola dirección, de tal modo que esté orientado a brindar productos y servicios de calidad y lograr la satisfacción de los usuarios y partes interesadas.

Los procesos que conforman el Mapa de procesos, fueron clasificados, según como lo establece el Sistema Integrado de Gestión:

- **Proceso Estratégico:** Incluye los procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección.
- **Proceso Misional:** Incluye todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser.
- **Proceso de Apoyo:** Incluye todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora.
- **Proceso de Evaluación:** Incluye aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia. Incluyen procesos de medición, seguimiento y auditoría interna, acciones correctivas y preventivas, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales.

De acuerdo con lo anterior, el mapa de procesos de la Empresa de Servicios Públicos de Flandes se compone de los siguientes procesos:

Procesos Estratégicos:

- Planeación.
- Direccionamiento Estratégico.
- Comunicación
- Gestión Social.



Procesos Misionales.

- Acueducto.
- Alcantarillado.
- Aseo.
- Comercial y Atención al Usuario.
- Ambiental.

Procesos de Apoyo.

- Talento Humano y SG-SST.
- Financiero.
- Contractual.
- Documental.
- Administrativo.
- Tecnológico TIC.
- Jurídico.
- Cobro Coactivo.
- Control Disciplinario.

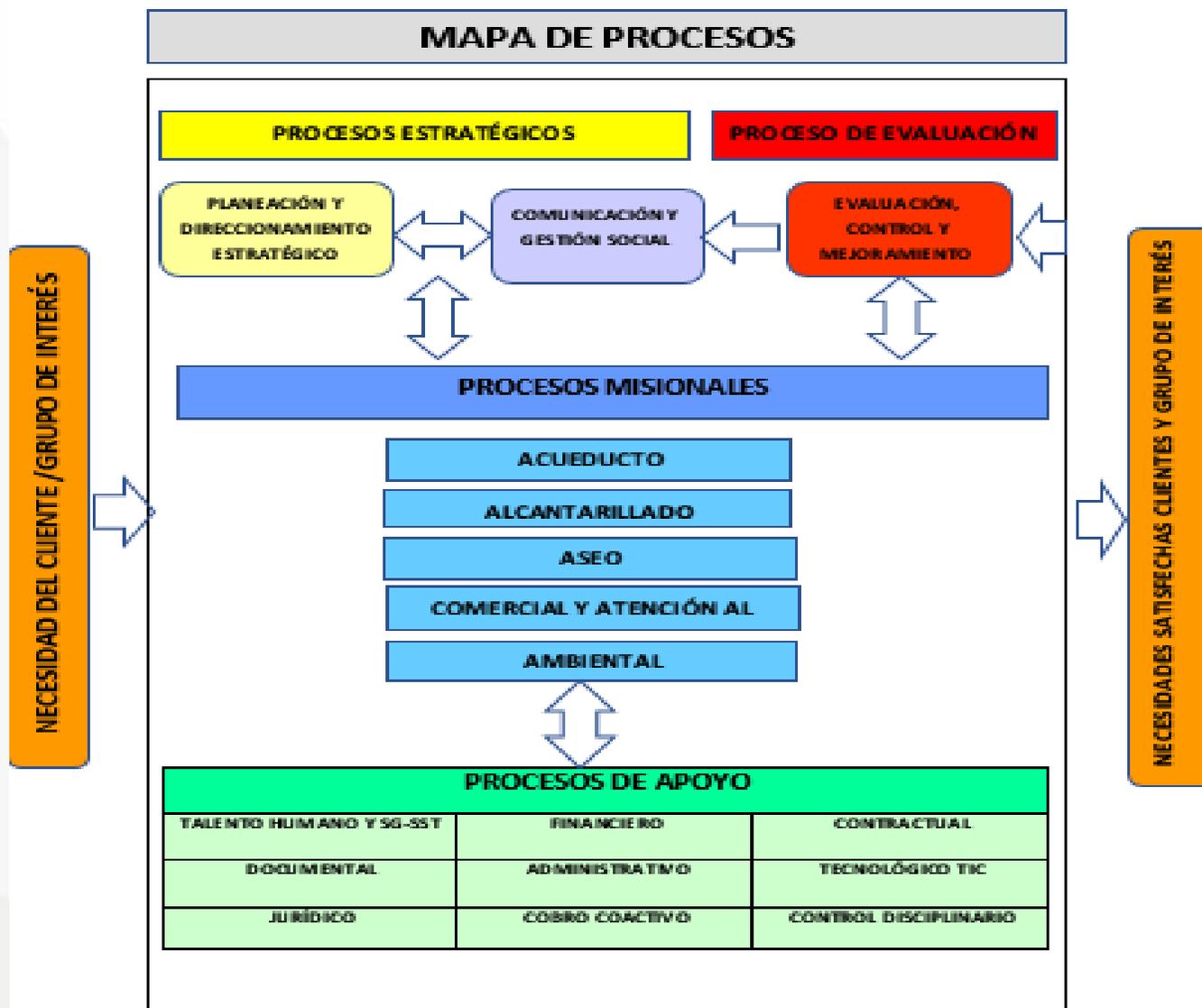
Procesos de Evaluación:

- Evaluación.
- Control.
- Mejoramiento

espuflan
E.S.P.

5.2 MAPA DE PROCESOS

ESPUFLAN E.S.P.





6. PROCEDIMIENTOS POR DEPENDENCIAS

Una vez definidos los procesos institucionales, se identifican las actividades que permiten dar cumplimiento a su objeto:

6.1 SUBGERENCIA

6.1.1 TALENTO HUMANO

PROCEDIMIENTO PROVISIÓN DE CARGOS Y/O VINCULACIÓN DE PERSONAL

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

ALCANCE: Aplica para satisfacer las necesidades de requerimiento de personal de ESPUFLAN E.S.P. en todos los niveles establecidos en la estructura organizacional de la empresa.

El ingreso se inicia con la existencia de una vacante de los empleos que conforman la planta de personal de Espuflan E.S.P. y finaliza con la provisión de ésta.

CONCEPTOS:

- **Competencias.** Capacidad de una persona para desempeñarse en diferentes contextos y con base en requerimientos de calidad y resultados esperados en el sector público, las funciones inherentes a un empleo, capacidad que está determinada por los conocimientos, destrezas, habilidades, valores, actitudes y aptitudes que debe poseer y demostrar el empleado público.
- **Empleo.** Conjunto de funciones, tareas, competencias y responsabilidades que se asignan a una persona, con el propósito de satisfacer el cumplimiento de los planes de desarrollo y los fines del Estado. (Art. 19 de la Ley 909 de 2004 y art. 2 del Decreto 770 de 2005).



- **Manual de Funciones, Requisitos y Competencias Laborales.** Es una herramienta de gestión de talento humano que permite establecer las funciones, requisitos y competencias laborales de los empleos que conforman la planta de personal de la empresa; así como los requerimientos de conocimiento, experiencia y demás competencias exigidas para el desempeño de éstos.
- **Nombramiento Ordinario.** Es el tipo de nombramiento que se le hace a una persona para proveer un cargo de libre nombramiento y remoción.
- **Vacante.** Empleo que no se encuentra ocupado por algún servidor público.
- **Vacante definitiva:** Para efecto de su provisión se considera que un empleo está vacante definitivamente por: 1) Declaratoria de insubsistencia del nombramiento en los empleos de libre nombramiento y remoción. 2) Declaratoria de insubsistencia del nombramiento, como consecuencia del resultado no satisfactorio en la evaluación del desempeño laboral de un empleado de carrera administrativa. 3) Renuncia regularmente aceptada. 4) Haber obtenido la pensión de jubilación o vejez. 5) Invalidez absoluta. 6) Edad de retiro forzoso. 7) Destitución, como consecuencia de proceso disciplinario. 8) Declaratoria de vacancia del empleo en el caso de abandono del mismo. 9) Revocatoria del nombramiento por no acreditar los requisitos para el desempeño del empleo, de conformidad con el artículo 5o. de la Ley 190 de 1995, y las normas que lo adicionen o modifiquen. 10) Orden o decisión judicial. 11) Muerte. 12) Las demás que determinen la Constitución Política y las leyes.
- **Acto administrativo:** Toda declaración unilateral de voluntad realizada en el ejercicio de la función administrativa, que produce efectos jurídicos individuales de forma inmediata.
- **Trabajador oficial:** Son vinculados mediante contrato de trabajo, cuyas condiciones en cuanto a modo, lugar, tiempo de duración, remuneración, entre otros aspectos, son establecidas de común acuerdo entre la Entidad y el trabajador y complementadas con lo previsto en los respectivos reglamentos internos de trabajo, pactos o convenciones colectivas y lo señalado en la ley, específicamente, para esta clase de servidores.
- **Empleado público:** Están vinculados a la administración mediante una relación legal y reglamentaria, estos son nombrados y posesionados en los respectivos empleos que han sido creados, de conformidad con la nomenclatura, clasificación, funciones, requisitos y grado salarial, expresamente previstos en las normas.
- **Historia Laboral:** Es una serie documental de manejo y acceso reservado por parte de la Subgerencia - Gestión de Talento Humano, en donde se conservan cronológicamente todos los documentos de carácter administrativo relacionados con el vínculo laboral que se establece entre el servidor público y la Entidad.



- **Evaluaciones médicas ocupacionales de ingreso:** Son aquellas que se realizan para determinar las condiciones de salud física, mental y social del trabajador antes de su contratación, en función de las condiciones de trabajo a las que estaría expuesto, acorde con los requerimientos de la tarea y perfil del cargo.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No.	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
PROVISION CARGOS DE LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN Y TRABAJADORES OFICIALES				
1	Identificar la necesidad de contratación.	Revisar las vacantes disponibles en la planta de personal	Vacantes planta de personal	Área solicitante Subgerencia
2	Informar a la gerencia.	Presentar al agente especial las vacantes de la planta de personal	Vacantes planta de personal	Subgerente
3	Evaluar viabilidad y factibilidad de contratación.	Establecer la prioridad de la contratación y disponibilidad presupuestal	Disponibilidad presupuestal	Agente Especial
4	Establecer perfil vacante	Verificar y confrontar el perfil del cargo a proveer con lo establecido en el Manual de Funciones, Requisitos y Competencias Laborales de la empresa.	Manual de funciones, requisitos y competencias laborales	Subgerente
5	Publicación del perfil requerido.	Revisar manual de funciones y perfil del cargo a proveer	Publicación página Web	Subgerencia Sistemas
6	Recepción de hojas de vida.	Recibir las hojas de vida de los aspirantes	Manual de funciones, requisitos y competencias laborales	Agente Especial Subgerente
7	Revisión y selección de hojas de vida que cumplen el perfil requerido.	Revisar y solicitar los soportes correspondientes, ver cumplimiento de requisitos, para trámite de vinculación. Nota. En caso de que no cumpla con los requisitos informar la situación a la instancia correspondiente.	Revisión manual de funciones del cargo a proveer	Subgerente

**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES
ESPUFLAN E.S.P.**

NIT. 800.190.921-4
INTERVENIDA MEDIANTE RESOLUCION N° SSPD-20151300015835 DEL 16 DE JUNIO DEL 2015



No.	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
8	Citación a entrevistas.	Realizar comunicación al candidato para convocatoria a entrevista.	Llamada telefónica o Correo electrónico con citación	Subgerente
9	Selección del candidato	Se toma la decisión por parte del agente especial el candidato seleccionado.	Informa al subgerente para inicio de trámite de vinculación	Agente Especial
10	Solicitud de documentación y validación de los soportes de hoja de vida.	Informar al aspirante los documentos respectivos.	Llamada telefónica o Correo electrónico	Subgerente
11	Elaboración y revisión del acto administrativo o Contrato de Trabajo	Proyectar el acto administrativo de nombramiento o Contrato de Trabajo y pasar para revisión y tramite. Revisar el proyecto del acto administrativo o Contrato de Trabajo y tramitar la firma del Agente Especial.	Acto administrativo o contrato de trabajo (según corresponda)	Subgerente Asesor Jurídico
12	Firmar acto administrativo o Contrato de Trabajo	Se firma el acto administrativo o Contrato de Trabajo	Acto administrativo o contrato de trabajo debidamente firmado (según corresponda)	Agente Especial Nuevo Trabajador Oficial
13	Elaborar y notificar comunicación de nombramiento.	Comunicar el nombramiento al candidato seleccionado	Llamada telefónica	Subgerente
14	Coordinar la práctica del Examen médico	Coordinar para que se le practique el examen médico ocupacional de ingreso al aspirante.	Orden de servicios	Subgerente Nuevo funcionario
15	Proyectar acta de posesión (solo para cargos de Libre nombramiento y remoción)	Proyectar el acta de posesión y pasar para revisión y trámite.	Proyecto de Acta de posesión	Sugerente Asesor Jurídico

**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES
ESPUFLAN E.S.P.**

NR. 800.190.921-4

INTERVENIDA MEDIANTE RESOLUCION N° SSPD-20151300015835 DEL 16 DE JUNIO DEL 2015



No.	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
16	Realizar posesión (solo para cargos de Libre nombramiento y remoción)	Revisar el acta y coordinar para el evento de firmas de quien toma posesión como de quien da posesión. Oficializándose así el ingreso del nuevo funcionario.	Acta de posesión Firmada	Subgerente
17	Realizar afiliaciones	Diligenciar los formatos y/o documentos correspondientes de afiliación al sistema de Seguridad Social, Caja de Compensación Familiar.	Formatos de afiliación correspondientes	Subgerente
18	Adelantar la apertura de historia laboral	Recibir los documentos de ingreso del nuevo funcionario, organizar y dar apertura a la historia laboral, de acuerdo con las normas vigentes.	Historial laboral	Subgerente Secretaria de Gerencia
19	Realizar inducción y presentación del funcionario en la dependencia	Posesionado el funcionario, presentar en la dependencia y comunicar al jefe para que realice la inducción en el puesto de trabajo.	Acta de inducción	Subgerente Jefe de dependencia
20	Registrar la información del nuevo funcionario en el SIGEP	Ingresar los datos básicos del nuevo funcionario en el aplicativo del SIGEP.	SIGEP	Subgerente

ARCHIVO DE REGISTROS

REGISTROS	RESPONSABLE	FRECUENCIA	UBICACIÓN
Acto administrativo de nombramiento (Empleados Públicos)	Agente Especial	Cada vez que se presente la novedad	Historia Laboral – Archivo Subgerencia
Acta de posesión (Empleados Públicos)	Agente Especial	Cada vez que se presente la novedad	Historia Laboral – Archivo Subgerencia



Contrato de trabajo (Trabajadores Oficiales)	Agente Especial	Cada vez que se presente la novedad	Historia Laboral – Archivo Subgerencia
Formato hoja de vida del Departamento Administrativo de la Función Pública	Subgerente	Cada vez que se presente la novedad	Historia Laboral – Archivo Subgerencia
Declaración de Bienes y Rentas (Ingreso) SIGEP	Subgerente	Cada vez que se presente la novedad	Historia Laboral – Archivo Subgerencia
Formatos Afiliación a Seguridad Social	Subgerente	Cada vez que se presente la novedad	Historia Laboral – Archivo Subgerencia
Certificado examen de ingreso	Subgerente	Cada vez que se presente la novedad	Historia Laboral – Archivo Subgerencia

PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIONES DE PERSONAL

OBJETIVO: Orientar las necesidades de capacitación y formación de los funcionarios de la Empresa de Servicios Públicos de Flandes, mediante la formulación, implementación y evaluación del Plan Institucional de Capacitación, tendiente a fortalecer las competencias, conocimientos, destrezas, habilidades y actitudes de los funcionarios de la entidad, con el fin de perfeccionar su desempeño laboral para contribuir al cumplimiento de la misión y objetivos institucionales, mejorando la calidad en la prestación de los servicios y el eficaz desempeño de las funciones cargo.

ALCANCE: Inicia con el diagnóstico de necesidades de capacitación, continúa con su consolidación y priorización para formular el Plan Institucional de Capacitación, su ejecución y culmina con la evaluación del mismo.

CONCEPTOS

Capacitación: Conjunto de procesos organizados, relativos tanto a la educación no formal o educación para el trabajo y el desarrollo humano, como la informal, de acuerdo con lo establecido por la Ley General de Educación, dirigidos a prolongar y complementar la educación inicial mediante la generación de conocimientos, el desarrollo de habilidades y el cambio de actitudes, con el fin de incrementar la capacidad individual y colectiva para contribuir al cumplimiento de la misión institucional, a la mejor prestación de servicios a la comunidad, al eficaz desempeño del cargo y al desarrollo personal integral.

Competencias: Es la capacidad de una persona para desempeñar, en diferentes contextos y con base en los requerimientos de calidad y resultados esperados en el sector público, las funciones



inherentes a un empleo; capacidad que está determinada por los conocimientos, destrezas, habilidades, valores, actitudes y aptitudes que debe poseer y demostrar el empleado.

Conocimientos: Es la capacidad de resolver un determinado conjunto de problemas con una efectividad determinada. Es un conjunto integrado por información, reglas, interpretaciones y conexiones dentro de un contexto y de una experiencia.

Educación Informal: Conocimiento libre y espontáneamente adquirido, proveniente de personas, entidades, medios masivos de comunicación, medios impresos, tradiciones, costumbres comportamientos sociales y otros no estructurados.

Educación para el trabajo y el desarrollo humano (no formal): Educación que se ofrece con el objeto de complementar, actualizar, suplir, conocimientos y formar aspectos académicos o laborales, sin sujeción al sistema de niveles y grados establecidos.

Plan Institucional de Capacitación (PIC): Es el conjunto coherente de acciones de capacitación y formación, que, durante un periodo de tiempo y a partir de unos objetivos específicos, facilita el desarrollo de competencias, el mejoramiento de los procesos institucionales y el fortalecimiento de la capacidad laboral de los empleados a nivel individual y de equipo para conseguir los resultados y metas institucionales establecidas en una entidad pública.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No.	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
1	Realizar Diagnóstico de Necesidades de Capacitación	Solicitar mediante oficio a cada una de las áreas de la empresa realizar el diagnóstico de necesidades de capacitación para el personal a cargo.	Oficio de solicitud de necesidades de capacitación	Subgerencia Directores y jefes de área
2	Consolidar y Priorizar las Necesidades de Capacitación	Consolidar y priorizar las necesidades de capacitación a partir de la información presentada por cada dependencia.	Listado de Necesidades Identificadas	Subgerencia
3	Formular el Plan Institucional de Capacitación	Formular el Plan Institucional de Capacitación de la vigencia, de acuerdo con la información obtenida a partir del diagnóstico de necesidades de capacitación, producto de la consolidación de las necesidades presentadas. El PIC debe contener como mínimo los siguientes aspectos	Plan Institucional de Capacitación	Subgerencia

**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES
ESPUFLAN E.S.P.**

NIT. 800.190.921-4
INTERVENIDA MEDIANTE RESOLUCION N° SSPD-20151300015835 DEL 16 DE JUNIO DEL 2015



No.	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
		(Presentación, Marco Normativo, Objetivos, Plan de Acción, Seguimiento y Evaluación).		
4	Identificar las Entidades de Capacitación	Identificar las entidades públicas o privadas que con o sin financiación y de acuerdo con el presupuesto asignado, pueden impartir las actividades de capacitación que harán parte del Plan Institucional de Capacitación.	Listado de entidades	Subgerencia
5	Presentación y aprobación del PIC	Presentar el PIC al Agente Especial, para su aprobación, la cual debe ser adoptado a través de acto administrativo.	Acto administrativo de adopción	Agente Especial Subgerencia
6	Establecer la Logística	Para cada uno de los eventos de capacitación, es necesario gestionar el salón, el video beam y el equipo portátil; adicionalmente preparar los demás aspectos que permitan el adecuado desarrollo de los eventos (tablero, marcadores y agenda, entre otros).	Solicitud préstamo del salón y equipos tecnológicos	Subgerencia
7	Realizar Convocatorias	Implementar el PIC formulado, a través de las convocatorias para participar en los diferentes eventos de capacitación. Las convocatorias como mínimo deben incluir: la denominación del evento, fechas, horarios y lugar de realización del evento.	Comunicado interno, circular y/o Correo institucional	Subgerencia
8	Desarrollar de las Actividades de Capacitación	Desarrollar los cursos, conferencias, talleres u otros eventos de capacitación, correspondientes a las convocatorias e inscripciones realizadas.	Lista de Asistentes	Subgerencia
9	Evaluar la Satisfacción de la Capacitación	Evaluar la Capacitación, a través del formato de Evaluación de Satisfacción dispuesto para tal fin.	Evaluación de Satisfacción	Subgerencia



ARCHIVO DE REGISTROS

REGISTROS	RESPONSABLE	FRECUENCIA	UBICACIÓN
Diagnóstico de Necesidades de Capacitación	Subgerente y directores – jefes de área	Anual	Carpeta PIC - Subgerencia
Listados de Asistencia	Subgerente	Cada vez que se requiera	Carpeta PIC - subgerencia
Evaluación de Satisfacción	Subgerente	Cada vez que se requiera	Carpeta PIC - Subgerencia

PROCEDIMIENTO RETIRO DE PERSONAL Y ENTREGA DE CARGO Y/O PUESTO DE TRABAJO.

OBJETIVO: Establecer directrices para facilitar el trámite que debe realizar un funcionario de la Empresa de Servicios Públicos de Flandes, al momento de su desvinculación y/o retiro como empleado público, trabajador oficial y otros según el tipo de contratación; garantizando la entrega del puesto de trabajo, de los elementos devolutivos o de consumo controlado, documentos, archivos, claves y otros entregados al personal de la e.s.p. para el cumplimiento de su labor, al comienzo de su relación laboral con la empresa y que se encuentren en retiro definitivo de su puesto de trabajo.

ALCANCE: Este procedimiento es de aplicación para el personal directivo, profesional y asistencial administrativo, al término de su relación laboral y que debe quedar a PAZ y SALVO con las actividades de entrega de elementos, documentos, archivos, claves de acceso a aplicativos y demás enseres a su cargo durante la relación laboral. Excepto en los casos de muerte o abandono del cargo.

CONCEPTOS:

- **Servidor Público:** Son servidores públicos los miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios.
- **Trabajador oficial:** Se denominan genéricamente empleados oficiales las personas naturales que trabajan al servicio de los ministerios, departamentos administrativos, superintendencias, establecimientos públicos, unidades administrativas especiales, empresas industriales o comerciales de tipo oficial y sociedades de economía mixta, definidos en los Artículos 5o., 6o. y 8o. del Decreto Legislativo 1050 de 1968.



Los empleados oficiales pueden estar vinculados a la administración pública nacional por una relación legal y reglamentaria o por un contrato de trabajo.

- **Empleado público:** Las personas que prestan sus servicios en los ministerios, departamentos administrativos, superintendencias, establecimientos públicos y unidades administrativas especiales, son empleados públicos.
- **Causales de retiro:** Son las condiciones establecidas por la Ley para el retiro del servicio de quienes estén desempeñando empleos de libre nombramiento y remoción.
- **Renuncia:** Toda persona que sirva un empleo de voluntaria aceptación puede renunciarlo libremente en cualquier tiempo. La renuncia se produce cuando el empleado manifiesta por escrito, de forma espontánea e inequívoca, su decisión de separarse del servicio.

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

- **Declaración de Insubstancia:** En cualquier momento podrá declararse insubsistente a un nombramiento ordinario, sin motivar la providencia, de acuerdo con la facultad discrecional que tiene el nominador de nombrar y remover libremente sus empleados.
- **Retiro por Pensión:** El empleado que reúna los requisitos determinados para gozar de pensión de retiro por jubilación, por edad o por invalidez, cesará en el ejercicio de funciones en las condiciones y términos establecidos en la Ley 100 de 1993 y demás normas que la modifiquen, adicionen, sustituyan o reglamenten.
- **Retiro Forzoso:** Procederá cuando el servidor cumple la edad de retiro, establecido en la Ley para los funcionarios públicos.
- **Retiro del servicio por destitución:** El retiro del servicio por destitución solo es procedente como sanción disciplinaria y con la plena observancia del procedimiento señalado en las normas disciplinarias vigentes.
- **Terminación por retiro voluntario:** Hace referencia cuando un trabajador decide voluntariamente y libremente retirarse de la empresa argumentando situaciones personales de distinta índole.
- **Por despido:** Es aquella donde se decide unilateralmente por parte de la empresa la terminación de la relación laboral, soportado en lo estipulado en el Reglamento Interno de Trabajo y demás normas aplicables a los empleados públicos y trabajadores oficiales de las EICE.



- **Acto administrativo:** Toda declaración unilateral de voluntad realizada en el ejercicio de la función administrativa, que produce efectos jurídicos individuales de forma inmediata.
- **Acta de entrega puesto de trabajo:** Documento con el cual un Servidor Público deja constancia de la entrega formal del puesto de trabajo al superior inmediato, o a quien éste designe, en caso de retiro definitivo. Para el caso se tomará como formato para la entrega del cargo, el establecido por la Ley 951 de 2005.
- **Evaluaciones médicas ocupacionales de egreso:** Aquellas que se deben realizar al trabajador cuando se termina la relación laboral. Su objetivo es valorar y registrar las condiciones de salud en las que el trabajador se retira de las tareas o funciones asignadas. El empleador deberá informar al trabajador sobre el trámite para la realización de la evaluación médica ocupacional de egreso.
- **Historia Laboral:** Es una serie documental de manejo y acceso reservado por parte de la Subgerencia - Gestión de Talento Humano, en donde se conservan cronológicamente todos los documentos de carácter administrativo relacionados con el vínculo laboral que se establece entre el servidor público y la Entidad.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Cuando se presente el retiro de un empleado público o trabajador oficial, se deberá atender a lo indicado en este procedimiento, por lo cual se describen a continuación, conforme a las causales de retiro del servicio contempladas por la normatividad:

No.	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
POR RENUNCIA DE EMPLEADO PÚBLICO O TRABAJADOR OFICIAL				
1	Recibir renuncia del servidor público	El servidor público presenta renuncia mediante comunicación escrita dirigida al Agente Especial.	Oficio de presentación de renuncia	Servidor Público
2	Revisar Historia laboral del servidor público	Determinación del tipo de vinculación a la entidad del servidor público.	Acto administrativo de nombramiento o Contrato de Trabajo	Subgerente
3	Elaborar acto administrativo u oficio de aceptación de renuncia.	Se proyecta y revisa acto administrativo u oficio de aceptación de renuncia para legalizar la desvinculación del servidor público. Tramitar la firma del Agente Especial.	Resolución u oficio de aceptación de renuncia	Subgerente Asesor Jurídico Agente Especial
4	Elaborar, comunicar y entregar el acto	Entregar al funcionario que se retira, el acto administrativo u oficio, mediante el	Resolución y Oficio	Subgerente

**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES
ESPUFLAN E.S.P.**

NIT. 800.190.921-4

INTERVENIDA MEDIANTE RESOLUCION N° SSPD-20151300015835 DEL 16 DE JUNIO DEL 2015



No.	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
	administrativo u oficio de retiro al servidor público.	cual se le informa al servidor público la aceptación de la renuncia. A través de oficio escrito se le informa los requisitos que debe cumplir para hacer entrega formal del cargo.		Servidor Público
5	Diligenciar y entregar formatos de desvinculación.	El servidor público saliente deberá entregar al área de Talento Humano (subgerencia) los siguientes documentos debidamente diligenciados y firmados: 1) Formato de declaración de bienes y rentas, con tipo de declaración retiro, diligenciado e impreso directamente del SIGEP. 2) Formato de Hoja de vida actualizada al momento del retiro, diligenciada e impresa directamente del SIGEP. 3) Paz y salvo de almacén, sistemas, archivo y/o correspondencia, para su respectivo archivo en la historia laboral del funcionario. 4) Evaluación(es) de desempeño del personal a cargo, cuando aplique. 5) El último día hábil laboral debe entregar el carné Institucional.	Formatos indicados este punto.	Servidor Público saliente
6	Evaluación médica de Retiro.	Asistir al lugar indicado por el área de talento humano, para practicarse la evaluación médica ocupacional de retiro. Máximo dentro de los cinco (5) días siguientes a la efectividad del retiro.	Resultado del Examen médico de retiro.	Empleado Público saliente Subgerencia
7	Incluir novedad en nómina y liquidar prestaciones sociales.	Se informa a la Dirección Financiera el retiro del Servidor Público con el fin de que realice los trámites para el registro de la novedad de retiro presentada en los aplicativos que dispone la entidad para tal fin. Así mismo deberá realizar la liquidación de las prestaciones sociales a que tiene derecho el servidor público saliente y entregar al área de Talento Humano.	Documento de liquidación de Prestaciones Sociales.	Dirección Financiera
8	Acto administrativo para reconocimiento y pago de	Generar el acto administrativo que reconoce y ordena el pago de las prestaciones del funcionario saliente, conforme a la liquidación presentada por la Dirección Financiera.	Resolución	Subgerencia Agente Especial

**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES
ESPUFLAN E.S.P.**

NIT. 800.190.921-4
INTERVENIDA MEDIANTE RESOLUCION N° SSPD-20151300015835 DEL 16 DE JUNIO DEL 2015



No.	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
	prestaciones sociales.			
9	Comunicar y/o Notificar la liquidación de prestaciones sociales al exfuncionario.	<p>Notificar a través de correo electrónico o notificación personal al exfuncionario, la resolución de prestaciones sociales, el exfuncionario tiene 10 días para interponer recurso, si al cabo de este tiempo no se recibe recurso, se procede con el pago.</p> <p>Para el pago de las prestaciones sociales respectivas, el funcionario deberá haber realizado la entrega del cargo y estar a paz y salvo con las dependencias correspondientes.</p>	notificación personal o correo electrónico de comunicación del acto administrativo	Subgerencia
10	Legalizar retiros ante entidades de seguridad social	Protocolizar la desvinculación, legalizar el retiro del ex funcionario ante las entidades que administran el sistema de seguridad social integral.	<p>Planilla con Novedad de reporte de retiro del ex funcionario de la seguridad social, a través del SOI.</p> <p>Certificación de retiro del ex funcionario de la Administradora de Riesgos Laborales - ARL.</p>	Técnico Contable Subgerencia
11	Tramitar información de retiro en el SIGEP	Realizar la baja o desvinculación de la base de datos del SIGEP como servidor público de Espuflan E.S.P.	SIGEP	Subgerencia
12	Entrega del cargo e Informe de Gestión (aplica para el personal de nivel directivo, profesional y asistencial administrativo)	<p>Los ex Servidores Públicos cuentan con quince (15) días hábiles, una vez se efectuó el retiro para hacer entrega formal del cargo al jefe inmediato o a la persona que se asigne para tal fin.</p> <p>Diligencia el acta de entrega en el formato respectivo según ley 951 de 2005 y resolución orgánica de la Contraloría General de la República 5674 de 2005, la cual debe contener:</p> <p>1. Actividades pendientes o en proceso y su estado actual.</p>	Acta de entrega del cargo firmada por el funcionario que entrega y el funcionario que recibe a satisfacción la entrega del cargo o puesto de trabajo.	<p>Servidor público saliente</p> <p>Jefe Inmediato / Funcionario delegado</p>

**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES
ESPUFLAN E.S.P.**

NIT. 800.190.921-4
INTERVENIDA MEDIANTE RESOLUCION N° SSPD-20151300015835 DEL 16 DE JUNIO DEL 2015



No.	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
		<p>2. Bases de datos, aplicativos o sistemas de información a cargo, con su correspondiente usuario y contraseña, si aplica.</p> <p>3. Relación de inventario documental relacionando los documentos en medio físico, que se encuentren bajo la custodia o responsabilidad del empleado, tales como, expedientes, papeles de trabajo, informes, material de consulta, bases de datos y copias de seguridad, entre otros.</p> <p>4. Relacionar los documentos electrónicos a cargo del servidor.</p> <p>5. Estado de los contratos en supervisión, si aplica.</p> <p>6. Informe de Gestión, aplica solo para los cargos de nivel directivo y profesional.</p>		
13	Entrega del informe de gestión (solo aplica para los cargos de nivel directivo y profesional) y acta de entrega del cargo por parte del servidor público saliente.	Entregar al área de Talento Humano el Original del informe de gestión y el acta de entrega de cargo y/o puesto de trabajo firmada por el Servidor público saliente y por el jefe inmediato o funcionario delegado de recibir a entera satisfacción la entrega del cargo del funcionario saliente.	<p>Acta de entrega de cargo (aplica para el personal de nivel directivo, profesional y asistencial administrativo)</p> <p>Informe de gestión (solo aplica para los cargos de nivel directivo y profesional)</p>	<p>Servidor público saliente</p> <p>Subgerente</p>
14	Remitir copia del Informe de gestión, acta de entrega y sus soportes a la Dirección de Control Interno de Gestión.	Verificar por parte de la Dirección de control interno de gestión la entrega del cargo con base en lo descrito en el acta de entrega.	Oficio o correo electrónico del envío	<p>Subgerencia</p> <p>Dirección de Control Interno de Gestión</p>
15	Incluir documentos de retiro en la hoja de vida del exfuncionario	Recopilar la documentación pertinente con la desvinculación y se incorpora a la historia laboral del ex funcionario, junto con la resolución de prestaciones sociales, su correspondiente comunicación, original informe de gestión (cuando aplique) y acta de entrega del cargo o puesto de trabajo.	Archivo de documentos de retiro del exfuncionario	<p>Auxiliar Administrativa (Secretaria de Gerencia y Talento Humano)</p> <p>Subgerencia</p>



No.	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
OTRAS CAUSALES DE RETIRO DE EMPLEADOS PÚBLICOS O TRABAJADORES OFICIALES				
16	Proyectar acto administrativo por otras causales de retiro	<p>En caso de presentarse otra causal de retiro de las señaladas en la ley:</p> <p>Por declaratoria de insubsistencia del nombramiento en los empleos de libre nombramiento y remoción. Retiro por haber obtenido la pensión de jubilación o vejez que se le notifique debidamente su inclusión en la nómina de pensionados correspondiente.</p> <p>Por invalidez absoluta;</p> <p>Por edad de retiro forzoso;</p> <p>Por destitución, como consecuencia de proceso disciplinario.</p> <p>Por declaratoria de vacancia del empleo en el caso de abandono del mismo</p> <p>Por revocatoria del nombramiento por no acreditar los requisitos para el desempeño del empleo, de conformidad con el artículo 5° de la Ley 190 de 1995, y las normas que lo adicionen o modifiquen;</p> <p>Por orden o decisión judicial;</p> <p>Por supresión del empleo;</p> <p>Por muerte;</p> <p>Por las demás que determinen la Constitución Política y las leyes.</p> <p>Se proyecta el acto administrativo y se tramita la firma del Agente Especial.</p>	Acto administrativo	<p>Subgerente</p> <p>Asesor Jurídico</p> <p>Agente Especial</p>
17	Elaborar, comunicar y entregar el acto administrativo de retiro según la causal	<p>Firmado el acto administrativo, comunicar o notificar al funcionario del retiro e informar sobre los recursos que proceden contra el mismo, cuando haya lugar.</p> <p>A través de oficio escrito se le informa los requisitos que debe cumplir para hacer entrega formal del cargo.</p> <p>Se debe realizar el trámite señalado a partir del punto 5 al punto 15.</p>	Acto administrativo	<p>Subgerente</p> <p>Servidor Público</p>



Nota: Dado el caso del incumplimiento con la entrega del cargo por parte del servidor público, se abrirá un proceso disciplinario.

ARCHIVO DE REGISTROS

REGISTROS	RESPONSABLE	FRECUENCIA	UBICACIÓN
Acto administrativo de retiro	Agente Especial	Cada vez que se presente la novedad.	Archivo Historias Laborales - Subgerencia
Comunicación retiro	Subgerente	Cada vez que se presente la novedad.	Archivo Historias Laborales - Subgerencia
Declaración Juramentada de Bienes y Rentas (Retiro)	Subgerente	Cada vez que se presente la novedad.	Archivo Historias Laborales - Subgerencia
Formato hoja de vida del SIGEP (actualizada a la fecha de retiro)	Subgerente	Cada vez que se presente la novedad.	Archivo Historias Laborales - Subgerencia
Certificados de entrega de elementos devolutivos, archivos y documentos (paz y salvo)	Subgerente	Cada vez que se presente la novedad.	Archivo Historias Laborales - Subgerencia
Informe de Gestión, Acta de entrega del cargo y soportes documentales.	Subgerente	Cada vez que se presente la novedad.	Archivo Historias Laborales - Subgerencia

PROCEDIMIENTO EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS Y/O CONSTANCIAS LABORALES

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

ALCANCE: Este procedimiento inicia con la solicitud de un usuario y continúa con la verificación de la información archivada en la hoja de vida del funcionario o ex funcionario si fuere el caso, finalizando con la entrega a satisfacción de la respuesta, bien sea un expidiendo un certificado o una comunicación informando la situación encontrada; en un plazo mínimo de 3 días y máximo de cinco (5) días, esto depende de la revisión de los archivos que se deba realizar y a la complejidad de los requisitos solicitados.



Las solicitudes de certificados laborales se podrán realizar por medio físico o medio electrónico dirigidas a la subgerencia, dependencia responsable de expedirlos.

CONCEPTOS:

- **Historia Laboral:** Es una serie documental de manejo y acceso reservado por parte de la Subgerencia - Gestión de Talento Humano, en donde se conservan cronológicamente todos los documentos de carácter administrativo relacionados con el vínculo laboral que se establece entre el servidor público y la Entidad.
- **Certificación Laboral:** Es un documento que se imite por una entidad ya sea pública o privada, con el objeto de demostrar el vínculo laboral existente o que existió entre una persona con una entidad, en la cual se debe especificar tiempo de servicio, salarios devengados y, si así es requerido, las funciones desempeñadas.
- **Constancia:** Escrito en que se ha hecho constar algún acto o hecho, a veces de manera fehaciente.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No.	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
1	Recepción de la solicitud de la constancia y/o certificado laboral.	Recibir la solicitud e iniciar trámite	Oficio y/o correo electrónico de solicitud	Oficina de Correspondencia Secretaría de gerencia y talento humano Subgerencia
2	Analizar las solicitudes y ubicar las historias laborales	Determinar qué clase de certificación debe elaborarse: A. Simple: para comprobar vínculo laboral. Incluye fecha de ingreso, tipo de vinculación, cargo y sueldo (opcional), fecha de retiro si así fuere. B. Funciones desempeñadas: para acreditar experiencia. Establecer donde reposa la historia laboral respectiva (Archivo de subgerencia o Archivo central)	Solicitud historia laboral al archivo central (si fuese el caso), se deberá realizar el registro de la salida en el libro de control dispuesto para tal fin por parte del área de archivo y correspondencia.	Secretaría de gerencia y talento humano Subgerencia

**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES
ESPUFLAN E.S.P.**

NIT. 800.190.921-4
INTERVENIDA MEDIANTE RESOLUCION N° SSPD-20151300015835 DEL 16 DE JUNIO DEL 2015



No.	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
3	Elaborar, revisar y aprobar la certificación y/o constancia.	Se elabora en dos copias originales la certificación o constancia (según el caso) por parte de la Secretaria de Gerencia y Talento Humano, de acuerdo a lo requerido por el solicitante, para la revisión y firma del subgerente.	Constancia o certificación laboral elaborada, revisada y firmada.	Secretaría de gerencia y talento humano Subgerencia
4	Elaborar Respuesta peticiones externas e internas	Para usuarios externos se realiza por oficio la respuesta y con él se anexan los certificados solicitados para su correspondiente envío. Si es un usuario interno, se le informa por correo institucional y/o telefónicamente. Nota: si se determina que no existe ningún dato del peticionario, se responde al solicitante que no existe vínculo.	Oficio de respuesta para su envío.	Secretaría de gerencia y talento humano Subgerencia
5	Entregar certificado o constancia laboral	Se guarda temporalmente para su entrega personal en la carpeta destinada para tal fin o se tramita por el área de Correspondencia el envío de la respuesta al solicitante, por correo certificado. En el caso que el peticionario haya autorizado el envío por correo electrónico se remite por este medio.	Usuarios Internos: original de la certificación laboral con el recibido del trabajador o correo electrónico mediante el cual se envían las certificaciones. Usuarios Externos: Guía de envío a través de la empresa de correo contratada para tal fin y/o correo electrónico mediante el cual se envían las certificaciones.	Secretaría de gerencia y talento humano Oficina de Correspondencia Subgerencia
6	Archivar y devolver historia laboral a su ubicación.	Archivar un juego original de las certificaciones expedidas, en la hoja de vida del peticionario, para que haga parte de su historia laboral y se regresa a su ubicación original según	Por préstamo por parte del archivo central: se registra la anotación de la devolución de la historia laboral en el libro de control	Secretaria de gerencia y talento humano Oficina de Correspondencia



No.	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
		corresponda (Archivo de Subgerencia o Archivo central).	dispuesto para tal fin por parte del área de archivo y correspondencia.	

ARCHIVO DE REGISTROS

REGISTROS	RESPONSABLE	FRECUENCIA	UBICACIÓN
Certificados y/o constancias laborales	Secretaría de gerencia y talento humano	Cada vez que se el presente requerimiento	Archivo Historias laborales - Subgerencia Archivo Central

PROCEDIMIENTO PARA LA PRÁCTICA DE EXÁMENES MÉDICOS OCUPACIONALES

OBJETIVO: Identificar el óptimo estado de salud de los funcionarios de la Empresa de Servicios Públicos de Flandes “ESPUFLAN E.S.P.”, previo al ingreso, durante el desempeño del cargo, post-incapacidad y en el momento del retiro definitivo de la Entidad, a través del establecimiento del procedimiento a seguir en caso de la realización de exámenes médicos, así como ser guía para todas aquellas personas que deban dirigir y controlar la totalidad de actividades relacionadas con el manejo de los trabajadores.

ALCANCE: Inicia con la identificación de las necesidades para la práctica de los exámenes médicos ocupacionales requeridos y culmina con la asignación de los Programas de Vigilancia Epidemiológica cuando aplique.

CONCEPTOS:

- **Examen médico ocupacional:** Acto médico mediante el cual se interroga y examina a un trabajador, con el fin de monitorear la exposición a factores de riesgo y determinar la existencia de consecuencias en la persona por dicha exposición. Incluye anamnesis, examen físico completo con énfasis en el órgano o sistema blanco, análisis de pruebas clínicas y paraclínicas, tales como: laboratorio, imágenes diagnósticas, electrocardiograma y su correlación entre ellos para emitir el diagnóstico y las recomendaciones.



- **Examen médico de ingreso:** Una de las obligaciones del empleador, es la de hacer practicar al trabajador, a raíz de su selección o ingreso, un examen médico de ingreso que establezca su estado de salud y los riesgos o enfermedades adquiridos en otras empresas. Son aquellas que se realizan para determinar las condiciones de salud física, mental y social del trabajador antes de su contratación, su función de las condiciones de trabajo a las que estaría expuesto, acorde con los requerimientos de la tarea y perfil del cargo. El objetivo es determinar la aptitud del trabajador para desempeñar en forma eficiente las labores sin perjuicio de su salud o la de terceros, comparando las demandas del oficio para el cual se desea contratar con sus capacidades físicas y mentales; establecer la existencia de restricciones que ameriten alguna condición sujeta a modificación, e identificar condiciones de salud que estando presentes en el trabajador, pueden agravarse en desarrollo del trabajo.

- **Examen médico periódico:** Es aquella valoración médica que se realiza durante la permanencia de la persona en la empresa, en el cual se determina si su condición de salud ha cambiado o no por el desempeño del cargo. Este generalmente se realiza cuando el trabajador cumple su segundo año en la empresa y se continúa haciendo bianualmente. Las evaluaciones medicas ocupacionales periódicas se clasifican en programadas (programas de vigilancia epidemiológica y por cambio de ocupación).
 - **Evaluaciones médicas periódicas programadas:** se realizan con el fin de monitorear la exposición a factores de riesgo e identificar en forma precoz, posibles alteraciones temporales, permanentes o agravadas del estado de salud del trabajador, ocasionadas por la labor o por la exposición al medio de trabajo. Así mismo, para detectar enfermedades de origen común, con el fin de establecer un manejo preventivo. Dichas evaluaciones se realizan cada año especialmente en los contratos donde se ha identificado el factor de riesgo ruido (Medio), evento que afecta la salud de los trabajadores.

 - **Evaluaciones médicas por cambios de ocupación:** el empleador tiene la responsabilidad de realizar evaluaciones médicas al trabajador cada vez que este cambié de ocupación y ello implique cambio de medio ambiente laboral, de funciones, tareas o exposición a nuevos o mayores factores de riesgo, en los que detecte un incremento de su magnitud, intensidad o frecuencia. Su objetivo es garantizar que el trabajador que mantenga en condiciones de salud física, mental y social acorde con los requerimientos de las nuevas tareas y sin que las nuevas condiciones de exposición afecten su salud.

- **Examen médico de retiro:** Es la valoración médica que se le realiza a la persona una vez se desvincula definitivamente de la compañía y es donde se determina en qué



condiciones de salud la persona se retira de la misma o si adquirió algún tipo de afección física o mental.

Una de las obligaciones del empleador, según el artículo 57 del Código Sustantivo del Trabajo, es la sugerir practicar al trabajador dentro de los cinco días hábiles siguientes a la terminación del contrato de trabajo con el objetivo de valorar y registrar las condiciones de salud en las que el trabajador se retira de las tareas o funciones asignadas.

Si al realizar la evaluación médica ocupacional de egreso se encuentra una presunta enfermedad profesional o secuelas de eventos profesionales –no diagnosticados-, ocurridos durante el tiempo en que la persona trabajó, la subgerencia, elaborará y presentará el correspondiente reporte a la Administradora de Riesgos Laborales, las cuales deberán iniciar la determinación de origen.

- **Examen médico post incapacidad:** Es la valoración médica que se realiza a la persona que ha tenido una incapacidad por enfermedad de origen común/laboral o por accidente de trabajo superior a 30 días, con el fin de determinar en qué condiciones de salud se encuentra la persona para poder continuar con su labor o ser reubicada.
- **Valoraciones o pruebas complementarias:** Son evaluaciones o exámenes clínicos o paraclínicos realizados para complementar un determinado estudio en la búsqueda o comprobación de un diagnóstico.
- **Historia clínica ocupacional:** Es el conjunto único de documentos privados, obligatorios y sometidos a reserva, en donde se registran cronológicamente las condiciones de salud del trabajador los actos médicos y los demás procedimientos ejecutados por el equipo de salud que intervienen en su atención. Puede surgir como resultado de una o más evaluaciones medicas ocupacionales. Contiene y relaciona los antecedentes laborales y de exposición a factores de riesgo que ha presentado la persona en su vida laboral, así como resultados de mediciones ambientales y eventos de origen profesional. En la historia clínica ocupacional se debe llevar un registro de las evaluaciones médicas realizadas, el cual deberá contener:
 - Identificación del trabajador, tipo y fecha de evaluación.
 - Identificación de la entidad o persona que realizo la evaluación.
 - Valoraciones de pruebas complementarias realizadas.
 - Datos del profesional o del prestador de servicios de salud ocupacional a los que sea remitida la persona y fecha de remisión.



DESARROLLO:

- **Requisitos, documentos y condiciones requeridas para la aplicación de este documento y a continuación se describen las actividades y tareas del procedimiento.**

Toda actividad económica por sencilla que sea, implica una serie de riesgos a los cuales se ven expuestos sus trabajadores. Con base en lo anterior y conforme a lo establecido en la Resolución 2346 de 2007, se requiere determinar las condiciones físicas y mentales necesarias en una persona para desempeñar un cargo determinado, a través de la evaluación médica ocupacional.

Remisión, evaluación y seguimiento a exámenes médicos ocupacionales: Una vez se haya seleccionado al funcionario para su ingreso y se tenga la documentación completa del candidato se remite conforme se relacionan las actividades en el numeral 5.2. De igual manera, para aquellos trabajadores que requieran la práctica de exámenes periódicos, post incapacidad o de retiro.

Diligenciamiento, custodia, confidencialidad, conservación de historias clínicas ocupacionales: La historia clínica se diligencia en el formato de HISTORIA CLÍNICA OCUPACIONAL que maneja toda IPS en la práctica de exámenes médicos ocupacionales, la cual debe contener como mínimo la siguiente información:

1. Fecha, departamento, ciudad donde se realiza la evaluación médica
2. Persona que realiza la evaluación médica.
3. Actividad económica del empleador.
4. Nombre de las correspondientes administradoras de pensiones, salud y riesgos profesionales a las cuales está afiliada la persona
5. Datos de identificación y sociodemográficos de la persona.
6. Datos correspondientes al diligenciamiento de la anamnesis, haciendo énfasis en la ocurrencia de accidentes o enfermedades laborales y su atención, así como en antecedentes ocupacionales indicando: nombre de la empresa, actividad económica, sección, cargo u oficio, descripción de tareas o funciones y anexando todo documento, soporte o fundamento aportado por la persona evaluada, en especial, lo correspondiente al desarrollo de tareas y funciones. Igualmente, procederá a complementar la información existente en la historia clínica cuando hubiere sido registrada con anterioridad.
7. Tiempo en años y meses de antigüedad en cada cargo u oficio desempeñado por la persona evaluada.
8. Listado de factores de riesgo a los que haya estado expuesto, anotando niveles de exposición y valores límites permisibles a la fecha de la medición, si los hay, en cada oficio realizado, según lo referido por el trabajador y la información que se suministre como parte de los antecedentes laborales. Se debe deberá incluir en el listado, el tiempo en años y meses de exposición a cada agente y factor de riesgo, así como las medidas de control implementadas.
9. Datos resultantes del examen físico.



10. Impresión diagnóstica o diagnóstico confirmado, que puede incluir la presunción de origen laboral, cuando hubiere, caso en el cual se deberá fundamentar brevemente.
11. Una vez diligenciada la historia clínica el médico debe realizar un informe de aptitud del trabajador para el cargo que va a desempeñar, en el formato concepto de aptitud laboral manejado por la respectiva unidad médica; este diligenciamiento es responsabilidad exclusiva del Médico con especialización en Seguridad y Salud en el Trabajo con licencia en salud ocupacional vigente.

Reserva de la historia clínica ocupacional: La historia clínica ocupacional y en general, los documentos, exámenes o valoraciones clínicas o paraclínicas que allí reposen son estrictamente confidenciales y hacen parte de la reserva profesional; por lo tanto, no podrán comunicarse o darse a conocer, salvo los siguientes casos.

1. Por orden de autoridad judicial.
2. Mediante autorización escrita del trabajador interesado, cuando este la requiera con fines estrictamente médicos.
3. Por solicitud del médico prestador de servicios en salud ocupacional, durante la realización de cualquier tipo de evaluación médica, previo consentimiento del trabajador, para seguimiento y análisis de la historia clínica ocupacional.
4. Por la entidad o persona competente para determinar el origen o calificar la pérdida de la capacidad laboral, previo consentimiento del trabajador.

Conservación y custodia: La IPS contratada para realizar la evaluación médica; tendrá la guarda y custodia de las evaluaciones médico ocupacionales y de la historia clínica ocupacional, estas son conservadas por un período mínimo de veinte (20) años, contados a partir del momento en que cese la relación laboral del trabajador con la empresa

Personal responsable de realizar las evaluaciones médicas ocupacionales: Las evaluaciones médicas ocupacionales deben ser realizadas por médicos especialistas en Medicina del Trabajo o Seguridad y Salud en el Trabajo (Salud Ocupacional), con licencia vigente en Seguridad y Salud en el Trabajo (Salud Ocupacional). Se debe garantizar que las unidades médicas y/o Instituciones Prestadoras de Servicios, que practican los exámenes médicos ocupacionales (ingreso, periódicos, post incapacidad, egreso, reubicaciones laborales) cuenten con la licencia en Seguridad y Salud en el Trabajo (Salud Ocupacional), al igual que los profesionales que practiquen los exámenes médicos ocupacionales

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No.	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
1	Remitir a exámenes médicos	Cuando una persona sea nombrada y acepte dicho nombramiento, la subgerencia,	Orden de servicios y/o correo electrónico.	Subgerencia

**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES
ESPUFLAN E.S.P.**

NIT. 800.190.921-4
INTERVENIDA MEDIANTE RESOLUCION N° 33PD-20151300015835 DEL 16 DE JUNIO DEL 2015



No.	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
		coordinará con la persona a vincular la fecha y hora de la realización para la evaluación médica de ingreso en la IPS médica autorizada, seleccionada, para que se realice la toma del examen médico ocupacional de ingreso y otros exámenes complementarios (si aplica) según Profesiograma.		Médico Laboral de la IPS
2	Evaluación exámenes médicos	Una vez practicado el examen, se remite por la IPS a la empresa, el certificado médico laboral para el desempeño del cargo, allí se verifica si la persona es apta para el cargo, cuenta con algunas restricciones o es No apto para desempeñar el cargo	Certificado médico Laboral indicando las restricciones existentes y las recomendaciones o condiciones que se requiere adaptar para que el trabajador pueda desempeñar la labor.	IPS con licencia en Seguridad y Salud en el Trabajo (Salud Ocupacional). Subgerencia
3	Seguimiento a recomendaciones exámenes médicos	Al recibir concepto de aptitud o informe de resultados de examen médico, se le entrega al trabajador copia del certificado del examen médico que incluye las indicaciones, las cuales deben ser tramitadas por él con su respectiva EPS. Se hace seguimiento periódico del cumplimiento de las indicaciones (asistencia a controles médicos), solicita el soporte al trabajador.	Comunicado al trabajador relacionando las recomendaciones al trabajador.	Subgerencia
4	Revisar Proceso de vinculación	Se revisa el proceso de vinculación de una persona cuando se identifican condiciones de salud en el trabajador, que al ser comparadas con las actividades o demandas del oficio puede generar perjuicio en sus capacidades físicas y mentales	Acto Administrativo	Subgerencia

**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES
ESPUFLAN E.S.P.**

NIT. 800.190.921-4
INTERVENIDA MEDIANTE RESOLUCION N° SSPD-20151300015835 DEL 16 DE JUNIO DEL 2015



No.	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
		(cuando sea un concepto apto con restricciones)		
5	Realizar exámenes periódicos	Cuando la persona, completa un año en la empresa es programada por la persona líder de SST, para la toma de los exámenes periódicos. Esta actividad se hace en coordinación con la IPS que preste los servicios de Seguridad y Salud en el Trabajo.	Orden de servicios y/o correo electrónico.	Subgerencia
6	Recibir y evaluar exámenes médicos periódicos	Si después de este proceso la persona es clasificada como apta, continúa laborando, si presenta algún tipo de restricción, se tiene en cuenta y se realiza un seguimiento.	Certificado médico laboral	IPS con licencia en Seguridad y Salud en el Trabajo (Salud Ocupacional). Subgerencia
7	Reubicación de persona	Una vez existan recomendaciones emitidas por la ARL o EPS, se revisa la planta de personal con el fin de conocer en qué cargo se puede desempeñar.	Planta de Personal	Subgerencia Agente Especial
8	Realizar exámenes de retiro	En el momento que es emanado el acto administrativo de aceptación de la renuncia, o terminación de contrato se le entrega junto con el acto administrativo, la orden para la toma del examen médico de retiro por parte de la IPS, durante un tiempo no mayor a los 5 días hábiles siguientes. Posteriormente se verifican los resultados. Si el trabajador no se hace este examen durante el plazo establecido, la empresa no asume ninguna responsabilidad, quedando esta a cargo del trabajador. Es potestad del trabajador realizarse estos exámenes.	Orden de servicios y/o correo electrónico.	Subgerencia
9	Realizar examen Post Incapacidad	Cuando un funcionario ha tenido una incapacidad médica de origen común o laboral mayor o	Orden de servicios y/o correo electrónico.	IPS con licencia en Seguridad y Salud



No.	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
		igual a 30 días se remite a la IPS para la valoración médica ocupacional. Posteriormente se verifican los resultados con el fin de revisar las condiciones de aptitud física; si es necesario reubicar o acatar recomendaciones médicas.	Certificado médico Ocupacional	en el Trabajo (Salud Ocupacional). Subgerencia

ARCHIVO DE REGISTROS

REGISTROS	RESPONSABLE	FRECUENCIA	UBICACIÓN
Certificados médicos laborales (ingreso, retiro, periódico o post incapacidad)	Secretaría de gerencia y talento humano	Cuando exista la necesidad	Archivo Historias laborales - Subgerencia

PROCEDIMIENTO PARA TRÁMITE DE INCAPACIDADES

OBJETIVO: Describir las actividades, condiciones o requisitos que se deben tener en cuenta para el trámite de las incapacidades laborales de los servidores públicos de la Empresa de Servicios públicos de Flandes.

ALCANCE: Inicia con el reporte de la incapacidad y finaliza con la solicitud de indexación de la incapacidad en la Historia Laboral del funcionario incapacitado.

Este procedimiento aplica para las incapacidades o licencias generadas por enfermedad general, accidente de trabajo, enfermedad laboral, licencia de maternidad, licencia de paternidad o cualquier otro motivo médico.

CONCEPTOS:

- **Funcionario Incapacitado:** funcionario a quien se le emite una incapacidad que le impida cumplir con sus funciones laborales.
- **EPS:** Entidad Promotora de Salud.
- **ARL:** Administradora de Riesgos Laborales.



- **Incapacidad:** Estado de inhabilidad física o mental de un trabajador, que le impide desempeñar en forma temporal o permanente su profesión u oficio habitual.
- **Certificado de Incapacidad:** Es el documento único oficial que expiden las EPS a través de los profesionales de la salud autorizados. Cuando haya sido mal expedido debe solicitarse la sustitución y en el evento de pérdida, se debe solicitar su reposición o reemplazo.
- **Prórroga:** Es la incapacidad que se expide posterior a la inicial por la misma enfermedad o diagnóstico, siempre y cuando entre una y otra no haya una interrupción mayor de 30 días calendario.
- **Ingreso Base de Cotización (IBC):** Está conformado por los ingresos mensuales del trabajador sobre el cual se liquidan las incapacidades y se pagan las cuotas moderadoras.

CLASES DE INCAPACIDAD

- **Enfermedad General:** Todo estado de incapacidad originado por una enfermedad o accidente, no causado por el desarrollo del trabajo o el medio en el cual el trabajador desarrolla sus funciones.
- **Enfermedad Laboral:** Todo estado de incapacidad permanente o temporal, a consecuencia de la clase de trabajo o del medio en el cual el trabajador desarrolla las funciones.
- **Accidente de Trabajo:** Suceso repentino consecuencia del trabajo o en cumplimiento de una orden del empleador, o en representación de la entidad y que ocasione lesión orgánica, perturbación funcional, invalidez o la muerte del trabajador.
- **Licencia de Maternidad:** Es el tiempo reconocido a la trabajadora cotizante, al término de su embarazo con criatura viable, mediante el cual se retira temporalmente de sus labores para brindar atención y cuidados a su bebé. Corresponde a 14 semanas, es decir 98 días. A las madres con parto múltiple se les ampliará la licencia en dos semanas más, para un total de 16 semanas.
- **Licencia de Maternidad Preparto:** Esta será de dos (2) semanas con anterioridad a la fecha probable del parto debidamente acreditada.
- **Licencia de Paternidad (Ley María):** El esposo o compañero permanente tendrá derecho a ocho (8) días hábiles de licencia remunerada de paternidad.



Esta licencia remunerada es incompatible con la licencia de calamidad doméstica y en caso de haberse solicitado esta última por el nacimiento del hijo, estos días serán descontados de la licencia remunerada de paternidad. La licencia remunerada de paternidad opera por los hijos nacidos de la cónyuge o de la compañera permanente, en este último caso se requerirán de dos (2) años de convivencia

- **Licencia de Maternidad por adopción:** La licencia de maternidad también se reconoce por la adopción de un menor de 7 años de edad, por un período de 14 semanas, es decir, 98 días y ésta se hará extensiva al padre adoptante, en el caso que no tenga esposa o compañera. Para todos los efectos, la fecha del parto se asimilará a la fecha de entrega oficial del bebé adoptado.
- **Aborto:** En caso de aborto o parto con criatura muerta, la afiliada tendrá derecho al periodo necesario de incapacidad por enfermedad general. Su tiempo, será de dos (2) a cuatro (4) semanas, según criterio médico.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No.	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
1	Reportar estado de incapacidad	El funcionario debe informar de su ausencia por incapacidad al jefe inmediato y/o Subgerente de manera inmediata.	Comunicación vía telefónica o cualquier otro medio de comunicación.	Funcionario Incapacitado
2	Presentación y recibo de la incapacidad y sus soportes.	<p>El funcionario incapacitado debe entregar a la subgerencia máximo a los tres (3) días siguientes a su expedición, el certificado de incapacidad (original) y soportes según corresponda al tipo de incapacidad.</p> <p>La subgerencia informa al jefe inmediato del funcionario la novedad presentada para reasignación de las tareas a cargo del trabajador incapacitado.</p> <p>En caso de no recibir la incapacidad se requerirá mediante correo electrónico y/o vía telefónica al funcionario incapacitado que remita la incapacidad.</p>	Certificado de incapacidad (original) y soportes según corresponda al tipo de incapacidad.	Funcionario incapacitado Subgerente

**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES
ESPUFLAN E.S.P.**

NIT. 800.190.921-4
INTERVENIDA MEDIANTE RESOLUCION N° SSPD-20151300015835 DEL 16 DE JUNIO DEL 2015



No.	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
		En el evento de que la incapacidad sea expedida por una IPS o médico particular, cada servidor público deberá realizar el trámite de transcripción y presentar la certificación expedida por la EPS ante la subgerencia.		
3	Trasladar copia de incapacidad al área de nómina	El técnico contable recibe e Ingresar información de la Incapacidad al aplicativo de nómina (HAS-SQL) y SOI.	Liquidación de la incapacidad (2/3, a ½ o a la totalidad de la incapacidad, según sea el caso). Descuento de nómina (de requerirse).	Subgerencia Técnico Contable
4	Determinar el origen de la incapacidad	¿Es incapacidad por enfermedad de origen común (EPS) o enfermedad laboral/accidente laboral (ARL)? EPS: continúe en 5. ARL: continúe en 8.	Origen de la incapacidad determinado en el certificado.	Subgerencia
5	Establecer el tiempo de la incapacidad	¿La incapacidad es mayor a 2 días o superior? Si: continúe en 6. No: continúe en 13.	Certificado de Incapacidad	Subgerencia
6	Radical incapacidad ante la EPS para el reconocimiento de prestaciones económicas.	Solicita Transcripción y/o liquidación ante la EPS presentando la incapacidad original con sus respectivos soportes según corresponda al tipo de incapacidad.	Radical incapacidad en centro de atención al usuario y/o por portal web de la EPS, según aplique.	Subgerencia
7	Respuesta de la EPS a la solicitud de reconocimiento de prestaciones económicas.	Remite Transcripción, liquidación o negación de las prestaciones económicas.	Certificado de Autorización y/o liquidación de prestaciones económicas	EPS
8	Informe o reporte del accidente laboral ocurrido al trabajador.	El jefe inmediato del trabajador accidentado, debe presentar informe del evento a la subgerencia antes de cumplir las 48 horas siguientes al suceso, en	Informe del accidente laboral ocurrido, para reporte en el FURAT.	Jefe inmediato del trabajador

**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES
ESPUFLAN E.S.P.**

NIT. 800.190.921-4

INTERVENIDA MEDIANTE RESOLUCION N° SSPD-20151300015835 DEL 16 DE JUNIO DEL 2015



No.	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
		el cual como mínimo se debe detallar: fecha, hora, lugar, actividad realizada por el trabajador, testigos, afectaciones ocurridas al empleado y soportes que evidencien lo ocurrido (registro fotográfico, ordenes de trabajo, etc.).		
9	Reporte de accidente de trabajo a la ARL	Realizar el reporte del accidente de trabajo en la plataforma de la ARL – Formato de Registro de Accidente de Trabajo (FURAT) dentro de las 48 horas siguientes al evento.	Formato de Registro de Accidente de Trabajo (FURAT)	Subgerente
10	Radicar incapacidad ante la ARL para el reconocimiento de prestaciones económicas.	Presentar ante la ARL la incapacidad original con sus respectivos soportes (Formato de reporte FURAT, copia epicrisis y otros de ser necesario). En caso de incapacidad por enfermedad laboral se debe enviar el original de la incapacidad con la descripción médica del origen del evento.	Oficio Remisorio con el correspondiente radicado por parte de la oficina de atención de la ARL.	Subgerencia
11	Análisis a respuesta de la EPS o ARL.	Recibe la respuesta de la EPS o ARL y analiza. ¿Transcripción aprobada? Si: continúe en 13 No: continúe en 12. Si la EPS o ARL rechaza el certificado de incapacidad por incumplimiento de requisitos, falta de soportes documentales o cualquier otra causa atribuible al servidor público, no se tendrá en cuenta para nómina y por tanto este tiempo se tendrá como no laborado.		Subgerencia
12	Requerimiento a través de oficio a la EPS o ARL para el	De encontrarse desacuerdo por parte de la empresa ante la negación para el reconocimiento	Oficio y/o Derecho de Petición de solicitud de reconocimiento de las	Subgerencia Asesor Jurídico



No.	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
	reconocimiento de prestaciones económicas por incapacidad.	del pago de la incapacidad por parte de la EPS o ARL, se solicitará a través de derecho de petición exponiendo/justificando las razones que validan el reconocimiento del pago de la incapacidad por parte de cualquiera de estas dos entidades, para lo cual se solicitará el apoyo por parte del asesor jurídico de la empresa.	prestaciones económicas a que haya lugar.	
13	Archivar certificado de incapacidad y soportes (si aplica).	Solicita indexar Incapacidad en la Historia Laboral.	Archivo de documentos de incapacidad	Subgerencia Secretaria de Gerencia y Talento Humano
14	Seguimiento a pago de incapacidades por la EPS o ARL.	Realizar seguimiento al pago de las incapacidades por parte de las Entidades Promotoras de Salud (EPS) y Administradoras de Riesgos Laborales (ARL).	Revisión de Transferencias realizadas por las EPS y ARL por concepto de incapacidades o licencias.	Técnico contable

RECONOCIMIENTO DE LAS INCAPACIDADES

- **Por el Empleador**

El reconocimiento de la incapacidad por enfermedad general corresponde al empleador por el 100% durante los dos primeros días de incapacidad.

- **Por la EPS**

El reconocimiento de la incapacidad por enfermedad general corresponde a la EPS en 2/3 partes (66% del IBC) del valor total a partir del tercer día hasta los primeros 90 días y de la 1/2 (50% del IBC) del mismo valor, del día 91 hasta los 180 días

Cuando hayan trascurrido, por lo menos 135 días de incapacidad, correspondiente a las 3/4 partes del término de 180 días, se debe solicitar a la administradora de pensiones, a la cual este afiliado el trabajador, el trámite correspondiente para calificar la pensión por invalidez del asegurado.

Cuando la incapacidad exceda de ciento ochenta (180) días, y el concepto no sea favorable, será el Fondo de Pensiones al que se encuentre afiliado el funcionario a quien corresponde el pago de la prestación económica, mientras se produce la calificación de invalidez por parte de la Junta de Calificación, en los términos del artículo 23 del Decreto 2463 de 2001. Por lo anterior, ESPUFLAN E.S.P. únicamente asumirá la parte patronal correspondiente a los aportes a seguridad social en salud y pensión.

Las licencias de maternidad y de paternidad son reconocidas por la EPS al 100%.



NOTA: Para el reconocimiento y pago de la prestación económicas de incapacidades por enfermedad general, conforme a las disposiciones laborales vigentes, se requerirá que los afiliados cotizantes hubieren efectuado aportes por un mínimo de cuatro (04) semanas ininterrumpidas.

- **Por la ARL**

Cuando se trata de accidente de trabajo la ARL reconocerá el 100% y para tal efecto deberá haberse reportado el accidente dentro de las 48 horas siguientes al suceso.

Cuando se trata de enfermedad laboral, la ARL reconoce el 100% de la incapacidad. El médico de la EPS debe diagnosticar el origen de la patología. Si determina que es de origen ocupacional, se debe diligenciar el formato único de enfermedad laboral de la ARL para hacer los trámites ante la ARL. Esta calificará la enfermedad de origen laboral y reconocerá las prestaciones.

NOTA: Las incapacidades no autorizadas o no reconocidas por la EPS, son asumidas en un 100% por el funcionario. Dicha incapacidad será descontada de manera inmediata en la nómina que corresponda.

REQUISITOS PARA TRÁMITE DE INCAPACIDADES

- Requisitos para radicar incapacidad por Enfermedad General (EPS)
 - Incapacidad Original
 - Cuando la incapacidad por enfermedad general acumule o supere 90 días se debe adjuntar Certificación de afiliación a Fondo de Pensiones.
- Requisitos para el trámite de la licencia de maternidad:
 - Certificado de Incapacidad original
 - Certificado de nacido vivo
 - Fotocopia del Registro Civil de Nacimiento del bebé.
 - Certificación médica con edad gestacional y fecha probable de parto (solo para Licencia de Maternidad Preparto).
 - Copia del acta oficial de entrega del menor (solo para casos de licencia por adopción).
- Requisitos para el trámite de la licencia de paternidad:
 - Certificado de Incapacidad original
 - Fotocopia del Registro Civil de Nacimiento del bebé

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

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



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

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

ARCHIVO DE REGISTROS

REGISTROS	RESPONSABLE	FRECUENCIA	UBICACIÓN
Certificado de incapacidad y soportes respectivos según corresponda al tipo de incapacidad o licencia.	Secretaria de gerencia y talento humano	Cada vez que se presente la novedad	Carpeta historia laboral del funcionario – archivo subgerencia
Transcripción, liquidación o negación	Secretaria de gerencia y talento humano	Cada vez que se presente la novedad	Carpeta historia laboral del funcionario – archivo subgerencia
Oficio Remisorio de la incapacidad por Accidente de Trabajo o Enfermedad Laboral con el correspondiente radicado por parte de la oficina de atención de la ARL.	Secretaria de gerencia y talento humano	Cada vez que se presente la novedad	Carpeta historia laboral del funcionario – archivo subgerencia

PROCEDIMIENTO ENTREGA DE ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL EPP Y DOTACIÓN

OBJETIVO: Evaluar, proporcionar, suministrar y verificar los elementos de protección personal y dotación personal a los funcionarios y trabajadores de la Empresa.

ALCANCE: A todos los funcionarios y trabajadores de Espuflan. E.S.P. y que por su labor diaria deban usar elementos de protección personal y/o Dotación dentro del marco de la Seguridad Industrial.



CONCEPTOS:

- **Elementos de protección personal EPP:** es cualquier equipo o dispositivo destinado para ser utilizado o sujetado por el trabajador, para protegerlo de uno o varios riesgos y aumentar su seguridad o su salud en el trabajo
- **Dotación:** El artículo 230 del Código Laboral Colombiano, modificado por la Ley 11 de 1984 art. 7° contiene la obligación a cargo del patrono de suministrar calzado y vestido de labor al trabajador cuya remuneración mensual sea hasta dos (2) veces el salario mínimo más alto vigente.
- **Seguridad Industrial:** La Seguridad es aquella que se ocupa de las normas, procedimientos y estrategias, destinados a preservar la integridad física de los trabajadores, de este modo la seguridad laboral en la industria está en función de las operaciones de la empresa, por lo que su acción se dirige, básicamente para prevenir accidentes.
- **Salud Ocupacional:** La Salud Ocupacional o Salud en el trabajo, se define como aquella disciplina que trata de la prevención de las lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de trabajo, y de la protección y promoción de la salud de los trabajadores. Tiene por objeto mejorar las condiciones y el medio ambiente de trabajo, así como la salud en el trabajo, que conlleva la promoción y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

No	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
1	Solicitud escrita de elementos de protección personal EPP o dotación	Recepcionar solicitud escrita de elementos de Protección Personal y/o Dotación	Verificar que la solicitud este firmada por el jefe del área respectivo	Subgerencia
2	Evaluar si es necesario el uso de EPP y/o dotación	Analizar si el empleado necesita algunos elementos de Protección Personal y/o Dotación de Seguridad Industrial en el cargo a desempeñar	Verificar que el trabajador corresponda al área que realiza la solicitud	Subgerencia
3	Revisar stock de inventarios	Consultar si existe en el almacén los elementos o dotación solicitados	Verificar existencias en bodega de almacén	Subgerencia Jefe Recursos Físicos

**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES
ESPUFLAN E.S.P.**

NIT. 800.190.921-4
INTERVENIDA MEDIANTE RESOLUCION N° SSPD-20151300015835 DEL 16 DE JUNIO DEL 2015



No	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
4	Formalizar la autorización de la entrega de los EPP y/o dotación	Diligenciar formato de entrega de EPP y/o dotación. Hacer firmar el formato de entrega de EPP y/o dotación por parte del trabajador para ser reclamados los elementos en el almacén de la Empresa	Verificar que los datos del empleado y los elementos de Protección Personal y/o Dotación sean los solicitados	Subgerencia
5	Socialización del uso	Informa al empleado los cuidados, el mantenimiento y buen uso que se deben tener con los EPP y/ o la dotación	Verificar en terreno el uso y buen uso de los EPP y la dotación	Subgerencia Jefes de cada área
4	Entrega de EPP y/o dotación	Entregar los EPP y/o dotación al empleado	Verificar que el funcionario que reclama los EPP y/o dotación sea el autorizado en el formato expedido por la Subgerencia Hacer firmar la salida de almacén como constancia de la entrega de los EPP y/o dotación	Jefe de Recursos Físicos
5	Archivo	Remitir copia del formulario de entrega de EPP y/o dotación a la subgerencia	Verificar que este firmado por el empleado a quien se le hace la entrega y por el jefe recursos físicos	Jefe de Recursos Físicos



ARCHIVO DE REGISTROS

REGISTROS	RESPONSABLE	FRECUENCIA	UBICACIÓN
Formato entrega de EPP y/o dotación	Subgerencia	Permanente	Archivo subgerencia – Hojas de vida Copia en archivo de almacén

PROCEDIMIENTO PRUEBA DE ALCOHOLEMIA

OBJETIVO: Garantizar que la medición de alcohol en aire espirado se realice bajo criterios y procedimientos estandarizados y en el marco de un sistema de aseguramiento de la calidad que les ofrezca a los trabajadores de Espuflan E.S.P. resultados confiables.

ALCANCE: Esta prueba de alcohol en aliento será practicada a todos los trabajadores y contratistas de Espuflan E.S.P

CONCEPTOS:

- **Examen al azar:** Prueba inicial de alcohol, realizada al ingreso a las instalaciones de la Empresa.
- **Sospecha razonable:** Prueba realizada en caso de sospecha de estar bajo los efectos del alcohol en las instalaciones de EQUION.
- **Prueba post-incidente:** prueba realizadas posteriores a accidentes de trabajo.
- **Determinación del estado de embriaguez:** valoración médica que ratifique mediante signos físicos el estado de embriaguez.
- **Prueba Inicial de alcohol Negativa:** Un resultado de la prueba de aliento con valor inferior o igual a 0.020 (g/100ml/sangre).
- **Prueba Inicial de alcohol Positiva:** Un resultado de la prueba en aliento mayor a 0.021 (g/100ml/sangre).
- **Alcoholímetro:** Es un dispositivo que analiza el aliento en el trabajador para determinar la cantidad de alcohol que hay en él.
- **Alcoholemia:** Cantidad de alcohol que tiene una persona en determinado momento en la sangre
- **Analizador de alcohol en aire espirado:** Instrumento que mide y muestra la concentración en masa de alcohol en el aire exhalado dentro de los límites de error especificados. También se le denomina alcohosensor, etilómetro o alcoholímetro.



- **Calibración:** La calibración es la herramienta que nos permite obtener registros válidos, identificar las tendencias de fallas, asegurar el cumplimiento de normas, recomendaciones y / o reglas de las certificadoras y ayuda a cumplir con los procedimientos de aseguramiento de la calidad, pues poseer los equipos certificados vigentes resulta indispensable ante auditorías internas o externas

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

No.	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
1	Calibrar Alcoholímetro	Calibración del alcoholímetro por parte del proveedor	Verificar que se cuenta con el documento de certificación de calibración	Subgerencia Jefe de sistemas
2	Logística para realizar la prueba	Para asegurar la calidad de la muestra y la adecuada recolección de la misma se deben tener en cuenta las especificaciones mínimas	<p>Verificar que se dispongan de la logista mínima como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sitio de recolección de muestras. • Personal encargado de la toma de las muestras. • Proceso de recolección de la muestra. • Procedimientos finales 	Subgerencia
3	Recolectar la muestra	<p>Las personas designadas para practicar la prueba deberán adelantar las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Explicar al empleado o contratista el procedimiento a realizar - Diligenciar el formato FICHA DE CONTROL DE PRUEBAS DE ALCOHOLEMIA EN ESPUFLAN E.S.P a los empleados y Contratistas - Preguntar al empleado o contratistas: - Si ha bebido alcohol dentro de los últimos treinta (30) minutos. 		Grupo asignado para la toma de la muestra

**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES
ESPUFLAN E.S.P.**

NIT. 800.190.921-4

INTERVENIDA MEDIANTE RESOLUCION N° SSPD-20151300015835 DEL 16 DE JUNIO DEL 2015



No.	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
		<ul style="list-style-type: none"> - Si ha fumado dentro de los últimos treinta (30) minutos. - Si está tomando algún medicamento o está sometido a algún tratamiento médico; si es afirmativa la respuesta, tomar el nombre del medicamento ingerido y cuando efectuó su última toma. - Si ha vomitado dentro de los últimos treinta (30) minutos. - Si alguna de las respuestas es positiva, se deberá consignar en el espacio "Observaciones" del formato de FICHA DE CONTROL DE PRUEBAS DE ALCOHOLEMIA EN ESPUFLAN E.S.P - El personal que realiza la prueba deberá provisionarse de los equipos de protección como guantes y tapabocas. - El personal que realiza la prueba debe presentar la boquilla al empleado o contratista antes de insertarla en el sensor. - Pedir al empleado o contratista que sopla de forma sostenida y fuerte por espacio de máximo diez (10) segundos, posteriores a los cuales se leerá el resultado. El procedimiento de uso del alcoholímetro se hará según instrucciones del proveedor. - Una vez realizada la muestra o prueba se deberá dejar pasar de diez(10) a quince (15) minutos para realizar la contramuestra, sin perder de vista al funcionario afectado 		
4	Procedimiento final	se asume como prueba positiva para ESPUFLAN E.S.P. un resultado de examen físico y aliento positivo según los parámetros legales	Se debe verificar que: <ul style="list-style-type: none"> • Se asegure el traslado del empleado o contratista a un centro médico para verificación clínica. 	Grupo asignado para la toma de la muestra

**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES
ESPUFLAN E.S.P.**

NR. 800.190.921-4

INTERVENIDA MEDIANTE RESOLUCION N° 3SPD-20151300015835 DEL 16 DE JUNIO DEL 2015



No.	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
		<p>establecidos, este resultado deberá registrarse en el formato ficha de control de pruebas de alcoholemia en ESPUFLAN E.S.P.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Como acción preventiva de la empresa se deberá retirar parcialmente del cargo el trabajador afectado, remitirlo en compañía de un funcionario de la empresa a su lugar de residencia y dejar constancia escrita de la entrega a un familiar del funcionario afectado • Como medida cautelar se deberá apartar del cargo temporalmente al empleado o contratista y citarlo al día siguiente por parte de la Dirección de Control Interno Disciplinario para la toma de las respectivas declaraciones dentro de la apertura del respectivo proceso disciplinario 	
5	Tratamiento de resultados	<p>De cada prueba de alcoholemia realizada por ESPUFLAN E.S.P quedará un expediente, el cual deberá constar de los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ficha de control de pruebas de alcoholemia en ESPUFLAN E.S.P. • Resultados de los exámenes de laboratorio practicados • Seguimiento médico si es requerido. • Medidas tomadas de prevención y promoción de Hábitos y Estilos de Vida Saludables. • Acta de entrega a familiar del funcionario afectado 	Verificar que el expediente cuente con los documentos pertinentes	Subgerencia
6	Archivo	Archivar expediente de la prueba practicada en archivo	Verificar que el expediente se encuentre bajo la	Subgerencia



No.	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
		de la Subgerencia y copia en la hoja de vida del funcionario o contratista con prueba positiva.	custodia del área de subgerencia	

ARCHIVO DE REGISTROS

REGISTROS	RESPONSABLE	FRECUENCIA	UBICACIÓN
Expediente prueba de alcoholemia	Subgerencia	Cada vez que se programe la prueba	Archivo subgerencia Carpetas Hojas de vida

PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTACION Y REGISTROS

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

ALCANCE: Inicia con la verificación documental, continua con el registro y radicación; y finaliza con la distribución de la correspondencia externa a la respectiva dependencia administrativa y/o técnica de la Empresa

CONCEPTOS:

- **Gestión Documental:** conjunto de actividades Administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.
- **Documento:** Información y su medio de soporte. El medio de soporte puede ser papel, disco magnético, óptico o electrónico, fotografía o muestra patrón o una combinación de éstos.
Los documentos pueden ser (procedimientos, instructivos, formatos, planes, programas, matrices, documentos de origen externo; entre otros)
- **Documento Interno:** Es aquel elaborado por los procesos de la entidad incluidos los registros, para que la entidad demuestre el cumplimiento de sus funciones y que le permitan asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos



- **Documento Externo:** Es aquel elaborado por entes externos a la institución pero que inciden en la ejecución de los procesos y procedimientos del Sistema Integrado de Gestión. Entre los documentos externos se pueden considerar normas, códigos, leyes, decretos, resoluciones, manuales entre otros.
- **Distribución:** Es la actividad por medio de la cual un documento aprobado se entrega a los interesados para su aplicación
- **Radicación de documentos:** Es la actividad por medio de la cual, la Empresa asigna un número consecutivo, a los documentos recibidos o producidos, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la Ley. Estos términos, se empiezan a contar a partir del día siguiente de radicado el documento
- **Recepción de documentos:** Conjunto de operaciones de verificación y control que una institución debe realizar para la admisión de los documentos que son remitidos por una persona natural o jurídica.

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

No	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
1	Radicación de la correspondencia	Recibir la correspondencia de la comunidad, usuarios, grupos de interés, entidades públicas de regulación y de control, etc.	Colocar sello de radicación con fecha, numero consecutivo y firma	Auxiliar Administrativo gestión documental
2	Redireccionamiento	Redireccionar a la dependencia que va dirigida la comunicación o a quién corresponda generar la respuesta, teniendo en cuenta el contenido de la correspondencia	Analizar contenido de la correspondencia	Subgerencia
3	Remisión Interna	Entregar a la dependencia correspondiente una copia física y por vía correo electrónico del documento y dejando registro en el Libro de Control de entrega y recibo de documentos del archivo central	Registro en el Libro de Control de entrega y recibo de documentos del archivo central	Auxiliar Administrativo gestión documental



No	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
4	Diligenciamiento de la tabla dinámica de control	Descargar en la tabla de control los aspectos constitutivos como nombre del remitente y la fecha de recibida la correspondencia	Verificar diligenciamiento de la tabla de control	Auxiliar Administrativo gestión documental
5	Si se requiere dar respuesta: Solicitud de número externo para memorando	Solicitar a la Auxiliar Administrativa-Gestion Documental número consecutivo para memorando externo	Verificar consecutivo de memorandos externos	Dependencia solicitante Auxiliar Administrativo gestión documental
6	Remisión Externa	Enviar a través del correo certificado la correspondencia pertinente	Diligenciar planilla orden de servicio correo certificado nacional	Auxiliar Administrativo gestión documental

ARCHIVO DE REGISTROS

REGISTROS	RESPONSABLE	FRECUENCIA	UBICACIÓN
Escaneo de correspondencia recibida	Auxiliar Administrativo gestión documental	Permanentemente	Archivo central
Libro de Control de entrega y recibo de documentos del archivo central	Auxiliar Administrativo gestión documental	Permanentemente	Archivo central
planilla orden de servicio correo certificado nacional	Auxiliar Administrativo gestión documental	Permanentemente	Archivo central



6.1.2. RECURSOS FISICOS

PROCEDIMIENTO REVISION, AJUSTE Y ACTUALIZACION DE INVENTARIOS DE ELEMENTOS POR DEPENDENCIAS

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

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

CONCEPTOS:

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

Estos son agrupados de acuerdo a su función y afinidad bajo una determinada cuenta contable y que conduce a su descripción y valoración pormenorizada, el cual debe permitir verificar, clasificar, analizar y controlar los bienes de la Empresa, a fin de evitar un detrimento Patrimonial.

- **Bienes:** Son todos aquellos elementos materiales e inmateriales que posee la Empresa, y que han sido dados bajo la salvaguarda y conservación a cada uno de los funcionarios y dependencias y forman parte del Activo de la Empresa.
- **Bienes Muebles:** Son aquellos bienes tangibles, que posee la Empresa para el desarrollo de su cometido misional, los cuales pueden ser trasladados y transportados en cualquier momento sin alterar ni su forma, ni su esencia, pudiendo continuar con su uso normal.

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

- **Actualización de Inventarios:** Se maneja el formato establecido que permite la información clara de los Bienes que están bajo la Responsabilidad de cada funcionario.
- **Traslado de Bienes:** Este se da cuando el bien se encuentra en buen estado y pasa bajo la responsabilidad de otro funcionario.



- **Bienes Inservibles:** Son aquellos bienes que por su estado y/o de obsolescencia, no son útiles a funcionario o dependencia alguna de la Entidad y son susceptibles de donación o remate
- **Reintegro de Bienes:** Es la devolución al Almacén de Bienes que no se requieren en una dependencia para el cumplimiento del objetivo al cual fueron destinados; puede ser por supresión de la dependencia, obsolescencia pudiendo la administración optar por la reparación, redistribución o baja.
- **Bienes Faltantes:** Son todos aquellos bienes que aun estando incluidos dentro del consolidado general de inventario y en el registro contable, no se encuentran físicamente.
- **Bienes Sobrantes:** Son todos aquellos bienes que han sido omitidos o no incluidos dentro del consolidado general de inventario y en el registro contable.
- **Placa:** Identificación de los bienes, mediante asignación de un símbolo material que contendrá el nombre de la entidad, siglas, código de barras
- **Informe Final del Inventario:** Documento que contiene los resultados obtenidos del producto de la toma de inventario en el cual se deberá detallar: Los bienes de uso institucional, como aquellos que no se encuentran en uso, reintegrados, trasladados, perdidos por negligencia o robo; además debe incluir la relación de los servidores públicos que tienen a su cargo dichos bienes y los responsables de la redacción del informe
- **Valorización:** Operación técnica, administrativa y contable que consiste en fijar técnicamente el valor monetario que corresponde a determinados bienes, que por razones de excepción no cuenta con los documentos probatorios o que de existir estos, resulta imposible obtenerlos.
- **Estado Malo:** Es la condición del bien que no recibe mantenimiento periódico, cuya parte externa tiene deterioros físicos visibles, cuyo deterioro técnico y físico hace presumir su inoperatividad – irrecuperable costo muy alto.
- **Estado Bueno:** Es la condición del bien que está operando en forma normal y tiene mantenimiento permanente.



DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

No	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
1	Programa anual de inventarios	Realizará un cronograma de toma físicas de inventarios cada año	Verificar que en la relación de elementos de almacén se encuentren clasificados por dependencias	Subgerencia Jefe Recursos Físicos
2	Notificación	Se informará por escrito con una antelación de cinco (05) días calendario a los jefes de las dependencias, sobre el proceso a realizar, la relación de activos a su cargo, la fecha, la importancia, la metodología aplicada, programación de los recorridos y cronograma de ejecución.	solicitar la activa colaboración de los funcionarios y la necesidad de tener los bienes organizados	Jefe Recursos Físicos
3	Levantamiento del inventario y aplicación de Placas y Sticker Adhesivos	Los responsables de la Toma física efectuarán la verificación elemento a elemento determinando su estado (Bueno, Malo, regular, obsoleto etc.) teniendo en cuenta los bienes inservibles u obsoletos o susceptibles de reparación, y que estén debidamente plaqueteados	Verificar que el inventario físico debe incluir en forma separada tanto los bienes que tenga para uso en oficinas o dependencias, como los que se hayan suministrado a empleados, trabajadores o contratista. Constatar que en cada área o dependencia a la que se le realice la toma física se cuente con un(a) funcionario encargado(a) de coordinar la misma.	Jefe Recursos Físicos
4	Confrontación de Conteos	Realizado el inventario físico, se verificará que el resultado de estos sea igual.	Colocar el visto bueno y firmar como constancia de que el resultado sea igual; y entregar copia a la respectiva dependencia	Jefe Recursos Físicos

**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES
ESPUFLAN E.S.P.**

NIT. 800.190.921-4
INTERVENIDA MEDIANTE RESOLUCION N° SSPD-20151300015835 DEL 16 DE JUNIO DEL 2015



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



ARCHIVO DE REGISTROS

REGISTROS	RESPONSABLE	FRECUENCIA	UBICACIÓN
Informe Final de la toma física de Inventario con sus respectivos soportes o evidencias	Jefe Recursos Físicos	Según el programa anual de inventarios	Archivo central Archivo Recursos Físicos Archivo Dirección Control Interno

PROCEDIMIENTO BAJAS DE BIENES DE ALMACEN

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

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

CONCEPTOS:

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

Estos son agrupados de acuerdo a su función y afinidad bajo una determinada cuenta contable y que conduce a su descripción y valoración pormenorizada, el cual debe permitir verificar, clasificar, analizar y controlar los bienes de la Empresa, a fin de evitar un detrimento Patrimonial.

- **Bienes:** Son todos aquellos elementos materiales e inmateriales que posee la Empresa, y que han sido dados bajo la salvaguarda y conservación a cada uno de los funcionarios y dependencias y forman parte del Activo de la Empresa.
- **Bienes Muebles:** Son aquellos bienes tangibles, que posee la Empresa para el desarrollo de su cometido misional, los cuales pueden ser trasladados y transportados en cualquier momento sin alterar ni su forma, ni su esencia, pudiendo continuar con su uso normal.



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

- **Actualización de Inventarios:** Se maneja el formato establecido que permite la información clara de los Bienes que están bajo la Responsabilidad de cada funcionario.
- **Traslado de Bienes:** Este se da cuando el bien se encuentra en buen estado y pasa bajo la responsabilidad de otro funcionario.
- **Bienes Inservibles:** Son aquellos bienes que por su estado y/o de obsolescencia, no son útiles a funcionario o dependencia alguna de la Entidad y son susceptibles de donación o remate
- **Reintegro de Bienes:** Es la devolución al Almacén de Bienes que no se requieren en una dependencia para el cumplimiento del objetivo al cual fueron destinados; puede ser por supresión de la dependencia, obsolescencia pudiendo la administración optar por la reparación, redistribución o baja.
- **Bienes Faltantes:** Son todos aquellos bienes que aun estando incluidos dentro del consolidado general de inventario y en el registro contable, no se encuentran físicamente.
- **Bienes Sobrantes:** Son todos aquellos bienes que han sido omitidos o no incluidos dentro del consolidado general de inventario y en el registro contable.
- **Placa:** Identificación de los bienes, mediante asignación de un símbolo material que contendrá el nombre de la entidad, siglas, código de barras
- **Informe Final del Inventario:** Documento que contiene los resultados obtenidos del producto de la toma de inventario en el cual se deberá detallar: Los bienes de uso institucional, como aquellos que no se encuentran en uso, reintegrados, trasladados, perdidos por negligencia o robo; además debe incluir la relación de los servidores públicos que tienen a su cargo dichos bienes y los responsables de la redacción del informe
- **Valorización:** Operación técnica, administrativa y contable que consiste en fijar técnicamente el valor monetario que corresponde a determinados bienes, que por razones de excepción no cuenta con los documentos probatorios o que de existir estos, resulta imposible obtenerlos.
- **Estado Malo:** Es la condición del bien que no recibe mantenimiento periódico, cuya parte externa tiene deterioros físicos visibles, cuyo deterioro técnico y físico hace presumir su inoperatividad – irrecuperable costo muy alto.



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

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

No	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
1	Informe inventario de bienes de almacén	Relacionar los bienes que estén catalogados como usados y se trasladan a inservibles	Comprobar que la totalidad de los bienes que se van a depurar estén incluidos en el listado	Jefe Recursos Físicos
2	Clasificación de bienes	Se clasifican los bienes según su estado y se determina su utilización (remate, traslado o destrucción)	Se hace una verificación física de los bienes contra el listado y se hacen los ajustes pertinentes en caso de ser necesario.	Jefe Recursos Físicos
3	Solicitud concepto técnico	Se solicita concepto técnico del estado de los bienes a las Direcciones técnica operativa, administrativa y al área de sistemas para elementos de tubería, equipos de cómputo, software y bienes muebles	Se revisa que el concepto técnico emitido cumpla con los parámetros legales establecidos y con la información necesaria para establecer la disposición final del bien o elemento	Jefe Recursos Físicos
4	Acta de bienes	Con base en el listado de elementos y los conceptos técnicos emitidos se elabora el acta de baja de bienes, determinando el destino final de los mismos y se remite a Gerencia.	Verificar que la información sea consistente entre lo establecido en el acta, el listado y el concepto técnico	Jefe Recursos Físicos
5	Convocar a comité de sostenibilidad contable	La Gerencia cita a comité para someter a estudio el acta de baja de bienes o elementos, para su viabilizarían	Revisa y da concepto de viabilizarían	Comité sostenibilidad contable



No	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
6	Inspección física	Se hace la revisión de la información contenida en el acta y los soportes respectivos y se realiza la inspección física de los bienes o elementos.	Con base en los resultados de la inspección, el acta y sus respectivos soportes se aprueba el destino final de los bienes o elementos.	Delegado del comité sostenibilidad contable Jefe Recursos Físicos
7	Elaboración de resolución	Se elabora la resolución de baja de bienes o elementos para remate o destrucción con base en los soportes pertinentes	Se revisa y firma la resolución de baja de bienes o elementos.	Agente Especial Jefe Recursos Físicos
PROCESO PARA REMATE BIENES O ELEMENTOS				
8	Publicación en página web	Se solicita al área de sistemas la publicación en la página web de la Resolución de baja de bienes o elementos de almacén para remate. Publicar la invitación a presentar propuesta económica para el remate.	Verificar que la información publicada sea la correcta de la invitación a cotizar	Jefe Recursos Físicos Jefe de sistemas
8	Visita de proponentes	Se hace una verificación física a los bienes o elementos de almacén destinados para la baja	Constatar la identidad del proponente y dar a conocer los bienes o elementos para la baja	Jefe Recursos Físicos
9	Recepción de propuestas	Se realiza la recepción, revisión y evaluación de las propuestas económicas	Verificar que las propuestas cumplan con los requisitos establecidos en la invitación a cotizar	Director Financiero Jefe Recursos físicos



No	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
10	Escogencia de proponente	Elaborar acta de revisión y evaluación de proponentes	Verificar que el acta contenga los soportes documentales del proceso de baja, invitación a cotizar y evaluación de propuestas	Director Financiero Jefe Recursos Físicos
11	Elaboración de resolución	Se elabora la resolución de adjudicación de los bienes o elementos del remate	Se revisa y firma la resolución de adjudicación de los bienes o elementos del remate	Jefe Recursos Físicos Subgerencia Agente Especial
12	Notificación y publicación de la resolución	Se notifica al proponente de la mejor cotización económica. Se publica la resolución en la página web de la empresa	Verificar que se haya efectuado la notificación al proponente y la publicación en página web	Jefe Recursos Físicos Jefe de Sistemas
13	Consignación bancaria	Se indica al proponente el número de cuenta bancaria donde debe realizar la consignación por el valor de la propuesta económica presentada	Verificar que la información suministrada al proponente sea la correcta	Jefe Recursos Físicos Tesorero
14	Acta de entrega de bienes o elementos	Se elabora acta de entrega de los bienes o elementos adjudicados, una vez se verifique que la transacción financiera a favor de la empresa haya sido exitosa	Verificar que los elementos entregados sean los que se enunciaron en la invitación de remate. Firma del acta de entrega	Jefe Recursos Físicos
PROCESO PARA DESTRUCCION DE BIENES O ELEMENTOS				
15	Elaboración de resolución	Se elabora la resolución de baja de bienes o elementos para remate o destrucción con base en los soportes pertinentes	Se revisa y firma la resolución de baja de bienes o elementos	Agente Especial Jefe Recursos Físicos



No	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
16	Dstrucción de bienes o elementos	Se realiza la destrucción de aquellos bienes o elementos de acuerdo con lo establecido en la resolución de baja de bienes a la empresa	Verificar que la destrucción se realice y dejar evidencia en reseña fotográfica	Delegado del comité sostenibilidad contable Jefe Recursos Físicos
17	Acta destrucción bienes o elementos	Se elabora acta de destrucción de los bienes o elementos con soportes pertinentes	Verificar que se firme el acta y que se le anexas los soportes pertinentes.	Jefe Recursos Físicos
18	Archivo de documentos	Organizar la carpeta con todos los documentos generados durante el proceso de baja.	Constatar que el expediente contenga toda la información pertinente	Jefe Recurso Físicos

ARCHIVO DE REGISTROS

REGISTROS	RESPONSABLE	FRECUENCIA	UBICACIÓN
Expediente/carpeta de baja bienes o elementos de almacén	Jefe de recursos físicos	Anualmente	Archivo Subgerencia Archivo Dirección Financiera Archivo Recursos físicos

PROCEDIMIENTO ENTREGA DE BIENES AL ALMACEN

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

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



CONCEPTOS:

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

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

No	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
1	Recibir carpeta de contrato	Recibir y revisar carpeta del contrato o avances remitidos por el supervisor asignado	<p>Verificar que los documentos recibidos se encuentren completos y en regla.</p> <p>En caso de que los documentos no estén completos o en regla se realiza la devolución al supervisor</p>	Jefe Recursos Físicos
2	Definir fecha de recibo de elementos	Definir con el Supervisor del contrato fecha y hora en que los elementos llegan al almacén	Verificar fecha y hora de recibo de elementos	Jefe Recursos Físicos
3	Recepción de elementos	Recibir elementos suministrados por el contratista o proveedor	Inspeccionar, verificar y revisar que los elementos cumplan de conformidad con los criterios de aceptación establecidos en el objeto del contrato	Jefe Recursos Físicos
4	Devolución de elementos	Los elementos no cumplen con las especificaciones técnicas de conformidad con los criterios establecidos en el contrato	Dejar constancia mediante anotación y se devuelven los elementos	Jefe Recursos Físicos



No	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
5	Dar ingreso almacén	Registrar el ingreso al sistema la entrada al almacén a través del software HAS	Generar comprobante de entrada a almacén	Jefe Recursos Físicos
6	Entregar comprobante de entrada	Entregar comprobante de entrada almacén al supervisor para anexar en carpeta original del contrato	Verificar el recibido del supervisor	Jefe Recursos Físicos Supervisor
7	Archivo	Archivar copia del comprobante de entrada para actualizar la carpeta de inventarios en almacén	Verificar el estado de actualización de la carpeta de inventarios de almacén	Jefe Recursos Físicos

ARCHIVO DE REGISTROS

REGISTROS	RESPONSABLE	FRECUENCIA	UBICACIÓN
Comprobante de entrada almacén	Jefe Recursos Físicos	Permanentemente	Archivo Área Recursos Físicos Subgerencia Carpeta original contrato

PROCEDIMIENTO SALIDAS DE ALMACEN

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

ALCANCE: Este procedimiento inicia con la recepción del requerimiento de retiro de elementos, pasando por la verificación de soportes y elementos, la realización de la salida del sistema y finaliza con la salida de los elementos del Almacén

CONCEPTOS:

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



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

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

No	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
1	Recepción de la orden de suministro de elementos	Atender el requerimiento de materiales o elementos hecho por parte del área que realiza la solicitud de necesidad /orden de trabajo	Revisar y verificar la existencia en el sistema y bodega de los materiales o elementos	Jefe Recursos Físicos
2	Generar salida de elementos	Realizar salida de elementos del sistema y cargarlos al inventario del funcionario si es devolutivo. Realizar salida de elementos del sistema y descargarlos del inventario si es suministro.	Verificar que el funcionario que recibe como el que entrega firmen la salida de almacén	Jefe Recursos Físicos
3	Entregar en físico el o los elementos	Entrega de los elementos y que estos coincidan con la solicitud u orden de pedido.	Generar comprobante de salida de almacén	Jefe Recursos Físicos
4	Archivo	Archivar copia del comprobante de salida de almacén.	Verificar el estado de actualización de la carpeta de inventarios de almacén	Jefe Recursos Físicos

ARCHIVO DE REGISTROS

REGISTROS	RESPONSABLE	FRECUENCIA	UBICACIÓN
Comprobante de salida almacén	Jefe Recursos Físicos	Permanente	Archivo Área Recursos Físicos Subgerencia Carpeta original contrato



PROCEDIMIENTO PRESTAMO DE EQUIPOS Y HERRAMIENTAS

OBJETIVO: Controlar y custodiar con exactitud el movimiento de préstamo (entrada y salida) de las herramientas o equipos adquiridos por la empresa

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

CONCEPTOS:

- **ELEMENTO:** Hace referencia a una herramienta o equipo el cual se encuentra para préstamo a los estudiantes, instructores y administrativos.
- **HERRAMIENTAS:** Elementos utilizados para realizar prácticas en los talleres. Ejemplo: prensa, serrucho, llave inglesa, pistola de soldadura, etc.

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

No	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
1	Orden escrita de solicitud	El jefe de área o funcionario solicita en el almacén el equipo o herramientas necesarias para realizar el trabajo	<p>Verificar que la solicitud de equipos o herramientas la haga el jefe responsable de la dependencia pertinente</p> <p>Verificar si el equipo o herramienta se encuentra disponible en el almacén.</p> <p>Si se encuentra en el almacén realizar inspección técnica del equipo o herramienta para verificar estado de funcionamiento</p>	<p>Jefe Área solicitante del préstamo</p> <p>Jefe Recursos Físicos</p>
2	Entrega del equipo o herramienta	Registrar la entrega del equipo o herramienta en el formato de préstamo establecido y en el libro radicador de salida y entrada de equipo o herramienta	Verificar por parte de personal de vigilancia la salida del equipo o herramienta dejar consignado en la bitácora.	<p>Jefe Recursos Físicos</p> <p>Personal de vigilancia</p>

**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES
ESPUFLAN E.S.P.**

NIT. 800.190.921-4
INTERVENIDA MEDIANTE RESOLUCION N° 3SPD-20151300015835 DEL 16 DE JUNIO DEL 2015



No	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
3	Utilización del equipo o herramienta	El trabajador autorizado ejecuta los trabajos asignados	Verificar que se dé buen uso al equipo o herramienta prestado	Jefe solicitante Área del préstamo
4	Devolución del equipo o herramienta	Recibir y descargar préstamo del equipo o herramienta	Verificar el estado de funcionamiento del equipo o herramienta, consignar las novedades presentadas al momento de la devolución del equipo. Si no presenta novedad de funcionamiento se da entrada a almacén.	Jefe Recursos Físicos
5	Notificación de novedad de funcionamiento	Realizar inspección técnica de funcionamiento del equipo o herramienta	Verificación del estado de funcionamiento y reportar al área responsable la novedad de deterioro	Jefe Recursos Físicos
6	Apertura proceso disciplinario	Reporta al área de control interno disciplinario para investigación en averiguación de responsables	Verifica si amerita apertura de proceso disciplinario	Jefe Recursos Físicos Director Control Interno Disciplinario
7	Reparación o mantenimiento del equipo	Autorizar el mantenimiento o reparación del equipo o herramienta	Verificar en el sector la existencia de empresa que realice el mantenimiento o reparación	Jefe Recursos Físicos

ARCHIVO DE REGISTROS

REGISTROS	RESPONSABLE	FRECUENCIA	UBICACIÓN
Libro de préstamo de equipos y herramientas	Jefe Recursos Físicos	Permanentemente	Archivo Área Recursos Físicos



6.1.3. SISTEMAS

PROCEDIMIENTO CARGUE INFORMACION AL SISTEMA UNICO DE INFORMACION – SUI

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

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

CONCEPTOS:

- **SUI:** Sistema único de información de servicios públicos.
- **SSPD:** Superintendencia de servicios públicos domiciliarios

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

No	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
1	Remisión de información pertinente por parte de cada dependencia	Recopilar y organizar la información de acuerdo a los requerimientos de la Superintendencia	Verifica el buen registro de los archivos de la información	Dependencia proveedora de información Ingeniero de sistemas
2	Cargue de información al aplicativo	Validar la información Registrar los datos de envío y cargar a la base de datos y Certificar	Verificar que la información este de acuerdo a los requerimientos de la Superintendencia Realizar el reporte de información en los tiempos establecidos por la Superintendencia	Ingeniero de sistemas



ARCHIVO DE REGISTROS

REGISTROS	RESPONSABLE	FRECUENCIA	UBICACIÓN
Radicado del cargue	Ingeniero de sistemas	Mensual semestral y anual	Plataforma portal SUI
Formatos CSV.	Ingeniero de sistemas	Mensual semestral y anual	Archivo Área de sistemas Disco duro equipo del Área de sistemas

PROCEDIMIENTO DE ASISTENCIA TECNICA A DEPENDENCIAS

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

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

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

CONCEPTOS:

- **Requerimiento Técnico:** Aviso o manifestación de una situación problema a nivel técnico.
- **Hardware:** Componentes que integran la parte material de un computador.
- **Software:** Instrucciones, programas, aplicaciones que ejecutan ciertas tareas en un computador.

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO



No.	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
1	Radical solicitud	Recibir solicitud vía telefónica, verbal, correo electrónico o memorando interno.	Revisión y análisis del requerimiento	Ingeniero de sistemas
2	Dar solución al requerimiento	<p>Si es de Hardware o Base de datos, realiza las siguientes tareas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar conexiones físicas correspondientes a corriente regulada, corriente alterna o conexión de red • Verificar si el equipo está en garantía o tiene contrato de mantenimiento, se requiere al proveedor o contratista responsable; de lo contrario se identifica la parte del equipo que esta defectuosa, se determina si la parte es recuperable para tal fin se utilizan herramientas de software para su recuperación, en caso contrario se reemplaza la parte. <p>Si el requerimiento está relacionado con software, se realiza las siguientes tareas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisión y configuración de los equipos. • Actualización de software. • Utilización de herramientas para limpieza y borrado de software malicioso (Virus). • Realización de Backup de información de los equipos. • Cuando el daño es crítico en los equipos, se hace restauración de fábrica, y se reinstala el sistema operativo, aplicativos, parches y se 	<ul style="list-style-type: none"> • Realización de pruebas. • Se recepciona, inventaría, verifica, garantiza la copia de backups que este actualizada y se lleva el registro 	Ingeniero de sistemas



No.	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
		restaura la copia de backup de información.		

ARCHIVO DE REGISTROS

REGISTROS	RESPONSABLE	FRECUENCIA	UBICACIÓN
Registro asistencia técnica	Ingeniero de sistemas	Permanentemente	Archivo área de sistemas

PROCEDIMIENTO DE CONSOLIDACION DE INFORMES BIMENSUALES DE MONITOREO Y DE AVANCES DE COMPROMISOS PARA LA SUPERSERVICIOS-SSPD

OBJETIVO: Analizar el grado de avance de los compromisos adquiridos en razón con las causales que produjeron la intervención respecto a su propio resultado esperado e indicadores, y recopilar la información sobre el progreso de la gestión institucional y de los indicadores establecidos.

ALCANCE: Inicia con asignación de compromisos y las acciones adelantadas hasta el cumplimiento y la finalización de los compromisos

CONCEPTOS:

- **Monitoreo:** el seguimiento o monitoreo como un ejercicio destinado a identificar de manera sistemática la calidad del desempeño de un sistema, subsistema o proceso a efecto de introducir los ajustes o cambios pertinentes y oportunos para el logro de sus resultados y efectos en el entorno. Así, el monitoreo permite analizar el avance y proponer acciones a tomar para lograr los objetivos; Identificar los éxitos o fracasos reales o potenciales lo antes posible y hacer ajustes oportunos a la ejecución.
- **Intervención:** cuando se toman acciones planificadas para solucionar problemas y situaciones específicas, restaurar condiciones e impulsar y/o restablecer condiciones dirigidas a la efectividad y a la gestión organizacional.
- **Indicadores:** Los indicadores son, sustancialmente, información utilizada para dar seguimiento y ajustar las acciones que un sistema, subsistema, o proceso, emprende para alcanzar el cumplimiento de su misión, objetivos y metas. Un indicador como



unidad de medida permite el monitoreo y evaluación de las variables clave de un sistema organizacional, mediante su comparación, en el tiempo, con referentes externos e internos.

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

No	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
1	Elaborar informe de monitoreo y de avances de compromisos	Suministro de información con los avances de la gestión adelantada dentro de los tiempos establecidos por la Superservicios	Aplicabilidad metodología circular externa SSPD 2016100000034 del 14/06/2016	Agente Especial Personal Directivo Control Interno de Gestion
2	Consolidación de información	Montaje de la información en las plantillas determinadas por la Superservicios	Revisión de la información suministrada por las dependencias	Agente Especial Ingeniero de sistemas Director control interno de gestión
3	Informe bimensual de monitoreo e informe mensual de avances de compromisos	Remisión del informe de monitoreo dentro de los tiempos establecidos, es decir, con cinco (5) de antelación a la reunión de monitoreo y del informe de avances de compromisos con dos (2) días de antelación a la reunión de avances de compromisos	Verificación de la entrega de los informes a la Superservicios	Ingeniero de sistemas Dirección control interno de gestión

ARCHIVO DE REGISTROS

REGISTROS	RESPONSABLE	FRECUENCIA	UBICACIÓN
Informe bimensual de monitoreo	Ingeniero de sistemas	Bimensual	Archivo área de sistemas



			Archivo dirección control interno de gestión Carpeta consolidada de gerencia
Informe mensual de avances de compromisos	Director control interno de gestión	Mensual	Archivo de gerencia Archivo dirección control interno de gestión

PROCEDIMIENTO COPIAS DE SEGURIDAD

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

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

CONCEPTOS:

- **Copia de seguridad- (BACKUP):** Se define como backup o copia de seguridad, la actividad de resguardar de forma segura la información contenida en un medio de almacenamiento de origen (disco duro) a un medio de almacenamiento de destino de diferente tipo (otro disco duro, servidor de backup, memoria USB, CD, DVD, ZIP, etc.).
- **Información importante y crítica:** son todos aquellos archivos digitales académico/administrativos generados por el software aplicativo con que cuenta la Empresa
- **Información documental:** Son todos aquellos archivos digitales institucionales, creados en las computadoras por cada uno de los funcionarios en sus respectivas dependencias
- **Servidor de backups:** Es un equipo de cómputo que, formando parte de una red, provee servicios a otros equipos denominados clientes. En este caso servicio de almacenamiento de archivos.



- **Nombre de usuario o login name:** Login name o nombre de usuario. Es el nombre que adquiere el usuario para acceder a un determinado servicio.
- **Contraseña, clave o password:** Una contraseña o clave (en inglés password), es una forma de autenticación que utiliza información secreta para controlar el acceso hacia algún recurso.
- **Medios de almacenamiento de datos:** Un dispositivo de almacenamiento de datos es un dispositivo para grabar o almacenar información (datos). La grabación se puede hacer usando virtualmente cualquier forma de energía. Un dispositivo de almacenamiento puede guardar la información y procesarla, o ambas. Un dispositivo que únicamente guarda la información es un dispositivo de grabación. Dispositivos que procesan la información (equipo de almacenamiento de datos) pueden tener acceso a un medio extraíble (portable) separado o a un componente permanente para almacenar y recuperar la información.
- **Sistema operativo:** Un sistema operativo es un software de sistema, es decir, un conjunto de programas de computadora destinado a permitir una administración eficaz de sus recursos.
- **Puerto USB:** Un puerto USB es una entrada o acceso para que el usuario pueda compartir información almacenada en diferentes dispositivos como una cámara de fotos, un pendrive, entre otros, con un computador. Las siglas USB quieren decir Bus de Serie Universal en inglés.
- **Computadora:** Es una máquina electrónica que recibe y procesa datos para convertirlos en información útil. Una computadora es una colección de circuitos integrados y otros componentes relacionados que puede ejecutar con exactitud, rapidez y de acuerdo a lo indicado por un usuario o automáticamente por otro programa, una gran variedad de secuencias o rutinas de instrucciones que son ordenadas, organizadas y sistematizadas.
- **Disco de DVD:** El DVD es un Disco de Vídeo Digital que tiene función de grabadora de videos, sonidos con una gran nitidez en el vídeo y en el sonido. También es un dispositivo de almacenamiento masivo de datos cuyo aspecto es idéntico al de un disco compacto, aunque contiene hasta 15 veces más información y puede transmitirla a la computadora unas 20 veces más rápido que un CD-ROM. Su capacidad de almacenamiento estándar es de 4.7 GB.



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
1	Sacar copias de seguridad	<p>Sacar diariamente dos copias del aplicativo HAS</p> <p>Sacar copias diarias de los equipos de la Empresa que se encuentran conectados con el servidor</p> <p>Sacar mensualmente imagen del servidor con todos los archivos</p>	<p>Constar que las copias del aplicativo HAS se quemen en un disco duro externo</p> <p>Verificar que se suba la información a un servidor NAS</p>	Ingeniero de sistemas

ARCHIVO DE REGISTROS

REGISTROS	RESPONSABLE	FRECUENCIA	UBICACIÓN
Archivo Win RAR	Ingeniero de sistemas	Diario	Archivo área de sistemas
Carpetas de archivo servidor NAS	Ingeniero de sistemas	Diario	Archivo área de sistemas
Imagen de formato	Ingeniero de sistemas	Mensual	Archivo área de sistemas



6.2 DIRECCION FINANCIERA

6.2.1. FINANCIERA Y CONTABILIDAD

PROCEDIMIENTO EGRESOS Y GIROS

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

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

CONCEPTOS:

- **Egresos:** se encuentra muy ligado a la contabilidad; en este caso, significa la salida de dinero de las arcas de una empresa. Los egresos incluyen los gastos y las inversiones.
- **Transferencia electrónica:** es trasladar dinero de una cuenta bancaria a otra, ya sea en una sola institución financiera o en varias instituciones, a través de los sistemas basados en ordenador y sin la intervención directa del personal del banco

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

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

**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES
ESPUFLAN E.S.P.**

NIT. 800.190.921-4

INTERVENIDA MEDIANTE RESOLUCION N° SSPD-20151300015835 DEL 16 DE JUNIO DEL 2015



No.	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
		Presupuestal, Registro Presupuestal, Factura Original, Pago de Seguridad y los demás soportes exigidos para cada Orden de pago.		
2	Realización del giro	El Tesorero procede a realizar el giro según el recurso, previa autorización del Agente Especial de ESPUFLAN E.S.P, el cual se maneja a través de transferencia	Autorización por parte del Agente Especial	Agente Especial Tesorero
3	Expedición del comprobante de egresos	Para la elaboración de los comprobantes de egresos el Tesorero ingresa a la aplicación sistema HAS, en el módulo de tesorería – movimiento – egreso – año – mes – aceptar	<p>Se deben llevar a cabo los siguientes pasos:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Seleccionar fecha del comprobante. b) Seleccionar número de afectación. c) Seleccionar detalle comprobante. d) Digitar el número de la cuenta a debitar: Después de haber realizado cada uno de los pasos anteriormente descritos se verifica que los datos ingresados en el sistema correspondan a la orden de pago; si estos son correctos seleccione la opción grabar, en caso contrario se debe verificar e identificar la diferencia o error presentado. e) Luego de haber grabado la información, el sistema genera un numero de egreso. f) Se procede a realizar la impresión del comprobante de egreso en la opción imprimir. g) Si se llegara a presentar alguna inconsistencia en el comprobante de egresos ya impreso este debe ser autorizado por 	Tesorero



No.	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
			el Director Financiero desde su modulo.	
4	Archivo orden de pago	Firma del comprobante de egreso por parte del Tesorero.	Constatar que el comprobante de egreso debe ir acompañado de la Orden de Pago y de la transferencia para ser archivada	Tesorero

ARCHIVO DE REGISTROS

REGISTROS	RESPONSABLE	FRECUENCIA	UBICACIÓN
Órdenes de pago con soporte (comprobante de egresos y transferencia bancaria electrónica)	Tesorero	Permanentemente	Archivo Tesorería Archivo central

PROCEDIMIENTO LIQUIDACION Y PRESENTACION DE IMPUESTOS RETENCION DE INDUSTRIA Y COMERCIO

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

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

CONCEPTOS:

- **Impuesto:** el contribuyente está obligado a pagar el impuesto sin recibir ninguna contraprestación por parte del Estado. Es decir, los impuestos representan la obligación para el contribuyente de hacer un pago, sin que exista una retribución particular por parte del Estado
- **Tasa:** Es el tributo cuya obligación tiene como hecho generador la prestación efectiva y potencial de un servicio público individualizado en el contribuyente. Su producto no debe tener un destino ajeno al servicio que contribuye al presupuesto de la obligación



- **Contribución:** es el tributo que deben pagar las personas naturales o jurídicas a la Nación, Departamento o Municipio por la celebración de contratos de obra pública, con entidades de derecho público y fondos de orden distrital, o por las adiciones al valor de los contratos ya existentes.
- **Impuesto de Retención de Industria y Comercio:** es el impuesto que se genera por el ejercicio o realización directa o indirecta de cualquier actividad industrial, comercial o de servicios en un determinado municipio y se causa así la persona posea o no establecimiento de comercio

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
Liquidación de la autorretención en la plantilla de Excel	<p>Se obtiene del sistema HAS SQL, un auxiliar detallado de la cuenta 243627 del periodo a declarar.</p> <p>A partir del listado obtenido se realiza la liquidación de la autorretención en la plantilla de Excel ubicada en la siguiente dirección:</p> <p>\\Serveresp\esp\DFA\DIRECCIONAYF\DOCUMENTOS\DireccionFinanciera\Activa\Impuestos\ICA\2019</p> <p>Se traslada al agente especial para aprobación y autorización de la respectiva transferencia.</p> <p>Se realiza la debida contabilización en el sistema HAS SQL</p>	Se analiza, revisa y se procede a diligenciar el formulario	Director Financiero
Giro	El área de tesorería realiza el respectivo giro a través de transferencia electrónica	Imprimir transferencia bancaria	Tesorero



Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
Presentación del pago	Se presentan presencialmente en la oficina de la secretaría de hacienda del municipio de Flandes los soportes correspondientes: Transferencia bancaria que evidencia el pago y el formulario con la liquidación de la declaración del impuesto de retención de industria y comercio	Verificar que la liquidación y pago contenga los soportes documentales pertinentes	Director Financiero Tesorero

ARCHIVO DE REGISTROS

REGISTROS	RESPONSABLE	FRECUENCIA	UBICACIÓN
Plantilla de Excel / formulario de liquidación de la autorretención Industria y comercio	Director Financiero	Bimensualmente	Archivo dirección financiera

PROCEDIMIENTO ELABORACION ESTADOS FINANCIEROS

OBJETIVO: Tiene como propósito la continuidad adecuada e información oportuna, para asegurar la correcta operación de la Empresa de Servicios Públicos de Flandes ESPUFLAN E.S.P.

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

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

Garantizar la exactitud, confiabilidad, oportuna y pertinente de la información contable para la elaboración de estados financieros

ALCANCE: Este procedimiento comprende la recepción de información de todas las áreas de la empresa, cada área tiene un compromiso, una responsabilidad, unas funciones y un determinado



tiempo para la entrega de información al área contable, interactuando entre cada una de las áreas trabajando en sinergia.

Comprende desde la recopilación de todas las transacciones y hechos en dicho periodo hasta determinar la utilidad o pérdida de la compañía.

CONCEPTOS:

- **Comprobante de Contabilidad:** Documento de origen interno en el cual se resumen las operaciones financieras, económicas y sociales del ente público.
- **Devengo o Causación:** Reconocimiento de los hechos económicos en el momento en que suceden con independencia del instante en que se produzca la corriente de efecto o del equivalente que se derive de estos.
- **Normas Técnicas De Contabilidad Pública:** Comprenden el conjunto de parámetros y criterios que precisan y delimitan el proceso contable.
- **Operaciones:** Son la expresión contable de los hechos económicos.
- **Plan General De Contabilidad Pública:** Pautas conceptuales que deben observarse para la construcción del Sistema Nacional de Contabilidad Pública.
- **Período Contable:** Tiempo máximo en que la entidad debe medir los resultados de sus operaciones financieras, económicas, sociales y ambientales.
- **Razonabilidad:** Reflejar la situación y actividad de la entidad ajustada a la realidad.
- **Reconocimiento:** Es la etapa de captura de los datos de la realidad económica y jurídica, su análisis desde la óptica del origen y la aplicación de recursos y el proceso de su incorporación a la estructura sistemática de la clasificación cronológica y conceptual de la contabilidad.
- **Registro:** Contabilización de los hechos financieros, económicos, sociales y ambientales de manera cronológica y conceptual.
- **Revelación:** Etapa que sintetiza y representa la situación, los resultados de la actividad y la capacidad de presentación de servicios o generación de flujos de recursos en estados, informes y reportes contables confiables, relevantes y comprensibles.
- **Régimen de Contabilidad:** Es el compendio de la regulación contable pública de tipo general y específico.
- **Soportes de Contabilidad:** Comprenden las relaciones, información o mensajes de datos, indispensables para efectuar los registros contables de las transacciones, hechos y operaciones que se realicen en la entidad.
- **Comprobante de Contabilidad:** Documento de origen interno en el cual se resumen las operaciones financieras, económicas y sociales del ente y sirve de fuente para registrar los movimientos contables en el libro correspondiente. Se genera una vez son contabilizados los movimientos contables mensuales como la depreciación, amortización de propiedad, planta y equipo.



- **software HAS SQL:** es un **software** administrativo y financiero aplicable a entidades tanto del sector privado como público, está basado en plataforma **SQL Server**

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
Elaboración borrador Estados Financieros	<p>Correr interfaces de facturación a contabilidad, y de inventarios a contabilidad.</p> <p>Se traslada según el cruce de cuentas del acuerdo 388 del 27 de julio de 2017, los pagos de los entes oficiales a responsabilidad de la Alcaldía Municipal de Flandes</p>	<p>Se verifica que todos los meses anteriores se encuentren cerrados, y todos los comprobantes se encuentren cuadrados,</p>	Director Financiero

**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES
ESPUFLAN E.S.P.**

NIT. 800.190.921-4
INTERVENIDA MEDIANTE RESOLUCION N° SSPD-20151300015835 DEL 16 DE JUNIO DEL 2015



Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
Elabora Balance de comprobación	Se obtiene un balance de comprobación del software HAS SQL	Se analiza y se revisan las cuentas que dan lugar a una serie de asientos de ajustes Se verifican los saldos del balance con los documentos físicos, revisando cuenta por cuenta. Se realizan las correcciones y ajustes correspondientes	Director Financiero
Remisión del borrador de los estados financieros	Se envían los estados financieros al contralor de la Empresa designado por la SSPD para su revisión y sugerencias	Se realizan los ajustes sugeridos	Contralor Director Financiero
Socialización de los Estados Financieros	Se realiza una reunión con la gerencia en dónde se muestra y se explican los estados financieros.	La gerencia valida los estados financieros	Agente Especial Contralor Director Financiero
Estados financieros definitivos	Impresión de los Estados Financieros,	Se firman los Estados Financieros por Director Financiero, Contralor y Agente Especial.	Agente Especial Contralor Director Financiero



Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
Reporte a entes de control	<p>Presentar informes que refleja la situación financiera de la empresa a la Superintendencia de Servicios Públicos SSPD</p> <p>Presentar la información financiera de convergencia trimestralmente a la Contaduría General de la Nación: Categoría Información Contable Pública – Convergencia, a través de los siguientes aplicativos:</p> <p>CGN2015_001_SALDOS_Y_MOVIMIENTOS_CONVERGENCIA CGN2015_002_OPERACIONES_RECIPROCAS_CONVERGENCIA CGN2016C01_VARIACIONES_TRIMESTRALES_SIGNIFICATIVAS</p>	Seguimiento por parte de la Superservicios a través de las reuniones bimensuales de monitoreo y de las cifras representativas	Director Financiero

ARCHIVO DE REGISTROS

REGISTROS	RESPONSABLE	FRECUENCIA	UBICACIÓN
Estados Financieros	Director Financiero	Mensualmente	Archivo dirección financiera
Informe de convergencias a la Contaduría General de la Nación	Director Financiero	Trimestralmente	Archivo Dirección Financiera
Informes de monitoreo y cifras representativas a la Superservicios	Director Financiero	Bimensual y Mensualmente	Archivo Dirección Financiera



PROCEDIMIENTO LIQUIDACION DEL IMPUESTO VALOR AGREGADO (IVA) Y RETENCION EN LA FUENTE

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

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

CONCEPTOS:

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

En ese sentido, El IVA es mediado por las transacciones comerciales, ya que las empresas actúan como intermediarias entre las personas que compran los productos y la DIAN, quien se encarga de recaudar el dinero para el Estado. En resumen, la función del IVA es gravar el consumo de bienes y servicios que se presentan dentro de un flujo económico.

- **Retención en la fuente:** es una forma de recaudar anticipadamente el impuesto de la renta, el cual, el Estado cobra anualmente. Para grandes contribuyentes el pago se hace en el mes de febrero, abril y junio; en el caso de personas naturales es en agosto, septiembre y octubre; y para personas jurídicas, abril, mayo y junio. Este recaudo se efectúa en las facturas de compra de servicios y / o productos.
- **Agentes retenedores** son empresas fiscales, semifiscales o organismo fiscales, municipalidades, personas jurídicas en general, sean o no contribuyentes de la Ley de la Renta y tengan que llevar contabilidad o no, personas naturales o jurídicas que ganen Rentas de la primera categoría, siempre que obtengan Ingresos



**DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO
(RETENCION EN LA FUENTE)**

Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
Generar listados soportes	<p>Generar del software HAS SQL los siguientes listados:</p> <p>De la cuenta 2436: un auxiliar de la cuenta por tercero, donde se encuentre el número de factura, valor de la factura, valor de la retención, y otro listado por balance de comprobación de esta cuenta del periodo a pagar.</p> <p>Listado auxiliar de la cuenta 243625, (Impuesto a las Ventas Retenido).</p>	<p>verificar factura por factura revisando contra los soportes físicos.</p>	Director Financiero
Elaborar borrador de la declaración en la renta	<p>Realizar el borrador de la declaración en la página de la DIAN formulario 350</p>	<p>Proceder a autorizar las firmas del agente especial y el contralor designados por la SSPD.</p>	Director Financiero
Declaración en la renta definitiva	<p>Agente especial, contralor y director financiero firman la declaración</p>	<p>Diligenciar recibo de caja formulario 490 en la página web- www.dian.gov.co</p>	Director Financiero
Presentación de la declaración en la renta ante la DIAN	<p>Realizar la contabilización y posterior transferencia bancaria</p>	<p>Revisar que el recibo de caja formulario 490 este bien diligenciado para efectuar la transferencia bancaria. Imprimir copias de la transferencia bancaria y de la declaración en la renta</p>	Tesorero



ARCHIVO DE REGISTROS

REGISTROS	RESPONSABLE	FRECUENCIA	UBICACIÓN
Declaración en la renta	Director Financiero	Mensualmente	Archivo Dirección Financiera
Constancia de transferencia bancaria	Tesorero	Mensualmente	Archivo Dirección Financiera

**DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO
(IMPUESTO VALOR AGREGADO-IVA)**

Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
Generar listados soportes	Generar tres (3) listados de comprobantes de comprobación: cuentas 15 Inventarios – 2445 IVA- 243625 Impuesto Iva Retenido	Se verifica la cuenta de IVA Descontable. Se verifica la debida realización de la factura de cobro de facturación conjunta con SERAMBIENTAL	Director Financiero
Elaborar borrador	Se elabora el borrador en la plataforma de la DIAN	Revisar y verificar la información reportada en el aplicativo	Director Financiero
Formulario definitivo del IVA	Firmar digitalmente por el director financiero, contralor y agente especial	Verificar que la firma digital se realice correctamente	Agente Especial Contador Director Financiero
Transferir a la DIAN el valor del pago del impuesto	Contabilizar y realizar el egreso	Constatar que el formulario de pago este acompañado de los respectivos soportes Imprimir copia de la transferencia bancaria correspondiente al pago del impuesto	Tesorero



ARCHIVO DE REGISTROS

REGISTROS	RESPONSABLE	FRECUENCIA	UBICACIÓN
Formulario pago del IVA	Director Financiero	Bimensualmente	Archivo Financiera Dirección
Constancia de transferencia bancaria del pago del impuesto	Tesorero	Bimensualmente	Archivo Financiera Dirección

PROCEDIMIENTO CIERRE CONTABLE NORMA PRECEDENTE/ESTANDARES INTERNACIONALES

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

ALCANCE: Desde los ajustes, de convergencia y reclasificación, para llegar a estados financieros conforme a los lineamientos del IASB contenidos en las normas internacional. Paso a paso de cierres mensual y anual de estados financieros bajo norma internacional y decreto 2649/1993

CONCEPTOS:

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



DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
Ajustes NIIF	Ingresar al módulo contabilidad ir a contabilidad homologada. Saldos iniciales. Mantenimiento. Mantenimiento de datos	Verificar comprobantes descuadrados. Revisar cuentas en homologación	Director Financiero
Cierre Anual NIIF	Preparar saldos año siguiente. Procesos. Homologación. Homologación de cuentas. Traslado diciembre 20XX a Enero 20XX Procesos Traslado Movimientos	Revisar y verificar información subida	Director Financiero
Cierre Anual Norma Precedente	Balance fin de año Balance- Fecha- Validar Estructura. Procesos Cierre anual. Configuración Contable. Cierre anual. Año a cerrar	verificar que el balance se encuentre debidamente cuadrado Comprobante cierre- Revisar. Actualizar saldos año siguiente. Verificar final 20XX- sea igual a la inicial del año siguiente	Director Financiero

ARCHIVO DE REGISTROS

REGISTROS	RESPONSABLE	FRECUENCIA	UBICACIÓN
Carpeta de NIIF ajustadas	Director Financiero	Anualmente	Archivo Dirección Financiera



PROCEDIMIENTO MANEJO DE ACTIVOS

OBJETIVO: Crear mecanismos para el registro y control de los activos fijos, describiendo sus características, su costo, localización, con el fin de mantener actualizado el inventario de activos fijos de la Empresa de Servicios Públicos de Flandes Tolima.

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

CONCEPTOS:

- **Activo:** Conjunto de recursos económicos o bienes y derechos que posee una persona natural o jurídica y que son fuente de beneficios.
- **Activos fijos:** Es la inversión en infraestructura realizada para el funcionamiento de la entidad, constituida generalmente por muebles, equipos, edificios, etc.
- **Amortización:** Es la distribución sistemática del importe amortizable de un activo intangible durante su vida útil.
- **Vida útil:** Es el periodo durante el cual se espera utilizar el activo, o el número de unidades de producción o similares que se espera obtener del activo por parte de la entidad.
- **Almacén:** Lugar físico dispuesto para el recibo, registro y almacenamiento temporal de los bienes devolutivos o de consumo adquirido o transferido por la entidad, a cualquier título, con el fin de atender el desarrollo de la función administrativa
- **Baja de Bienes:** Es el retiro definitivo del patrimonio de la entidad, física y documentalmete, de bienes servibles pero que por su obsolescencia ya no cumplen con los requerimientos de la entidad o de bienes inservibles que han sufrido daños a lo largo de su vida útil.
- **Bajas por pérdida, daño o deterioro de bienes:** Es la baja de bienes que se realiza en casos de pérdida, daño total o deterioro irreparable de bienes de propiedad de la entidad que se encuentran en depósito o en servicio, por causas distintas al desgaste natural o a situaciones de fuerza mayor o caso fortuitos.
- **Bienes:** Los bienes consisten en cosas corporales o incorporales.
- **Bienes Corporales:** son las que tiene un ser real y pueden ser percibidas por los sentidos, como una casa, una mesa o un libro.
- **Bienes Incorporales:** las que consisten en simples derechos, como las líneas telefónicas, las licencias, el software y las servidumbres activas.
- **Bienes tangibles:** se clasifican en muebles e inmuebles.



DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

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



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

Toda compra de activos debe ser previamente autorizada por el agente especial.

En HAS SQL, se ingresa el activo fijo por el módulo almacén, posteriormente se corre la interface, y de acuerdo a la configuración contable afecta la cuenta contable específica.

Cuando la empresa adquiere terrenos, instalaciones o edificios, se debe anexar copia de escritura y de los respectivos planos.

Cada área tendrá la relación de activos a cargo, esta deberá ser firmada por el encargado del manejo y cuidado de ellos como también por el director financiero.

Igualmente, cuando se realice un traslado de activo de un área a otro deberá cambiarse la relación de ambas y nuevamente firmar.

Por lo tanto, el responsable al finalizar el contrato laboral debe entregar el inventario completo.

ARCHIVO DE REGISTROS

REGISTROS	RESPONSABLE	FRECUENCIA	UBICACIÓN
Asignación de Responsabilidad	Jefe recursos físicos	Permanentemente	Archivo almacén Hoja de vida funcionario
Retiro de un activo	Jefe recursos físicos	Anualmente	Archivo almacén
Entradas y salidas de almacén	Jefe recursos físicos	Permanentemente	Archivo almacén



REGISTROS	RESPONSABLE	FRECUENCIA	UBICACIÓN
Estados financieros	Director Financiero	Mensualmente	Archivo Dirección Financiera

6.2.2. PRESUPUESTO Y COSTOS

PROCEDIMIENTO PAGO CUENTAS DE COBRO

OBJETIVO: Brindar una descripción detallada de los documentos a revisar por el funcionario o funcionarios encargado de la recepción, revisión y pago de las cuentas por pagar, presentadas para su respectivo pago, por los contratistas, supervisores y proveedores de la Empresa

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

Este guía va dirigida a los funcionarios del área financiera que realizan la recepción y revisión de las cuentas por pagar en conjunto con los supervisores de los respectivos contratos

CONCEPTOS:

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

Factura: Es un documento como medio de prueba mediante el cual puedan demostrarse los ingresos, los costos, los gastos, impuestos descontables, etc. Para los mismos efectos, la Ley exige la expedición de este documento o su equivalente o su sustituto

Transferencia de fondos electrónica: es la transferencia electrónica de dinero de una cuenta bancaria a otra, ya sea en una sola institución financiera o en varias instituciones, a través de los sistemas basados en ordenador y sin la intervención directa del personal del banco

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

No	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
1	Recepción de cuentas para pago	Recibir cuenta de cobro o factura de venta	Colocar sello de recibido con fecha, hora, numero	Auxiliar Administrativo gestión documental



No	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
			de folios y firma de recibido	
2	Remisión cuenta de cobro factura de venta	Entrega de cuenta de cobro o factura de venta al supervisor por parte de la Auxiliar Administrativa gestión documental.	Recibe el supervisor cuenta de cobro o factura de venta y firmar libro de control de Facturas	Auxiliar Administrativo gestión documental
3	Recepción y validación cuenta de cobro o factura de venta	<p>Entrega de cuenta de cobro por parte del supervisor</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando es primera cuenta: - Copia Minuta del contrato - CDP - RP - Cuenta de cobro o factura de venta - Copia Acta recibo satisfacción del supervisor - Copia Acta de inicio - Copia póliza - Copia certificación bancaria - Copia del Informe del contratista - Certificación juramentada de no declarante - Copia del pago de seguridad social soportada con el Vo. Bo del supervisor como garantía de verificación del pago de los aportes y del periodo correcto facturado - Copia Entrada almacén - Copia Orden de suministro 	<p>Verificación y Validación de la cuenta por parte del Jefe de Presupuesto:</p> <p>Que la cuenta de cobro o Factura de venta se encuentren con los soportes respectivos.</p> <p>Si la cuenta no cumple con la documentación soporte se devuelve al supervisor para corrección</p>	Jefe Presupuesto

**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES
ESPUFLAN E.S.P.**

NIT. 800.190.921-4

INTERVENIDA MEDIANTE RESOLUCION N° 33PD-20151300015835 DEL 16 DE JUNIO DEL 2015



No	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
		<ul style="list-style-type: none"> - Copia solicitud de suministro del supervisor • Cuando no es primera cuenta: <ul style="list-style-type: none"> - Cuenta de cobro o factura de venta - Copia Acta recibo satisfacción del supervisor, en esta acta se deberá consignar el numero de la planilla del pago de seguridad social - Informe del contratista - Certificación juramentada de no declarante - Copia pago seguridad social soportada con el Vo. Bo del supervisor como garantía de verificación del pago de los aportes y del periodo correcto facturado -Copia Entrada almacén -Copia Orden de suministro -Copia solicitud suministro del supervisor 		
4	Entrega de la cuenta de cobro o factura de venta para pago	<p>Radicar la cuenta de cobro o factura de venta en el libro de cuentas</p> <p>Elaborar la orden de pago con los respectivos descuentos</p>	Verificar la orden de pago con la cuenta de cobro y los respectivos descuentos	Jefe presupuesto



No	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
5	Remisión orden de pago	El jefe de presupuesto entrega orden de pago al Director Administrativo y Financiero	Verificación por parte del Director Administrativo y Financiero de la orden de pago, cuenta de cobro con soportes y descuentos realizados Firma de la orden de pago	Director Administrativo y Financiero
6	Tramite de pago	Recibe del Director Administrativo y Financiero la cuenta con la orden de pago. El tesorero Revisa disponibilidad de flujo de caja	El Tesorero Solicita autorización de pago al Agente Especial.	Tesorero
7	Realiza pago	Realiza transferencia bancaria	Verifica que la cuenta bancaria corresponda al contratista o proveedor	Tesorero

ARCHIVO DE REGISTROS

REGISTROS	RESPONSABLE	FRECUENCIA	UBICACIÓN
Cuentas de egresos/pagadas	Área de Tesorería	Permanente	Archivo Tesorería para luego remitir al archivo central
Cuentas egresos/pagadas de	Área Tesorería	Permanente	Remitir a la funcionaria Aux. Administrativo de Gerencia únicamente copia de la cuenta de cobro o factura de venta con copia del comprobante de egresos, orden de pago y transferencia electrónica del pago.



PROCEDIMIENTO ELABORACION PRESUPUESTO DE INGRESOS Y GASTOS

OBJETIVO: El procedimiento describe y determina las normas, procesos y procedimientos básicos, así como las políticas, actividades, responsabilidades y controles para realizar la programación, elaboración, ejecución, ajustes, evaluación y control del presupuesto de ingresos y gastos de la Empresa, teniendo en cuenta la proyección de ingresos y estimación de gastos de las áreas administrativas y técnicas para el cumplimiento de su función y de los recursos disponibles.

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

CONCEPTOS:

- **Programación Presupuestal:** Comprende todos los procesos destinados a fijar la totalidad de las rentas y recursos de capital y de los gastos de la Empresa, en la respectiva vigencia fiscal, teniendo como base en el Plan de acción institucional para cada vigencia.
- **Presupuesto de Gastos:** El presupuesto de gastos o de apropiaciones se compone de los gastos de funcionamiento (servicios personales, gastos generales y transferencias) y de los gastos de inversión de acuerdo al Plan de Acción Institucional.
- **Gastos de Funcionamiento:** Son los egresos que se originan en el normal desarrollo de las actividades de las diferentes áreas de la Empresa, están constituidos o conformados por: los gastos de personal, gastos generales, transferencias corrientes, y gastos de comercialización y producción.
- **Traslados Presupuestales:** Son los movimientos créditos o contra créditos, que se hacen a los rubros presupuestados con el fin de aumentarlos o disminuirlos, de acuerdo con la ejecución presupuestal y las necesidades planteadas; el efecto final sobre el total del presupuesto, es neutro
- **Adiciones o Disminuciones:** Se entiende por adiciones o disminuciones del Presupuesto aquellas operaciones que aumentan o disminuyen apropiaciones del Presupuesto.



DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

No	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
1	Requerimientos de bienes y servicios	Recepcionar las necesidades de bienes y servicios para la vigencia de cada dependencia administrativa y operativa de la Empresa	Verificar que todas las dependencias de la empresa hayan entregado necesidades	Directores de cada área administrativa y técnica Jefe de Presupuesto
2	Elaboración proyecto de presupuesto de Ingresos y gastos	De acuerdo a la información remitida por los directores de cada dependencia y con base en las políticas previamente definidas en la etapa de planeación y programación, se proyectan las cifras presupuestales para el próximo año.	Verificar que se cumpla con las políticas presupuestales y de austeridad del gasto impartidas por la Gerencia	Director Financiero Jefe de Presupuesto
3	Presentación proyecto de presupuesto	Revisión, ajuste y convalidación del proyecto de presupuesto	Verificar que no se presenta desfinanciación presupuestal	Agente Especial Jefe de presupuesto
4	Convocar comité de presupuesto	Reunión de comité de presupuesto para revisión, ajuste y aprobación del presupuesto.	Constatar el levantamiento de acta de comité	Comité de presupuesto y política fiscal
5	Acto administrativo de aprobación del presupuesto	Elaboración y firma de la resolución de aprobación del presupuesto de ingresos y gastos.	Revisar y firmar resolución	Jefe de Presupuesto Director Financiero Agente Especial



No	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
6	Publicación y socialización	Socializar ante todas dependencias administrativas y técnicas de la empresa el presupuesto definitivo aprobado. Publicar en página web de la empresa del presupuesto definitivo aprobado	Constatar el levantamiento de acta de socialización y la publicación en página web de la Empresa	Jefe de Presupuesto
7	Archivo	Original del acto administrativo se archiva en el archivo central de la Empresa	Verificar el adecuado archivo de este documento	Jefe de Presupuesto
8	Ejecución del presupuesto	La ejecución estará a cargo de cada director o jefe de área con base en los programas y proyectos de la vigencia y del Plan anual de compras	Realizar las respectivas evaluaciones, seguimientos y controles	Dependencias ejecutoras Comité de presupuesto Entes de control

ARCHIVO DE REGISTROS

REGISTROS	RESPONSABLE	FRECUENCIA	UBICACIÓN
Resolución de aprobación presupuesto ingresos y gastos	Jefe de presupuesto	Anualmente	Archivo central de la Empresa Archivo Dirección Financiera

PROCEDIMIENTO EXPEDICION DISPONIBILIDAD Y REGISTRO PRESUPUESTAL

OBJETIVO: Establecer las actividades necesarias para la expedición del certificado de disponibilidad presupuestal.

Obtener el registro de compromiso expedido por la Oficina de Presupuesto, el cual garantiza la reserva de parte o la totalidad del valor de rubro presupuestal que se va a afectar con el



contrato o autorización suscrita por el ordenador del gasto respectivo, afectando la disponibilidad presupuestal expedida con anterioridad (parcial o total).

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

CONCEPTOS:

- **Certificado de disponibilidad presupuestal (CDP):** es el documento expedido por el jefe de presupuesto o quien haga sus veces con el cual se garantiza la existencia de apropiación presupuestal disponible y libre de afectación para la asunción de compromisos.
- **Compromiso:** Son los actos realizados por la Empresa en desarrollo de la capacidad de contratar y comprometer el presupuesto, mediante contratos, órdenes de prestación de Servicios y de compra y actos administrativos de ordenación de gastos.
- **Registro Presupuestal del Compromiso (RP):** Es la imputación presupuestal mediante la cual se afecta en forma definitiva la apropiación presupuestal, garantizando que solo se utilizará para ese fin. Con este acto se perfecciona el compromiso.

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

No.	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
1	Recepción de información y expedición de certificado de disponibilidad presupuestal	El jefe de presupuesto y costos recepciona la solicitud de disponibilidad presupuestal firmada por el Gerente y realiza la respectiva radicación	Verifica que la solicitud de disponibilidad contenta el Vo.Bo. por parte del ordenador dl gasto	Jefes de dependencias Jefe de presupuesto
		El jefe de presupuesto y costos con base en la solicitud de disponibilidad presupuestal y copia de los estudios previos procede a expedir el respectivo certificado de disponibilidad presupuestal CDP	Verifica que el CDP se genere con base en los códigos presupuestales pertinentes	Jefe de presupuesto
		El jefe de presupuesto y costos procede a registrar el CDP en el sistema para Ejecución y Control	Constatar que el registro del CDP se realice correctamente en el sistema	Jefe de presupuesto

**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES
ESPUFLAN E.S.P.**

NIT. 800.190.921-4
INTERVENIDA MEDIANTE RESOLUCION N° SSPD-20151300015835 DEL 16 DE JUNIO DEL 2015



No.	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
		de Presupuesto de Gastos de acuerdo a lo disponible.		
		El jefe de presupuesto y costos remite los documentos registrados, para ejecutar el compromiso presupuestal, al área de contratación para la elaboración del respectivo contrato.	Verificar que la copia del CDP contenga la firma de constancia de recibido por el área solicitante respectiva	Jefe de presupuesto
		El jefe de presupuesto y costos realiza la recepción de documentos para el registro presupuestal RP consistente en la carpeta del contratista con la solicitud de Disponibilidad Presupuestal, los Estudios Previos, CDP, documentos anexos al contrato y el Contrato para su respectiva numeración.	Verificar que existan los soportes necesarios para la expedición del RP	Jefe de presupuesto
2	Recepción de información y expedición de registro presupuestal	El jefe de presupuesto y costos realiza el registro del RP en el sistema para ejecución y control de presupuesto de gastos respecto al compromiso adquirido.	Constatar que al registrarse el RP en el sistema se haga de forma correcta revisando la codificación presupuestal pertinente	Jefe de presupuesto
		El jefe de presupuesto y costos remite los documentos registrados, para ejecutar el compromiso presupuestal, al área de subgerencia para salvar guardar la documentación.	Verificar que el expediente o documentos contractuales sean recepcionados por el área de subgerencia	Jefe de presupuesto Subgerencia-contratación
3	Disminución de disponibilidades CDP y Registro presupuestal RP	El jefe de presupuesto y costos efectúa la respectiva disminución del CDP de acuerdo al valor, terminación o liquidación del contrato.	Realiza la disminución con base en los respectivos	Jefe de presupuesto Jefe de dependencia



No.	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
		El jefe de presupuesto y costos realiza la respectiva disminución del RP de acuerdo a la terminación y liquidación de contrato	documentos soportes del área pertinente	

ARCHIVO DE REGISTROS

REGISTROS	RESPONSABLE	FRECUENCIA	UBICACIÓN
Solicitud escrita de la expedición del CDP	Jefe de dependencia	Permanentemente	Archivo de presupuesto
Certificado disponibilidad presupuestal CDP	Jefe de presupuesto	Permanentemente	Archivo de presupuesto Área de contratación
Certificado de registro presupuestal RP	Jefe de presupuesto	Permanentemente	Archivo de presupuesto Área de contratación

6.2.3. TESORERIA

PROCEDIMIENTO LEGALIZACION Y REEMBOLSO FONDO CAJA MENOR

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

ALCANCE: Cubre el manejo y administración del fondo de caja menor, desde su constitución y legalización hasta el reembolso de los gastos ocasionados, es decir, con la consignación efectuada por la Tesorería en la cuenta bancaria respectiva asociada al fondo de la caja menor



CONCEPTOS:

- **Caja Menor:** Las cajas menores son fondos renovables que se proveen con recursos del presupuesto de gastos, su finalidad es atender erogaciones de mínima cuantía que tengan el carácter de situaciones imprevistas, imprescindibles o inaplazables que por su urgencia no pueden ser atendidas por los canales tradicionales de contratación
- **Gastos Urgentes:** Se denominan gastos urgentes, la adquisición de bienes y servicios que son imprescindibles para el normal funcionamiento de la entidad y que por lo tanto no están programados; caso contrario debe tramitarse contratación a través de la modalidad a que haya lugar.
- **Legalización:** Documento mediante el cual se formaliza los gastos realizados con cargo al anticipo concedido y se reintegran los recursos no gastados.
- **Reembolso de Caja Menor:** Es el soporte del pago de los gastos que se han efectuado en pequeñas cantidades por conceptos tales como: comidas, pasajes, papelería, fotocopias, etc., estos pagos deben contar con las facturas o documento equivalentes para su verificación.

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

No	Actividad	Tarea	Punto de Control	Responsable
1	Solicitar certificados de disponibilidad presupuestal.	Se solicita el CDP para la constitución y apertura de la caja menor de la vigencia pertinente.	Elaboración del memorando interno de solicitud	Tesorero
2	Expedir certificado.	El jefe de presupuesto y costos expide el CDP de apertura del fondo de caja menor	Revisar el certificado de disponibilidad presupuestal	Tesorero
3	Elaborar resolución de constitución y apertura de caja menor	La resolución de constitución y apertura del fondo de caja menor debe ser numerada y firmada por el Agente Especial e incluir el monto para cada rubro presupuestal. Una vez emitida la resolución el funcionario responsable de caja menor debe efectuar los registros de apertura en el libro control de caja menor.	Firma de la resolución de constitución y apertura de la caja menor	Agente Especial Tesorero

**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES
ESPUFLAN E.S.P.**

NIT. 800.190.921-4
INTERVENIDA MEDIANTE RESOLUCION N° SSPD-20151300015835 DEL 16 DE JUNIO DEL 2015



No	Actividad	Tarea	Punto de Control	Responsable
4	Actualizar garantías para el manejo de caja menor	Solicitar a la aseguradora la actualización de la póliza de manejo	Verificar los tiempos de vigencia, valor amparado, nombre e identificación del asegurado	Tesorero
7	Transferencia electrónica de recursos	Realizar la transferencia electrónica de fondos a la cuenta de ahorros pertinente con destino al fondo de caja menor.	Verificar el valor de la transferencia electrónica de fondos	Tesorero
8	Apertura caja menor.	Efectuar el registro de apertura de la caja menor anexando a la resolución de caja menor copia de CDP, copia de la transferencia de fondos y póliza de manejo	Abrir carpeta para manejo del fondo de caja menor	Tesorero
9	Ejecución y administración de la caja menor	Recibir solicitudes de gastos administrativos, para la adquisición de bienes y servicios de menor cuantía que tengan el carácter de urgentes e imprescindibles autorizados por los ordenadores del gasto de caja menor.	Revisar las solicitudes de acuerdo a los requisitos, documentos y autorizaciones establecidos en la resolución de conformación de la caja menor	Tesorero
10	Realizar Reembolsos	Realiza el cierre de caja menor con el fin de solicitar reembolsos en la cuantía de los gastos realizados, sin exceder el monto previsto en el respectivo rubro presupuestal, en forma mensual o cuando se haya consumido el setenta por ciento (70%), de algunos o todos los valores de los rubros presupuestales afectados.	Verificar la documentación pertinente	Tesorero
11	Solicitar certificados de disponibilidad presupuestal	Se solicita el CDP para el reembolso de la caja menor	Elaboración del memorando interno de solicitud	Tesorero
12	Remisión caja menor con reembolso	El Técnico contable realiza la revisión y codificación de la cuenta de reembolso	Constata que se haya codificado correctamente	Técnico Contable
13	Ingreso presupuestal	Elaboración de la orden de pago	Verifica y firma orden de pago	Jefe Presupuesto



No	Actividad	Tarea	Punto de Control	Responsable
14	Realizar desembolso	El Agente Especial firma el desembolso con base en el cierre de caja	Verifica que el desembolso coincida con el valor del cierre de caja	Agente Especial
15	Realizar el egreso de caja menor	Realizar la administración de la caja menor	Efectuar la ejecución de la caja menor con base en lo dispuesto en la resolución de caja menor	Tesorero

ARCHIVO DE REGISTROS

REGISTROS	RESPONSABLE	FRECUENCIA	UBICACIÓN
Carpeta apertura, reembolso y administración de la caja menor	Tesorero	Anual	Archivo de tesorería

PROCEDIMIENTO ARQUEO FONDO CAJA MENOR

OBJETIVO: Evaluar que el uso de los recursos públicos destinados a ciertos gastos administrativos y operativos ellos se ajusten a la normatividad interna vigente

ALCANCE: Desde verificar que los recibos de caja menor se encuentren debidamente diligenciados y legalizados hasta informar a Gerencia cuando se presenten las novedades repetitivas

CONCEPTOS:

- **Arqueo:** Proceso de verificación, mediante el recuento del efectivo y/o de los documentos y/o soportes existentes, en una fecha determinada, soportes tales como: facturas o documentos equivalentes, autorizaciones y legalizaciones de viaje, y demás recibos objeto del gasto por caja menor.
- **Caja Menor:** Las cajas menores son fondos renovables que se proveen con recursos del presupuesto de gastos, su finalidad es atender erogaciones de mínima cuantía que tengan el carácter de situaciones imprevistas, imprescindibles o inaplazables que por su urgencia no pueden ser atendidas por los canales tradicionales de contratación

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES
ESPUFLAN E.S.P.**

NIT. 800.190.921-4
INTERVENIDA MEDIANTE RESOLUCION N° SSPD-20151300015835 DEL 16 DE JUNIO DEL 2015



No	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
1	Solicitar documentos soportes de la caja menor	<p>Solicitar al responsable del manejo de la caja menor la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Resolución mediante la cual se constituye la caja menor para la vigencia del arqueo. - Póliza de manejo vigente. - Dinero en efectivo disponible - Documentos que soporten las operaciones de caja menor como facturas y vales provisionales 	Elaborar y aplicar acta de arqueo de caja menor	Director Control Interno
2	Realizar arqueo de caja menor	<p>Realizar conteo del efectivo en presencia del responsable del manejo de la caja menor y registrarlo por denominaciones</p> <p>Revisar que todos los soportes de la caja menor se encuentren debidamente diligenciados, autorizados y registrados oportunamente</p> <p>Verificar que las actividades realizadas estén acordes a lo estipulado en la resolución de constitución del fondo caja menor</p> <p>Verificar que los gastos estén acordes con los montos asignados a los rubros presupuestales autorizados en la resolución de constitución del fondo de caja menor</p> <p>Verificar que el saldo disponible en efectivo y las facturas y recibos provisionales sea igual al valor de la caja menor. Nota. En caso de que no sean iguales, se debe dejar constancia en el acta de arqueo de caja menor</p> <p>Verificar que se hayan establecido medidas de seguridad para la custodia del efectivo y demás documentos que soportan la caja menor.</p>	Diligenciar el Acta de arqueo de caja menor	Director Control Interno
3	Elaborar Acta de arqueo de caja menor	Indicar el resultado del arqueo con las observaciones a que haya a lugar		Director control Interno



No	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
		Firmar el Acta de arqueo de caja menor por parte del Director Control Interno y el Tesorero	Revisar el Acta de arqueo de caja menor	
		Remitir copia del Acta de arqueo de caja menor al director financiero y al Tesorero		

ARCHIVO DE REGISTROS

REGISTROS	RESPONSABLE	FRECUENCIA	UBICACIÓN
Acta arqueo de caja menor	Director Control Interno	Según programación arqueo	Archivo Tesorería Archivo Dirección Control Interno

PROCEDIMIENTO CUENTAS PRETOMA

OBJETIVO: Garantizar que todas las obligaciones contraídas por la Empresa antes de la intervención por parte de la Superservicios por concepto de adquisición de bienes, servicios u otros, sean oportunamente causadas y debidamente registradas en el sistema contable dentro del periodo correspondiente, siguiendo para tal fin la normatividad legal aplicable y lo dispuesto en este manual

ALCANCE: Desde la revisión y aceptación de las cuentas por pagar y sus soportes, hasta su registro contable

CONCEPTOS:

- **Cuenta Pretoma:** es una obligación que tiene la empresa con un proveedor, contratista o extrabajador que no se alcanzó a pagar antes de iniciar el proceso de la intervención por parte de la Superservicios.



DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

No	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
1	Relación cuentas pre toma según acta de intervención	Elaborar en hoja Excel relación de cuentas pre toma	<p>Verificar que el código contable sea el correcto</p> <p>Verificar que se tenga el número de factura o cuenta, fecha de factura o cuenta y valores girados</p>	Director Administrativo y Financiero Tesorero
2	Expediente por cuenta	Abrir expediente por cada cuenta según relación cuentas pre toma	<p>Verificar que el expediente de cada cuenta contenga los siguientes soportes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre proveedor/contratista • Nit/ CC • Valor a pagar según contabilidad • Valor a pagar según soportes • Numero cuenta contable • Numero facturas adjuntas • Numero Factura • Fecha de factura/ cuenta • Valor a pagar • Comprobante Contabilidad • Numero de CDP • Numero de RP • Acta de supervisaría • Informe de actividades 	Tesorero
3	Trazabilidad de cada cuenta	Soportar las diferencias de los saldos contables y documentales	Realizar el seguimiento a cada cuenta con el propósito de constatar las diferencias contables vs soportes documentales	Director Administrativo y Financiero Tesorero
4	Certificar notas explicativas	Expedir las certificaciones individuales de las notas explicativas	Verificar que las certificaciones estén firmadas conjuntamente por el Director Administrativo y Financiero y el Contralor designado por la Superintendencia.	Tesorero



No	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
5	Convocar comité sostenibilidad contable	Realizar los respectivos ajuste y depuración de las cuentas por parte del comité de sostenibilidad contable.	Verificar que las cuentas contengan los soportes documentales pertinentes con las respectivas certificaciones de las notas contables	Director Administrativo y Financiero Comité sostenibilidad contable
6	Archivar expediente	Realizar el archivo de las cuentas con el fin de un futuro reconocimiento y pago	Realizar la respectiva custodia de expedientes de las cuentas pre toma	Tesorero

ARCHIVO DE REGISTROS

REGISTROS	RESPONSABLE	FRECUENCIA	UBICACIÓN
Expediente de cada cuenta pre toma	Tesorero	Permanentemente	Archivo Dirección Administrativa y Financiera

PROCEDIMIENTO FLUJO DE CAJAS

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

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

CONCEPTOS:

- **flujo de caja** es un informe financiero para ordenar los ingresos y egresos de efectivo que tiene la empresa durante un tiempo definido, es decir, ayuda a conocer la liquidez de tu negocio.
- **Efectivo:** Comprende tanto la caja como los depósitos bancarios a la vista.
- **Flujos de efectivo:** Son las entradas y salidas de efectivo y equivalentes al efectivo



DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

No.	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
1	Diseñar matriz del flujo de caja	<p>El cuerpo o matriz del flujo de caja debe contener como mínimo los siguientes enunciados:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Saldo Inicial, Ingresos Operacionales, Otros Ingresos, Total de Ingresos, Saldo Efectivo Disponible del Periodo, Egresos, Financieros, Nomina, Gastos de Administración, Honorarios, Proveedores, Otros Gastos, Impuestos, Total Egresos, Saldo en Bancos del Periodo, Saldo Disponible Actual, Diferencias 	<p>Verificar que la matriz del flujo de caja contenga los enunciados necesarios para su diligenciamiento</p>	<p>Tesorero</p>
2	Realizar el flujo de caja	<p>Se elabora con la información del periodo anterior, según los egresos o giros causados.</p> <p>Los ingresos Operacionales, se verifican en el sistema contable HAS, contabilidad, auxiliar de contabilidad, auxiliar contable, se ingresa el periodo a consultar del 1 al 30, se consulta los códigos de los bancos 111005 a 11100624, se exporta a Excel y se suman los recaudos del periodo consultado.</p> <p>Otros Ingresos, son las incapacidades recibidas por las EPS, los ingresos financieros de las conciliaciones bancarias que son los rendimientos financieros que arroja la conciliación bancaria que realiza el técnico contable y los demás reintegros pendientes que tenga la empresa.</p> <p>En el total de ingresos, son los Ingresos operacionales y Otros gastos.</p>	<p>Verificar que el Saldo Inicial, sea el resultado del Saldo disponible actual del periodo anterior.</p> <p>Constatar que la diferencia debe dar como resultado cero (0) para que cuadre el flujo de caja</p>	<p>Tesorero</p>



No.	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
		<p>El Saldo Efectivo Disponible del Periodo, es el total del saldo Inicial y el Total de Ingresos para pagos.</p> <p>Los Egresos o Giros del periodo, son los Gastos Financieros, Nomina, Gastos de Administración, Honorarios, Proveedores, Otros Gastos e Impuestos.</p> <p>Los Saldos en Bancos del Periodo, son los saldos actuales del periodo de cada cuenta que vienen en los extractos Bancarios expedidos por cada Banco.</p> <p>El Saldo Disponible Actual es el resultado de los ingresos menos los egresos y el saldo en banco del periodo actual, que pasa como disponible en saldo inicial para la vigencia</p>		

ARCHIVO DE REGISTROS

REGISTROS	RESPONSABLE	FRECUENCIA	UBICACIÓN
Matriz flujo de caja	Tesorero	Mensualmente	Archivo Dirección financiera-Tesorería

6.2.4. TECNICO CONTABLE

PROCEDIMIENTO CONCILIACIONES BANCARIAS

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

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



CONCEPTOS:

- **Extracto bancario:** es un documento que el titular de una cuenta corriente o de ahorros puede solicitar o recibe periódicamente en el que se recoge el saldo disponible de la cuenta y los movimientos que se han realizado durante el último mes.
- **Registro de causación:** es aquella contabilidad en la que los hechos económicos se registran en el momento en que suceden, sin importar si hay una erogación o un ingreso de dinero inmediato como consecuencia de la realización del hecho económico.
- **Conciliación bancaria:** es un proceso que permite confrontar y conciliar los valores económicos que una empresa tiene registrados sobre una cuenta, ya sea corriente o de ahorro, con sus movimientos bancarios, así como clasificar el libro auxiliar de contabilidad para confrontarlo con el extracto. La conciliación bancaria no busca en ningún momento legalizar los errores, ya que es una mecánica que permite identificar las diferencias y sus causas para luego proceder a realizar los respectivos ajustes y conexiones, por lo que para realizarla se emiten documentos claros y muy precisos para uso del ente económico y así llevar en claro un equilibrio del estado de cuenta de dicha empresa.

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

No.	Actividad	Tarea	Punto de control	Responsable
1	Imprimir el Listado de Recaudos del mes a conciliar.	Del módulo de facturación – área comercial se imprime el listado de recaudos por banco y fecha.	Verificar que la información corresponda al mes a conciliar	Técnico en Cartera y Recaudo.
2	Registro de operaciones bancarias.	Registrar las operaciones bancarias diarias y las operaciones mensuales como el gravamen a los movimientos financieros, comisiones, otros gastos bancarios, etc.	Llevar registros mensuales actualizados	Tesorero
3		Los extractos bancarios del banco caja social se reciben después del quinto día del mes a conciliar y los del banco de Bogotá y Davivienda, las	Constatar que la información entregada	Tesorero

**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES
ESPUFLAN E.S.P.**

NI. 800.190.921-4
INTERVENIDA MEDIANTE RESOLUCION N° SSPD-20151300015835 DEL 16 DE JUNIO DEL 2015



No.	Actividad	Tarea	Punto de control	Responsable
	Recaudar extractos bancarios.	imprimen del portal empresarial bancario.	y consulta sea la correcta	Técnico Contable
4	Comparar, verificar y analizar cifras en el sistema versus extractos.	<p>-. Comparar el saldo del libro auxiliar contra el saldo del extracto.</p> <p>-. Comparar las transferencias electrónicas realizadas por la entidad, según auxiliar de contabilidad, contra los efectivamente pagados por el banco según el extracto bancario.</p> <p>-. Revisar notas débito y crédito registrados en el extracto bancario y el libro auxiliar de bancos para determinar partidas conciliatorias que quedan pendientes por identificar.</p>	Ejercer una estricta concentración al momento de comparar y verificar cifras	Técnico Contable
5	Imprimir libros auxiliares de las cuentas de bancos.	Imprimir el libro auxiliar de bancos de cada una de las cuentas bancarias para verificación de los débitos y créditos que se generaron durante el mes	Constatar que la información que se imprime sea la correcta	Técnico Contable
6	Aprobación, verificación y firma de la conciliación.	Revisar, validar y firmar la conciliación bancaria en señal de aprobación.	Verificar que se firmen las conciliaciones por el funcionario responsable	Director Financiero Técnico Contable
7	Archivo de conciliación bancaria.	Archivar conciliación bancaria firmada anexando como soporte el libro auxiliar y extracto bancario.	Verificar que se archive todos soportes pertinentes y se entregue a tiempo para su archivo final	Técnico Contable Auxiliar Administrativo Archivo de Gestión



ARCHIVO DE REGISTROS

REGISTROS	RESPONSABLE	FRECUENCIA	UBICACIÓN
Registro de pago Archivos planos de recaudos	Técnico en Cartera y Recaudo.	Mensual	Archivo Dirección Comercial
Registro de cupones de pago diario	Técnico en cartera y recaudo	Diario	Archivo Dirección Comercial
Registros de operaciones mensuales.	Técnico en cartera y recaudo	Diario	
Extractos Bancarios	Técnico contable	Los cinco (5) primeros días hábiles de cada mes	Archivo Dirección Financiera
En el módulo de Contabilidad – Proceso Conciliación Bancaria se inicia por cada cuenta bancaria hacer la respectiva marcación del valor débitos y valor créditos.	Técnico contable	A partir del sexto (6) día hábil de cada mes	Archivo Dirección Financiera
Soporte de la conciliación bancaria	Técnico contable	Del 10 al 12 día hábil de cada mes	Archivo Dirección Financiera
Formato de Conciliación Bancaria expedido por el sistema	Técnico contable	Del 10 al 12 día hábil de cada mes	Archivo Dirección Financiera
Conciliación Bancaria por entidad y por cuenta		Del 10 al 12 día hábil de cada mes	Archivo Dirección Financiera



PROCEDIMIENTO LIQUIDACION DE NOMINA Y NOVEDADES DE PERSONAL

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

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

CONCEPTOS:

- **Nomina:** Es la suma de todos los registros detallados que se liquidan a los servidores públicos por salarios, prestaciones sociales y deducciones legales. Corresponde a un estado de la nómina liquidada, una vez ingresadas las novedades, aplicando los puntos de control y posterior liquidación en el sistema
- **Sueldo:** es la remuneración asignada por el desempeño de un cargo o servicio prestado.
- **Prima de Vacaciones:** Pago a que tienen derecho un empleado, cualquiera que sea su año de causación en los términos del artículo 28 del Decreto 1045 de 1978.
- **Prima de Navidad:** Comprende el pago a que tienen derecho los empleados públicos de acuerdo con las normas que regulan el régimen salarial y prestacional del sector público.
- **Prima de Servicios:** Comprende el pago a que tienen derecho los empleados y de acuerdo a las normas que regula el régimen salarial y prestacional del sector público
- **Cesantías:** las cesantías equivalen a un mes de salario por cada año de trabajo. Se liquidan anualmente al 31 de diciembre y, por ley, se deben consignar en un fondo de cesantías antes del 15 de febrero del año siguiente.
- **Intereses a las cesantías:** pago intereses del 12% anual sobre el saldo que al 31 de diciembre de cada año o en las fechas de retiro del empleado vinculado a partir de 1994, tenga éste a su favor por concepto de dichas cesantías
- **Prestaciones sociales:** son beneficios legales que el empleador paga a sus trabajadores adicionalmente al salario ordinario, para atender necesidades o cubrir riesgos originados durante el desarrollo de su actividad laboral.

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

No.	Actividad	Tarea	Punto de control	Responsable
1	Planear cronograma de Nomina	Planear cronograma con las fechas mensuales de recepción de novedades, en cumplimiento con los	Cumplimiento de los lineamientos	Subgerencia. Técnico Contable

**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES
ESPUFLAN E.S.P.**

NIT. 800.190.921-4

INTERVENIDA MEDIANTE RESOLUCION N° 33PD-20151300015835 DEL 16 DE JUNIO DEL 2015



No.	Actividad	Tarea	Punto de control	Responsable
		lineamientos estipulados por la Jefe de Personal.	determinados por la Subgerencia	
2	Recepcionar las novedades de nomina	<p>Recibir novedades de nómina:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombramientos de Libre Nombramiento y Fácil Remisión. - Posesiones. - Contrato de Trabajo a Terminado Fijo. -Vacaciones (programación, reprogramación, interrupción y aplazamiento) Disfrute de Vacaciones mediante acto administrativo. -Incapacidades: (enfermedad general, accidente laboral, licencia de maternidad, licencia de paternidad). -Licencias no remuneradas. - Encargos. -Renuncias e insubsistencias, dar cumplimiento al instructivo retiro de personal. - Reporte de horas extras, en el formato que se maneja actualmente. - Deducciones por cualquier concepto e incluido descuentos por libranza. 	Se procede a registrar en el sistema HAS cada una de las novedades a que haya lugar	Técnico Contable

**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES
ESPUFLAN E.S.P.**

NIT. 800.190.921-4
INTERVENIDA MEDIANTE RESOLUCION N° SSPD-20151300015835 DEL 16 DE JUNIO DEL 2015



No.	Actividad	Tarea	Punto de control	Responsable
		<ul style="list-style-type: none"> - Recargos nocturnos, dominicales y festivos en el formato que actualmente se maneja. - Embargos judiciales. - Cambio de grado. - Descuento de afiliación o desafiliación al sindicato. - Otras novedades que afecten la nómina (suspensión de salario, decisión disciplinaria y/o penal). 		
3	Recepcionar las novedades de recargos nocturnos, dominicales y festivos.	Se procede a recibir en los formatos de las horas extras: Recargo nocturno ordinario – Horas festivas – Dominicales y festivos - Horas extras diurnas Horas extras nocturnas – Horas extras diurnas festivas y Horas extras nocturnas festivas	Revisar la cantidad de horas extras diurnas que no excede hasta el tope máximo de 50 HED, y horas extras dominicales y festivas por cada trabajador que esté debidamente soportado y avalado por el director de área	Directores y jefes de áreas
4	Revisar y registrar novedades.	Revisar y registrar cada una de las novedades presentadas por parte de la subgerencia y directores de áreas y jefe de planta con los lineamientos establecidos cuando se realiza el corte del periodo de horas extras.	Se procede a registrar en el sistema HAS cada una de las novedades	Técnico Contable
5	Liquidar Nomina en el Aplicativo HAS SQL.	Una vez ingresadas todas las novedades, se procede a liquidar en el aplicativo.	Verificar que las novedades ingresadas sean las correctas	Técnico Contable.

**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES
ESPUFLAN E.S.P.**

NIT. 800.190.921-4
INTERVENIDA MEDIANTE RESOLUCION N° SSPD-20151300015835 DEL 16 DE JUNIO DEL 2015



No.	Actividad	Tarea	Punto de control	Responsable
6	Verificar Liquidaciones.	Verificar las liquidaciones emitidas por el aplicativo de nómina contra las novedades recibidas, en su defecto de encontrar error en la liquidación se realizarán los ajustes necesarios para expedir la sabana de nómina.	Se procede a emitir una sábana de nómina de borrador para proceder a revisar cada de las liquidaciones	Técnico Contable
7	Verificar planta de personal.	Una vez definida la planta de personal en el sistema de nómina, se procede a comparar con la sabana de liquidación de la nómina.	Se procede a revisar en la sabana de liquidación de nómina respectivamente por centro de costo funcionario y trabajador revisando el salario básico inicialmente con los números de días	Técnico Contable
8	Elaborar actos administrativos internos	Recepcionar las resoluciones de las situaciones administrativas (conceder, interrumpir y aplazar vacaciones) que afectan la nómina mensual del funcionario	Verificar los actos administrativos antes de afectar la nomina	Subgerente. Técnico Contable
9	Generar la Sabana de la Liquidación de Nómina Mensual.	Imprimir la sabana de la relación de valores devengados y valores de las deducciones donde arroja el valor neto a pagar para cada funcionario y trabajador.	La Directora Financiera procede a revisar la Liquidación de la Nómina Mensual.	Directora Financiera. Técnico Contable
10	Generar reportes de nómina.	Generar los reportes contables y presupuestales producto de la liquidación de la nómina de los funcionarios y/o trabajadores.	Generar la interface de nómina a contabilidad de: Comprobante Contable	Técnico Contable

**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES
ESPUFLAN E.S.P.**

NI. 800.190.921-4
INTERVENIDA MEDIANTE RESOLUCION N° SSPD-20151300015835 DEL 16 DE JUNIO DEL 2015



No.	Actividad	Tarea	Punto de control	Responsable
			Disponibilidad Presupuestal	
11	Revisión y aprobación de pago de nómina y los reportes generados.	Revisar y aprobar los reportes de la nómina, causación, solicitud de disponibilidad de los recursos y la nómina para la autorización del pago a los funcionarios y/o trabajadores.	En la sabana de nómina se procede a firmar para que quede lista para el pago	Agente Especial Directora Financiera Técnico Contable
12	Generar archivo para aportes de seguridad social.	Generar archivo de autoliquidación de aportes a seguridad social, cargando la información en el aplicativo del operador del pago, en caso de ser necesario realizar los ajustes contra la liquidación realizada.	En el sistema HAS SQL, se corre el Proceso de "Autoliquidaciones de seguridad social y aportes parafiscales" aplicando la "Autoliquidación Resolución No. 2388" y posterior se ingresa al SOI para generar la respectiva Planilla de pago.	Técnico Contable
13	Expedir el Certificado de Disponibilidad Presupuestal y Registro Presupuestal.	Se procede a remitir la interface de nómina a contabilidad de: Comprobante Contable. Disponibilidad Presupuestal.	Verificar que el CDP Y RP estén bien codificados y los valores sean los correctos	Jefe de Presupuesto y Costos
14	Remisión de la nómina para pago	Se procede a remitir la sabana firmada por el Agente Especial, Directora Financiera y Técnico Contable, con todos los documentos soportes que genera la Jefe de	Verificar que la sabana posea todas las firmas	Técnico Contable Tesorero General



No.	Actividad	Tarea	Punto de control	Responsable
		Presupuesto y Costos a la Tesorería		
15	Generar desprendibles de pagos y certificados de ingresos y retenciones.	Se procede a imprimir los desprendibles de pago mensual donde se refleja el valor total devengado, el valor total de deducciones y el valor neto a girar para los funcionarios y/o trabajadores. Los certificados de ingresos y retenciones se expiden a solicitud de cada funcionario y/o trabajador.	En el SISTEMA ADMINISTRATIVO DEL TELENTO HUMANO, en informe se procede a generar: "prenomina/volantes de pago	Técnico Contable
16	Archivo de la nómina mensual.	Archivar en la Dirección Financiera la carpeta de la Nómina Mensual con todos los documentos soportes y remitir copia al área de archivo central	Verificar que la carpeta de la nómina contenga los respectivos soportes	Técnico Contable. Auxiliar Administrativo Archivo

ARCHIVO DE REGISTROS

REGISTROS	RESPONSABLE	FRECUENCIA	UBICACIÓN
Documentos soportes de nomina	Técnico contable	Mensual	Archivo Dirección Financiera
Desprendible pago de nomina	Técnico contable	Mensual	Archivo Dirección Financiera
Desprendible de vacaciones	Técnico contable	Mensual	Archivo Dirección Financiera
Soportes de vacaciones de empleados	Técnico contable	Mensual	Archivo Dirección Financiera



REGISTROS	RESPONSABLE	FRECUENCIA	UBICACIÓN
Liquidación final de prestaciones sociales	Técnico contable	Esporádicamente	Archivo Dirección Financiera
Liquidación del SOI	Técnico contable	Mensual	Archivo Dirección Financiera
Liquidación prima de junio	Técnico contable	Anual (junio)	Archivo Dirección Financiera
Liquidación prima de navidad	Técnico contable	Anual (diciembre)	Archivo Dirección Financiera
Liquidación bono bienestar social	Técnico contable	Anual (diciembre)	Archivo Dirección Financiera

6.3. DIRECCION TECNICA OPERATIVA

6.3.1. PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE- PTAP

OBJETIVO: Fijar una guía práctica para las diferentes actividades de operación dentro de la planta de tratamiento – PTAP, para garantizar una buena prestación del servicio de agua potable.

ALCANCE: Abarca desde la captación de agua cruda hasta el almacenamiento y distribución del agua potable.

CAPACIDAD DE DISEÑO

La fuente de captación está localizada sobre el costado occidental del río Magdalena, aguas debajo de la descarga del río Bogotá y antes del puente principal que comunica al municipio de Flandes con el municipio de Girardot.

Respecto a la infraestructura hidrosanitaria, el proyecto cuenta con una bocatoma de capacidad de 400 L/s que está ubicada aguas arriba del río Sumapaz aproximadamente a 1 km de la autopista Bogotá-Girardot y transporta el agua por un canal abierto de sección de 2x2 m.



La bocatoma 1 está alimentada por un centro de transformación de 300 KVA tipo pedestal que está aproximadamente a 25 metros de la edificación, la tensión de trabajo de los equipos es de 440v y 208/*120 para los tableros de iluminación y tomas.

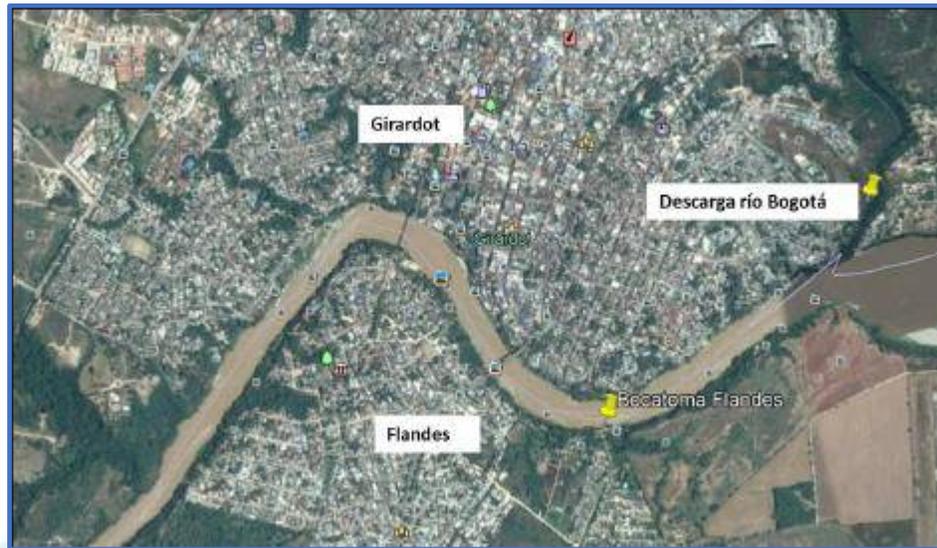
La estructura cuenta con 3 tableros; 2 de estos destinados a las bombas de 150 hp y 60 hp y un tablero para servicios comunes, la edificación cuenta con un tablero totalizador con un breaker de 350A.

La bocatoma 2 está alimentada del centro de transformación de 300 KVA ya mencionado, esta entrega una tensión de 440/277v, la línea de energía trifásica entra a un totalizador con un breaker de 250A, el cual alimenta a 2 tableros, uno de fuerza motriz y otro tablero para servicios generales y bombas eyectoras.

TIPO DE PLANTA

El sistema de acueducto de Flandes – Tolima cuenta con una planta de tratamiento de agua potable - PTAP- de tipo convencional, en ella se realizan los procesos de mezcla rápida (sobre canaleta Parshall de ingreso), coagulación, floculación (floculador tipo Alabama), sedimentación (sedimentador de tipo de láminas en paralelo y colmena), filtros con sistema de auto lavado y proceso de desinfección por medio de cloro gaseoso. Dentro de ella se encuentran:

1. Fachadas e Interiores
2. Desarenadores
3. Cuarto de Análisis Físico Químico
4. Canaleta Parshall
5. Floculadores Y Canal De Agua Floculada
6. Sedimentadores Y Canal De Agua Sedimentada
7. Filtros
8. Canales De Desagüe Sedimentador
9. Tanques De Almacenamiento



Ubicación geoespacial de la bocatoma

ACTIVIDADES PARA AGUA CRUDA

En la Captación:

- El operario trabaja 8 horas de turno; y cada hora debe verificar los niveles del río para tener pleno conocimiento sobre el estado de mantenimiento de las bombas; así podrá evaluar qué bombas van a operar durante el día. Esto lo puede hacer con acompañamiento del técnico mecánico si es necesario.
- Para el arranque de cada bomba, la válvula de succión debe abrirse por completo, las válvulas de sello deben estar completamente cerradas y la válvula de descarga debe estar abierta antes de encender. Después de encender; abra gradualmente y de inmediato todas las válvulas de sello.
- Hay que “cebar” la bomba para asegurarse de que todo el aire y otros gases son eliminados de la bomba.
- ¿Cómo cebar una bomba? Es importante saberlo, siendo el principal objetivo el de iniciar la corriente de fluido. Sin embargo, aun cuando una bomba tenga suficiente fluido en el lado de succión para iniciar el flujo, todavía puede haber aire o gas en el fluido. Aún una pequeña cantidad de aire aumenta el calor o causa daños en el impulsor.

La bomba debe cebarse completamente para asegurarse de que todo el aire y otros gases son eliminados de la bomba. Es probable que una bomba que continúe operando con sonido de matraca, después del arranque, contenga aire o gas y deba ser cebada nuevamente.

- La válvula de purga ubicada encima de cada carcasa de cada bomba, abrirla y dejar escapar el aire hasta que ya no se vean burbujas.
- Es importante cerciorarse que la bomba esté llena de agua antes de iniciarla o arrancarla.

Debe conocer los rangos del amperaje en los que debe operar cada motor tanto en agua cruda como en tratada.



MOTOR CRUDA	UBICACIÓN	AMPERAJE	Ø ENTRADA	Ø SALIDA
1 HALBERG NOWA 60 HP	Caseta 1	70 – 75 Amp	8 “	6 “
2 HIDROMAC 60 HP	Caseta 2	70 – 75 Amp	6 “	6 “
3 HIDROMAC 48 HP	Caseta 2	58 – 61 Amp	6 “	6 “
4 HIDROMAC 150 HP	Caseta 1	110 – 180 Amp	8 “	6 “

MOTOR TRATADA	UBICACIÓN	AMPERAJE
1 HIDROMAC H6 SC 60 HP	casetas tratadas	70 – 75 Amp
2 HALBERG NOWA 60 HP	casetas tratadas	70 – 75 Amp
3 HALBERG NOWA 60 HP	casetas tratadas	70 – 75 Amp

Debe dar encendido a motores en agua cruda y tratada, según el criterio que ha observado:

En agua cruda: Según los niveles del río observados durante el turno. Si el nivel es alto cualquiera de los 4 motores funciona. Si los niveles están bajos, funcionan bien los motores 1 y 4, ya que son los que tienen la tubería más larga hacia el fondo del río.

Cuando el nivel del río desciende, los motores 2 y 3 no se pueden encender, ya que las canastillas quedan en el aire y no podrán succionar agua.



Tuberías en bocatoma de motores 4 y 1, son las que están más profundas hacia el fondo del río Magdalena.
Motor 4 diámetro de tubería: 12" – Motor 1 diámetro de tubería: 8"



Tuberías en bocatoma de motores 2 y 3, son las que están más a la superficie del río Magdalena.
Observamos tubería de motor 3 totalmente descubierta en época de sequía.
Motor 2 diámetro de tubería: 10" – Motor 3 diámetro de tubería: 8"

**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES
ESPUFLAN E.S.P.**

NIT. 800.190.921-4

INTERVENIDA MEDIANTE RESOLUCION N° SSPD-20151300015835 DEL 16 DE JUNIO DEL 2015



Conjunto bomba – motor #1 Agua Cruda.
Motor Siemens 60 HP – Bomba HALBERG NOWA



Conjunto bomba – motor #2 Agua Cruda.
Motor Siemens 60 HP – Bomba HIDROMAC





Conjunto bomba – motor #3 Agua Cruda.
Motor Siemens 48 HP – Bomba HIDROMAC



Conjunto bomba – motor #4 Agua Cruda.
Motor Siemens o Eberle 150 HP – Bomba HIDROMAC

- Se debe proceder a abrir válvulas necesarias ya dentro de la PTAP, para permitir el ingreso del agua cruda al sistema, existe una válvula para cada motor de agua cruda, estas válvulas deben permanecer abiertas, y en caso de eventualidad bien sea por mantenimientos preventivos correctivos o ausencia de energía se deben cerrar, de lo contrario no.



Observamos la flecha roja, que nos indica el ingreso a la planta cuando ingresamos del río. Las válvulas anteriormente nombradas se encuentran a nivel del suelo, y la flecha azul nos indica el sentido del agua cruda la cual ingresa a su primer tratamiento: los desarenadores de la PTAP.

Vista de las 4 válvulas ubicadas en piso:



Válvula Motor #1 agua cruda.



Válvula Motor #2 agua cruda





Válvula Motor #3 agua cruda



Válvula Motor #4 agua cruda

Estas válvulas de ingreso de agua cruda al sistema de la planta; ingresan en una tubería de 14", y al ingresar a los desarenadores se reduce a 10".



En la caseta #1, se adecuó un cárcamo donde con las diferenciales se realizan los mantenimientos preventivos y correctivos a los conjuntos motor-bomba #1 y #2 de agua cruda.

En agua tratada: Es según el caudal manejado en agua cruda, si hay 2 motores encendidos en agua cruda, así mismo deben encenderse en agua tratada 2 motores. Recordemos que el motor 1 y 2 en agua tratada son para la población y el motor 3 es para los conjuntos residenciales.



Cuarto de motores y bombas de agua tratada.

Motor 1 Siemens de 60Hp – Bomba Hidromac; Motor 2 Siemens 60Hp – Bomba HALBERG NOWA; y Motor 3 Siemens de 60 Ho – Bomba HALBERG NOWA.

DESARENADORES

- Verificar el ingreso del agua cruda al sistema, que inicia en los 3 desarenadores.



Ingreso al sistema en tubería de 10" que conduce agua cruda al primer tratamiento: Desarenación.

En el funcionamiento normal de la PTAP, se trabajan con dos motores, y se van alternando para realizarles mantenimiento y revisiones preventivas. En las temporadas altas donde hay mayor demanda del servicio se enciende un tercer motor.

Los desarenadores son tres; y se encuentran inmediatamente antes del dispositivo de macro medición, a un costado de los floculadores. Están configurados por tres grandes estructuras

rectangulares de concreto, cuyo fin es disminuir la velocidad del flujo y así las partículas con un peso específico mayor al del agua, como arena, pequeñas ramas, lodo, entre otros, decanten a lo profundo de dichas estructuras.

El flujo se distribuye en los tres tanques de la siguiente manera:

- **Desarenadores 1 y 2:** Tanques de igual tamaño por los cuales pasa el agua captada por los tres motores de 48 HP Y el de 60 HP. Las pantallas perforadas de ambos desarenadores poseen 24 orificios con un diámetro nominal de 2 pulgadas. Los equipos tienen un ancho de 2,5 metros cada una, con una tolva de lodos de aproximadamente 2 metros (450 de inclinación).
- **Desarenador 3:** Tanque de mayor tamaño a los dos anteriores (aproximadamente el doble) por el cual pasa el agua captada por el motor de 150 HP. La pantalla perforada posee 22 orificios con un diámetro nominal de 3 pulgadas. El equipo tiene un ancho de 5 metros, con una tolva de lodos de 10 centímetros.

Se deben tener cerradas las válvulas de fondo de los desarenadores para que el agua llene estas unidades y repose el tiempo necesario para que el material sólido en suspensión, se deposite en el fondo.



Desarenadores, son 3 en línea – convencionales y fondo tipo tolva.

COAGULACIÓN

Luego por medio de la canaleta Parshall se mide cada hora la cantidad de agua que está ingresando, por medio de la regleta que mide la altura de la lámina de agua y con ese valor se obtiene el caudal de entrada en litros/segundo. Luego el valor obtenido de caudal y la turbiedad del agua cruda se reporta en el formato "PTAP-MOP-0003 - CONTROL DIARIO DE PLANTA".



Canaleta Parshall – se observa la entrada de agua cruda y dosificación del coagulante según resultado de jarras.

En cada turno se debe tomar cuatro muestras de agua cruda para realizar las pruebas de jarras y con el resultado de cada prueba, el caudal y la densidad del coagulante se obtiene la dosis de coagulante que se debe aplicar para esa calidad de agua cruda. A continuación, la tabla de relación según la altura en la Canaleta Parshall, para conocer el caudal:

Nivel del agua en la canaleta (cm)	Caudal (L/s)
10	25
15	28
20	32
25	40
30	42
35	50
40	52
45	62
50	70
55	82
60	100
65	115
70	140
75	160
80	180
85	205
90	230
95	270
100	320



Nuestro laboratorio; donde cada hora se monitorea la calidad del agua.

Especificaciones NTC 4760 Hidróxido de Al	
RESULTADO LABORATORIO QUIMICA INTEGRADA S.A.	
Alúmina Mínimo 18-24	22,00
pH 100	2,30
Densidad g/mL 1.30-1.40	1,30
Temperatura °C	28,00

Actividades de dosificación:

- El operador ajusta la bomba de dosificación para aplicar la dosis calculada en las pruebas de jarras preliminares.
- Verificará la mezcla en los floculadores debe revisar la formación de los flóculos - flocs que pasan a los sedimentadores.
- En caso de no tener la certeza o verificar que los flocs no están formándose como debe ser, rápidamente se realiza prueba de jarras por segunda vez.
- De ser necesario debe regular el caudal de ingreso con fines de optimizar la mezcla a realizar en los canales de transporte del agua dentro de la planta.
- Monitorear en el punto de control el comportamiento del producto, los niveles de caudal y la turbiedad del agua en proceso.
- Verificar la operación de los sedimentadores y filtros, verificar en el cronograma de lavado la limpieza de las unidades, si nota la necesidad deberá determinar la necesidad de lavado

de las unidades que no operan eficientemente o lo requieran por el tiempo de uso o turbiedades altas.

- En caso de dudas en cuanto a la operación y funcionamiento de los sistemas de tratamiento, el operador debe llamar al jefe de planta para comentar lo sucedido y que éste a su vez dirija las acciones del operario en casos especiales.
- El operador debe verificar la dosificación necesaria en el sistema de dosificación de cloro gaseoso para garantizar el cloro residual del agua de proceso.

Actividades de Verificación:

El operario de planta deberá verificar y monitorear a lo largo del turno los siguientes aspectos:

- Dosificación de coagulante en las bombas dosificadoras, debe corresponder al cálculo realizado en los ensayos de jarras con los incrementos por volumetría correspondientes, según turbiedad.



Bombas dosificadoras de coagulante tipo diafragma de 90l/h, y operan según el tanque de almacenamiento con el que se esté trabajando.

- Los cambios realizados por operadores en la aplicación del coagulante deberán ser respaldados por el jefe de planta, medición de pH, color, turbiedad y prueba de jarras en los registros respectivos para corroborar los ajustes en la aplicación del producto.
- Los registros serán verificados a diario y aprobados por el jefe de planta mediante su firma, deberán estar totalmente diligenciados a esfero, no poseer tachones y/o enmendaduras; la letra deberá ser legible, números claros. En caso de equivocación, se pasará una raya anulando el registro o corrigiendo sobre el mismo, haciendo visible el error y la corrección.
- El operador deberá verificar constantemente el comportamiento del producto en los sedimentadores y a lo largo del sistema, en caso de anomalía deberá reportar la falla al

- jefe de planta quien dará instrucción para poder resolver el problema de ser posible y comunicará la novedad a la gerencia.
- El operador debe verificar el estado de los sedimentadores y filtros; deberá dejar registros en el cronograma de operaciones de lavado que realice durante su turno. A su vez, debe verificar la apertura o cierre de válvulas de cada desarenador, sedimentador, floculador y filtros.
 - El operador deberá diligenciar los registros de trabajo y monitorear las condiciones del agua de abastecimiento.
 - El operador deberá verificar la cantidad de cloro gaseoso aplicado al agua mediante lecturas periódicas de cloro residual realizadas durante su turno.
 - Cuando se requiera la suspensión del servicio o el restablecimiento del suministro de agua hacia la red de distribución del municipio, debe hacerse con indicación del jefe de planta o gerencia. El operador de planta se dirigirá a la válvula de salida del servicio para iniciar su cierre o apertura, ubicarse frente a la válvula, tomar la llave con ambas manos y girarla derecha a izquierda para iniciar la apertura o cierre del servicio hacia el municipio.

NOTA: La apertura de la válvula de servicio debe efectuarse de manera gradual, es decir, las primeras vueltas deben efectuarse despacio, en lapsos de 5 minutos cada una. Lo anterior para evitar transientes hidráulicos o golpe de ariete en las tuberías.



Existen 3 By – Pass: A, B y C ubicados frente a la entrada principal de la PTAP. El que siempre se opera es el B. ya que es el que cierra por completo el paso del agua al municipio.

**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES
ESPUFLAN E.S.P.**

NIT. 800.190.921-4
INTERVENIDA MEDIANTE RESOLUCION N° 33PD-20151300015835 DEL 16 DE JUNIO DEL 2015



Están debidamente señalizados con pintura.



El By- Pass A, suspende el paso del agua hacia los tanques mas no al municipio.



El By. Pass B, es el que se gira cuando hay suspensión del servicio por algún daño en la red. Este es el único que se manipula en cualquier novedad presentada



El By- Pass C, está inactivo y suspendido, hasta nueva orden este no se manipula.



No.	Actividad	Responsable	Registro	Punto control
1	Revisión de Bitácora: Al inicio del turno el operador de planta deberá revisar la bitácora de trabajo del turno anterior y verificar las dosis aplicadas de coagulante y cloro a lo largo del turno para verificar el correcto diligenciamiento de los registros además de las novedades del turno.	Operador de Planta	Bitácora de Operarios	Verificar novedades del turno anterior
2	Toma de muestra de agua: Tomará una muestra del agua de captación y realizara una medida del pH, turbiedad y color aparente, estos datos serán registrados en los formatos de aplicación de producto y bitácora de operación.	Operador de Planta	Formato Control Diario	Registro de los datos de pH, turbiedad y color aparente.
3	Prueba de jarras: El operador de planta deberá realizar una prueba de jarras con 6 ensayos para determinar la dosis óptima de aplicación del producto en planta. Esta actividad se realiza 4 veces por turno, o las veces que se requiera. Si la turbiedad es mayor a 2 NTU y el color aparente se encuentra por encima de 15 UPC, se consultará con el jefe de planta, la no aplicación del coagulante al agua de captación, según la resolución 2115 de 2007, y el cumplimiento de la Norma.	Operador de Planta	Formato Prueba de Jarras	Registro de los datos de pH, turbiedad y color aparente.
4	Toma de Lectura de Caudal de Agua Cruda a la Planta: El operador cada hora mide el caudal afluente a la planta, por medio de la rejilla para garantizar mediante la caracterización la aplicación de los insumos. Verificar que el caudal este dentro de los parámetros.	Operador de Planta	Formato Control Diario	Verificar medición de Caudal
5	Verificar Nivel en los Tanques de Almacenamiento: Aunque es una tarea que la realiza el auxiliar, el operario es el responsable de cada turno. El auxiliar realizará un control permanente del agua potable depositada en los tanques de almacenamiento. El auxiliar se dirige hacia los tanques de almacenamiento, observa el nivel de cada tanque y verifica el dato del nivel de los tanques. Cuando los niveles de los tanques de almacenamiento alcancen el nivel máximo hay que reducir el caudal de ingreso de agua cruda a la planta y evitar desperdicios de la misma. Esto se realiza por medio de la regulación de la válvula de drenaje. Cuando los niveles de los tanques de almacenamiento sean menores que el nivel máximo el auxiliar de planta debe reportar al operador para incremento del caudal.	Auxiliar de Planta	Bitácora de Auxiliares	Verificar la medición del nivel de los tanques de almacenamiento
6	Suministrar Coagulante al Agua Cruda, para su Tratamiento: El operador se dirige al área dosificación de coagulante según los resultados de la prueba de jarras, se ubica frente bomba de aplicación, y gradúa la dosificación necesaria.	Operador de Planta	Bitácora de Operarios y Control Diario.	Verificar que se suministre la cantidad adecuada.



No.	Actividad	Responsable	Registro	Punto control
	Cuando se requiera la suspensión al agua cruda, el operador de planta se dirigirá al área de dosificación, se ubicará frente a la bomba de dosificación y la apagará. NOTA: En caso de no ser posible la comunicación con el jefe inmediato, cuando se presente una situación crítica (creciente del río, taponamiento de la captación, turbiedad superior a 3000 N.T.U.), el operador de turno que esté a cargo de la planta de tratamiento, tiene autonomía para realizar suspensión de la planta y cierre de válvulas de tanques de distribución y almacenamiento.			
7	Suministrar Cloro Gaseoso al Agua para su Desinfección: Para garantizar la eliminación de bacterias el operador se dirige al área de dosificación de cloro gaseoso, abre la válvula del cilindro que contiene el cloro gaseoso, moviendo la llave 200 de éste hacia la izquierda, verifica que se haya abierto completamente, se ubica frente al rotámetro, gradúa el rotámetro hasta llevarlo a la lectura requerida en la escala (libra/día) de descarga y permite el paso de agua para solución abriendo la llave de paso. La cantidad de cloro gaseoso se determina de acuerdo al caudal clarificado, según la prueba de jarras. Cuando se requiera la suspensión de la dosificación de cloro gaseoso, por la ausencia de caudal afluyente. El operador de planta se dirigirá al área de dosificación de cloro gaseoso, cerrar la válvula del cilindro que contiene el cloro gaseoso, moviendo la llave de éste hacia la derecha, verificar que haya cerrado completamente, luego ubicarse frente al rotámetro, graduar el rotámetro hasta llevarlo a una lectura de cero en la escala de descarga y suspender el paso de agua para solución, cerrando la llave de paso.	Operador de Planta	Bitácora de Operarios y Control Diario.	Verificar que se suministre la cantidad adecuada.

PRUEBA DE JARRAS

El procedimiento inicia con la toma de la muestra de agua cruda, para realizar la prueba de jarras y finaliza con la determinación de la dosificación del suministro de coagulante.



Floculador test de jarras: Ubicado dentro del laboratorio de la PTAP, se opera con 6 Beaker o 6 jarras. Este equipo nos permite programar secuencialmente las tres etapas (mezcla rápida, mezcla lenta y reposo para sedimentación).

Calidad de Agua a Tratar:

EL agua cruda, proveniente de la fuente superficial el Río Magdalena, se toman parámetros dentro de la PTAP como turbidez, color, Ph y cloro, con el fin de darles un adecuado tratamiento para entregar un agua potable, con los niveles permisibles establecidos en la norma del Ministerio de Salud.

Actividades a desarrollar:

No.	Actividad	Responsable	Registro	Punto control
1	Tomar muestra: El operador de planta recolecta la muestra de agua cruda del caudal afluente, para posteriormente efectuar prueba de jarras.	Operador de Planta	N. A	Verificar que se tome de manera correcta la muestra
2	Verificación de elementos para realizar prueba de jarras: Para efectuar la prueba de jarras se debe contar con los siguientes elementos: *Agitador de paletas con tacómetro *Reloj de cronometro *Seis vasos de precipitado de 1000 ml. * Probeta de 1000 ml. * Balanza de precisión de 0.1 gr. * Jeringas desechables. * Pipetas graduadas. * Dos matraces aforadas.	Operador de Planta	N. A	Prueba de Jarras
3	Realizar Prueba de Jarras: El operador de planta realiza la prueba de jarras como mínimo 4 por turno con el fin de obtener la dosis óptima de coagulantes o ayudantes de coagulación para la ejecución del proceso de dosificación con un máximo rendimiento, según se describe a continuación: * Determinar las	Operador de Planta	Control Diario	Prueba de Jarras

**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES
ESPUFLAN E.S.P.**

NIT. 800.190.921-4
INTERVENIDA MEDIANTE RESOLUCION N° 33PD-20151300015835 DEL 16 DE JUNIO DEL 2015



No.	Actividad	Responsable	Registro	Punto control
	<p>características iniciales de la muestra de agua a analizar, como color (percepción visual), turbiedad y pH (y las que se consideren necesarias de acuerdo al producto a utilizar). * Mida en la probeta de un litro, 6 muestras del agua cruda, previamente mezclada y transferidos a los vasos de precipitados. * Coloque los baffles deflectores, e introduzca las paletas del aparato mezclador de jarras de manera que estén bien centradas. Encienda el tacómetro y operarlo durante un minuto a una velocidad de 100 rpm (Mezcla Rápida). * Con la pipeta añada el coagulante en cantidades crecientes en vasos sucesivos. Por ejemplo: 10 mg / lt en el vaso número uno, 20 mg / lt en el vaso número dos etcéteras. *Reduzca la velocidad a 40 rpm durante unos 15 minutos (Mezcla Lenta). Se debe procurar que el grado tiempo de agitación iguale las condiciones de operación de la planta (proceso de floculación). * Observe el tiempo que tardan en aparecer los flóculos. * Después de transcurrido el tiempo de mezcla lenta que usualmente varía entre 15 minutos y media hora, pare el mezclador y retire las paletas de las jarras. * Espere quince minutos y observe la velocidad de sedimentación del floc. * Determinar el color, turbiedad y pH del sobrenadante (y las que se consideren necesarias de acuerdo al producto a utilizar). * Si se requiere determinar el aluminio residual, filtrar el sobrenadante a través de un papel filtro (de 100 a 150 ml de muestra) y realizar la medición. * La dosis optima del coagulante, resulta ser la mínima dosis para la cual se obtiene el floculo denso que sedimenta rápidamente y con la que se obtiene mayor remoción de turbiedad y color. Se puede elaborar una gráfica de turbiedad remanente vs. Dosis.</p>			
4	<p>Determinar dosis optima del coagulante y llevar registro: El operador de planta de acuerdo a la prueba de jarras realizada, analiza las diferentes dosis y determina cual muestra tuvo mejores resultados para el tratamiento de agua. Con este resultado se debe llevar un registro constante (cada hora) sobre la dosis óptima del coagulante aplicado al agua cruda, y diligenciar el formato Aplicación de Químico.</p>	Operador de Planta	Control Diario	Verificar cual que dosificación de la muestra tuvo mejores resultados
5	<p>Determinar descarga de Coagulante y llevar registro: El operador de planta determina la descarga a graduar en la bomba dosificadora por medio de la siguiente ecuación:</p>	Operador de Planta	Control Diario	Realizar la operación para obtener la cantidad de descarga

No.	Actividad	Responsable	Registro	Punto control
	<p>Dosificación de Coagulante = (Caudal ls) * Dosis Óptima (jarra escogida) (Densidad Coagulante)</p> <p style="text-align: center;">_____22</p> <p>Teniendo la descarga de coagulante se divide en la densidad de coagulante para obtener la descarga óptima en peso. Se debe dejar registro constante sobre la descarga graduada en la bomba dosificadora.</p>			

La prueba de jarras se puede realizar en casos especiales con el apoyo del jefe de planta o laboratorio externo en casos tales como épocas de invierno, emergencias ocasionadas por la variabilidad de características de la fuente de abastecimiento, y altas turbiedades.

El sistema de dosificación de coagulante consiste en dos bombas para insumos totalmente líquidos, con ajuste manual por medio de una perilla y suministro de energía eléctrica desde la red de energía eléctrica municipal. Estas Bombas son de diafragma mecánico. La dosificación de desinfectante se realiza por medio de un clorador a gas conectado a un par de cilindros de cloro de 68 kilogramos en simultáneo.

FLOCULADORES

Las compuertas tipo guillotina de entrada y salida de las unidades de floculación deben estar abiertas para permitir el tiempo de retención necesario del agua con coagulante en esta unidad. Así mismo las válvulas de fondo deben estar completamente cerrada y evitar las fugas.



Floculador 1 y 2, tipo Alabama.

La PTAP cuenta con dos floculadores de flujo vertical tipo Alabama. El floculador 1 tiene 10 cámaras cuadradas, de 1.40 de ancho y 3.38 de altura, con longitudes variables de cámaras. El floculador 2, consta de 10 cámaras de 1.55m de ancho, 3.37 m de alto y también varía en su longitud en algunas cámaras. Estas cámaras a su vez en cada floculador se encuentran interconectadas. Luego el agua floculada se distribuye hacia los tres sedimentadores de la siguiente manera:

El efluente del floculador No 1 ingresa a los sedimentadores 1 y 2, mientras que el efluente del floculador No 2 se transporta directamente hacia el sedimentador No 3 por medio de una tubería plástica de 0.67 m de diámetro.



Salida floculador No 2 hacia sedimentador No 3.

SEDIMENTADORES

Se debe permitir el ingreso del agua floculada a las unidades de sedimentación, a través de las válvulas de entrada a cada unidad y verificando que no hallan fugas en las válvulas de fondo y de purga de cada sedimentador.

Sedimentadores No. 1 y 2: Placas planas paralelas de asbesto-cemento, con un total 105 placas profundas en cada uno, con una inclinación de 800 con respecto a la horizontal, ubicadas en la segunda mitad de los tanques, donde el agua clarificada se recoge en dos canaletas rectangulares ubicadas después de la segunda mitad, a lo largo del tanque.

El agua clarificada se recoge a través de dos canaletas rectangulares ubicadas después de la segunda mitad, a lo largo del tanque.

Sedimentador No. 3: Módulos de sedimentación acelerada tipo colmena, la cual se encuentra desde la entrada hasta el final del tanque, con dos metros de espesor, ubicado inmediatamente debajo de las canaletas de agua clarificada, que se encuentran en la totalidad de la longitud del tanque.



Vista general de los 3 sedimentadores.

El sistema de entrada de los sedimentadores consta de tres compuertas de fondo 10" seguido de una pantalla perforada compuesta por 84 orificios de \varnothing 2 in. El agua clarificada se recoge por la parte superior por medio de dos canaletas en concreto de 0.35 m de ancho x 0.30 m de alto, las cuales se localizan únicamente en la zona de placas.



Zona de entrada de agua a los sedimentadores



Canaletas recolectoras

**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES
ESPUFLAN E.S.P.**

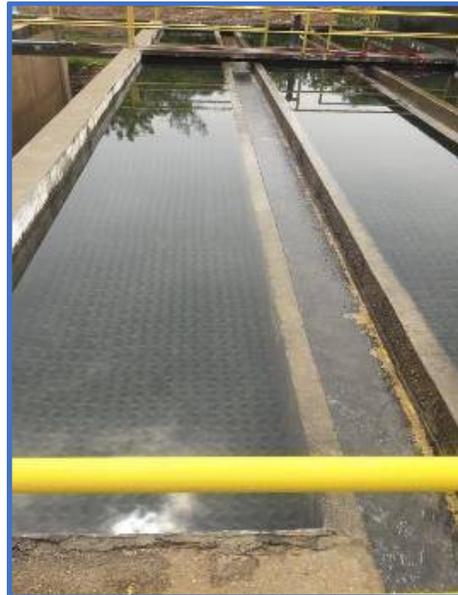
NIT. 800.190.921-4
INTERVENIDA MEDIANTE RESOLUCION N° SSPD-20151300015835 DEL 16 DE JUNIO DEL 2015



Sedimentador 1



Sedimentador 2.



Sedimentador 3.

FILTRACIÓN

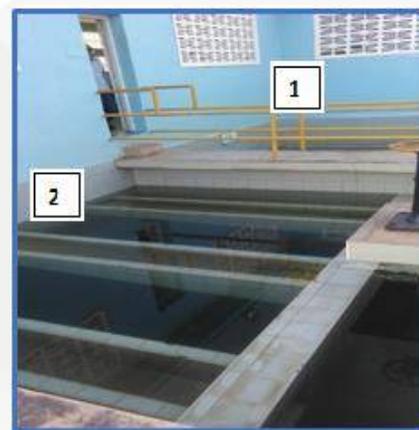
Los filtros No. 1 y 2 se deben tener completamente abierta la compuerta de entrada y la de salida que se encuentra en el cuarto de válvulas del primer piso, se debe abrir 8 vueltas en ambos filtros para sostener el nivel del agua por encima del lecho filtrante.

Los filtros No. 3, 4 Y 5 trabajan en serie y la válvula de entrada se sólo debe abrirse 4 vueltas y la válvula de salida de los tres filtros se debe tener a 4 vueltas, de manera que el flujo en los tres filtros sea lento para que se de en forma correcta la remoción.

El filtro No. 6 y 7, la válvula de entrada se abre hasta la mitad al igual que la de la salida, por el momento se encuentran inactivos.



Imagen del filtro #2



Al fondo filtro #1 y filtro #2



De derecha a izquierda: Filtro 3, 4 y 5

CLORACIÓN – DESINFECCIÓN

La desinfección se realiza con Cloro Gaseoso (Cl) para eliminar cualquier rastro de agentes patógenos. Este compuesto es abastecido por medio de un cilindro con capacidad para 68 kg cada uno, que alimentan una tubería de cobre a un medidor remoto colocado en pared con una válvula de dosificación que abastece a un solo eyector el cual conecta con una línea en PVC de Y2 pulgada que transporta agua proveniente de los filtros.



Almacenamiento de cilindros llenos de cloro para desinfección.



La desinfección se realiza con cloro gaseoso con cilindros de 68 kg. El sistema está conformado por una balanza, un cilindro, un eyector, un dosificador marca Eco-Chlor registros de PVC y válvulas necesarias para su funcionamiento. Este proceso hace referencia a la eliminación o destrucción de los organismos patógenos presentes en el agua.

De aquí el agua sale a través de tres tuberías galvanizadas a las Bombas de Aguas Tratadas. Estos tubos están inmersos en el tanque de cloración con aproximadamente 3 metros de profundidad y cuentan en su extremo con una canastilla acoplada a su respectiva válvula de pie de cheque para evitar problemas por golpe de ariete debido al bombeo.



Cuarto de bombeo de aguas tratadas.

Al agua tratada almacenada en el cárcamo se le realizan pruebas fisicoquímicas cada hora de turbiedad, color, cloro libre residual y pH, con el fin de supervisar la calidad de agua suministrada. Estos valores son consignados en el formato "PTAP-MOP-0003 - CONTROL DIARIO DE PLANTA"

A continuación, se presenta un registro fotográfico del interior del tanque, donde se puede observar las tuberías de succión de agua tratada y las entradas del agua proveniente de las baterías de filtración.



Para la potabilización, es obligatorio desinfectar el agua sin importar el tipo de tratamiento previo que se haya realizado. El proceso de cloración se realiza en el tanque de "Aguas Claras, el cual recibe el agua proveniente de los módulos de filtración.

El tanque tiene una capacidad de 225 m³ (18x5x2.5 m), construido en concreto, y ubicado subterráneamente (bajo las bombas encargadas de impulsar el agua tratada de la planta de tratamiento a la red de distribución). Así, el agua permanece en el tanque el tiempo necesario para garantizar la difusión del cloro.

El agua clorada, ingresa al tanque subterráneo que permite el tiempo de contacto necesario para la desinfección. En este tanque convergen cuatro tuberías de descarga provenientes de:

1. Filtro No. 1.
2. Filtro No. 2.
3. Filtros No. 3, 4 Y 5.

BOMBEO DE AGUA TRATADA

En el cárcamo o tanque subterráneo, el agua se envía a través de tres bombas las cuales impulsan el agua por medio de dos tuberías de 12 pulgadas. Una tubería llega directamente a dos tanques de almacenamiento mientras la otra tubería el paso del agua al tanque de mayor capacidad y por medio de un by-pass también llega el agua directamente a un área del municipio.

Bombas N°1 y 2: Tienen potencias de 60 HP, respectivamente. Las tuberías que salen de estas bombas convergen inmediatamente después en una tee para conducir por una sola tubería de doce pulgadas de diámetro, a los tanques de almacenamiento.

Bomba N°3: Opera de manera independiente, tiene una potencia de 60 HP Y está conectada con una tubería de 12 pulgadas.



Cuarto de bombeo de aguas tratadas.

PARTE ELÉCTRICA

En la caseta No. 1, hay dos tableros uno para cada bomba y cada uno con su selector para energizar el tablero. En la caseta No. 2 un solo tablero controla los dos motores, por lo cual el selector para prender el tablero es un solo.

Cada circuito de mando, tiene un selector el cual tiene la función de encendido y apagado.

Para encender el circuito de mando la perilla tiene dos posiciones, al centro para apagar - off - y a la izquierda para encendido - on-, energizando el tablero a trabajar.

Para encender cada motor se manipula por medio de una perilla o selector que es conmutable, es decir se puede encender desde el tablero de mando o directamente en la caja al lado del motor, donde se encuentra otro selector.



Caseta 1 Aguas crudas – Motores 1 y 4



Aquí hay un tablero independiente; el cual tiene un totalizador general este alimenta a los motores 4 y 1 de agua cruda.



Observamos cada botón debidamente señalado según su función
Caseta N° 1



Observamos tablero internamente de la caseta N° 1, con todo adecuado con sus protecciones adecuadas.



Cada circuito de mando tiene 3 contactores, una protección llamada bimetalico, el cual protege el motor. Tiene indicadores pilotos: el verde significa que el motor está energizado es decir en operación, y cuando marca rojo es para indicar alguna sobre carga en el motor el cuál es accionado por el bimetalico (en este caso es la protección del motor).

Cada circuito de mando tiene un temporizador de 0 a 5 segundos, el cual lo requiere el circuito estrella – triángulo, y un temporizador análogo de 0 a 10 minutos acondicionado al vigilante de tensión para darle tiempo al operario de reiniciar ya que el que está, este graduado de 0 a 5 segundos. Esto con el fin y por seguridad si las válvulas de pie no retienen, tienden a devolverse y ocasionando un daño de ejes en bomba y/o motor, ya que el circuito dependiendo como esté graduado reinicia automáticamente.

Se reemplaza bimetalico en el circuito de mando del motor #4 de agua cruda, se ve reflejado en la fotografía anterior, esto para una mejor protección.



Tablero caseta N° 2, Observamos cada botón señalado.



Se observa reflejado el cambio de contactores bimetálico y breaker de 100 Amperios. Circuito de mando motor #3 de agua cruda, el cual se distingue en su color gris claro.

Si al operar cualquier circuito, no se acciona el circuito de mando después de un tiempo prudente se debe informar al jefe de planta y al técnico electricista.

CUARTO DE BOMBAS DE AGUA TRATADA



Tableros debidamente señalizados

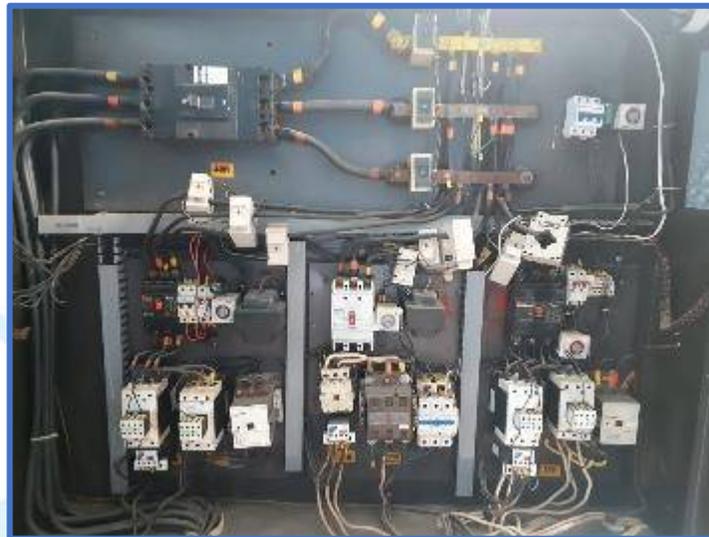


Consta de un tablero con 3 circuitos de mando, el cual tiene un selector para la seguridad, el cual en caso de un mantenimiento preventivo o correctivo desenergiza los 3 circuitos.

Cada circuito tiene un selector de arranque y parada, el cual por cada circuito tiene 3 contactores, 1 bimetálico como protección, un totalizador (100 Amp) independiente por cada circuito, 1

vigilante de tensión el cual nos indica si hay un pico elevado o baja en voltajes, como protección hacia los motores.

Cada circuito de mando es estrella – triángulo, con indicadores de amperajes con su debido selector para verificar por línea cada amperaje de cada motor.



Consta de un totalizador general de 300 Amperios para el circuito de potencia, tiene indicadores pilotos: el verde significa que el motor está energizado es decir en operación, y cuando marca rojo es para indicar alguna sobre carga en el motor el cuál es accionado por el bimetálico (en este caso es la protección del motor).

Cada circuito de mando tiene un temporizador de 0 a 5 segundos, el cual lo requiere el circuito estrella – triángulo, y un temporizador análogo de 0 a 10 minutos acondicionado al vigilante de tensión para darle tiempo al operario de reiniciar ya que el que está, este graduado de 0 a 5 segundos. Esto con el fin y por seguridad si las válvulas de pie no retienen, tienden a devolverse y ocasionando un daño de ejes en bomba y/o motor, ya que el circuito dependiendo como esté graduado reinicia automáticamente.

Si al operar cualquier circuito, no se acciona el circuito de mando después de un tiempo prudente se debe informar al jefe de planta y al técnico electricista.

TANQUES DE ALMACENAMIENTO

Existen tres tanques ubicados sobre una colina con aproximadamente 30 metros de altura, con una oferta de almacenamiento de 4800 metros cúbicos en total. Los tanques están hechos en concreto, se encuentran semienterrados, con las siguientes dimensiones:

Un tanque cuadrado de 20x20 metros cuadrados con una capacidad de almacenamiento para 2400 metros cúbicos.

Un tanque rectangular de 10x20 metros cuadrados con una capacidad de almacenamiento para 1200 metros cúbicos.

Un tanque circular de aproximadamente 18 metros de diámetro con una capacidad de almacenamiento para 1200 metros cúbicos.

Los tanques cada uno tienen una válvula de salida, que se mantienen a 4 vueltas abiertas.



Imagen de las 6 válvulas de salida de los tanques de almacenamiento.



LAVADO DE UNIDADES

Desarenadores

El lavado de los tres desarenadores debe realizarse cada cinco (05) días, los desarenadores No. 1 y 2 se lavan en conjunto y el desarenador 3 por separado. Para realizar el lavado de los desarenadores se debe realizar lo siguiente:

- Apague las bombas de agua cruda No. 1, 2 y 3 para lavar los desarenadores No. 1 y 2. Y si se el desarenador a lavar es el No. 3, se debe apagar la bomba No. 4.
- Abra las válvulas de la respectiva unidad para evacuar los lodos y desocupar por completo los desarenadores.
- Lave el fondo del desarenador hasta que el lodo salga por completo utilizando la manguera que proporciona agua a alta presión.
- Lave las paredes del desarenador con la misma manguera y cepíllelas con una escoba de cerda dura, hasta eliminar por completo las algas presentes. Se debe utilizar hipoclorito de sodio.
- Cierre la válvula de lavado, asegúrese de dejarla bien ajustada. Encienda las bombas de agua cruda de acuerdo al desarenador que se esté lavando y confirme que no haya queda alguna fuga en el cierre de la válvula.

NOTA: Esta actividad la deben realizar dos funcionarios: el operador de planta y el auxiliar.

Canaleta Parshall

El lavado de la canaleta parshall se debe realizar cada cinco (05) días, o antes si se presenta una parada en planta que permita desocupar la canaleta y hacer un mejor lavado.

- Suspenda uno de los motores de impulsión de agua cruda, dejando en funcionamiento el de menor capacidad para así disminuir el volumen de agua en la canaleta.
- Retire el lodo y las algas que sea posible con agua y cepillo.
- Aplique hipoclorito de sodio para retirar las algas remanentes y cuando esté limpia aplique en forma general para desinfectar.
- Prenda nuevamente las bombas de agua cruda que haya suspendido inicialmente.

NOTA: Esta limpieza se debe realizar desde la salida de los desarenadores hasta la estructura inmediatamente antes del ingreso a la unidad de floculación. Esta actividad la deben realizar dos funcionarios el operador de planta y el auxiliar.



Canaleta Parshall.

Floculadores

Las unidades de floculación son dos, se deben lavar cada cinco (05) días en momentos diferentes para no afectarse el servicio. Para el lavado de los floculadores realice lo siguiente:

- Suspenda el ingreso de agua al floculador que se va a lavar, cerrando la puerta tipo guillotina que se encuentra a la entrada de cada floculador.
- Cierre la compuerta tipo guillotina que comunica el floculador con la canaleta y se recoge el agua floculada y comunica con los sedimentadores.
- Abra la válvula de desagüe para desocupar por completo la unidad.
- Utilice agua por medio de la manguera para ayudar a evacuar los lodos de la unidad
- Cepille las paredes y los accesorios que posee cada Floculador y retire lodo y algas.
- Use hipoclorito de sodio de ser necesario para retirar las algas presentes.

Sedimentadores

Las tres unidades de sedimentación con las que cuenta el sistema deben lavarse cada cuatro (04) días, cada uno en días diferentes para no afectar la continuidad ni la calidad del servicio de acueducto.

Los sedimentadores No. 1 y No. 2 constan cada uno con tres válvulas de entrada ubicadas sobre la canaleta y una de desagüe ubicada en el centro de la unidad. Para lavar el sedimentador No. 1 y No. 2 se realice lo siguiente:

- Cierre las tres válvulas de entrada que tiene el respectivo sedimentador. Abra la válvula de desagüe que se encuentra en la pasarela en la mitad de la unidad a lavar y espere a que el sedimentador se desocupe.
- Lave las placas inclinadas aplicando agua con la manguera en forma descendente desde la parte de arriba del sedimentador, y en forma ascendente ubicándose en el fondo del mismo así se retira el lodo formado en los lados posterior y anterior de las placas.
- Lave con agua las paredes y el fondo del sedimentador, tanto del área de quietamiento como de las placas inclinadas retirando todo el lodo, haciéndolo salir por el desagüe. Para direccionar el lodo utilice una escoba de cerdas duras.



- Las canaletas que conducen el agua clarificada a los filtros deben ser cepilladas hasta que no haya algas en ellas y desinfectadas con hipoclorito.
- Cierre la válvula de fondo cuando observe que todo el lodo y material de lavado ha salido del sistema.
- Abra las tres válvulas de entrada y empiece el llenado del sedimentador.

La entrada del agua al sedimentador No. 3: es a través de un ciclón ubicado al finalizar el floculador No. 2 y el desagüe se por medio de una válvula de fondo igual que en las otras dos unidades.

Para la limpieza del sedimentador No. 3 el procedimiento es el siguiente:

- Abra la válvula de descarga del floculador No. 2.
- Cierre la compuerta que comunica el floculador No. 2 con la zona de sedimentación, así se desocupa el floculador No. 2 y por ende no entra agua al sedimentador No. 3. Abra la válvula de fondo del sedimentador No. 3 y espera hasta que se desocupe.
- Lave el ciclón con agua e hipoclorito para remover las algas formadas en el interior y exterior del mismo, cepille toda el área.
- Aplique agua por medio de la manguera a una menor presión para lavar la colmena de sedimentador.
- Cerciórese que no haya algas en ellas, si las hay; se debe desinfectar con hipoclorito.
- Cierre la válvula de fondo cuando observe que todo el lodo y material del lavado haya salido del sistema. Cierre la válvula de fondo del floculador No.2 para que empiece a llenar el sedimentador.
- Abra la compuerta tipo guillotina y permita el paso del agua del floculador No. 2 a los sedimentadores.

NOTA: Esta actividad la deben realizar dos funcionarios: el operador y el auxiliar.



Proceso de lavado en sedimentadores.

Filtros

El sistema de filtración está compuesto por una batería de siete (7) filtros, donde los filtros 1,2,3, 4, y 5 están activos; 6 y 7 están sin funcionar debido a daños en su fondo.

- Cada filtro dotado de dos válvulas mariposa, que permite el ingreso del agua de los sedimentadores y la otra habilita el lavado.



- Mientras los filtros 3, 4 y 5 funcionan en serie el ingreso y lavado de los tres se hace a través de sólo un par de válvulas.
- El lavado de la estructura de los filtros debe realizarse de 2 maneras: una todos los días en la noche se realiza retro lavado y con cepillado e hipoclorito cada 3 días así:
- Lave con agua por medio de la manguera a presión; la estructura para retirar el lodo y turbiedades que se encuentren en las paredes y en la canaleta de agua filtrada.
- Desinfecte con hipoclorito de sodio y vuelva a cepillar las paredes y la canaleta.

tanques de almacenamiento

Los tanques de almacenamiento se deben lavar como parte del mantenimiento preventivo cada seis meses, debe hacer con una programación previa en la que se informe a la comunidad la suspensión del servicio y se tengan los materiales necesarios para realizar el lavado y arreglos adicionales que requieran la parada de planta. Existe un tanque subterráneo llamada el cárcamo de cloración el cual también se realiza lavado. Se deben seguir los siguientes pasos:

- Apague los motores de aguas crudas.
- Espere que el cárcamo llegue al nivel mínimo y apague las bombas de agua potable. Abra la válvula para que salga el restante de agua del tanque.
- Cierre la válvula de salida de los tanques elevados cuando el nivel llegue al mínimo.
- Descienda acompañado de otro funcionario y empiece a lavar el tanque y retirar las impurezas que contenga.
- A los tres tanques elevados se debe realizar el mismo procedimiento.

NOTA: Para ingresar a los tanques debe tener todos los elementos de seguridad, botas de caucho, overol impermeable, gafas de seguridad, casco y linterna.

6.3.2. SISTEMA DE ACUEDUCTO

PROCEDIMIENTO TRABAJOS DE FONTANERÍA

OBJETIVO: Los trabajos de fontanería se realizan para garantizar la conducción de agua potable, arreglo de fugas, instalación de acometidas, purga de hidrantes, reposición de redes por lo cual se realizan visitas y ejecución de trabajos en campo apoyados con herramienta de mano y dependiendo de la complejidad maquinaria y equipos.

ALCANCE: Verificar los puntos en donde se encuentra la problemática, intervenir con herramienta manual o mecánica dependiendo del tipo de daño o instalación que se va a ejecutar, reparar y habilitar la conducción del agua potable

CONCEPTOS:

- **Anclaje:** apoyo que soporta los empujes ocasionados por el cambio de dirección en una tubería sometida a presión interna.



- **Hidrante:** elemento conectado a la red de distribución que permite la conexión de mangueras especiales utilizadas en la extinción de incendios.
- **Acometida de acueducto:** Derivación de la red local de acueducto que se conecta al registro de corte en el inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios la acometida llega hasta el registro de corte general.
- **Red matriz:** Conjunto de tuberías y equipos accesorios que conforma la malla principal de servicio de acueducto de una población y que transporta el agua procedente de la planta de tratamiento a los tanques de almacenamiento o tanques de compensación.
- **Acometida:** derivación de la red de distribución que llega hasta el registro de corte de un usuario.
- **Artefacto de Fontanería:** cualquier parte o componente del sistema de instalaciones hidráulicas que se instala para realizar una función especial en la operación de sistema.
- **Conexión Cruzada:** unión de un sistema que tiene o conduce agua potable y otro que contiene o conduce cualquier sustancia que pueda causar contaminación del agua potable.
- **Registro:** dispositivo de cierre instalado en un tramo de tubería.
- **Conexión temporal:** Acometida transitoria de acueducto con medición, que llega hasta el límite de un predio privado o público, la cual es solicitada a Espuflan E.S.P, por su propietario o representante legal, por un período determinado, por un proceso constructivo o un evento autorizado por la autoridad competente.
- **Corte del servicio de acueducto:** Interrupción del servicio que implica la desconexión o taponamiento de la acometida.
- **Derivación fraudulenta:** Conexión realizada a partir de una acometida, o de una instalación interna o de los tanques de un inmueble independiente, que no ha sido autorizada por Espuflan E.S.P.
- **Factura de servicios públicos:** Es la cuenta que la entidad prestadora de servicios públicos entrega o remite al usuario o suscriptor, por causa del consumo y demás servicios inherentes al desarrollo de un contrato de prestación de servicios públicos.
- **Fuga Imperceptible:** Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y se detecta solamente mediante instrumentos apropiados, tales como los geófonos.
- **Fuga Perceptible:** Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y es detectable directamente por los sentidos.
- **Hidrante público:** Elemento conectado con el sistema de acueducto que permite la adaptación de mangueras especiales utilizadas en extinción de incendios y otras actividades autorizadas previamente por Espuflan E.S.P.
- **Independización del servicio:** Nuevas acometidas que autoriza Espuflan E.S.P para atender el servicio de una o varias unidades segregadas de un inmueble. Estas nuevas acometidas contarán con su propio equipo de medición.
- **Instalaciones legalizadas:** Son aquellas que han cumplido todos los trámites exigidos por Espuflan E.S.P y tiene vigente un contrato de condiciones uniformes.



- **Medidor:** Dispositivo encargado de medir y acumular el consumo de agua.
- **Medidor individual:** Dispositivo que mide y acumula el consumo de agua de un usuario del sistema de acueducto.
- **Medidor de Control:** Dispositivo propiedad Espuflan E.S.P, empleado para verificar o controlar temporal o permanentemente el suministro de agua y la existencia de posibles consumos no medidos a un suscriptor o usuario. Su lectura no debe emplearse en la facturación de consumos.
- **Reconexión:** Es el restablecimiento del servicio de acueducto a un inmueble al cual le había sido cortado.
- **Red de distribución de acueducto:** Es el conjunto de tuberías, accesorios, estructura y equipos que conducen el agua desde el tanque de almacenamiento o planta de tratamiento hasta las acometidas domiciliarias.
- **Red matriz o Red primaria de acueducto:** Parte de la red de recolección que conforma la malla principal de servicio de una población y que distribuye el agua procedente de la conducción, planta de tratamiento o tanques a las redes secundarias.
- **Registro de corte o llave de corte:** Dispositivo situado en la cámara de registro del medidor que permite la suspensión del servicio de acueducto de un inmueble.
- **Servicio comercial:** Es el servicio que se presta a predios o inmuebles destinados a actividades comerciales, en los términos del Código de Comercio.
- **Servicio residencial:** Es el servicio que se presta para el cubrimiento de las necesidades relacionadas con la vivienda de las personas.
- **Servicio oficial:** Es el que se presta a las entidades de carácter oficial, a los establecimientos públicos que no desarrollen permanentemente actividades de tipo comercial o industrial, a los planteles educativos de carácter oficial de todo nivel a los hospitales, clínicas, centros de salud, ancianatos, orfanatos de carácter oficial.
- **Servicio público domiciliario de acueducto o servicio público domiciliario de agua potable:** Es la distribución de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión y medición. También forman parte de este servicio las actividades complementarias tales como captación de agua, procesamiento, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte.
- **Servicio provisional:** Es el servicio que se presta mediante fuentes de suministro de carácter comunitario, en zonas urbanas, sin posibilidades inmediatas de extensión de las redes de suministro domiciliario.
- **Servicio Temporal:** Es el que se presta a obras en construcción, espectáculos públicos no permanentes, y a otros servicios no residenciales de carácter ocasional, con una duración no superior a un año, prorrogable a juicio de Espuflan E.S.P.
- **Suscriptor:** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.
- **Usuario:** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público domiciliario, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio.



DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

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

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

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



No.	Actividad	Tarea	Punto de control	Responsable
5	Cerrar ordenes de trabajo	Descargar en el sistema la ejecución total de la orden de trabajo	Dejar consignado en bitácora las actividades realizadas, material usado y tiempo que se demoró la intervención	Supervisor Personal de apoyo Técnico

ARCHIVO DE REGISTROS

REGISTROS	RESPONSABLE	FRECUENCIA	UBICACIÓN
Orden de trabajo ejecutada	Supervisor Personal de apoyo	Permanentemente	Archivo comercial-Atención al usuario Archivo Dirección Técnica Operativa

PROCEDIMIENTO INSTALACIÓN DE ACOMETIDAS DOMICILIARIAS

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

ALCANCE: Hacer visita técnica para viabilidad del servicio, intervenir con herramienta manual o mecánica dependiendo del tipo de instalación que se va a ejecutar, garantizar la prestación del servicio.

No.	Actividad	Tarea	Punto de control	Responsable
			Tener en cuenta las siguientes condiciones técnicas para realizar la instalación: las tuberías para acueductos se	



No.	Actividad	Tarea	Punto de control	Responsable
1	Solicitud del servicio por parte del usuario o suscriptor proveniente de la Dirección Comercial	<p>Si hay disponibilidad, se notifica al usuario</p> <p>De no haber disponibilidad para el servicio, se notifica al usuario mediante oficio, con base en las condiciones técnicas de la prestación del servicio definidas en el Contrato de Condiciones Uniformes.</p>	<p>instalan normalmente a una profundidad mínima de 1.0 m a la corona del tubo, pero a criterio del interventor debe definirse esta profundidad. El ancho de la zanja puede variar de acuerdo con las circunstancias. Pueden hacerse zanjas tan estrechas como el DE+100mm, estándares de DE+300mm y máximos recomendados de DE+600mm. Cuando hay agua sobre el fondo de la zanja debe evacuarse para mantener la zanja seca que la tubería sea instalada y rellena al menos un diámetro sobre la clave de la tubería para evitar flotación.</p>	<p>Director Técnico Operativo</p> <p>Supervisor</p> <p>Personal de apoyo técnico</p> <p>Operario</p>
2	Generar orden de trabajo por medio del software HAS	Determinar equipo humano necesario para hacer la intervención dependiendo del tipo y complejidad del daño o instalación	Verificar disponibilidad de personal de operarios	<p>Supervisor</p> <p>Personal de apoyo técnico</p>
3	Realizar solicitud de insumos	Hacer solicitud de herramienta y material en almacén	Verificar si es necesario utilizar maquinaria pesada informar al DTO para su posterior requisición y disponibilidad.	<p>Supervisor</p> <p>Personal de apoyo técnico</p>



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



No.	Actividad	Tarea	Punto de control	Responsable
		<p>o al cortarla y se extraerán las limallas provenientes del corte</p> <p>Proceder a romper el tubo a través del registro de incorporación con taladro manual. El orificio debe ser de ½"</p> <p>Ubicar en el registro de incorporación un PF "macho" y la manguera hasta donde va a quedar. Generalmente esta debe quedar en el andén donde se le pone otro PF "macho" y un registro de corte donde ira instalado el medidor.</p>		
6	Cerrar ordenes de trabajo	Descargar en el sistema la ejecución total de la orden de trabajo	Dejar consignado en bitácora las actividades realizadas, material usado, maquinaria y tiempo que se demoró la intervención	Supervisor Personal de apoyo Técnico

ARCHIVO DE REGISTROS

REGISTROS	RESPONSABLE	FRECUENCIA	UBICACIÓN
Orden de trabajo ejecutada	Supervisor Personal de apoyo técnico	Permanentemente	<p>Archivo Dirección comercial -Atención al usuario</p> <p>Archivo Dirección técnica Operativa</p>



PROCEDIMIENTO EXTENSIÓN REDES DE ACUEDUCTO

OBJETIVO: Las redes de acueducto se van ampliando durante el área de la prestación de acuerdo a la demanda del servicio por esto es necesario programar extensiones de redes en el perímetro urbano y rural para esto necesitamos hacer visitas y ejecución de trabajos en campo apoyados con herramienta de mano y dependiendo de la complejidad maquinaria y equipos.

ALCANCE: Verificar los tramos según el plan de ordenamiento territorial y proyecciones del plan maestro de acueducto, hacer estudios de factibilidad posterior a esto, intervenir con herramienta manual o mecánica dependiendo la magnitud y tiempo de ejecución de la extensión necesaria para el urbanismo según decreto 0330

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

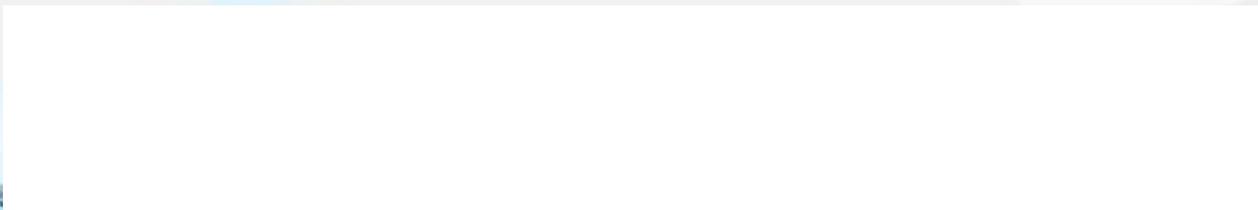
No.	Actividad	Tarea	Punto de control	Responsable
1	Realizar la programación de las extensiones o renovaciones de redes	Generar orden de trabajo por medio del software HAS. Determinar equipo humano necesario para hacer la intervención	Se debe suspender el servicio temporalmente, para poder realizar la instalación en dado caso de que no exista sectorización sobre la zona a intervenir	Director técnico operativo Supervisor Personal apoyo técnico
2	Realizar solicitud de insumos	Hacer solicitud de herramienta y material en almacén	Verificar si es necesario utilizar maquinaria pesada informar al DTO para su posterior requisición y disponibilidad.	Supervisor Personal de apoyo técnico
3	Implementar medias de seguridad industrial	Señalizar el tramo de vía que puede ser vehicular o peatonal ayudándonos con vallas, colombinas y cinta de señalización	Constatar que el sitio de intervención o trabajo está libre de cualquier factor de riesgo	Supervisor Operario
4	Realizar la intervención para la extensión de redes	Se realiza la excavación de mínimo de 1.00 mt. De profundidad y lo más cercano posible al andén o zona verde teniendo en cuenta los	Extender la tubería a lo largo de la orilla de la zanja y ubicarla de manera que la alineación permita facilidad en la unión.	Supervisor Operario



No.	Actividad	Tarea	Punto de control	Responsable
		<p>lineamientos del decreto 0330.</p> <p>Realizar el procedimiento de instalación de capa con arena la cual debe tener mínimo 10 cm en el lecho o base y por encima debe tener 10 cm igualmente como recubrimiento</p> <p>Se realiza la instalación de tubería y accesorios desde el empalme en la tubería principal</p>	<p>Una vez se concluya la instalación de la tubería, se realiza la prueba hidrostática y se instalara un manómetro para verificar las presiones del tramo instalado, el cual orientara si existe algún tipo de fuga en los empalmes o a largo de la tubería, cumpliendo con los lineamientos exigidos según decreto 0330 del RAS</p>	
5	Cerrar ordenes de trabajo	<p>Descargar en el sistema la ejecución total de la orden de trabajo</p>	<p>Dejar consignado en bitácora las actividades realizadas, material usado, maquinaria y tiempo que se demoró la intervención</p>	<p>Supervisor</p> <p>Personal de apoyo Técnico</p>

ARCHIVO DE REGISTROS

REGISTROS	RESPONSABLE	FRECUENCIA	UBICACIÓN
Orden de trabajo ejecutada	<p>Supervisor</p> <p>Personal de apoyo técnico</p>	Permanentemente	<p>Archivo Dirección Técnica operativa</p> <p>Archivo Dirección Comercial</p>



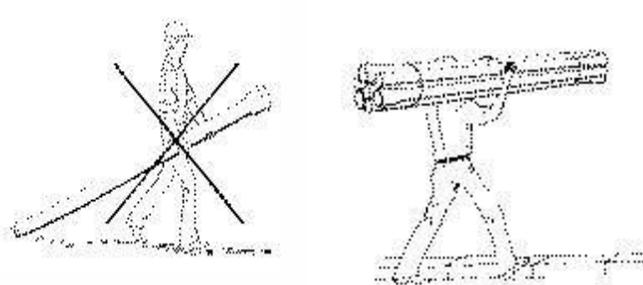


RECOMENDACIONES PARA EXTENSIONES DE REDES

- Las tuberías no se deben instalar dentro de las cámaras y/o cajas de redes telefónicas y/o eléctricas y/o pozos de inspección.
- Las tuberías no se deben flectar más de lo permitido por el fabricante de la tubería.
- La zanja de excavación debe estar seca previo a los trabajos de cimentación de la tubería. Si es necesario se debe desaguar la zona.
- El tubo debe mantenerse limpio sin residuos, basura, pedazos de soldadura o de cualquier objeto extraño.
- Esta actividad se debe realizar con la verificación de las cotas de fondo de la zanja y de la clave del tubo, como máximo cada 10 m. o de acuerdo con las características al decreto 0330.
- Durante la ejecución se debe replantear exactamente la posición del eje de la tubería, según el alineamiento y cotas señaladas en el plano.
- En cualquier suspensión en los tramos de tubería esta debe quedar debidamente taponada, ya que debe evitar la flotación y la entrada de residuos o fluidos contaminados.
- Se debe seguir las recomendaciones de instalación de la tubería dada por el fabricante, en todos los aspectos, principalmente en la forma de realización de los empates entre tubos y en el material de utilización.
- La tubería se debe tapar en el material granular de las mejores características, que se encuentre sobre ella: si va debajo de zona verde se utilizará el mismo material proveniente de la excavación debidamente compactado, si es bajo andén se utilizara el mismo material granular de base utilizado en los andenes, en cuyo caso debe cumplir con la densidad especificada para dicho material.
- La superficie de la tubería y sus accesorios se deben encontrar libres de lodos, polvos, tierra, arena, fragmento de rocas, agua etc. Para facilitar la unión térmica, al suspender la colocación de la tubería, las bocas de los tubos deben mantenerse taponadas para evitar que entren en ellos materiales.
- Cuando sea necesario cortar tubos, esto debe efectuarse de manera tal que le corte resultante sea limpio y exacto, libre de irregularidades y que quede a una superficie lisa a noventa grados con el eje del tubo, o el accesorio siguiente.

MANIPULACIÓN DE TUBERÍAS

Las tuberías deben descargarse, no dejarlos caer, tanto desde el transporte como a la zanja. Durante la manipulación deben evitarse golpes y abrasión.



ANCLAJES

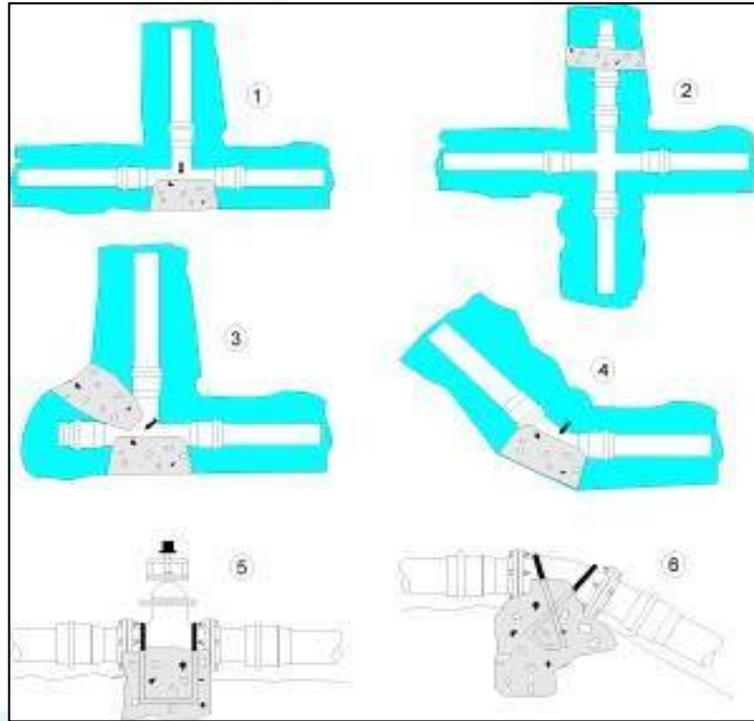
Todos los tipos de tubería requieren de anclajes para ser fijadas al terreno que las rodea, los anclajes consisten de un bloque de concreto formado con una parte de cemento, dos de arena y cinco de grava (7). Los atraques se deben hacer en los cambios de dirección (codos, tees, cruces), en los cambios de diámetro (reducciones), en las terminales (tapones y tapas) y en válvulas e hidrantes, en los cuales el esfuerzo se desarrolla al cerrarlos.

El tamaño del anclaje depende de:

- La presión máxima del sistema (se debe considerar 1.5 veces la presión de trabajo, la cual es la presión a la que se prueba la tubería en campo)
- El tamaño del tubo (diámetro)
- Tamaño de accesorios
- Tipo de conexiones o accesorios
- Perfil de la línea (p.ej. curvas horizontales o verticales)
- Tipo de suelo

LOCALIZACIÓN DE ANCLAJES

1. Tes
2. Cruz con reducción
3. Te usada como codo en un cambio de dirección
4. Codo (cambio de dirección)
5. Válvula con anclaje
6. Codo con anclaje (cambio de dirección vertical)



Los anclajes son necesarios, para garantizar la estabilidad de las tuberías en los sitios en donde ocurran cambios de dirección, disminución de diámetros, aumento de diámetro, división de caudales, etc. En un sitio en el cual la tubería no cuente con mecanismos para soportar esfuerzos.

Los codos, las tees, las cruces, los tapones, las válvulas, los hidrantes etc. Deben anclarse utilizando macizos de concreto o uniones rígidas capaces de soportar los esfuerzos producidos para los anclajes debe de tenerse en cuenta los siguientes requerimientos:

1. El macizo del anclaje de los accesorios debe sobre salir un mínimo de 0.1 m sobre la clave del accesorio.
2. En los anclajes, las juntas de los accesorios con la tubería deben permanecer libres para casos de reparación.
3. los anclajes deben fundirse sobre terreno firme y no removido.

PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE LA RED Y ACCESORIOS

OBJETIVO: El mantenimiento preventivo de la red y accesorios tiene como objetivo identificar falencias en el funcionamiento de la red de distribución de agua potable logrando así un plan de



mantenimiento preventivo ahorrando costos en reposición de redes e instalación de accesorios con los que ya cuenta el sistema y estén en funcionamiento

ALCANCE: Elaborar plan de mantenimiento preventivo de la red y accesorios, lograr perfecto funcionamiento de la red de distribución de agua potable con redes sin ningún tipo de daño por falta de mantenimiento, disminuir costos en reposición de redes y accesorios.

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

No.	Actividad	Tarea	Punto de control	Responsable
1	Programación actividades de mantenimiento	Programar las actividades de mantenimiento de acuerdo al Plan de Mantenimiento Preventivo del Sistema de Distribución que se traza anualmente	Dejar constancia de la actividad en el Plan Diario de Trabajo	Director Técnico Operativo Supervisor Personal de apoyo técnico
2	Expedición Orden de Trabajo en el sistema HAS	Determinar equipo humano necesario para hacer la intervención	Verificar que se cuente con los elementos e insumos necesarios para llevar a cabo la actividad de mantenimiento Tener en cuenta todas las medidas de seguridad industrial para la actividad a desarrollar	Supervisor Personal de apoyo Técnico
3	Desarrollar actividad de limpieza y mantenimiento	La limpieza de la red y accesorios, se hace a través de purgas las cuales consisten en abrir las válvulas o hidrantes, previamente identificadas en el plano de ubicación de accesorios y dejar que	Verificar que el agua tome un tono más claro o baje la turbiedad, en ese momento se da por terminada la actividad de limpieza.	Supervisor Operario



No.	Actividad	Tarea	Punto de control	Responsable
		corra por determinado tiempo una cantidad de agua para verificar su turbiedad		
4	Cerrar la orden de trabajo,	Descargar en el sistema HAS la ejecución total de la orden de trabajo	Dejar consignado en bitácora las actividades realizadas, material usado y tiempo que se demoró la intervención	Supervisor Personal de apoyo técnico

ARCHIVO DE REGISTROS

REGISTROS	RESPONSABLE	FRECUENCIA	UBICACIÓN
Orden de trabajo ejecutada	Supervisor Personal de apoyo técnico	Permanentemente	Archivo Dirección Técnica operativa

PROCEDIMIENTO REPARACION DE DAÑOS

OBJETIVO: La reparación de daños debe ser un proceso correctivo ejecutado con eficiencia para esto necesitamos un reporte de daños, realizar visita a terreno y ejecutar labores en campo apoyados con herramienta de mano y dependiendo de la complejidad maquinaria y equipos

ALCANCE: Verificar los tramos en donde se presentan daños, después de esto intervenir con herramienta manual o mecánica dependiendo la magnitud del mismo, rehabilitando así la red.



DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

No.	Actividad	Tarea	Punto de control	Responsable
1	Generar orden de trabajo por medio del software HAS	Recibir por medio de reporte de daños de empleados o en su defecto solicitud por recepción a través de PQR o por otro medio	Se identifica el tipo de daño si es en tubería, red matriz o línea domiciliaria	Director Técnico Operativo Supervisor Personal de apoyo técnico
2	Registro diario de trabajo	Asignar personal para trasladarse al sitio. Hacer solicitud de herramienta y material en almacén, si es necesario utilizar maquinaria pesada informar al DTO para su posterior requisición y disponibilidad.	Tener en cuenta todas las medidas de seguridad industrial para la actividad a desarrollar	Supervisor Personal de apoyo Técnico
3	Desarrollar las actividades de reparación de daños	Efectuar la respectiva excavación para ubicar el tubo. Realizar la limpieza del área y se ubica el daño. Una vez ubicada se procede a cortar en ambos sentidos del tubo principal. Posteriormente se instala un niple según la medida necesaria. Efectuar los empalmes con uniones de reparación dependiendo del diámetro. Ejecutar prueba de inexistencias de fugas abriendo las válvulas	Una vez se concluya la instalación de la tubería, se realiza la prueba hidrostática y se instala un manómetro para verificar las presiones del tramo instalado, el cual orientara si existe algún tipo de fuga en los empalmes a largo de la tubería, cumpliendo con los lineamientos exigidos según decreto 0330 del RAS Se procede a hacer recubrimiento colchón con material seleccionado de arena y se compacta	Supervisor Operario



No.	Actividad	Tarea	Punto de control	Responsable
		Para reparar daños en redes domiciliarias: si hay necesidad se suspende el servicio. Se verifica el material si es en PVC o manguera PF., y se procede de la misma manera que con tubería madre		
4	Cerrar orden de trabajo,	Descargar en el sistema HAS la ejecución total de la orden de trabajo	Dejar consignado en bitácora las actividades realizadas, material usado, maquinaria y tiempo que se demoró la intervención	Supervisor Personal de apoyo técnico

ARCHIVO DE REGISTROS

REGISTROS	RESPONSABLE	FRECUENCIA	UBICACIÓN
Orden de trabajo ejecutada	Supervisor Personal de apoyo técnico	Permanentemente	Archivo Dirección Técnica operativa Archivo Dirección Comercial-Atención al cliente

PROCEDIMIENTO TOMA DE PRESIONES EN RED DE DISTRIBUCION DEL SISTEMA ACUEDUCTO

OBJETIVO: Hacer seguimiento y registro de presiones en todos los tramos de la red de distribución, garantizando así la buena prestación del servicio de acueducto, para eso contamos con dispositivos “manómetros” debida mente certificados en calibración y operados por personal idóneo en este tipo de labores.



ALCANCE: Verificar los tramos de red con puntos críticos de presión, después del diagnóstico de toma de presiones hacer los respectivos cambios o ajustes en la red garantizando así la presión óptima de uso según decreto 0330 RAS

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

No.	Actividad	Tarea	Punto de control	Responsable
1	Generar orden de trabajo por medio del software HAS.	Ubicar el dispositivo según el plano de distribución de accesorios y registrar la actividad en el plan diario de trabajo.	La actividad debe estar planificada en el plan de mantenimiento preventivo del sistema de distribución	Director Técnico Operativo Personal de apoyo Técnico Supervisor
2	Desarrollar la actividad de toma de presiones	En el sitio se ubica el manómetro del dispositivo, y se registra el dato que marca el manómetro Finalmente se registra la actividad y los resultados de la verificación del estado del dispositivo	Se verifica estado de los dispositivos y manómetros, fugas y obstrucciones	Supervisor Operario
3	Cerrar orden de trabajo	Descargar en el sistema HAS la ejecución total de la orden de trabajo	Dejar consignado en bitácora las actividades realizadas, los resultados y tiempo de demora en la actividad	Supervisor Personal de apoyo Técnico

ARCHIVO DE REGISTROS

REGISTROS	RESPONSABLE	FRECUENCIA	UBICACIÓN
Orden de trabajo ejecutada	Supervisor Personal de apoyo técnico	Permanentemente	Archivo Dirección Técnica operativa



PROCEDIMIENTO INSTALACION DE VENTOSAS

OBJETIVO: Desarrollar buenas prácticas para la instalación de ventosas que tiene como función desairar la tubería por causa de la longitud y topografía del terreno Para la ejecución de estos trabajos nos apoyamos en campo con herramienta de mano y dependiendo de la complejidad maquinaria y equipos

ALCANCE: La instalación de válvulas ventosas se debe realizar en tubería de distribución desde el diámetro de dos pulgadas (2") hasta las redes matrices que en nuestro caso son de ocho pulgadas (8"), diez pulgadas (10") y doce pulgadas (12") después de identificar el diámetro de tubería proceder a la instalación de válvula ventosa con herramienta manual o mecánica dependiendo la magnitud y tiempo de ejecución que se tenga presupuestado

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

No.	Actividad	Tarea	Punto de control	Responsable
1	Generar orden de trabajo por medio del software HAS	Realizar la programación de la instalación de válvulas ventosas.	La actividad debe estar planificada en el plan de mantenimiento preventivo del sistema de distribución	Director Técnico Operativo Personal de apoyo Técnico Supervisor
2	Desarrollar actividad de instalación de ventosas	Hacer solicitud de herramienta y material en almacén, si es necesario utilizar maquinaria pesada informar al DTO para su posterior requisición y disponibilidad Realizar la actividad de instalación de ventosas	Se debe suspender el servicio temporalmente, para poder realizar la instalación Tomar las medidas de seguridad industrial tales como: Señalizar el tramo de vía que puede ser vehicular o peatonal ayudándonos con vallas, colombinas y cinta de señalización	Supervisor Operario



No.	Actividad	Tarea	Punto de control	Responsable
			Se realiza prueba de funcionamiento	
3	Cerrar orden de trabajo	Descargar en el sistema HAS la ejecución total de la orden de trabajo	Dejar consignado en bitácora las actividades realizadas, los resultados y tiempo de demora en la actividad	Supervisor Personal de apoyo Técnico

ARCHIVO DE REGISTROS

REGISTROS	RESPONSABLE	FRECUENCIA	UBICACIÓN
Orden de trabajo ejecutada	Supervisor Personal de apoyo técnico	Permanentemente	Archivo Dirección Técnica operativa

PROCEDIMIENTO INSTALACION DE MACRO Y MICROMEDIDOR

OBJETIVO: La instalación de macro y micro medidor nos da la posibilidad de tener medición exacta de agua distribuida en las redes y domicilios que se encuentran instaladas, a través de estos instrumentos podemos determinar el índice de agua no contabilizada y a la vez trazar planes y programas que nos permitan controlar este indicador; así como plantear planes de reposición de redes

ALCANCE: Elaborar un plan de sectorización de redes, en sitios estratégicos de la ciudad, determinar la cantidad de conjuntos cerrados y viviendas de propiedad horizontal donde también es necesaria la instalación y/o reposición de macro medidores hasta lograr una cobertura total del sistema.

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

No.	Actividad	Tarea	Punto de control	Responsable
1	Elaborar orden de trabajo por medio de software HAS	Elaborar el catastro de macro y micromedidores	La actividad debe estar planificada plan de	Director Técnico Operativo



No.	Actividad	Tarea	Punto de control	Responsable
			instalación y/o reposición de macro y micro medidores	Personal de apoyo Técnico Supervisor
2	Desarrollar las actividades de instalación o reposición	<p>Hacer solicitud de herramienta y material en almacén, si es necesario utilizar maquinaria pesada informar al DTO para su posterior requisición y disponibilidad</p> <p>Se realiza la excavación</p> <p>Para el caso de los micromedidores se debe extender la tubería (Niples) a lo largo de la orilla de la zanja e instalar posteriormente los filtros con su respectivas bridas y el macro medidor</p> <p>Para el caso de los micros se procede instalar los adaptadores machos, registro de corte – rueda y posteriormente el micro</p> <p>Realizar el procedimiento del filtro con arena la cual debe tener mínimo 10 cm en el lecho o base</p>	<p>Se debe suspender el servicio temporalmente, para poder realizar la instalación de macro medidores</p> <p>Tomar las medidas de seguridad industrial tales como: Señalizar el tramo de vía que puede ser vehicular o peatonal ayudándonos con vallas, colombinas y cinta de señalización</p> <p>Una vez se concluya la instalación de macros y micro medidores, se realiza la verificación de existencia de fugas en los accesorios instalados, posteriormente se habilita en su totalidad el suministro de agua</p>	Supervisor Operario
3	Cerrar orden de trabajo	Descargar en el sistema HAS la ejecución total de la orden de trabajo	Dejar consignado en bitácora las actividades realizadas, material usado y tiempo que se demoró la intervención	Supervisor Personal de apoyo Técnico



ARCHIVO DE REGISTROS

REGISTROS	RESPONSABLE	FRECUENCIA	UBICACIÓN
Orden de trabajo ejecutada	Supervisor Personal de apoyo técnico	Permanentemente	Archivo Dirección Técnica operativa Archivo Dirección Comercial-Atención al cliente

6.3.3. SISTEMA ALCANTARILLADO

PROCEDIMIENTO INSTALACION ACOMETIDA DOMICILIARIS DE ALCANTARILLADO

OBJETIVO: Las instalaciones de acometidas domiciliarias de alcantarillado son necesarias en cualquier obra de urbanismo garantizando así el cumplimiento de las normas de saneamiento básico y cuidado al medio ambiente

ALCANCE: Elaborar cronograma de actividades para instalación de acometidas domiciliarias de alcantarillado, garantizar la cobertura del servicio en la totalidad del área urbana y las zonas rurales cercanas al municipio de Flandes-Tolima

CONCEPTOS:

- **Aguas lluvias:** aguas provenientes de la precipitación pluvial.
- **Conexión Domiciliaria:** conducto que transporta las aguas residuales, lluvias o combinadas desde la caja final de inspección hasta un colector de la red pública de alcantarillado.
- **Sistema de Desagüe:** conjunto de accesorios y equipos, destinados a la evacuación de las aguas servidas y aguas lluvias de una edificación.
- **Cámara de Inspección:** Caja ubicada al inicio de la acometida de alcantarillado que recoge las aguas residuales, lluvias o combinadas, de un inmueble, con su respectiva tapa removible y en lo posible ubicada en zonas libres de tráfico vehicular.
- **Aguas residuales domésticas:** son producto de la utilización del líquido en las diferentes actividades de un hogar, las cuales producen un nivel de contaminación al agua que puede manifestar la presencia de sólidos, desechos orgánicos, detergentes, jabones y grasas, lo que precisa de un proceso para su eliminación



- **Aguas residuales industriales:** son las que proceden de cualquier actividad industrial en cuyo proceso de producción, transformación o manipulación se utilice el agua, incluyéndose los líquidos residuales, aguas de proceso y aguas de drenaje
- **Saneamiento Básico:** es el mejoramiento y la preservación de las condiciones sanitarias óptimas de: Fuentes y sistemas de abastecimiento de agua para uso y consumo humano. Disposición sanitaria de excrementos y orina, ya sean en letrinas o baños. Manejo sanitario de los residuos sólidos, conocidos como basura.
- **Sumideros:** son estructuras que tienen por objeto realizar la recolección de las aguas de lluvia de escorrentía e impedir el ingreso de elementos sólidos de gran tamaño que discurren por la superficie de vías o terrenos al sistema de alcantarillado pluvial o combinado
- **Recinto confinado:** es cualquier espacio con aberturas limitadas de entrada y salida y ventilación natural desfavorable, en el que pueden acumularse contaminantes tóxicos O inflamables O tener una atmósfera deficiente en oxígeno y que no está concebido para una ocupación continuada por parte del trabajador
- **Sondeo de redes:** Este trabajo se realiza con una maquina especial que nos permita sondear la tubería gracias a una especie de guaya que hace el recorrido de la tubería hasta encontrar la obstrucción o mugre la esta taponando. También se realiza con un camión vector que está diseñado para realizar limpiezas y destapes de alcantarillado, cañerías, pozos sépticos, limpieza de tuberías y cualquier tipo de destapes.

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

No.	Actividad	Tarea	Punto de control	Responsable
1	Solicitud servicio por parte del usuario	Recepción de la solicitud del servicio Generar la orden de trabajo	Verificar que la solicitud llene los requisitos establecidos para la disponibilidad del servicio	Dirección comercial
2	Realizar la programación de instalación de redes domiciliarias de alcantarillado	Localización de la descarga según diseño	Verificación de disponibilidad de servicio	Director Técnico Operativo Supervisor Personal de apoyo Técnico
3	Desarrollo de las actividades de instalación de acometida domiciliaria	Se procede a realizar excavación desde la red de alcantarillado hacia caja de inspección domiciliaria	Solicitud de material en almacén y verificar disponibilidad de personal	Supervisor



No.	Actividad	Tarea	Punto de control	Responsable
		<p>Instalación de tubería y accesorios a 45° desde la red de alcantarillado con dirección a la pendiente</p> <p>Se deja cama de arena mínimo 10cm y se procede al relleno y la compactación con material en sitio.</p> <p>Para finalizar el proceso se rehabilita la superficie de pavimento si fue anteriormente intervenida</p>	Tener en cuenta todas las medidas de seguridad industrial para la actividad a desarrollar	Operario
4	Cerrar orden de trabajo	Descargar en el sistema HAS la ejecución total de la orden de trabajo	Dejar consignado en bitácora las actividades realizadas, material usado, maquinaria y tiempo que se demoró la intervención	Supervisor Personal de apoyo Técnico

ARCHIVO DE REGISTROS

REGISTROS	RESPONSABLE	FRECUENCIA	UBICACIÓN
Orden de trabajo ejecutada	Supervisor Personal de apoyo técnico	Permanentemente	Archivo Dirección Técnica operativa Archivo Dirección Comercial-Atención al cliente

PROCEDIMIENTO ACCESO A ESPACIOS CONFINADOS

OBJETIVO: Los espacios confinados hacen parte del día a día de las actividades de alcantarillado por esto debemos tener en cuenta las normas de seguridad, equipo de protección personal y procedimientos para el acceso a espacios confinados con el fin de prevenir accidentes laborales



ALCANCE: Elaborar plan de seguridad y salud en el trabajo, identificar factores de riesgo en el entorno laboral, tomar medidas preventivas para garantizar la integridad de los operarios del sistema de alcantarillado

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

No.	Actividad	Tarea	Punto de control	Responsable
1	Acceso a espacios confinados.	Elaborar orden de trabajo por medio de software HAS	Asignar personal idóneo y capacitado para trasladarse al sitio de trabajo Hacer solicitud de herramienta y material en almacén, si es necesario utilizar maquinaria pesada informar al DTO para su posterior requisición y disponibilidad.	Director Técnico Operativo Supervisor Personal de apoyo Técnico
2	Desarrollo de actividades en espacio confinado	Realizar labores de mantenimiento de cámaras de inspección, reposición o instalación de redes de alcantarillado y/o aguas lluvias utilizando elementos de protección personal, tales como cascos, guantes, gafas y si lo requiere la actividad, utilizar escafandra con suministro de oxígeno	Verificar que se cumpla con todas las medidas de seguridad industrial para la actividad a desarrollar en espacio confinado	Supervisor Operario
3	Cerrar orden de trabajo	Descargar en el sistema HAS la ejecución total de la orden de trabajo	Dejar consignado en bitácora las actividades realizadas, material usado, maquinaria y tiempo que se demoró la intervención	Supervisor Personal de apoyo Técnico



ARCHIVO DE REGISTROS

REGISTROS	RESPONSABLE	FRECUENCIA	UBICACIÓN
Orden de trabajo ejecutada	Supervisor Personal de apoyo técnico	Permanentemente	Archivo Dirección Técnica operativa Archivo Dirección Comercial-Atención al cliente

PROCEDIMIENTO LIMPIEZA DE SUMIDEROS

OBJETIVO: Los sumideros son componentes del sistema de aguas lluvias que deben permanecer limpios para que el flujo de agua circule correctamente se les deben hacer mantenimientos preventivos con ayuda de maquinaria y equipos de uso manual o industrial

ALCANCE: Elaborar cronograma de actividades de limpieza de sumideros, mantener el sistema de aguas lluvias que en nuestro caso es un sistema combinado libre de obstrucciones funcionando en perfectas condiciones

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

No.	Actividad	Tarea	Punto de control	Responsable
1	Generar orden de trabajo a través de software HAS.	Hacer solicitud de herramienta y/o maquinaria necesaria para la actividad de limpieza de sumideros Asignar personal y trasladarse al sitio de trabajo	Verificar que se cumpla con todas las medidas de seguridad industrial para la actividad a desarrollar en espacio confinado	Director Técnico Operativo Supervisor Personal de apoyo Técnico



No.	Actividad	Tarea	Punto de control	Responsable
2	Desarrollo de actividades de limpieza	Realizar labores de mantenimiento tales como retiro de materiales sólidos y sedimentación del sistema	Verificar que las actividades de limpieza se lleven a cabo en su totalidad	Supervisor Operario
3	Cerrar la orden de trabajo	Descargar en el sistema HAS la ejecución total de la orden de trabajo Hacer un reporte de actividades realizadas, tomar registro fotográfico	Dejar consignado en bitácora las actividades realizadas, material usado, maquinaria y tiempo que se demoró la intervención	Supervisor Personal de apoyo Técnico

ARCHIVO DE REGISTROS

REGISTROS	RESPONSABLE	FRECUENCIA	UBICACIÓN
Orden de trabajo ejecutada	Supervisor Personal de apoyo técnico	Permanentemente	Archivo Dirección Técnica operativa Archivo Dirección Comercial-Atención al cliente
Informe actividades realizadas	Supervisor Personal de apoyo técnico	Permanentemente	Archivo Dirección Técnica operativa

PROCEDIMIENTO SONDEO DE REDES

OBJETIVO: Las redes se sondean programáticamente de acuerdo al plan de mantenimiento preventivo, o a solicitud de los usuarios cuando se presentan emergencias u obstrucciones

ALCANCE: Elaborar plan de mantenimiento preventivo de redes de alcantarillado, las redes de alcantarillado deben estar totalmente limpias y sin ningún tipo de obstrucción o sedimento.



DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

No.	Actividad	Tarea	Punto de control	Responsable
1	Programación actividades de sondeo en redes	Elaborar orden de trabajo para sondeo de redes a través del software HAS	Hacer solicitud de herramienta y/o maquinaria necesaria para la actividad de limpieza de sumideros Asignar personal y trasladarse al sitio de trabajo	Director Técnico Operativo Supervisor Personal de apoyo Técnico
2	Desarrollo de actividades de sondeo de redes	Se realiza la actividad de campo interviniendo desde el pozo final hasta el inicial con ayuda de equipo de succión y presión "vactor" o por medio del equipo roto sonda, dejando la red totalmente funcional Si el sondeo de red no se puede ejecutar, hacer reporte de novedad para posterior a esto hacer una reposición de red.	Verificar que se cumpla con todas las medidas de seguridad industrial para la actividad a desarrollar en espacio confinado	Supervisor Operario
3	Generar reporte de actividad desarrollada	Revisa el informe de las actividades desarrolladas	Se realiza la verificación y seguimiento de las actividades adelantadas	Director Técnico Operativo Supervisor Personal de apoyo Técnico
4	Cerrar la orden de trabajo	Descargar en el sistema HAS la ejecución total de la orden de trabajo Se archiva el reporte y registro fotográfico en bitácora	Dejar consignado en bitácora las actividades realizadas, material usado, maquinaria y tiempo que se demoró la intervención	Supervisor Personal de apoyo Técnico

ARCHIVO DE REGISTROS

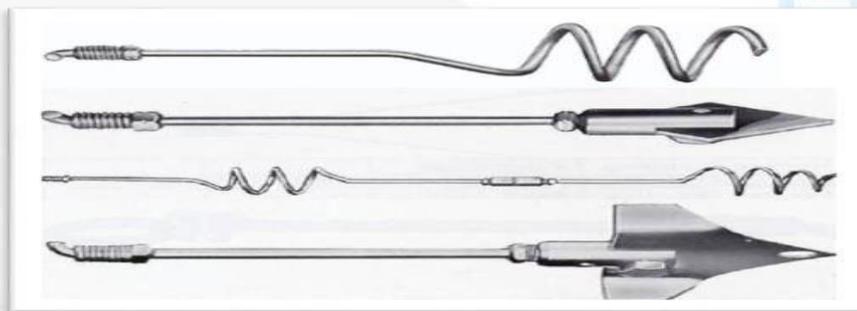
REGISTROS	RESPONSABLE	FRECUENCIA	UBICACIÓN
Orden de trabajo ejecutada	Supervisor Personal de apoyo técnico	Permanentemente	Archivo Dirección Técnica operativa Archivo Dirección Comercial-Atención al cliente
Informe actividades realizadas	Supervisor Personal de apoyo técnico	Según programación	Archivo Dirección Técnica operativa

EQUIPOS PARA SONDEO DE REDES

Las redes son sondeadas de tres maneras:

- **Manualmente**

Se realiza con varillas espirales provistas de una T en la parte superior para ser manipulada por el operario.



Varillas para sondeo

- **Mecánicamente**

Se realiza con el motor “Roto sonda” y las varillas y/o por medio del Hidro Jet que consta de una manguera que expulsa agua a presión.



Roto sonda



hidrojet

- **Equipo de Succión y Presión**

Este servicio es contratado por la empresa para realizar los sondeos de mayor complejidad y cuando el equipo con el que se cuenta ya no es suficiente, este equipo se utiliza para sondear colectores principales, cámaras y unidades de captación (Sumideros)



Equipo de succión y presión “Vector”

PROCEDIMIENTO REVISION DE REDES DE ALCANTARILLADO

OBJETIVO: En la actividad de revisión de las redes de alcantarillado se verifica que no haya obstrucciones, el estado de las cañuelas, el estado de las cámaras, las descargas, aliviaderos de aguas lluvias para lo cual necesitamos hacer visitas de campo apoyados con herramienta de mano y dependiendo de la complejidad maquinaria y equipos

ALCANCE: Verificar los puntos en donde se encuentra la problemática, intervenir con herramienta manual o mecánica dependiendo del tipo de daño presentado, el estado en que se encuentran las cámaras y las redes de alcantarillado

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

No.	Actividad	Tarea	Punto de control	Responsable
1	Verificación en campo de daño en la red por parte de los operarios los cuales hacen un reporte de daño y/o PQR generada por usuarios	Generar orden de trabajo por medio del software HAS	Determinar equipo necesario para hacer la intervención dependiendo del tipo y complejidad del daño.	Director Técnico Operativo Supervisor



No.	Actividad	Tarea	Punto de control	Responsable
			Hacer solicitud de herramienta y material en almacén, maquinaria pesada para requisición y disponibilidad	Personal de apoyo Técnico
2	Desarrollar las actividades de revisión de redes	Hacer excavación si es necesario intervenir la red Realizar instalación de red. Para daños en cámaras de inspección reparar el tipo de daño de manera puntual ya sea con material de mampostería o estructural	Verificar que se cumpla con todas las medidas de seguridad industrial para la actividad a desarrollar en espacio confinado	Supervisor Operario
3	Cerrar orden de trabajo	Descargar en el sistema HAS la ejecución total de la orden de trabajo	Dejar consignado en bitácora las actividades realizadas, material usado, maquinaria y tiempo que se demoró la intervención	Supervisor Personal de apoyo Técnico

ARCHIVO DE REGISTROS

REGISTROS	RESPONSABLE	FRECUENCIA	UBICACIÓN
Orden de trabajo ejecutada	Supervisor Personal de apoyo técnico	Permanentemente	Archivo Dirección Técnica operativa Archivo Dirección Comercial-Atención al cliente



6.3.4. SISTEMA DE ASEO

CONCEPTOS:

- **Operador de barrido:** Es la persona encargada del barrido de calles y recoger posteriormente la basura.
- **Residuos sólidos:** Es todo desecho que se genera por el barrido de las vías públicas, la limpieza de las zonas verdes, y todos los residuos domésticos en general.
- **Recolector:** Vehículo con características especiales, para realizar el proceso de recolección.
- **Transporte de residuos sólidos:** Actividad en la cual se realiza el desplazamiento de los residuos, desde el punto de recolección hasta el sitio de disposición final.
- **Recolección de residuos sólidos:** Actividad en la que se realiza la recolección de los residuos sólidos que se encuentran en las vías del municipio.
- **Servicios Especiales:** obedece a la actividad de recolección y transporte de residuos que no pueden ser recolectados normalmente. Este tipo de residuos son tales como colchones, muebles, animales muertos etc.
- **Relleno sanitario:** Es el lugar técnicamente seleccionado, diseñado y operado para la disposición final controlada de residuos sólidos, sin causar peligro, daño o riesgo a la salud pública, minimizando y controlando los impactos ambientales y utilizando principios de ingeniería, para la confinación y aislamiento de los residuos sólidos en un área mínima, con compactación de residuos, cobertura diaria de los mismo, control de gases y lixiviados, y cobertura final.
- **Disposición final de residuos sólidos:** Es el proceso de aislar y confinar los residuos sólidos en especial los no aprovechables, en forma definitiva, e lugares especialmente seleccionados y diseñados para evitar la contaminación, y los daños o riesgos a la salud humana y al ambiente.
- **Residuos sólidos o desechos:** Es cualquier objeto, material, sustancia o elemento solido resultante del consumo o uso de un bien en actividades domésticas, industriales, comerciales, institucionales o de servicio, que el generador abandona, rechaza o entrega y que es susceptible de aprovechamiento o transformación en un nuevo bien, con un valor económico o de disposición final.
- **Celda:** Infraestructura ubicada en el relleno sanitario, donde se esparcen y compactan los residuos durante el día para cubrirlos totalmente al final del mismo.
- **Compactación:** Proceso mediante el cual en la celda se incrementa el peso específico de los residuos sólidos, con el cual se garantiza homogeneidad en la densidad del material y estabilidad de la celda.
- **Cobertura diaria:** Capa de material natural y/o sintético con que se cubre los residuos depositados en el relleno sanitario durante un día de operación.
- **Cobertura final:** Revestimiento de material natural y/o sintético que confina el total de las capas de que consta un relleno sanitario, para facilitar el drenaje superficial, interceptar las aguas filtrantes y soportar la vegetación superficial.



PROCEDIMIENTO BARRIDO DE VIAS

OBJETIVO: El barrido en vías deben hacerse periódicamente con el fin de mantener un ambiente limpio y sano para la comunidad, así mismo prevenir mantenimientos en sumideros de aguas lluvias

ALCANCE: Programación de procedimientos de barrido en vías, obtener altos estándares de calidad en la prestación del servicio de barrido en vías, acompañados de campañas de reciclaje y aprovechamiento de materiales

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

No.	Actividad	Tarea	Punto de control	Responsable
1	Asignación de la programación de recorridos para el personal	Notificar al personal de la programación	Publicación de la programación correspondiente en la cartelera Verificar la asignación del personal y herramientas de trabajo	Director Técnico Operativo Supervisor Personal de apoyo Técnico
2	Realizar las actividades de barrido en la ruta o sector asignado.	Desplazamiento y distribución del personal de acuerdo a la programación Depositar la basura recogida en las unidades Depositar los Residuos Sólidos en la celda	Se realiza la verificación y seguimiento de las actividades adelantadas	Supervisor Operario
3	Elabora un reporte diario si se encuentran novedades en la ruta de las actividades realizadas	Consignar información y registro fotográfico en bitácora Envía el reporte a la oficina operativa	Reportar el estado actual de las actividades	Supervisor Personal de apoyo técnico



ARCHIVO DE REGISTROS

REGISTROS	RESPONSABLE	FRECUENCIA	UBICACIÓN
Programación rutas de barrido	Director Técnico Operativo Supervisor	Semanal	Archivo Dirección Técnica Operativa
Reporte diario de actividades	Supervisor	Diario	Archivo Dirección Técnica Operativa
Bitácora	Supervisor	Diario	Archivo Dirección Técnica Operativa

PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO DE PARQUES Y ZONAS VERDES

OBJETIVO: Brindar a la comunidad espacios limpios y sanos en donde puedan realizar actividades deportivas y de recreación

ALCANCE: Programación de procedimientos de mantenimiento de parques y zonas verdes, obtener altos estándares de calidad en la prestación del servicio, acompañados de campañas de reciclaje y aprovechamiento de materiales

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

No.	Actividad	Tarea	Punto de control	Responsable
1	Asignación de la programación de las zonas para el personal	Notificar al personal de la programación	Verificar la asignación del personal y herramientas de trabajo	Director Técnico Operativo Supervisor Personal de apoyo Técnico
2	Realizar las actividades de poda y limpieza de zonas asignadas	Desplazamiento y distribución del personal de acuerdo a la programación Realizar el corte de césped en zonas verdes o parques Realizar el barrido manual de zonas comunes (verdes).	Se realiza la verificación y seguimiento de las actividades adelantadas	Supervisor Operario



No.	Actividad	Tarea	Punto de control	Responsable
		Realizar la recolección del césped podado en las zonas verdes. Depositar la basura recogida en el sitio preestablecido		
3	Elabora un reporte diario si se encuentran novedades en la ruta de las actividades realizadas	Consignar información y registro fotográfico en bitácora Envía el reporte a la oficina operativa	Reportar el estado actual de las actividades	Supervisor Personal de apoyo técnico

ARCHIVO DE REGISTROS

REGISTROS	RESPONSABLE	FRECUENCIA	UBICACIÓN
Programación zonas para limpiezas	Director Técnico Operativo Supervisor	Semanal	Archivo Dirección Técnica Operativa
Reporte diario de actividades	Supervisor	Diario	Archivo Dirección Técnica Operativa
Bitácora	Supervisor	Diario	Archivo Dirección Técnica Operativa

PROCEDIMIENTO RECOLECCION Y TRANSPORTE DE RESIDUOS SOLIDOS

OBJETIVO: La recolección y transporte de residuos sólidos se debe prestar con continuidad y eficiencia cumpliendo con los protocolos y exigencias del plan de gestión integral de residuos sólidos PGIRS.

ALCANCE: Elaborar plan de gestión integral de residuos sólidos, obtener altos estándares de calidad en la prestación del servicio de recolección y transporte de residuos sólidos acompañados de campañas de reciclaje y aprovechamiento de materiales



DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

No.	Actividad	Tarea	Punto de control	Responsable
1	Con base en la sectorización del municipio se realiza programación de recorridos	Notificar al personal de la programación y asignación de herramientas de trabajo	Revisión del estado técnico mecánico del vehículo. Si presenta deficiencias en su funcionamiento se reporta el daño o la necesidad de algún consumible	Director Técnico Operativo Supervisor Personal de apoyo Técnico
2	Recolectar basura en domicilios de cada sector.	Salida a recorrido de sectores con unidades recolectoras de acuerdo a la ruta programada.	Se realiza la verificación y seguimiento de las actividades adelantadas	Supervisor Conductor Operarios
3	Desplazamiento al relleno sanitario.	Realizar el pesaje de residuos de entrada Depositar los Residuos Sólidos en la celda. Realiza el pesaje de salida.	Se realiza la verificación y seguimiento de las actividades adelantadas	Supervisor Conductor
4	Elabora un reporte diario si se encuentran novedades en la ruta de las actividades realizadas	Consignar información y registro fotográfico en bitácora Envía el reporte a la oficina operativa	Reportar el estado actual de las actividades	Supervisor Personal de apoyo técnico

ARCHIVO DE REGISTROS

REGISTROS	RESPONSABLE	FRECUENCIA	UBICACIÓN
Programación recorridos de recolección residuos solidos	Director Técnico Operativo Supervisor	Semanal	Archivo Dirección Técnica Operativa



REGISTROS	RESPONSABLE	FRECUENCIA	UBICACIÓN
Reporte diario de actividades	Supervisor	Diario	Archivo Dirección Técnica Operativa
Bitácora	Supervisor	Diario	Archivo Dirección Técnica Operativa

PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE VEHICULOS

OBJETIVO: El mantenimiento de los vehículos debe hacerse de manera preventiva, prolongando la vida útil del mismo, esto se debe hacer con personal idóneo en el área de mecánica automotriz, el conductor debe estar capacitado para prevenir desgastes y daños en el vehículo.

ALCANCE: Realizar manual de mantenimiento preventivo y correctivo de vehículos, con el fin de garantizar la prolongación de vida útil de los vehículos, los mantenimientos se deben hacer periódicamente antes de presentar cualquier tipo de daño.

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

No.	Actividad	Tarea	Punto de control	Responsable
1	Analizar la ejecución del programa mantenimiento vigencia anterior	Elaborar el plan de mantenimiento preventivo y correctivo de vehículos Autorizar la ejecución del programa	Revisa y solicita hacer los cambios o ajustes pertinentes	Director Técnico Operativo Supervisor Personal de apoyo Técnico Conductores
2	Ejecutar el programa de mantenimiento preventivo	Autorizar las actividades de mantenimiento pertinentes dentro de los tiempos establecidos	Verificar que se adelanten las actividades de mantenimiento programadas	Director Técnico Operativo Supervisor Conductores
3	Reportar fallas en los vehículos	Autorizar el arreglo	Revisa y verifica fallas presentadas en el funcionamiento del vehículo	Conductores Supervisor



No.	Actividad	Tarea	Punto de control	Responsable
4	Entregar vehículo al taller	Realizar el mantenimiento o arreglos pertinentes	Supervisa las actividades de mantenimiento o arreglo	Supervisor Conductores Mecánico
5	Firmar acuse de recibo del vehículo	Recibir el vehículo de parte del mecánico que efectuó el mantenimiento o arreglo	Verifica que se haya realizado el arreglo o mantenimiento y ensaya estado de funcionamiento del vehículo	Conductores
6	Elaborar un informe escrito del mantenimiento realizado al vehículo	Consignar información y registro fotográfico en bitácora Envía el reporte a la oficina operativa	Reportar el estado actual de las actividades	Conductores Personal de apoyo técnico

ARCHIVO DE REGISTROS

REGISTROS	RESPONSABLE	FRECUENCIA	UBICACIÓN
programa de mantenimiento preventivo y correctivo parque automotor	Director Técnico Operativo Supervisor Personal de apoyo técnico Conductores	Anual	Archivo Dirección Técnica Operativa
Ordenes de mantenimiento	Supervisor	Cuando se presente	Archivo Dirección Técnica Operativa
Bitácora	Supervisor	Mensual	Archivo Dirección Técnica Operativa



6.4 DIRECCION COMERCIAL

PROCEDIMIENTO ATENCION AL USUARIO

OBJETIVO: Resolver oportunamente las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y recursos, presentados por nuestros suscriptores, suscriptores potenciales o usuarios, que estén relacionados con los servicios que presta ESPUFLAN E.S.P., con el propósito de mejorar la calidad en el servicio.

ALCANCE: Este procedimiento comprende desde que el suscriptor, suscriptor potencial o usuario reporta su petición, queja, reclamo, sugerencia o recurso en la oficina de atención al usuario o por cualquiera de los diferentes medios que ESPUFLAN E.S.P. disponga para la recepción hasta la respuesta y/o resolución de los recursos de Ley

CONCEPTOS:

- **Consulta:** Es una de las formas de derecho de petición y consiste en las consultas escritas o verbales que se hacen a la Administración sobre la materia específica relacionada con su Misión.
- **Derecho de petición:** Peticiones que los particulares hacen a las autoridades sobre la materia de su competencia por su interés propio o en general.
- **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona con relación a la conducta irregular de uno o varios servidores públicos en ejercicio de sus funciones.
- **Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación de un servicio.
- **Sugerencia:** Es la proposición, idea o indicación que se ofrece o se presenta ante una Entidad para incidir o mejorar un proceso, cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio.
- **Solicitud de información:** Facultad que tienen todas las personas de solicitar y obtener acceso a la información de la Entidad.
- **Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y sus necesidades.
- **Servicio al cliente:** Interacción entre la organización y el cliente a lo largo del ciclo de vida del producto.
- **Usuario/ Cliente:** Persona que utiliza, demanda y elige los servicios de la Empresa. En torno a él se organizan todos los servicios que se prestan la Empresa.



DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

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



No.	Actividad	Tarea	Punto de control	Responsable
		suministrada por el suscriptor, suscriptor potencial o usuario en el Formato HAS de peticiones, quejas y reclamos, que se indica en el aplicativo.	recibida la petición, queja y/o reclamación; y entrega una copia del mismo, al suscriptor y/o usuario	

ARCHIVO DE REGISTROS

REGISTROS	RESPONSABLE	FRECUENCIA	UBICACIÓN
Formato de P.Q.R. diligenciado	Aux. Administrativo P.Q.R.	Permanentemente	Archivo área comercial-atención al cliente

PROCEDIMIENTO ORDEN DE TRABAJO Y/O ORDEN DE REVISIÓN DOMICILIARIA CUANDO SE GENERA POR UN PQR

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

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

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

No.	Actividad	Tarea	Punto de control	Responsable
1	Expedir P.Q.R.	Generar el P.Q.R. ya sea que se haya recibido la petición de manera presencial, por escrito, vía telefónica o por la página web de la Empresa	Constatar que la orden de trabajo se diligencie	

**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES
ESPUFLAN E.S.P.**

NIT. 800.190.921-4

INTERVENIDA MEDIANTE RESOLUCION N° SSPD-20151300015835 DEL 16 DE JUNIO DEL 2015



No.	Actividad	Tarea	Punto de control	Responsable
		Expedir la Orden de trabajo con base en el No. de Registro de Reclamo	con toda la información necesaria	Aux. Administrativo P.Q.R.
2	Clasificación del P.Q.R.,	Analizar y clasificar las ordenes de trabajo y/o Ordenes de Revisión Domiciliaria, de acuerdo a la necesidad expuesta en el P.Q.R., direccionando la misma al área encargada (Facturación -Lectores, Recaudo y Cartera, Área Operativa y Cobro Coactivo	Verificar que la clasificación de los P.Q.R sea la correcta.	Aux. Administrativo P.Q. R.
3	Expedición de Orden de revisión domiciliaria	Generar una Orden de Revisión Domiciliaria en los siguientes casos: (Verificar lectura, Desviación significativa consumos, inconformidad por aforo, Verificar predios deshabitados, Hacer revisión con el Geófono, Cambio de uso, Cambio de estratificación, Cobros por servicios no prestados, Dirección Incorrecta, suspensión por mutuo acuerdo, medidor o cuenta cruzada)	Constatar que la orden de revisión se diligencie con toda la información necesaria	Aux. Administrativo P.Q. R.



No.	Actividad	Tarea	Punto de control	Responsable
4	Expedición de Orden de trabajo	<p>Generar una Orden de Trabajo en los siguientes casos: (Rotura de tubería principal (Acueducto y/o Alcantarillado), cambio de medidor o equipo de medida, Conexión, Conexión al servicio, Solicitud revisión de redes, Revisión de equipo de medida en banco de prueba</p>	<p>Constatar que la orden de trabajo se diligencie con toda la información necesaria</p>	<p>Aux. Administrativo P.Q. R.</p>
5	<p>Direccionamiento y ejecución del P.Q.R.</p>	<p>Remitir al área operativa o Comercial la orden de trabajo u orden de revisión para su ejecución y elabora un registro de órdenes de trabajo generadas y distribuidas</p> <p>Cuando la orden de trabajo se direcciona al Área Técnico Operativa: El supervisor del área técnica operativa DTO realiza visita de campo para conocer el tipo de trabajo o intervención y determinar tipo y cantidad de material y accesorios necesarios para ejecutar la misma</p> <p>El Director Técnico Operativo y/o Director Comercial dan su Vo. Bo en la orden de trabajo para solicitud de materiales al almacén para llevar a cabo la</p>	<p>El Auxiliar Administrativo P.Q.R, vigilará que las Ordenes de Trabajo y/o Ordenes de Revisión Domiciliaria sean ejecutadas en forma eficaz y eficiente</p>	<p>Aux. Administrativo P.Q. R.</p> <p>Supervisor área operativa</p> <p>Director técnico operativo</p> <p>Director comercial</p>



No.	Actividad	Tarea	Punto de control	Responsable
		ejecución de la orden de trabajo		
6	Devolución ordenes de trabajo ejecutadas	El supervisor del área técnica operativa una vez ejecutada la orden de trabajo realiza la devolución de las Ordenes Trabajo al Auxiliar Administrativo de PQR dentro de los tiempos establecidos.	Constatar la devolución de las ordenes de trabajo dentro del tiempo establecido	Supervisor área operativa
7	Cierre a los PQ.QR.	Realizar el cierre o descargar los P.Q.R. en el sistema HAS SQL	Verificar con las áreas respectivas el debido diligenciamiento de las órdenes de trabajo para dar cierre definitivas de éstas	Aux. administrativo P.Q.R.

ARCHIVO DE REGISTROS

REGISTROS	RESPONSABLE	FRECUENCIA	UBICACIÓN
Formato de P.Q.R. diligenciado y ejecutado	Aux. Administrativo P.Q.R.	Permanentemente	Archivo área comercial-atención al cliente

PROCEDIMIENTO RECEPCION - CONTINUIDAD Y CIERRE DEL PQR (Cuando se recibe ejecutada la O.T y/o O.R.D para resolver el PQR)

OBJETIVO: Recepcionar todas y cada una de las ordenes de trabajo y/o Ordenes de Revisión Domiciliaria generadas por el Auxiliar Administrativo P.Q.R., de las dependencias responsables de su ejecución con el propósito de dar continuidad al P.Q.R. presentado por nuestros suscriptores, suscriptores potenciales o usuarios a fin de culminar la Petición, Queja o Reclamo



ALCANCE: Este procedimiento comprende desde el momento en que el Auxiliar Administrativo P.Q.R. recibe la Orden de trabajo y/o Orden de Revisión Domiciliaria ejecutada por el área encargada de la labor requerida en la misma, ingreso de la información proporcionada en la Orden al sistema HAS y su consecuente cierre, archivo y salvaguarda de la información.

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

No.	Actividad	Tarea	Punto de control	Responsable
1	Recepción orden trabajo y/u orden revisión domiciliaria ejecutada	Ingresar orden trabajo y/u orden revisión domiciliaria al aplicativo del sistema HAS para su respectivo cierre	<p>Revisar si la información es coherente, precisa y concisa, el aplicativo Registro de Reclamo se cerrará dando así por resuelto el P.Q.R.</p> <p>Si, por el contrario, la información de la misma no aporta los datos necesarios para resolver la necesidad del suscriptor y/o usuario, el Auxiliar administrativo P.Q.R. deberá generar una nueva Orden.</p>	Aux. administrativo P.Q.R.
2	Generar nueva orden de trabajo	Remisión de la nueva Orden para su consecuente ejecución y solucionar la necesidad expresa en el Registro de Reclamo. (Esto cuando se presentan casos de fugas imperceptibles y es necesario generar un nueva Orden para revisar con Geófono).	<p>Constatar que se haya realizado correctamente la segunda orden de trabajo, para de esta forma realizar el cierre</p>	Aux. administrativo P.Q.R.



No.	Actividad	Tarea	Punto de control	Responsable
3	Depuración de las órdenes de trabajo	<p>Ejecutada la segunda Orden (si fuese el caso), se ingresa al sistema la información y por ende quedara cerrado el Registro de P.Q.R.</p> <p>Realizar la depuración en la relación de órdenes de trabajo generadas y distribuidas, de aquellas ordenes devueltas ejecutadas.</p>	<p>definitivo en el sistema HAS</p> <p>Todas y cada una de las Órdenes recibidas estarán en custodia en el área de atención al usuario, clasificadas previamente según su naturaleza, con los soportes anexos correspondientes; durante un tiempo determinado, para luego ser archivadas como corresponde y a futuro enviadas al área de archivo general de la Empresa</p>	Aux. administrativo P.Q.R.

ARCHIVO DE REGISTROS

REGISTROS	RESPONSABLE	FRECUENCIA	UBICACIÓN
Ordenes de trabajo ejecutadas	Aux. Administrativo P.Q.R.	Permanentemente	Archivo área comercial-atención al cliente



PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACION AL USUARIO DE LA RESPUESTA DEL PQR
(Cuando se notifica al usuario conforme al resuelve del PQR)

OBJETIVO: Informar y notificar al usuario y/o suscriptor conforme al resultado del proceso en cuanto a las Peticiones, Quejas y Reclamos.

ALCANCE: Este procedimiento comprende desde el envío de la respuesta de la Petición, Queja y/o Reclamación interpuesta por los usuarios y/o suscriptores, hasta su debida notificación dentro de los términos de ley.

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

No.	Actividad	Tarea	Punto de control	Responsable
1	Respuesta al usuario	<p>Realizar la notificación al suscriptor y/o usuario sobre los trabajos realizados</p> <p>Dicha respuesta se realizará de conformidad con el Formato HAS de peticiones, quejas y reclamos, que se indica en este aplicativo, informando las medidas tomadas por la empresa y los resultados obtenidos de la ejecución de la labor</p> <p>Notificar al usuario de la respuesta de manera escrita a través de vía correo certificado y/o funcionarios adscritos al área comercial</p>	<p>Constatar que los trabajos fueron realizados a entera satisfacción del peticionario</p> <p>Verificar que se notifique la respuesta oportunamente al suscriptor y/o usuario</p> <p>Verificar el recibido de la respuesta como constancia de la notificación al usuario</p> <p>Una vez notificado cada respuesta se procederá archivar según corresponda su naturaleza</p>	Auxiliar Administrativo P.Q. R.



ARCHIVO DE REGISTROS

REGISTROS	RESPONSABLE	FRECUENCIA	UBICACIÓN
Notificaciones de Ordenes de trabajo ejecutadas	Aux. Administrativo P.Q.R.	Permanentemente	Archivo área comercial-atención al cliente

PROCEDIMIENTO CRONOGRAMA DE FACTURACION

OBJETIVO: Establecer con claridad los periodos límites de consumo y fechas de pago oportuno, con los cuales será cobrado el consumo de los servicios públicos y domiciliarios de Agua potable, Saneamiento básico y afines a todos aquellos usuarios y/o suscriptores de la Empresa de Servicios Públicos ESPUFLAN E.S.P.

ALCANCE: Este procedimiento llegara a toda la comunidad del municipio de Flandes y de igual forma al Área Comercial de la Empresa de Servicios Públicos ESPUFLAN E.S.P.

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

No.	Actividad	Tarea	Punto de control	Responsable
1	Cronograma de Facturación	Realizar en un archivo Excel, un cronograma de facturación en el cual se establecerán las fechas y tiempos en los cuales se han de realizar los procedimientos para cada ciclo a facturar La base de datos global de la empresa cuenta en este momento con cuatro (4) ciclos de facturación los cuales se distribuyen de manera equilibrada dentro de un lapso no mayor a 26 días hábiles para su respectivo proceso de liquidación	Establecer y verificar fechas tales para: toma de lecturas, digitación de lecturas, crítica, liquidación de ciclo, impresión de facturas, distribución de facturas en terreno, fechas de pago y fechas para corte de servicio de agua Actualizar el cronograma al final del último ciclo liquidado en el periodo, esto con el fin de planificar los procedimientos del siguiente periodo y evitar pérdidas en tiempo y cargas operativas.	Técnico de Facturación



No.	Actividad	Tarea	Punto de control	Responsable
2	Configuración de periodos	<p>Configurar cada uno de los (4) ciclos de facturación de acuerdo al cronograma establecido para cada mes.</p> <p>Ingresar al aplicativo del Sistema HAS SQL – Modulo Comercial – Aplicaciones - Facturación de servicios - Archivo – Configuración de Periodos, en este formulario se establecen las fechas en la cual inicia y termina cada uno de los ciclos a facturar y las fechas límites de pago</p> <p>Ingresar al aplicativo del Sistema HAS SQL – Modulo Comercial – Aplicaciones - Facturación de servicios - Archivo – Configuración de Periodos la primera y la última fecha límite para realizar su respectivo pago de factura.</p>	<p>Verificar que esta actividad se realice con cada uno de los cuatro ciclos en cada uno de los meses del año en curso</p>	Técnico de Facturación

ARCHIVO DE REGISTROS

REGISTROS	RESPONSABLE	FRECUENCIA	UBICACIÓN
Cronograma de facturación	Técnico de facturación	Mensualmente	Dirección comercial-facturación



PROCEDIMIENTO LECTURAS (Toma de lecturas en terreno, digitalización y crítica de consumos)

OBJETIVO: Establecer con transparencia, eficaz y eficientemente la cantidad de metros cúbicos suministrados en Agua Potable a todos los usuarios y/o suscriptores de la Empresa de Servicios Públicos ESPUFLAN E.S.P., previo a su correspondiente facturación y siguiente cobro de la misma

ALCANCE: Este procedimiento llegara a toda la comunidad del municipio de Flandes y de igual forma al área Comercial y Financiera de la Empresa de Servicios Públicos ESPUFLAN E.S.P

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

No.	Actividad	Tarea	Punto de control	Responsable
1	Generar los listados para toma de Lectura	<p>Al inicio de cada ciclo de facturación se deberá sacar impresos los listados para toma de lecturas en terreno por parte del equipo de lectores, con el cual se procederá a realizar la respectiva actualización de lecturas y siguiente el cobro de los consumos por parte de los usuarios residentes del municipio de Flandes</p> <p>Ingresar en el aplicativo del Sistema HAS SQL – Modulo Comercial – Aplicaciones - Facturación de servicios - Procesos – Lecturas – Listado para toma de Lecturas: ciclo correspondiente para toma de lecturas, código de inicio del barrio o conjunto, código final del barrio o conjunto, nombre del funcionario encargado a realizar la respectiva toma de</p>	Verificar la actualización y ajuste de lecturas	Técnico de Facturación



No.	Actividad	Tarea	Punto de control	Responsable
		lectura e impresión final del listado		
2	Toma de Lecturas	Este proceso se realiza en terreno por el equipo de lectores, en cada uno de los predios activos para liquidar registro de consumos, según el cronograma de facturación; cada uno de ellos con su respectivo listado para toma de lecturas deberá desplazarse hasta el predio correspondiente, abrir la caja del medidor y registrar en el listado correspondiente la lectura actual registrada por el medidor.	El equipo de lectores también deberá anotar en el listado las novedades encontradas según el estado del medidor tales como: predio encerrado, deshabitado, veraneo, habitado, demolido, servicio cortado, sin medidor, y/o todas aquellas novedades evidencias en terreno	Lectores
3	Digitalización de Lecturas	Después de recibir los listados de lecturas debidamente diligenciados en terreno en cada uno de los predios activos para facturar, según el cronograma de facturación, esta información será digitalizada manualmente por parte del Técnico de Facturación en forma eficiente y eficaz aplicando, a todos y cada uno de los usuarios y/o suscriptores el análisis necesario para evitar a futuro inconveniente en la facturación y posibles registros de PQRs.	Actualizar a la par cuando es digitada la lectura, ciertos datos de los usuarios tales como: estado de usuario, estado de servicio y novedad según reporte del lector; del estado del	Técnico de Facturación



No.	Actividad	Tarea	Punto de control	Responsable
		<p>Se abre el aplicativo del Sistema HAS SQL – Modulo Comercial – Aplicaciones - Facturación de servicios - Procesos – Lecturas – Actualización de Lecturas, en este formulario es ingresado el ciclo correspondiente a liquidar código respectivo del lector, fecha en la cual se ha tomado la lectura, código inicial del barrio o conjunto, paso siguiente se van digitalizando una a una las lecturas según el orden del listado.</p>	<p>medidor se tienen en cuenta novedades tales como: normal, trabado, dañado, ilegible, encerrado, entre otras.</p>	
4	Crítica de Lecturas	<p>Ingresar en el aplicativo del Sistema HAS SQL – Modulo Comercial – Aplicaciones - Facturación de servicios - Procesos – Lecturas – Crítica de Consumos, en este formulario Crítica de lecturas se ingresa el ciclo el cual se va a liquidar, el código inicial y código final del barrio o conjunto, rango para análisis de crítica, paso siguiente generar</p> <p>En la crítica de lecturas se pueden presentar casos tales como: error en toma de lectura, digitación errada de lectura, toma de lecturas trocadas cuando existen dos o más medidores en el mismo predio, no toma</p>	<p>Enviar al equipo de lectores con un documento especial, nuevamente a terreno todos aquellos usuarios a verificar lectura; dado que su lectura inicial no es totalmente clara y se prevé a futuro evitar inconformismo es su facturación.</p> <p>Verificar nuevamente su lectura en el listado especial, son escogidos de manera manual después de realizado el análisis respectivo para ello y aquellos que generan duda en el resultado de su consumo.</p> <p>Este procedimiento se debe ir realizando de manera independiente con cada uno de los</p>	<p>Técnico de Facturación</p> <p>Lectores</p> <p>Técnico de facturación</p>



No.	Actividad	Tarea	Punto de control	Responsable
		de lectura, predios deshabitados, encerrados o imposibilidad para la toma de lectura	barrios y conjuntos a medida que se han ido digitando, debido a que la crítica se genera igual que los listados de toma de lecturas por barrios y conjuntos	
5	Corrección crítica de Lecturas	<p>Devolución del documento especial de verificación en terreno</p> <p>Ingresar la información en el formulario del aplicativo del Sistema HAS SQL – Modulo Comercial - Corrección de crítica de Lecturas</p> <p>Ingresar al formulario las nuevas lecturas según el documento especial de corrección: del aplicativo del Sistema HAS SQL – Modulo Comercial – Aplicaciones - Facturación de servicios - Procesos – Lecturas – Corrección de Critica.</p>	<p>Verificación en terreno</p> <p>Resolver las dudas generadas inicialmente en el formulario de – Crítica de Lecturas</p>	<p>Lectores</p> <p>Técnico de Facturación</p>
6	Actualización de Lecturas de Macro medidores	<p>Llevar registro de las lecturas a cada uno de los Macro medidores instalados en los conjuntos residenciales del municipio.</p> <p>Con base en el código del macro medidor Ingresar al formulario del aplicativo del Sistema HAS SQL – Modulo Comercial Sistema HAS SQL – Modulo Comercial – Aplicaciones - Facturación de servicios - Procesos – Macro medidor – Lecturas de Macro medidores - la</p>	<p>Verificar que se ingrese correctamente la información al aplicativo HAS SQL</p>	<p>Lector</p> <p>Técnico de facturación</p>



No.	Actividad	Tarea	Punto de control	Responsable
		lectura y el periodo a facturar.		

ARCHIVO DE REGISTROS

REGISTROS	RESPONSABLE	FRECUENCIA	UBICACIÓN
Cronograma de facturación Listado toma de lecturas Formulario critica de lecturas Formulario corrección critica de lecturas Registro toma lecturas de macro medidores	Técnico de facturación Lectores	Mensualmente	Dirección comercial-facturación

PROCEDIMIENTO INGRESO DE NUEVOS USUARIOS

(Registro y actualización de nuevos usuarios)

OBJETIVO: Contribuir con el crecimiento de la Empresa de Servicios Públicos ESPUFLAN E.S.P., en pro de cumplir con la misión de la organización

ALCANCE: Este procedimiento involucra de una u otra manera todas y cada una de las Áreas de la Empresa de Servicios Públicos ESPUFLAN E.S.P.

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

No.	Actividad	Tarea	Punto de control	Responsable
		Recepcionar toda la documentación necesaria para tal efecto proveniente del Área de P.Q.R. y aplicar el procedimiento en el	Verificar datos como: asignación código de ruta, facturar Acueducto, Alcantarillado y aseo; categoría de aseo,	

**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES
ESPUFLAN E.S.P.**

NIT. 800.190.921-4

INTERVENIDA MEDIANTE RESOLUCION N° SSPD-20151300015835 DEL 16 DE JUNIO DEL 2015



No.	Actividad	Tarea	Punto de control	Responsable
1	Ingreso de Nuevos Usuarios	<p>aplicativo del Sistema HAS SQL – Modulo Comercial Sistema HAS SQL – Modulo Comercial – Aplicaciones – Solicitudes de Conexión – Registro de Solicitud.</p> <p>Es de aclarar, que también se han de presentar casos en los cuales se ingresan nuevos usuarios y/o suscriptores directamente en la tabla global de usuarios, esto anterior, se trata generalmente a suscriptores de proyectos urbanísticos</p> <p>Recepcionar las solicitudes de desvinculación de usuarios de operador de terceros, será suministrada por el Área de Atención al Usuario.</p>	<p>ubicación del predio, ciclo al cual será ingresado, uso, estrato, dirección, barrio, datos de medidor, estado de usuario, estado de servicio, consumo a descontar de Macro medidor si es el caso y periodo en cual se comienza a facturar.</p> <p>Este proceso debe realizarse antes de ser liquidado el ciclo correspondiente</p> <p>Realizar seguimiento, a todas aquellas solicitudes de desvinculación presentadas por los usuarios de la empresa en el tema de aseo de terceros SER AMBIENTAL, con el fin de que se dé cumplimiento al termino de ley, en el cual el usuario será devuelto a la empresa ESPUFLAN E.S.P., en un plazo máximo de dos (2) meses a partir de la fecha en la cual fue presentada la solicitud ante la empresa operadora; luego de esto, el usuario empezará a recibir el servicio de recolección de residuos sólidos por</p>	Técnico de facturación



No.	Actividad	Tarea	Punto de control	Responsable
			parte de la empresa ESPUFLAN E.S.P., y por ende su consecuente cobro del servicio en su facturación	

ARCHIVO DE REGISTROS

REGISTROS	RESPONSABLE	FRECUENCIA	UBICACIÓN
Relación nuevos usuarios con información soporte Solicitudes desvinculación servicio de aseo	Técnico de facturación	Permanentemente	Dirección comercial-facturación

PROCEDIMIENTO AUMENTO DE TARIFAS

(Aumento del valor tarifario de cargos fijos y consumo en A.A.A.)

OBJETIVO: Se busca la mejora y sostenibilidad de los servicios que opera la Empresa de Servicios Públicos ESPUFLAN E.S.P., en pro de cumplir con la misión Institucional

ALCANCE: Este procedimiento llega a todos y cada uno de los usuarios y/o suscriptores e igualmente involucra las Áreas Comercial y Financiera de la Empresa de Servicios Públicos ESPUFLAN E.S.P.

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

No.	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
1		Estudio de actualización tarifario aprobado por la CRA Expedir la resolución interna de adopción del nuevo marco tarifario	Verificar que se cumpla con la socialización y publicidad de la resolución de la adopción del nuevo marco tarifario	Agente Especial Director Comercial



No.	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
	Aumento de Tarifas	Cargue del porcentaje de aumento, en el primer ciclo a facturar del periodo destinado para ello y será aplicado durante los tres (3) ciclos siguientes, después de ser aplicado en los cuatro (4) ciclos del periodo este quedará aplicado es su totalidad y no será necesario seguirlo aplicando en el periodo siguiente.	Ingresar al aplicativo del Sistema HAS SQL – Modulo Comercial – Aplicaciones - Facturación de servicios - Procesos – Preparar periodo siguiente – Incrementar tarifas, en este formulario se ingresa el año en curso, el mes en el cual iniciara el incremento de las nuevas tarifas y paso siguiente el porcentaje sobre el cual es el aumento tarifario, aceptar.	Técnico de facturación

ARCHIVO DE REGISTROS

REGISTROS	RESPONSABLE	FRECUENCIA	UBICACIÓN
Resolución interna de adopción del nuevo marco tarifario	Técnico de facturación	Según los tiempos legalmente establecidos para el aumento tarifario	Dirección comercial-facturación

PROCEDIMIENTO LIQUIDACION DE CONSUMOS

(Liquidación de los servicios de A.A.A., prestados dentro un rango de tiempo destinado para ello)

OBJETIVO: Facturar de manera correcta los consumos registrados en los equipos de medición de Agua Potable, y de igual forma realizar el cobro por el servicio de Saneamiento Básico



ALCANCE: Este procedimiento llega a todos y cada uno de los usuarios y/o suscriptores e igualmente involucra las Áreas Comercial y Financiera de la Empresa de Servicios Públicos ESPUFLAN E.S.P.

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

No.	Actividad	Tarea	Punto de control	Responsable
1	Cierre de periodo	<p>Ingresar al aplicativo del Sistema HAS SQL – Modulo Comercial – Aplicaciones - Facturación de servicios - Procesos – Preparar periodo siguiente – Cerrar periodo</p> <p>El sistema HAS SQL realiza por sí mismo los cambios y ajustes necesarios para el procedimiento, solo es necesario estar atento a cada uno de los pasos siguientes requeridos por el sistema HAS SQL</p> <p>Al terminar el proceso del cierre de periodo, el Sistema HAS SQL prosigue a realizar el paso de actualización novedades de aseo.</p>	Este proceso se realiza al inicio de cada ciclo a facturar con el fin de crear una copia de seguridad en la base de datos general de la empresa ESPUFLAN E.S.P.	Técnico de facturación
2	Actualización de novedades de aseo – ASEO TERCEROS SER AMBIENTAL	Esta tarea se realiza después del cierre de periodo en cada uno de los ciclos a facturar y se realiza con el fin de ingresar los valores a cobrar de la empresa operadora de aseo terceros SERAMBIENTAL, los cuales mediante facturación conjunta serán cobrados en la factura ESPUFLAN y transferidos previamente	Actualizar aquellas novedades ocasionales enviadas por la empresa de aseos terceros	Técnico de facturación

**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES
ESPUFLAN E.S.P.**

NIT. 800.190.921-4
INTERVENIDA MEDIANTE RESOLUCION N° SSPD-20151300015835 DEL 16 DE JUNIO DEL 2015



No.	Actividad	Tarea	Punto de control	Responsable
		<p>a la empresa de aseo terceros</p> <p>Después del cierre de periodo se ingresará al aplicativo del Sistema HAS SQL – Modulo Comercial – Aplicaciones - Facturación de servicios - Procesos – Preparar periodo siguiente – Novedades de aseo – ingresar nombre de empresa operadora, buscar el archivo a cargar, continuar.</p>	<p>Verificación permanente de que el sistema se alimente correctamente</p>	
3	Cálculo de Facturación	<p>Se realiza esta tarea como último paso en el proceso de liquidación de todo ciclo a facturar</p> <p>En esta etapa, el sistema HAS SQL realiza internamente los ajustes necesarios en cada uno de los suscriptores a facturar tales como: muestra diferencia de consumo, cobro de consumo, cobro de acuerdos de pago u otros conceptos, liquidación total de factura, fechas límites de pago, aviso de corte, saldos a favor, descuentos de saldos a favor, estado de medidor y demás novedades propias de cada suscriptor</p>	<p>Verificación permanente de que el sistema se alimente correctamente</p>	<p>Técnico de facturación</p>

**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES
ESPUFLAN E.S.P.**

NIT. 800.190.921-4
INTERVENIDA MEDIANTE RESOLUCION N° SSPD-20151300015835 DEL 16 DE JUNIO DEL 2015



No.	Actividad	Tarea	Punto de control	Responsable
		<p>Después de la actualización de novedades de aseo, el Técnico de Facturación ingresará al aplicativo del Sistema HAS SQL – Modulo Comercial – Aplicaciones - Facturación de servicios - Procesos – Calcular facturación, allí se ingresa el ciclo a calcular el código inicial y el código final del ciclo, calcular y dejar efectuar el proceso conforme a la operación propia del sistema</p>		
4	Análisis de Facturación	<p>Culminado el proceso total de facturación de un ciclo, el Técnico de Facturación procederá a generar un informe del total facturado, en este se muestra: todos los usuarios pertenecientes al ciclo facturado, diferencias de consumos, conceptos facturados, deuda, saldos a favor y total de factura.</p> <p>Con este informe se busca verificar en aquellos usuarios que presentan total a pagar (\$ 0) cero en su factura o valor negativo (\$-) que los valores liquidados correspondan correctamente, en el caso de encontrar usuarios con valores no correspondientes al liquidado se debe realizar las correcciones pertinentes antes de</p>	<p>Realizar el análisis en cuanto a aquellos usuarios que son facturados con valor (\$0) en el servicio de aseo. Determinar la causal de la situación presentada, dado que, aunque el usuario presente cartera morosa con un operador de aseo de terceros y está no genere cobro del servicio dentro del mes correspondiente, la empresa ESPUFLAN E.S.P., se encuentra en la obligación de realizar el cobro respectivo</p> <p>Realizar análisis a todos aquellos usuarios los cuales se</p>	Técnico de facturación



No.	Actividad	Tarea	Punto de control	Responsable
4	Análisis de Facturación	<p>enviar la facturación a terreno.</p> <p>El Técnico de Facturación procederá a sacar el informe del aplicativo del Sistema HAS SQL – Modulo Comercial – Aplicaciones - Facturación de servicios - Informes – Facturado – Listado de facturación, se ingresa el ciclo correspondiente, preliminar.</p> <p>Generado el archivo, este se extrae en formato Excel para su mayor manejo y trabajo, ya sobre este se realizarán los ajustes necesarios sobre las facturas que generan inconsistencia o duda en cuanto al cálculo de los conceptos liquidados.</p>	<p>encuentran en estado del servicios - Suspensión Temporal - dado que esta situación solo debe permanecer vigente durante únicamente seis (6) meses; transcurrido este tiempo se activarán los servicios de Acueducto y Alcantarillado y el usuario quedara activo para el reporte de la toma de lectura.</p> <p>Ya estando en formato Excel el Técnico de Facturación hará el análisis, las revisiones necesarias y los ajustes correspondientes con el fin de evitar cargas operativas e inconformismo a los usuarios y/o suscriptores al momento de recibir su factura.</p>	Técnico de facturación

ARCHIVO DE REGISTROS

REGISTROS	RESPONSABLE	FRECUENCIA	UBICACIÓN
Copia de seguridad de facturación	Técnico de facturación	Mensualmente	Dirección comercial-facturación
Aplicativo del Sistema HAS SQL – Modulo Comercial	Técnico de facturación	Mensualmente	Dirección comercial-facturación
Formato Excel facturación	Técnico de facturación	Mensualmente	Dirección comercial-facturación



IMPRESIÓN – DISTRIBUCION DE LA FACTURACION DEL CICLO
(Impresión y distribución de la facturación del ciclo liquidado para su consecuente recaudo)

OBJETIVO: Genera y distribuir eficazmente la facturación, en pro de tener un constante flujo de caja para la óptima operación de la organización.

ALCANCE: Este procedimiento llega a todos y cada uno de los usuarios y/o suscriptores e igualmente involucra las Áreas Comercial y Financiera de la Empresa de Servicios Públicos ESPUFLAN E.S.P.

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

No.	Actividad	Tarea	Punto de control	Responsable
1	Impresión de facturación correspondiente al ciclo facturado.	<p>Paso siguiente después del análisis de facturación, el Técnico de Facturación procede a cargar el total de la facturación correspondiente al ciclo liquidado</p> <p>Ingresar en el aplicativo del Sistema HAS SQL – Modulo Comercial – Aplicaciones – Facturación de servicios - Procesos – Imprimir facturas, en este formulario se ingresa el ciclo a imprimir, el código inicial de todo el ciclo, el código final del mismo, las fechas para pagos establecidas en este formulario serán las mismas establecidas con anterioridad en el formulario de</p>	<p>Antes de iniciar con la impresión de la facturación es importante coordinar con el área de recaudo para que está informe en cuanto sean ingresados los pagos en su totalidad, recaudados el día anterior; esto con el fin de evitar que la facturación sea impresa con deuda anterior en el efecto que el usuario haya realizado el pago el día anterior y de esta manera evitar de desgaste de impresiones y evitar gastos administrativos</p> <p>La impresión de la facturación debe hacerse un día antes a la distribución en terreno de la misma y</p>	Técnico de facturación



No.	Actividad	Tarea	Punto de control	Responsable
		<p>configuración de periodos.</p> <p>También se puede realizar la impresión si se desea, inicialmente por barrios de manera independiente, solo es necesario ingresar le código inicial del barrio y el código final del mismo</p>	<p>será entregada al equipo de lectores para su consecuente distribución.</p>	
2	Distribución de facturas al equipo de lectores	<p>Después de encontrarse impresa la facturación completa correspondiente al ciclo previamente liquidado y revisado, el Técnico de Facturación la entregará al equipo de lectores, quienes en el mismo orden con el cual realizaron la toma de lectura, realizaran ahora la distribución de las mismas en terreno en todos y cada uno de los predios según corresponda.</p> <p>Las facturas serán distribuidas en los barrios de manera individual, una a una por el equipo de lectores; contrario a los conjuntos, esta será entregada en bloque en la portería de cada uno de ellos, previamente será la administración la encargada de su correspondiente distribución al interior del mismo</p>		Técnico de facturación
		Después de realizados los anteriores procedimientos se deberá generar un		



No.	Actividad	Tarea	Punto de control	Responsable
3	Generación de archivos de información para entidades recaudadoras	<p>archivo de información con el cual las entidades recaudadoras podrán recibir el pago respetivo a los usuarios</p> <p>Este archivo lleva en su interior: el código de referencia del usuario (1-00000-0) el valor total a pagar y la fecha límite de pago para la entidad recaudadora.</p> <p>Ingresar en el aplicativo del Sistema HAS SQL – Modulo Comercial – Aplicaciones - Facturación de servicios - Informes – Reporte – Facturado – Archivo plano de facturación, ingresar ciclo liquidado, código inicial, código final del ciclo, primera y segunda fecha límite para pago, tipo de archivo Aso bancario 2001, generar.</p> <p>Este procedimiento se realiza únicamente con la entidad de recaudo EFECTY.</p>	<p>Verificar que los archivos contengan la información pertinente</p> <p>Proceder a un servidor llamado FILEZILLA el cual se encuentra ya instalado y es asequible desde el menú inicio, ya teniendo conexión con este servidor se procede al cargue del archivo correspondiente.</p>	Técnico de Facturación

ARCHIVO DE REGISTROS

REGISTROS	RESPONSABLE	FRECUENCIA	UBICACIÓN
Archivo de la facturación	Técnico de facturación	Mensualmente	Dirección comercial-facturación
Archivos de información para entidades recaudadoras	Técnico de facturación	Mensualmente	Dirección comercial-facturación



**PROCEDIMIENTO PRESENTACION MENSUAL DE INFORMES SOBRE EL
MOVIMIENTO DE LA FACTURACIÓN**

OBJETIVO: Poner en pleno conocimiento una vez al mes al director del Área Comercial de los movimientos propios del Área de facturación, en cuanto a consumos y conceptos facturados de los usuarios y/o suscriptores de la Empresa de Servicios Públicos ESPUFLA E.S.P.

ALCANCE: Mostrar los movimientos que presenta la facturación mensualmente

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

No.	Actividad	Tarea	Punto de control	Responsable
1	Generación de Informes mensuales	<p>Elaborar Informe General de Facturación del periodo plenamente liquidado</p> <p>Este informe cumple con la tarea de poner en conocimiento al director del Área Comercial, las variaciones sucedidas dentro del periodo a informar, lo anterior con el fin de analizar los hechos sucedidos y establecer estrategias de mejora o por el contrario mantener el curso de las actividades diarias en cuanto a facturación se trata.</p>	<p>Constatar que la información presentada mensualmente, se basa en la generación de cuatro informes específicamente: Estadísticas de resumen por concepto, Estadísticas de consumo, Estadísticas por servicio y Estadísticas</p> <p>El informe deberá ser presentada la primera semana de cada mes, el Técnico de facturación ingresará en el aplicativo del Sistema HAS SQL – Modulo Comercial – Aplicaciones - Facturación de servicios – Procesos - Estadísticas – Calculo de Estadísticas – Imprimir Estadísticas</p>	Técnico de facturación
	Generación de Informes mensuales	Una vez ubicados en el formulario adecuado en el aplicativo del Sistema HAS SQL, se procederá a sacar uno a uno los informes correspondientes:	Ya generados todos y cada uno de los informes correspondiente, estos serán procesados en un archivo Excel y previamente guardados	Técnico de facturación

**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES
ESPUFLAN E.S.P.**

NIT. 800.190.921-4

INTERVENIDA MEDIANTE RESOLUCION N° 33PD-20151300015835 DEL 16 DE JUNIO DEL 2015



No.	Actividad	Tarea	Punto de control	Responsable
	<p>Generación de Informes mensuales</p>	<p>Estadísticas de resumen por concepto. Estadísticas de consumo, Estadísticas por servicio y Estadísticas por estrato.</p> <p>Remitir la información mensual vía correo electrónico al director del Área Comercial.</p> <p>Cada dos meses, es decir, en forma bimestral el Técnico de facturación deberá presentar un informe más detallado sobre el movimiento de la facturación correspondiente al mes presentado y el mes anterior en comparación con el mismo tiempo de la vigencia anterior a la actual; esto con el fin de analizar, detectar fallas, crear estrategias de mejora y fortalecer los procesos llevados a cabo diariamente, en cuanto al proceso de facturación; este informe deberá contener tablas comparativas, graficas de movimiento, análisis detallado de los factores de más relevancia en el proceso de facturación y todas aquellas acciones llevadas a cabo para el continuo mejoramiento de los servicios públicos y domiciliarios de Agua Potable y Saneamiento Básico prestado a la comunidad en general del municipio de Flandes y por ende una mejor calidad de vida</p>	<p>en la ubicación expuesta para ello</p> <p>Una vez realizadas todas y cada una de las actividades destinadas para cada mes del año en curso, se procederá inmediatamente a iniciar en marcha el siguiente cronograma del mes en curso.</p>	<p>Técnico de facturación</p>



ARCHIVO DE REGISTROS

REGISTROS	RESPONSABLE	FRECUENCIA	UBICACIÓN
Informe mensual de facturación	Técnico de facturación	Mensualmente	Dirección comercial-facturación

PROCEDIMIENTO GESTION DOCUMENTAL-ARCHIVO

(Archivo y salvaguarda de la información documental propia del Área de Facturación.)

OBJETIVO: Salvaguarda de la información física documental, con el fin de soportar las actividades realizadas propias del Área de Facturación

ALCANCE: Este procedimiento concierne directamente a los usuarios y/o suscriptores involucrados en los procesos de facturación, al Técnico de Facturación, al director del Área Comercial y al Auxiliar Administrativo de Gestión Documental de la Empresa de Servicios Públicos ESPUFLAN E.S.P.

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

No.	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
1	Archivo documental	<p>El archivo de la información documental, se hará en marcha a la par con las actividades diarias propias del proceso de Facturación</p> <p>Entre los documentos físicos que más volumen genera el Área de Facturación se encuentran: Listados para tomas de lectura en terreno, Documento para corrección de críticas de consumo en terreno</p> <p>En el término de tiempo, en el cual el Técnico de Facturación determine adecuado, mediante memorando interno enviara al Archivo General de la empresa ESPUFLAN E.S.P., toda la documentación que se considere, debidamente archivada en cajas destinadas para ello y debidamente</p>	<p>Disponer de los tiempos y espacios para la salvaguarda de todos y cada uno de los documentos físicos, que sirven como soporte a las actividades diarias propias del proceso.</p>	Técnico de facturación



No.	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
		marcadas, con el fin de identificar con claridad el contenido interno en cada una de ellas.		

ARCHIVO DE REGISTROS

REGISTROS	RESPONSABLE	FRECUENCIA	UBICACIÓN
Archivo documental de facturación	Técnico de facturación	Permanentemente	Dirección comercial-facturación Archivo central de la Empresa

6.4 DIRECCION COBRO COACTIVO

DEPURACION DE CARTERA PREDIOS DESHABITADOS, DEMOLIDOS, BALDÍOS, ZONA DE ALTO RIESGO

OBJETIVO: Diseñar estrategias de cobro en pro de bajar el índice de cartera morosa por predios deshabitados, demolidos, baldíos y en zona de alto riesgo y que esto permita el recaudo eficiente y oportuno de la cartera morosa de la Empresa, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos misionales de la entidad.

ALCANCE: Desde organizar cada expediente por predio para ser llevados al comité de saneamiento contable para su autorización de depuración

CONCEPTOS:

- **Depuración de cartera:** Procedimiento mediante el cual se acopia la información y documentación suficiente y pertinente que sirva de soporte para los ajustes contables realizados a los saldos de difícil recaudo o cuando se compruebe que la relación costo-beneficio es desfavorable para las finanzas de la entidad.
- **Concepto Jurídico:** Para garantizar el debido proceso y sustentar legalmente la decisión de depurar, el responsable del área jurídica deberá emitir un concepto con la recomendación de efectuar o no la depuración contable, con base en la evaluación de los documentos sometidos a su consideración y la gestión realizada en el proceso de cobro.



- **Castigo:** Hace alusión a una operación de orden contable, consistente en dar el tratamiento de pérdida a una cantidad originalmente registrada como activo, al cerciorarse la empresa de la irrecuperabilidad de una obligación determinada.
- **Saneamiento Contable:** Es un proceso indispensable para que la Contabilidad Financiera, refleje de manera fidedigna la realidad económica y se convierta en herramienta para la toma de decisiones, la prestación del servicio y el manejo de la Inversión.
- **Comité de Depuración de Cartera:** Es un organismo asesor de los responsables del saneamiento contable que se encarga de evaluar los diferentes casos que deben ser proceso del Saneamiento Contable y recomiendan al representante legal de la entidad la eliminación o incorporación de las partidas o su reclasificación contable.

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

No	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
1	Relación de predios	Generar listado de predios en condición de demolidos, baldíos, zona de alto riesgo, siniestrados, inexistentes para programación de visitas técnicas	Verificar la calidad de los predios que garantizan la depuración de cartera	Director Coactivo Cobro
2	Efectuar Trabajo de campo	Realizar vista técnica dejando evidencias filmicas y fotograficas	Verificar en terreno las condiciones técnicas de riesgos y habitacionales de los predios	Director Coactivo Cobro
3	Construcción de expedientes	Elaboración de los expedientes de cada predio con base los resultados de la vista. En los casos cuya acción ejecutiva prescribió o es objeto de condonación de intereses se construirá expediente con un informe especial y los soportes del caso	Verificar que cada expediente llene los requisitos y cuente con la documentación requerida	Director Coactivo Cobro

**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES
ESPUFLAN E.S.P.**

NI. 800.190.921-4
INTERVENIDA MEDIANTE RESOLUCION N° SSPD-20151300015835 DEL 16 DE JUNIO DEL 2015



No	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
4	Generar concepto de Viabilidad para depuración	Someter al Comité de sostenibilidad contable a estudio y análisis de los expedientes para su viabilidad de cancelación de la matrícula y/o Retiro definitivo en los estados contables de los valores totales o parciales facturados	Verificar que cada expediente cumpla con la normatividad externa e interna pertinente y llene los requisitos para su depuración	Comité Sostenibilidad Contable Director Cobro Coactivo
5	Elaboración del acta de comité	Proyectar la respectiva acta del comité de sostenibilidad contable para depuración	Verificar que se encuentre consignado en el acta el concepto de viabilidad del comité y que el acta cuente con todas evidencias aportadas al comité	Secretario Técnico del comité Director Cobro Coactivo
6	Expedir acto administrativo interno	Proyectar Resolución interna para la depuración de la cartera	Verificar que la parte motiva de la resolución contenga viabilidad del comité y soporte jurídico para la depuración	Director Cobro Coactivo
7	Realizar ajustes financieros y contables	Dar traslado del acto administrativo a la Dirección comercial y la Dirección Administrativa y Financiera para los tramites respectivos relacionados con el retiro de la matrícula del catastro de usuarios y los ajustes contables pertinentes	Verificar que realicen los respectivos retiros de matrículas y los ajustes contables pertinentes	Director Cobro Coactivo
8	Realizar ajustes en área comercial	Retiro de la matrícula del catastro de usuarios y de la facturación	Constatar que los predios depurados sean retirados de la facturación	Director Cobro Coactivo

ARCHIVO DE REGISTROS

REGISTROS	RESPONSABLE	FRECUENCIA	UBICACIÓN
Expediente de cada predio	Director Cobro Coactivo	Cuando se presente la novedad	Archivo Dirección Cobro Coactivo



REGISTROS	RESPONSABLE	FRECUENCIA	UBICACIÓN
Borrador del acta de comité	Secretario del comité	Cuando se presente la novedad	Archivo Comité Sostenibilidad contable
Resolución Interna legalizada	Director Cobro Coactivo	Cuando se presente la novedad	Archivo Dirección Cobro coactivo
Novedad del retiro y Notas de contabilidad	Director comercial Director administrativo y financiero	Cuando se presente la novedad	Archivo comercial Archivo Dirección administrativa y financiera

PROCEDIMIENTO EJECUTIVO POR JURISDICCIÓN COACTIVA EN PARTICULAR

OBJETIVO: Establecer la gestión que se debe realizar por parte de los funcionarios involucrados en el procedimiento, para llevar a cabo los cobros administrativos coactivos a beneficio de la Empresa

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

CONCEPTOS:

- **Acción ejecutiva:** Es el derecho a cobrar, a través del funcionario competente y por el procedimiento legal, las obligaciones expresas, claras y exigibles que consten en documentos que provengan del deudor o de su causante y constituyan plena prueba contra él, o las que emanen de una sentencia de condena proferida por juez o tribunal de cualquier jurisdicción o de otra providencia judicial que tenga fuerza ejecutiva conforme a la ley, o de las providencias que en procesos contencioso administrativos o de policía aprueben liquidación de costas o señalen honorarios de auxiliares de la justicia. La confesión hecha en el curso de un proceso no constituye título ejecutivo, pero si la que conste en el interrogatorio previsto en ella.
- **Acuerdo de pago:** Es el convenio celebrado entre la Empresa y el deudor en el que se pacta la forma de pago de la obligación.
- **Cobro coactivo:** Es la prerrogativa asignada a las entidades públicas con el objeto de que a través de sus propios medios pueden hacer efectivas las obligaciones que legalmente sean causadas a su favor.



- **Cobro persuasivo:** Se define como la actuación administrativa mediante la cual la entidad de derecho público acreedora invita al deudor a pagar voluntariamente sus obligaciones, previamente al inicio del proceso de cobro coactivo, con el fin de evitar el trámite administrativo o judicial, los costos que conllevan estas acciones, y en general solucionar el conflicto a través de métodos conciliatorios.
- **Control:** Es la facultad que se tiene para ordenar correctivos e imponer sanciones a los sujetos vigilados de acuerdo con la ley.
- **Embargo:** Es el acto procesal mediante el cual se busca inmovilizar comercial y jurídicamente el bien que es propiedad del deudor con el fin de que quede fuera del comercio (artículo 1521 del C. C.) e impedir toda negociación o acto jurídico sobre dicho bien.
En estas condiciones, el bien sólo se podrá disponer por medio del juez (en nuestro caso el funcionario investido de jurisdicción coactiva), quien autoriza la venta o adjudicación a terceros o su restitución jurídica a su legítimo propietario.
- **Mandamiento de Pago:** Es la orden que emite el funcionario competente para exigir el pago de las obligaciones pendientes más los intereses respectivos. Este mandamiento se notificará personalmente al deudor, previa citación para que comparezca en un término de diez (10) días. Si vencido el término no comparece, el mandamiento ejecutivo se notificará por correo. En la misma forma se notificará el mandamiento ejecutivo a los herederos del deudor y a los deudores solidarios.
- **Secuestro:** El secuestro es un acto procesal por medio del cual el funcionario competente quita o sustrae a su legítimo propietario y/o poseedor la tenencia y disfrute y goce de un bien mueble o inmueble, con el fin de impedir que por obra del ejecutado se oculten o menoscaben los bienes, se les deteriore o destruya, o se disponga de sus frutos, productos y rendimientos, incluso arrendamientos.
- **Sentencia:** Es la providencia de grado mayor que una vez ejecutoriada y en firme pone fin al proceso, que en esta forma adquiere la categoría de cosa juzgada

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

No	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
1	Expediente del proceso	Conformación del expediente con base en los siguientes documentos: Las resoluciones que resuelven recursos.	Realizar la verificación documental del expediente	Director Cobro Coactivo

**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES
ESPUFLAN E.S.P.**

NIT. 800.190.921-4

INTERVENIDA MEDIANTE RESOLUCION N° 3SPD-20151300015835 DEL 16 DE JUNIO DEL 2015



No	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
		<p>Citaciones para la notificación.</p> <p>Originales o copias de otros documentos.</p> <p>Las notificaciones, personales o por edicto.</p> <p>Los acuerdos de pago suscritos entre Espuflan E.S.P. y los usuarios de los servicios.</p> <p>Las facturas con los respectivos requerimientos de cobro.</p> <p>Los autos, recursos, excepciones, memoriales, la sentencia, y las demás piezas procesales que constituyen todo el acervo del proceso.</p> <p>Todo lo relacionado con la formación, examen, retiro, remisión, pérdida y reconstrucción de expedientes está determinado en los artículos atinentes del Código General del Proceso</p>		
2	Documentos auxiliares	<p>Con miras a tener oficina ordenada y eficaz para el trámite de la jurisdicción coactiva es indispensable contar con un mínimo de libros y archivos que, además del orden, la agilidad y la eficacia que le dan al manejo de los procesos, permiten tener un excelente archivo para los casos en que haya necesidad de reconstruir expedientes</p>	Cerciorarse de la conformación archivo auxiliar	Director Cobro Coactivo



No	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
3	Recepción, radicación, estudio y revisión de documentos	Recibir de la Dirección Comercial los documentos que constituyen el título ejecutivo, los antecedentes sobre el deudor, su ubicación, bienes, etc., y en general toda la documentación necesaria para poder iniciar la acción ejecutiva	Estudiar y revisar todos los documentos con el fin de soportar técnicamente la acción ejecutiva	Director Comercial Director Cobro Coactivo
4	Precisión de la deuda	Determinar que la obligación sea clara, expresa y actualmente exigible. Se debe igualmente, determinar la cuantía de la obligación, los abonos al crédito, los intereses de plazo y moratorios liquidados a la fecha y la naturaleza de la obligación	Verificar que la deuda contenida en los títulos ejecutivos reúna los requisitos de los artículos 422 del Código General del Proceso y 68 del C.C.A	Director Cobro Coactivo
5	Estudio del deudor y procedimiento para su ubicación territorial	Desarrollar estrategias para determinar la ubicación del deudor	Verificación del estado actual y ubicación del deudor	Director Cobro Coactivo
INICIACIÓN DEL PROCESO EJECUTIVO POR JURISDICCIÓN COACTIVA				
Teniendo en cuenta todos los presupuestos de hecho y de derecho determinados anteriormente, que constituyen el fundamento jurídico de la acción ejecutiva, se iniciará el proceso propiamente dicho mediante el trámite de las siguientes etapas:				
6	Cobro persuasivo	Es la oportunidad en la cual la entidad de derecho público acreedora, invita al deudor a cancelar sus obligaciones previamente al inicio del proceso de cobro por jurisdicción coactiva, con el fin de evitar el trámite judicial, los costos que conlleva esta acción, y en general solucionar el conflicto de una	Se deberán llevar a cabo las siguientes actividades: • Invitación formal. Es la sugerencia cordial, que hace el Director de Cobro Coactivo a través de oficio o telegrama dirigido al deudor	Director Cobro Coactivo

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES
ESPUFLAN E.S.P.

NIT. 800.190.921-4

INTERVENIDA MEDIANTE RESOLUCION N° 33PD-20151300015835 DEL 16 DE JUNIO DEL 2015



No	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
		manera consensual y beneficiosa para las partes	<p>para recordarle la obligación a su cargo o de la sociedad que él legalmente representa, la necesidad de su pronta cancelación, y el deseo de la entidad acreedora de solucionar el asunto mediante un acuerdo amistoso sin necesidad de acciones judiciales de ninguna naturaleza</p> <ul style="list-style-type: none"> • Llamada telefónica. Posteriormente al envío del oficio o telegrama, el funcionario a cargo procederá a llamar al deudor para constatar si ha recibido el oficio y concertar fecha y hora de la entrevista • Entrevista y negociación. Debe elaborarse un acta en la que conste la presentación personal del deudor o de su representante autorizado y dejando las constancias respectivas del trámite y las conclusiones, estas pueden ser: Pago de la obligación, Solicitud de plazo, Acuerdo de pago, Renuencia al pago. 	

**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES
ESPUFLAN E.S.P.**

NIT. 800.190.921-4
INTERVENIDA MEDIANTE RESOLUCION N° 33PD-20151300015835 DEL 16 DE JUNIO DEL 2015



No	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
7	Proceso Coactivo	<p>Realizar mandamiento ejecutivo el cual se constituye en auto interlocutorio mediante el cual se da inicio al proceso ejecutivo por jurisdicción coactiva y equivale al auto admisorio de la demanda en otros procesos.</p> <p>Ordenar el pago que dicta el Director de cobro coactivo ejecutor contra el deudor, para que cancele la suma de dinero a que está obligado más los respectivos intereses desde que se hicieron exigibles.</p>	<p>Constatar que el mandamiento ejecutivo de pago contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Parte motiva. • Contenido de la parte resolutive. Librar orden de pago por la vía ejecutiva de jurisdicción coactiva a favor de la Empresa y en contra de la persona natural o jurídica que aparezca como deudora en la parte motiva. • Notificación del mandamiento de pago. 	Director Cobro Coactivo
8	Auto que ordena llevar adelante la ejecución	<p>Si no se propusieron excepciones dentro del término y el deudor no hubiere pagado, el director cobro coactivo dictará un auto que ordene lo siguiente (Artículo 836 del Estatuto Tributario):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguir adelante la ejecución. • Practicar la liquidación del crédito. • Condenar en costas al ejecutado • Avaluar y rematar los bienes embargados 	<p>Notificar la providencia por estado y contra ella no procede recurso de apelación.</p>	Director Cobro Coactivo
9	Liquidación del crédito y las costas	<p>Ejecutoriado el Auto que ordene el remate y avalúo, o la que ordene llevar adelante la ejecución, el director cobro coactivo procederá a liquidar por separado la liquidación del crédito y de las costas.</p>	<p>Realizar liquidación que incluya además del valor del crédito, las costas y gastos del proceso, dicha liquidación se notificará al interesado por estado</p>	Director Cobro Coactivo



No	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
10	Avalúo y remate de bienes	<p>Llevar a cabo las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Avalúo trámite • Remate trámite - Aviso y publicación - Depósito para hacer la postura - Audiencia de remate - Pago del precio e improbación del remate - Aprobación del remate - Entrega del bien rematado 	<p>Verificar que el secuestre entregar los bienes materia del remate dentro de los tres (3) días siguientes a la orden de entrega.</p> <p>En la diligencia de entrega no se admitirán oposiciones de ninguna naturaleza, ni el secuestre podrá, en ningún caso, alegar derecho de retención</p>	Director Cobro Coactivo
11	Terminar del proceso	Realizar el trámite antes del remate y después del remate	Revisión de la liquidación y dictar providencia para dar por terminado el proceso y ordenar el archivo del expediente.	Director Cobro Coactivo
12	Archivo del proceso	Concluido el proceso, será archivado el expediente en la oficina de Cobro Coactivo de la Empresa mediante auto motivado que no es susceptible de ningún recurso	Establecer las medidas de custodia del archivo	Director Cobro Coactivo

ARCHIVO DE REGISTROS

REGISTROS	RESPONSABLE	FRECUENCIA	UBICACIÓN
Expediente de cada proceso	Director cobro coactivo	Permanente	Archivo Dirección Cobro Coactivo



6.5 DIRECCION CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

PROCEDIMIENTO DEL PROCESO DISCIPLINARIO

OBJETIVO: Determinar la responsabilidad de los servidores públicos de la Empresa de Servicios Públicos de Flandes, aunque se hayan retirado del servicio, en la realización de conductas disciplinariamente relevantes.

ALCANCE: El procedimiento ordinario inicia de oficio, por información proveniente de un servidor público o por queja formulada por cualquier persona y finaliza con un auto inhibitorio, un auto de archivo definitivo; un auto de remisión por competencia o por fallo sancionatorio o absolutorio.

CONCEPTOS:

- **Acción disciplinaria:** La acción disciplinaria es una acción pública que se orienta a garantizar la efectividad de los fines y principios previstos en la Constitución y en la ley para el ejercicio de la función pública; cuya titularidad radica en el Estado; que se ejerce por la Procuraduría General de la Nación, las personerías, las oficinas de control disciplinario interno, los funcionarios con potestad disciplinaria y la jurisdicción disciplinaria; que es independiente de las acciones que puedan surgir de la comisión de la falta y que permite la imposición de sanciones a quienes sean encontrados responsables de ellas.
- **Ilícitud sustancial:** Realización de una conducta que afecta el deber funcional sin justificación alguna.
- **Auto de sustanciación:** Pronunciamiento que emite el operador disciplinario para impulsar el trámite de la actuación.
- **Auto interlocutorio:** Pronunciamientos que emite el operador disciplinario para definir cuestiones de fondo en la actuación, debe ser motivado.
- **Autor:** Servidor público o particular en ejercicio de funciones públicas que comete la falta disciplinaria.
- **Caducidad de la acción:** Es el fenómeno que se presenta, cuando transcurrido el tiempo que la ley fija para el ejercicio de un derecho, éste se extingue, quedando el interesado impedido jurídicamente para reclamarlo.
- **Carga de la prueba:** En materia disciplinaria está en cabeza del Estado, es la obligación procesal, el deber de demostrar en el proceso la comisión de la falta disciplinaria y la responsabilidad del autor o partícipe.



- **Caso fortuito:** Acontecimiento de origen interno imprevisible e irresistible que impide actuar de otra manera. Si es un acontecimiento de origen externo se habla de FUERZA MAYOR
- **C.D.U:** Código Disciplinario Único.
- **C.I.D:** Control Interno Disciplinario
- **Comisión:** Misión dada por una autoridad a otra de igual o inferior categoría, a fin que realice una tarea debidamente determinada.
- **Competencia:** Aptitud legal para cumplir un acto o instruir y juzgar un proceso.
- **Conducencia:** Es la idoneidad legal que tiene una prueba para demostrar determinado hecho.
- **Confesión:** Declaración por la cual una persona acepta como por verdadero un hecho que puede producir en su contra consecuencias jurídicas.
- **Conflicto de competencias:** Controversia surgida entre dos autoridades judiciales o administrativas, cuando ambas pretenden conocer o no del mismo asunto. Solamente se da entre autoridades de igual jerarquía.
- **Control interno disciplinario:** Potestad que ejerce cada entidad y organismo del Estado para adelantar los procesos disciplinarios en contra de sus servidores públicos.
- **Cosa juzgada:** Efecto propio de las sentencias en firme y que se opone a que el mismo asunto sea nuevamente investigado y decidido ante otra autoridad en el ámbito del derecho sancionador.
- **Culpa:** Forma de incurrir en falta disciplinaria, por no actuar con el deber de cuidado exigido en una situación concreta.
- **Culpa grave:** Cuando se incurre en falta disciplinaria por inobservancia del cuidado necesario que cualquier persona del común imprime a sus actuaciones.
- **Culpa gravísima:** Cuando se incurre en falta disciplinaria por ignorancia supina, desatención elemental o violación manifiesta de reglas de obligatorio cumplimiento.
- **Culpabilidad:** Conformar el aspecto subjetivo de la infracción disciplinaria y se predica cuando en el comportamiento del agente concurren el dolo o la culpa.
- **Deberes:** Relación de obligaciones establecidas en el Código Disciplinario para los servidores públicos y particulares que ejerzan funciones públicas, encaminadas al efectivo cumplimiento de la función pública.



- **Debido proceso:** Sometimiento de las actuaciones de las autoridades judiciales y administrativas, a las formalidades prestables por las normas jurídicas. Tiene como finalidad la protección de las garantías consignadas en la normatividad.
- **De oficio:** Derecho y deber que le permite al Estado iniciar y adelantar la actuación disciplinaria por su propia iniciativa.
- **Derecho:** Conjunto de normas o reglas que rigen la actividad humana en la sociedad, cuya inobservancia esta sancionada.
- **Derecho de defensa:** Derecho fundamental del disciplinable, que le permite directamente o por intermedio de su abogado, solicitar, aportar y controvertir las pruebas que se aducen en su contra, desvirtuar los cargos que se le imputan e impugnar las decisiones que le sean desfavorables.
- **Derecho de petición:** Derecho constitucionalmente reconocido a todas las personas para formular solicitudes respetuosas ante entidades públicas o privadas y a obtener de ellas respuesta en los términos perentoriamente establecidos.
- **Desistimiento:** Declaración de voluntad del actor en el sentido de no proseguir con el proceso que se inició a su instancia. El desistimiento de la queja no opera en materia disciplinaria.
- **Destitución:** Desvinculación del empleado, de la entidad y del servicio, como consecuencia de una sanción disciplinaria.
- **Función correctiva:** Finalidad propia de la sanción disciplinaria encaminada a castigar los comportamientos de los servidores públicos que ofenden o colocan en peligro la función pública.
- **Función preventiva:** Finalidad de la sanción disciplinaria consistente en disuadir al servidor público de incurrir en violación al Régimen Disciplinario mediante la amenaza de imponer sus consecuencias jurídicas.
- **Función pública:** Conjunto de tareas y de actividades que deben cumplir los diferentes órganos del Estado, con el fin de desarrollar sus funciones y cumplir sus cometidos, garantizando así la realización de sus fines.
- **Graduación de la sanción:** Valoración que el operador disciplinario efectúa para determinar la clase de sanción a imponer, así como su extensión.
- **Ignorancia supina:** La que procede de negligencia en aprender o averiguarlo que puede y debe saberse.
- **Impedimento:** Causales taxativas señaladas en la ley que obligan al operador disciplinario a apartarse del conocimiento del asunto para asegurar la imparcialidad en su trámite.



- **Impertinencia:** El proceso está constituido por los hechos que es necesario probar. La impertinencia se predica entonces de las pruebas que se refieren a hechos que no son materia del proceso.
- **Incorporación:** Actuación procesal por la cual se dispone unir dos o más actuaciones disciplinaria adelantadas por los mismos hechos y motivos respecto de los mismos sujetos procesales.
- **Indagación preliminar:** Etapa opcional que se adelanta dentro del procedimiento ordinario, cuya finalidad es establecer la procedencia de la investigación disciplinaria, verificando la ocurrencia de la conducta, determinando si es constitutiva de falta disciplinaria; o identificando e individualizando al autor de la misma.
- **Indicios:** Hechos de los cuales se infieren otros, que son los jurídicamente relevantes para la investigación.
- **Informante:** Es el servidor público que al tener conocimiento de una conducta contraria al régimen disciplinario, cumple con el deber de ponerla en conocimiento del competente.
- **Inhabilidad:** Circunstancias expresadas en la Constitución o la ley que impiden o imposibilitan que una persona sea elegida o designada para un cargo público.
- **Inhabilidad especial:** Sanción disciplinaria que se impone junto con la suspensión e implica la imposibilidad de ejercer la función pública.
- **Inhabilidad general:** Sanción disciplinaria que se impone junto con la destitución, que implica la imposibilidad de ejercer la función pública en cualquier cargo o función, por el término señalado en el fallo, y la exclusión del escalafón o carrera.
- **Inhabilidad sobreviniente:** Circunstancias determinadas en la Constitución y la ley que surgen con posterioridad al ejercicio de un cargo o función pública y que imposibilitan que se continúe desarrollando.
- **Inhibitorio:** Decisión que no hace tránsito a cosa decidida, a través de la cual el operador disciplinario se abstiene de adelantar una actuación disciplinaria, por encontrar, entre otros aspectos, que la queja es manifiestamente temeraria, se refiere a hechos disciplinariamente irrelevantes, de imposible ocurrencia o presentados de manera absolutamente inconcreta o difusa. (Art. 152, parágrafo 1, en armonía con el artículo 73 del C. D. U.)
- **Inspección o visita especial:** Medio de prueba por medio de la cual el operador disciplinario puede comprobar el estado de lugares, los rastros y otros efectos materiales de utilidad para la investigación.
- **Investigación disciplinaria:** Etapa del procedimiento ordinario, adelantada cuando se encuentra identificado al posible autor o autores de una falta disciplinaria, cuyas finalidades son: verificar la ocurrencia de la conducta; determinar si es constitutiva de falta disciplinaria; esclarecer los motivos determinantes, las circunstancias de tiempo, modo y



lugar en las que se cometió; el perjuicio causado a la Administración y la responsabilidad del investigado.

- **Investigado:** Persona a la que se le endilga la comisión de una falta disciplinaria y cuya responsabilidad es debatida en el proceso.
- **Jurisdicción disciplinaria:** Atribución asignada a la Sala Disciplinaria del Consejo Superior de la Judicatura para investigar y sancionar a los funcionarios judiciales y abogados.
- **Juzgamiento:** Etapa del proceso disciplinario que inicia con el auto de cargos.
- **Legalidad:** Principio consagrado en nuestro ordenamiento jurídico, en virtud del cual, solo se podrán adelantar investigaciones por conductas que previamente estén descritas como falta en la ley vigente al momento de su realización e imponer las sanciones previstas en la ley, con aplicación del procedimiento previamente establecido.
- **Ley:** Norma expedida por el Congreso de la República en el ejercicio de su función legislativa, que tiene carácter general y obligatorio y cuya finalidad es desarrollar la Constitución Nacional.
- **Ley disciplinaria:** Conjunto de normas que regulan el comportamiento oficial de los servidores públicos y particulares en ejercicio de funciones públicas.
- **Libre nombramiento y remoción:** Capacidad discrecional del nominador para decidir sobre quién ha de desempeñar un cargo, teniendo siempre en cuenta el efectivo ejercicio de la función pública.
- **Licencia:** Facultad legal que autoriza a un funcionario para separarse temporalmente del ejercicio de sus funciones por motivos taxativamente establecidos en la normatividad vigente y sin que se rompa el vínculo laboral con la entidad a la que pertenece.
- **Manual de funciones:** Descripción de las funciones generales que corresponden a cada empleo y la determinación de los requisitos para su ejercicio.
- **Manual de procedimientos:** Documento básico que describe la manera como se hace o se desarrolla una tarea, un proceso o una actividad de acuerdo al grado de dificultad, tiempos, movimientos, flujos de operación, controles y normatividad aplicable a cada caso en particular.
- **Miedo insuperable:** Causal de exclusión de la responsabilidad disciplinaria, originada en violencia psicológica insuperable ejercida sobre el auto de una falta tendiente a que realice una conducta u omisión constitutiva de falta.
- **Ministerio público:** Función y autoridad que tiene como misión hacer cumplir la ley y velar por la defensa de los intereses generales de la sociedad. Radica en cabeza de la Procuraduría General de la Nación, las Personerías Distritales y Municipales y la Defensoría del Pueblo.



- **Moralidad pública:** Conjunto de valores éticos vigentes en la sociedad. En la administración pública la moralidad está determinada por normas que fijan las funciones, obligaciones y prohibiciones de los servidores públicos.
- **Motivación:** Principio que impone al operador disciplinario la necesidad de fundamentar sus decisiones. (Arts. 100 y s.s. del C. D. U.)
- **Multa:** Sanción pecuniaria derivada de la comisión de una falta leve dolosa. Se tasa en salarios diarios percibidos al momento de la comisión de la falta.
- **Notificación:** Actuación procesal a través de la cual se hace efectivo el principio de publicidad de las actuaciones administrativas, dándose a conocer las decisiones disciplinarias a los sujetos procesales, personalmente, por estado, por edicto, por estrados o por conducta concluyente.
- **Notificación en estrado:** Comunicación de las decisiones proferidas en audiencia pública o en cualquier diligencia de carácter verbal a todos los sujetos procesales, estén o no presentes.
- **Notificación personal:** Es la forma de dar a conocer las decisiones tomadas, directamente y efectivamente a los sujetos procesales.
- **Notificación por conducta concluyente:** Se entiende cumplida la notificación, cuando a pesar de no haberse realizado la notificación personal o ficta, el procesado o su defensor no reclaman o interviene en diligencias posteriores, o se refiere a la decisión en escritos o alegatos verbales posteriores o interpone contra las mismas los recursos de Ley.
- **Notificación por edicto:** Medio subsidiario para notificar las decisiones que no se pudieren realizar personalmente, consistente en citación al disciplinado para hacerle conocer el contenido de la decisión, y si esto no es posible, fijación del contenido de la misma en la secretaría del despacho. Con la realización de este procedimiento se entiende cumplida la notificación.
- **Notificación por estado:** Es la forma como se comunican a los interesados las decisiones que no deban realizarse personalmente, consistente en la anotación en una planilla denominada "estado" de los principales datos del proceso, la fecha de la decisión y el cuaderno en que se halla, la cual debe ser publicada en lugar visible de la secretaría del despacho.
- **Notificación por funcionario comisionado:** Es la forma de notificación personal al disciplinado o su apoderado, cuando se encuentran en lugar diferente a la sede de quien lo profiere. En estos casos, se le encomienda la notificación a otro funcionario de la Procuraduría, al jefe de la entidad donde labore o en su defecto a la Personería.
- **Nulidades:** Remedio procesal contra las actuaciones judiciales o disciplinarias, realizadas por funcionarios que carezcan de competencia, con violación al derecho de defensa o de



las formalidades establecidas para su desarrollo, que tiene como consecuencia rehacer la actuación a partir de la que se declara nula.

- **OCID:** Oficina de Control Interno Disciplinario
- **Omisión:** Forma de incurrir en falta disciplinaria, consistente en dejar de hacer algo jurídicamente exigido en la ejecución de una actividad o no haberla ejecutado.
- **Operador disciplinario:** Servidor público encargado de tramitar la actuación disciplinaria.
- **Persona ausente:** Se denomina así al disciplinado cuando agotadas las gestiones necesarias no se logró notificarlo en forma personal del pliego de cargos.
- **Persona jurídica:** Persona ficticia capaz de ejercer derechos y contraer obligaciones, y ser representada judicial o extrajudicialmente por personas naturales.
- **Pliego de cargos:** Es una de las decisiones que se puede adoptar al evaluar la investigación cuando está demostrada objetivamente la falta y hay prueba que comprometa la responsabilidad del investigado, y constituye la acusación directa que se hace en contra del disciplinado, con la cual ha de ser juzgado y sometido a un fallo, ya sea absolutorio o sancionatorio.
- **Potestad disciplinaria:** Facultad del Estado para investigar y sancionar a los sujetos que incurran en faltas disciplinarias, servidores públicos, particulares que ejerzan funciones públicas, abogados.
- **Prescripción:** Principio según el cual, por el transcurso de un plazo, se pierde la potestad del estado para ejercer la acción disciplinaria.
- **Presunción de inocencia:** Garantía de la persona sometida a la investigación disciplinaria según la cual, hasta tanto no se produzca la sentencia que lo declare responsable de la falta, se considera inocente.
- **Primera instancia:** Instancia originaria, que inicia el trámite del proceso y lo adelanta hasta proferir la decisión de archivo o el fallo.
- **Prohibiciones:** Descripción que de manera negativa realiza el legislador de los comportamientos exigibles a los servidores públicos.
- **Proporcionalidad:** Principio según el cual la sanción disciplinaria debe corresponder a la gravedad de la falta cometida.
- **Providencia:** Pronunciamiento mediante el cual el operador disciplinario impulsa el trámite del proceso o adopta decisiones.
- **prueba:** Cualquier medio que acredita la certeza de un hecho y constituye presupuesto esencial de una decisión disciplinaria. En materia disciplinaria son medios de prueba la confesión, el testimonio, la peritación, la inspección o visita especial y los documentos,



practicados conforme a las normas del Código de Procedimiento Penal. (Arts. 128, 129 y 130 del C. D. U.)

- **Prueba trasladada:** Elemento de convicción que practicado válidamente en un proceso se aporta a otro, para que sea tenido en cuenta.
- **Queja:** Es una de las formas en que se acciona o pone en movimiento el aparato disciplinario, contempladas en el artículo 69 del C. D. U., y constituye un supuesto de reclamación, denuncia o crítica de la actuación administrativa.
- **Quejoso:** Particular que pone en conocimiento de la autoridad competente una presunta anomalía o irregularidad del comportamiento de los servidores públicos, en ejercicio de sus funciones.
- **Re acusación:** Petición que puede formular el disciplinado o su defensor, y el representante de la Empresa de Servicios Públicos de Flandes, para que el operador disciplinario sea sustituido cuando en él concurra una causa de impedimento y no se haya apartado libremente del conocimiento del asunto.
- **Recursos:** Actuaciones procesales a través de las cuales se faculta a los sujetos procesales y, en algunos eventos al quejoso, para que ejerzan los derechos de contradicción o impugnación frente a las decisiones disciplinarias, con la finalidad de que las mismas sean revisadas, total o parcialmente, por el mismo funcionario que las profirió o por uno de superior jerarquía. (Arts. 110 y s.s. del C. D. U.)
- **Recurso de apelación:** Facultad atribuida a los sujetos procesales y, excepcionalmente, al quejoso para controvertir las decisiones del funcionario de primera instancia, y que la misma sea resuelta por el superior del funcionario que la dictó.
- **Recurso de queja:** Facultad atribuida a los sujetos procesales de solicitar al superior, que conozca del recurso de apelación, cuyo otorgamiento fue negado por el inferior.
- **Recurso de reposición:** Facultad que tiene los sujetos procesales y, excepcionalmente, el quejoso, para acudir ante la autoridad que profiere un acto, para que lo revoque, modifique o aclare.
- **Reglamento:** Conjunto de disposiciones de carácter administrativo obligatorias que regulan el desempeño de las funciones de los servidores públicos.
- **Reintegrar:** Reincorporación al empleo. / Devolución de bienes o efectos que se realiza para atenuar el monto de la sanción.
- **Remisión por competencia:** Actuación procesal que indica la necesidad de enviar a otra autoridad o entidad en razón de la materia, el sujeto procesal o algún factor especial de competencia el expediente disciplinario abierto inicialmente por la oficina de control disciplinario de la entidad.



- **Remoción:** Forma de la sanción de destitución que implica la privación para continuar desempeñando las funciones de un cargo o empleo.
- **Reserva:** Disposición legal que limita el acceso o conocimiento de la actuación disciplinaria a quienes no ostenten la calidad de sujetos procesales, la cual finaliza cuando se formula pliego de cargos, se cita a audiencia o se profiere archivo de la actuación.
- **Resolución:** Decreto, providencia, auto o fallo de autoridad administrativa o judicial.
- **Resolución de acusación:** Providencia mediante la cual el Fiscal que conoce la investigación en un proceso penal, formula cargos al sindicado y lo acusa ante el juez competente.
- **Responsabilidad objetiva:** Forma proscrita constitucional y legalmente de imputar la comisión de una conducta penal o disciplinaria con fundamento exclusivo en el resultado.
- **Revocatoria directa:** Mecanismo extraordinario que le permite a la administración, de oficio o a solicitud de parte, dejar sin efecto un acto o fallo que infrinja manifiestamente las normas constitucionales, legales o reglamentarias en que deberían fundarse. Acto Administrativo a través del cual se deja sin valor y efecto una decisión sancionatoria de oficio o a petición de parte de conformidad con los artículos 122 y siguientes del Código Disciplinario Único.
- **Sana critica:** Sistema de valoración probatoria que le impone al operador disciplinario la obligación de analizar en conjunto los elementos de convicción aplicando las reglas de la lógica, la psicología y la experiencia.
- **Sanción:** Pena de carácter administrativo que se impone a un servidor público considerado responsable de cometer una falta disciplinaria, previo el agotamiento de un proceso ordinario o verbal disciplinario, y en la cual se cumple una función preventiva, correctiva y garantizadora de los principios Constitucionales y Legales que se deben observar en el ejercicio de la función pública. (Arts. 89 a 93 del C. D. U.)
- **Segunda instancia:** Instancia superior que realiza un nuevo examen del asunto al resolver los recursos de apelación o de queja.
- **Servidor público:** Persona natural vinculada a un organismo público por un procedimiento electoral, reglamentario o contractual, en cargos previamente creados, para el ejercicio de funciones y deberes señalados por autoridad competente, relacionados con los fines y las actividades del Estado.
- **Sujeto procesal:** Personas autorizadas legalmente para intervenir dentro de la actuación disciplinaria, con facultades expresas para solicitar, aportar y controvertir pruebas; intervenir en las mismas; interponer recursos; presentar solicitudes y obtener copias de la actuación. En materia disciplinaria son el investigado, su defensor y en algunos casos el Ministerio Público (Arts. 89 a 93 del C. D.U.)



- **Suspensión:** Sanción disciplinaria consistente en la separación del ejercicio del cargo en cuyo desempeño se originó la falta, por el término fijado en el fallo.
- **Términos:** Plazo otorgado legalmente al operador disciplinario para adelantar cada una de las etapas de la investigación y para emitir determinadas decisiones, y a los sujetos procesales para ejercitar sus derechos.
- **Testimonio:** Relato formal que hace una persona, diferente del investigado, sobre el conocimiento que tiene de los hechos que se investigan.
- **Única instancia:** Procedimiento disciplinario excepcional, en virtud del cual, por motivos previamente establecidos en la ley, no procede el recurso de apelación.
- **Unidad procesal:** Principio según el cual por cada falta disciplinaria se debe adelantar una sola actuación procesal, cualquiera que sea el número de autores, salvo las excepciones constitucionales y legales.
- **Versión libre:** Acto procesal mediante el cual el investigado, por iniciativa propia o a solicitud del operador disciplinario, libre de todo apremio y sin juramento, explica su comportamiento.

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	Responsable: Director Control Interno Disciplinario
<p>Recepción de la noticia disciplinaria: Se evaluará la noticia disciplinaria, se socializa la queja y se fija directriz para la decisión que corresponda (Inhibitorio, indagación preliminar, investigación disciplinaria o aplicación del procedimiento verbal)</p> <p>Evaluar el expediente y proyectar el auto, según los siguientes presupuestos:</p> <p>a) Proyectar auto inhibitorio si la queja, el informe o el anónimo o información:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Es manifiestamente temeraria o falsa, o refiere hechos irrelevantes o de imposible ocurrencia, o son presentados de manera absolutamente inconcreta o difusa, o proviene de anónimo sin fundamento. Decide de plano, de conformidad con los artículos 69 inciso 1 y 150 de la Ley 734 de 2002.2. Proviene de un anónimo: al adelantar la actuación administrativa- Artículo 40 Código Contencioso Administrativo-, verificar que no cumple los presupuestos señalados en los artículos 38 Ley 190 de 1995, 27 Ley 24 de 1992 y 150 de la Ley 734 de 2002. <p>Revisar y firmar el proyecto de auto inhibitorio. Comunicar el auto inhibitorio, remitiendo los oficios al quejoso para enterarlo de la decisión inhibitoria, de conformidad con el artículo 109 de la Ley 734 de 2002.</p>	



Determinar si procede el inicio de la actuación disciplinaria

- a. Proyectar auto de indagación preliminar.
- b. Proyectar auto de apertura de investigación disciplinaria.

Se realiza el siguiente interrogante: ¿Procede investigación disciplinaria?

- a) Existe duda sobre la procedencia de la apertura de investigación disciplinaria, ordenar indagación preliminar de conformidad con el artículo 150 de la Ley 734 de 2002.
- b) Con fundamento en la queja, el informe o el anónimo o en la información recibida se identifica al posible autor o autores de la falta disciplinaria, ordenar la apertura de la investigación disciplinaria

Notificar el auto de indagación preliminar, según los siguientes presupuestos:

- a) Indagación preliminar con sujetos procesales conocidos: Remitir las comunicaciones por la Oficina de Correo a los sujetos procesales conocidos, para que se notifiquen personalmente. De no comparecer proceder a la notificación por edicto, el cual se fijará por el término de tres días. (Artículos 101 y 107 de la Ley 734 de 2002).
- b) Iniciar indagación en averiguación de responsables

NOTA: Si en el curso de la indagación preliminar se identifica el presunto responsable, notificar con base en la indicación inicial.

Practicar las pruebas y/o diligencias ordenadas y proyectar el auto, previa la práctica de las pruebas y/o diligencias ordenadas por el comitente en el auto de indagación preliminar, garantizando en especial la publicidad de su realización a los sujetos procesales. Evacuadas las pruebas o cumplido el término de la comisión, estudiar el asunto y evaluar la indagación preliminar, proyectando una de las siguientes decisiones:

- a) Auto de archivo definitivo si se cumplen las condiciones establecidas en los artículos 28, 73 o 150 de la Ley 734 de 2002.
- b) Auto de apertura de investigación conforme con el artículo 152 de la Ley 734 de 2002

Procede el archivo definitivo, de conformidad con los artículos 28, 73 o 150 de la Ley 734.

Revisar, aprobar y firmar el proyecto de auto de archivo

Comunicar y notificar auto de archivo remitiendo las comunicaciones a través de la Oficina de Correo a los sujetos procesales conocidos y al quejoso, procediendo de la siguiente manera:

- a) Si los sujetos procesales no comparecen dentro del tiempo establecido siguientes al envío de la comunicación, se procede a su notificación por estado de conformidad con los artículos 103 y 105 de la Ley 734 de 2002.
- b) Para el quejoso se entiende surtida la comunicación cinco días después de la radicación en la oficina de correo, dicha comunicación debe ir acompañada de copia de la providencia, de conformidad con el artículo 109 y 202 ibidem



Ordenar la apertura de investigación conforme al artículo 152 de la Ley 734 de 2002.

¿Interpuso recurso de apelación? Si se interpuso apelación, continuar con el proceso y si no se interpuso apelación, dejar constancia de ejecutoria y archivar el expediente.

Proyectar auto resolviendo sobre la procedencia del recurso de apelación:

Declarar desierto el recurso de conformidad con el artículo 112 de la Ley 734 de 2002 si se interpuso recurso y no se sustentó o se sustenta por fuera de término

Rechazar el recurso con base en el artículo 52 numeral 1 y artículo 53 del Código Contencioso Administrativo, si se interpuso, pero no se concretan los motivos de inconformidad o disenso por los cuales se ataca la decisión de archivo.

Conceder la apelación en el efecto suspensivo ante el nominador, con fundamento en los artículos 112 y 115 de la Ley 734 de 2002

Dictar auto que decide la procedencia del recurso de apelación:

Aprobar y Firmar el proyecto de auto que decide sobre el recurso interpuesto

Notificar y comunicar auto que resuelve la procedencia del recurso de apelación:

Remitir las comunicaciones por la Oficina de Correo a los sujetos procesales y al quejoso. En caso de no comparecer los sujetos procesales dentro del tiempo establecido, se procede a su notificación por estado, de conformidad con los artículos 103 y 105 de la Ley 734 de 2002 y el artículo 321 del Código de Procedimiento Civil.

Proyectar auto ordenando la apertura de investigación, previo estudio del asunto, de conformidad con los artículos 133, 152, 153 y 156 de la Ley 734 de 2002

Revisar, aprobar y firmar el proyecto de auto de apertura de investigación disciplinaria, de conformidad con la normatividad señalada en las observaciones que antecede

Remitir las comunicaciones por la Oficina de Correo a los sujetos procesales para que se notifiquen personalmente

Practicar las pruebas ordenadas por el comitente en el auto de investigación disciplinaria, garantizando en especial la publicidad de su realización a los sujetos procesales. Evacuadas las pruebas, se deberá evaluar la investigación disciplinaria atendiendo los siguientes parámetros:

- a) Se reúnen las condiciones establecidas en los artículos 28, 73 o inciso 3 del artículo 156 de la Ley 734 de 2002, proyectar auto de archivo definitivo.
- b) Se reúnen las condiciones del inciso tercero del artículo 156 de la Ley 734 de 2002, proyectar auto de prórroga de la investigación, indicando el término y señalando las pruebas que hacen falta practicar.
- c) Se reúnen los requisitos del artículo 162 de la Ley 734 de 2002, proyectar pliego de cargos de conformidad con los requisitos del artículo 163 ibidem

Adelantar las diligencias de recolección de pruebas



Elaborar el proyecto de auto que prorroga el término de investigación disciplinaria, comisionando para la práctica de las mismas de conformidad con los artículos 133 y 156 inc. 3 de la Ley 734 de 2002.

Notificar el auto, de no comparecer dentro del tiempo establecido, proceder a su notificación por edicto, el cual se fijará por el término de tres días. (Artículos 101 y 107 de la Ley 734 de 2002)

Practicar las pruebas ordenadas por el comitente en el auto de prórroga de la investigación disciplinaria, garantizando en especial la publicidad de su realización a los sujetos procesales. Evacuadas las pruebas o cumplido el término de la comisión, evaluar la investigación disciplinaria atendiendo los siguientes parámetros:

- a) Se reúnen las condiciones establecidas en los artículos 28, 73 o inciso 3 del artículo 156 de la Ley 734 de 2002, proyectar el auto de archivo definitivo.
- b) Se reúnen los requisitos del artículo 162 de la Ley 734 de 2002, proyectar pliego de cargos de conformidad con los requisitos del artículo 163, de la Ley 734 de 2002

Ordenar el archivo definitivo con base en los artículos 73, 156 y 164 de la Ley 734 de 2002.

Proferir auto de cargos cuando este objetivamente demostrada la falta y exista la prueba que comprometa la responsabilidad del investigado. Contra dicha decisión no procede recurso alguno (artículo 162 Ley 734 de 2002).

Elaborar y firmar el proyecto de auto de pliego de cargos, de conformidad con los requisitos del artículo 163 de la Ley 734 de 2002

- a. Si comparecen dentro de los cinco (5) días siguientes al envío de la comunicación, notificar personalmente y dejar el expediente en secretaría a disposición de las partes por el término de diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de notificación
- b. Si no comparecen dentro de los cinco (5) días siguientes al envío de la comunicación, lo pasa al profesional o comisionado.

Termino para presentar descargos, dentro de los cuales los sujetos procesales pueden realizar solicitud de pruebas, la cual será analizada y de considerarse procedente se procede a decretarlas.

Una vez agotada la etapa anterior, se emite auto por medio del cual se corre traslado a los sujetos procesales por el termino de diez (10) días para presentar alegatos de conclusión, El cual debe ser notificado.

Proferir fallo de primera instancia, una vez se han agotado las etapas anteriores, el cual se notifica personalmente a los implicados.

Dar trámite al recurso de apelación, en caso de que el mismo se interponga al fallo de primera instancia.

De concederse la apelación, se emite auto que contenga la decisión y se notifica al recurrente.

Se remite el expediente a la Agencia Especial de la entidad, para que resuelva el recurso de apelación.

Una vez la Agencia Especial se pronuncia sobre la apelación, emite resolución en la cual puede confirmar, modificar o revocar el fallo de primera instancia.

Una vez la decisión que pone fin al proceso queda en firme se procede a realizar constancia de ejecutoria, la cual debe ser notificada a los sujetos procesales, mediante resolución que hace efectiva la sanción impuesta.



En caso de proceder se ejecuta la sanción y se realiza el respectivo registro de la misma ante la Procuraduría General de la Nación.

Archivo de Expediente.

ARCHIVO DE REGISTROS

REGISTROS	RESPONSABLE	FRECUENCIA	UBICACIÓN
Carpeta del expediente	Director Control Interno Disciplinario	Permanentemente	Archivo Dirección Control interno disciplinario

6.6. DIRECCION CONTROL INTERNO DE GESTION

PROCEDIMIENTO AUDIOTRIAS INTERNA

OBJETIVO: Establecer las actividades a seguir para la Planeación, ejecución, verificación y control de las Auditorías internas del Sistema de Control Interno en Espuflan E.S.P.

ALCANCE: Aplica a todos los procesos de la Empresa.

CONCEPTOS:

- **Acción correctiva:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- **Acción preventiva:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
- **Alcance de la auditoría:** Extensión y límites de una auditoría.
- **Auditado:** Organización (área) que es auditada.
- **Auditor:** Persona con la competencia para realizar una auditoría.
- **Auditoría especial:** auditorías solicitadas por la Gerencia de la Empresa que no se encuentran programadas en el Plan Anual de Auditorías
- **Auditoría interna:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias que, al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la extensión en que se cumplen los criterios definidos para la auditoría interna.



- **Cliente:** Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.
- **Conclusiones de la auditoría:** Resultado de una auditoría que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la misma.
- **Criterios de auditoría:** Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia.
- **Evidencia de la auditoría:** Registros declaraciones de hechos u otra información que sea pertinente para los criterios de auditoría y que son verificables. La evidencia puede ser cualitativa o cuantitativa.
- **Hallazgo de auditoría:** Resultados de la evaluación de las evidencias de la auditoría reunida, contra los criterios de auditoría. Indican conformidad o no conformidad con los criterios u oportunidades de mejora.
- **Plan de Mejoramiento:** Relaciona los hallazgos de auditoría con sus respectivas acciones de mejoramiento, metas, unidades de medida, fecha de inicio de la acción de mejora y fecha de finalización.
- **Programa Anual de Auditoría:** Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

No	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
1	Elaborar el programa anual de auditorías internas y cronograma de actividades	Elaborar el Programa anual de auditorías de control interno, para cada vigencia fiscal, teniendo en cuenta los procesos objetos de auditoria, determinación de fechas o periodos de duración y la normatividad pertinente	Verificar que el plan de auditorías este estructurado con base en los cinco (5) roles del Sistema de Control Interno	Director control interno
2	Realizar el análisis y aprobación	Presenta el Programa anual de auditorías de control interno a la Alta Dirección y al comité de coordinación de control interno para su aprobación	Revisar que el Plan se ajuste y se enfoque al fortalecimiento del sistema de control interno	Director control interno

**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES
ESPUFLAN E.S.P.**

NR. 800.190.921-4
INTERVENIDA MEDIANTE RESOLUCION N° 3SPD-20151300015835 DEL 16 DE JUNIO DEL 2015



No	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
3	Notificar la auditoría interna	Notificación mediante oficio a los auditados con mínimo cinco (5) días de anticipación la fecha de realización de la auditoría, solicita los documentos que sean necesarios evidenciar para los fines de la auditoria	Verificar que se solicitó la información pertinente para llevar a cabo la auditoria	Director control interno
4	Notificar el Plan de auditoria	Elaborar y notificar el Plan de auditoria a través del formato establecido donde se establecen: tipo de auditoria, justificación, alcance, objetivos, criterios de auditoria, fecha reunión de apertura y periodo a evaluar	Constatar que se haya notificado el plan de auditorias	Director control interno
5	Diseñar cuestionario de control interno	Elaborar formato de cuestionario para revisión y evaluación de control interno, cuando se requiera aplicarlo y los papeles de trabajo de acuerdo a las técnicas de auditoria	Verificar que a través del cuestionario de control interno se obtenga la información pertinente para llevar a cabo el objetivo de la auditoria	Director control interno
6	Realizar reunión de apertura	Realiza reunión de apertura y levanta acta de la reunión de apertura	Constatar que el líder del proceso se encuentre presente con su respectivo equipo de trabajo	Director control interno
7	Desarrollar la auditoria	Ejecuta el trabajo de campo, recopilando y verificando información en los sitios de trabajo o donde se desarrolla el proceso auditado	Dar cumplimiento con el plan de trabajo programado para el desarrollo de la auditoria	Director control interno Jefe proceso auditado

**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES
ESPUFLAN E.S.P.**

NIT. 800.190.921-4
INTERVENIDA MEDIANTE RESOLUCION N° SSPD-20151300015835 DEL 16 DE JUNIO DEL 2015



No	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
8	Elaborar informe preliminar de auditoria	Prepara informe preliminar de la auditoria para socializar con el jefe del proceso auditado; en este mismo instante se realizan las controversias al informe preliminar y se aportan las evidencias respectivas por parte del auditado	Preparar informe preliminar de auditoria con soportes o papeles de trabajo	Director control interno
9	Cierre auditoría	Comunica mediante oficio al jefe del proceso auditado, la fecha, sitio y hora de reunión de cierre y socialización del informe final	Verificar la notificación de la reunión para socialización del informe final de auditoria	Director control interno
10	Socializar informe final de auditoria	Se realiza reunión de cierre y socialización del informe final, se entrega informe final y se levanta acta	Constatar que se suscriba el acta de cierre de la auditoria	Director control interno
11	Notificación informe final de auditoria	Se prepara y entrega informe ejecutivo al Agente Especial	Socializar con la alta dirección (Agente Especial) los resultados y acciones de mejora del informe de auditoria	Director control interno

ARCHIVO DE REGISTROS

REGISTROS	RESPONSABLE	FRECUENCIA	UBICACIÓN
Informe Final de Auditoria	Director Control Interno	Cronograma de actividades y/o cuando se requieran	Copia para dependencia auditada Copia para Gerencia
Informe Final de Auditoria	Director Control Interno	Cronograma de actividades y/o cuando se requieran	Archivo oficina de control interno con papeles de trabajo



PROCEDIMIENTO PLAN DE MEJORAMIENTO INTERNO

OBJETIVO: Establecer acciones de mejora que dan respuesta a las observaciones o hallazgos derivados de ejercicios de auditorías internas, en búsqueda siempre del mejoramiento continuo de los procesos institucionales.

ALCANCE: Inicia con la solicitud de elaboración del Plan de Mejoramiento a los funcionarios responsables de las observaciones o hallazgos encontrados, con su respectivo análisis de causa y la formulación de las acciones de mejora.

CONCEPTOS:

- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades ejecutadas.
- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria
- **Acción Correctiva:** conjunto de acciones tomadas para eliminar la (s) causa (s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- **Acción Eficaz:** acción correctiva que mediante evidencia objetiva demuestra que se eliminaron las causas de las no conformidades, hallazgos y oportunidades de mejora.
ACCIÓN DE MEJORA: conjunto de acciones tomadas para aumentar la capacidad del Sistema, respecto de su eficacia, eficiencia o efectividad
- **Hallazgos de Auditoría:** debilidades y/o situaciones en el Sistema de control interno detectadas por el auditor. El hallazgo, abarca hechos y otra información obtenida por el auditor que merece ser comunicado a los servidores públicos del área auditada y/o a otras personas interesadas.
- **Informe de Auditoría:** documento que consolida los resultados obtenidos del desarrollo de Planes de auditoría y cumplimiento de los objetivos, el cual debe ser redactado en forma imparcial, clara, precisa y concisa.
- **Mejora Continua:** actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.
- **Oportunidad de Mejora:** situación detectada que puede originar acciones para optimizar y potencializar el desempeño de un proceso o el cumplimiento de los requisitos.
- **Plan de Mejoramiento:** documento en el que se identifica (n) de forma precisa la (s) acción (es) seleccionada (s) para corregir el incumplimiento de los requisitos, eliminar la causa del Hallazgo, no conformidad y oportunidad de mejora.



- **Proceso:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- **Responsable:** encargado de adelantar las acciones o actividades propuestas o planeadas en el Plan de Mejoramiento.
- **Responsable de Proceso:** servidor público encargado de garantizar el cumplimiento de los procedimientos y actividades del proceso a su cargo. Su designación está definida en el Manual del Sistema Integrado de Gestión.
- **Riesgo Materializado:** es la ocurrencia de aquella situación (interna o externa), que puede afectar negativamente el logro del objetivo, o la gestión de un proceso.
- **Seguimiento:** acción regular y sistemática que identifica aciertos o fallas en la ejecución de las acciones programadas.
- **Verificación:** confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados o la eficacia de las acciones implementadas

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

No	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
1	Elaborar Plan de mejoramiento	Elaborar en un término de diez (10) días hábiles el plan de mejoramiento en el formato establecido por la Contraloría Departamental del Tolima con base en las observaciones o hallazgos producto de la auditoria	Verificar que se utilice el formato del Plan de mejoramiento establecido	Dependencia auditada
2	Remisión del Plan de mejoramiento	Enviar el Plan de mejoramiento a la Oficina de Control Interno para revisión y ajuste	Constatar el envío y recibido del Plan	Dependencia auditada
3	Revisar y ajustar	Realizar revisión y ajustes al Plan de Mejoramiento con base en los hallazgos	Verificar que las acciones de mejora sean las indicadas para dar solución a los hallazgos determinados	Director Control Interno

**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES
ESPUFLAN E.S.P.**

NIT. 800.190.921-4
INTERVENIDA MEDIANTE RESOLUCION N° SSPD-20151300015835 DEL 16 DE JUNIO DEL 2015



No	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
4	Remisión del Plan de mejoramiento corregido	Entrega del Plan de Mejoramiento corregido y ajustado	Constatar que la dependencia auditada recibió el informe del plan de mejoramiento corregido	Director Control Interno
5	Firmar el Plan de mejoramiento	Firma del Plan de mejoramiento como evidencia de aprobación	Verificar antes de firmar el Plan de mejoramiento que se hayan efectuado las correcciones planteadas	Responsable dependencia auditada Director Control Interno
6	Ejecución e Implementación del Plan de mejoramiento	Implementar las acciones de mejora propuestas en el tiempo establecido	Realizar autocontrol en la implementación del Plan	Dependencia auditada
7	Publicar el Plan de mejoramiento	Publicación en la página web de la Dirección de Control Interno el Plan de mejoramiento	Constatar que se haya hecho la publicación	Director Control Interno Jefe de Sistemas
8	Seguimiento y evaluación	Realizar el seguimiento y evaluación semestral del cumplimiento y avances de las acciones de mejora propuestas	Requerir las evidencias documentales relacionadas con la ejecución y avances de las acciones de mejora	Director Control Interno
9	Elaborar informe de seguimiento y evaluación	Notificación al área auditada del grado de avance de cumplimiento de las acciones de mejora	Realizar reunión de socialización del seguimiento y evaluación	Director Control Interno
10	Publicar el seguimiento y evaluación del Plan de mejoramiento	Publicación en página web de la Dirección de Control Interno el grado de avance de las acciones de mejora	Constatar que se haya hecho la publicación	Director Control Interno Jefe de Sistemas



ARCHIVO DE REGISTROS

REGISTROS	RESPONSABLE	FRECUENCIA	UBICACIÓN
Plan de mejoramiento	Responsable dependencia auditada Director Control Interno	Cada vez que se realice auditoría interna	Página web de la Dirección de control interno Archivo de la dependencia auditada Archivo de la Dirección de control interno
Informe de seguimiento y evaluación	Director Control Interno	Semestral	Página web de la Dirección de control interno Archivo de la dependencia auditada Archivo de la Dirección de control interno

PROCEDIMIENTO PLAN DE MEJORAMIENTO EXTERNO

OBJETIVO: Establecer acciones de mejora que dan respuesta a las observaciones o hallazgos derivados de ejercicios de auditorías regulares, especiales o exprés realizadas por entes de control externos, en búsqueda siempre del mejoramiento continuo de los procesos institucionales.

ALCANCE: Inicia con la solicitud de elaboración del Plan de Mejoramiento por parte de los entes de control externos a la Empresa con base en las observaciones o hallazgos encontradas, con su respectivo análisis de causa y la formulación de las acciones de mejora

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

No	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
1	Remisión informe preliminar de auditoría exprés o regular	La Empresa recibe el informe preliminar de la auditoría externa (exprés o regular) adelantada por la Contraloría Departamental del Tolima	Realiza entrega del informe a la Subgerencia de la Empresa	Auxiliar Administrativa de Gestión documental

**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES
ESPUFLAN E.S.P.**

NI. 800.190.921-4
INTERVENIDA MEDIANTE RESOLUCION N° SSPD-20151300015835 DEL 16 DE JUNIO DEL 2015



No	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
2	Socialización del informe preliminar de auditoría externa	El Agente Especial en coordinación con el Director de Control Interno da a conocer al personal de Directivos los hallazgos de la auditoría adelantada	Levantamiento del acta de reunión de socialización del informe	Agente Especial Director Control Interno
3	Análisis de los hallazgos de la auditoría	Realizar las respectivas controversias aportando las evidencias pertinentes	Soportar las controversias con evidencias documentales	Dependencias auditadas
4	Preparar respuesta a informe preliminar de auditoría	Elaborar y firma del informe de controversias y aceptación de hallazgos para responder a la Contraloría Departamental	Verificar la razonabilidad de la justificación de las controversias	Agente Especial Director Control Interno
5	Remisión del informe de respuesta a los hallazgos de auditoría	Radicar informe de respuesta a la Contraloría Departamental	Constatar con la empresa de correo certificado el envío y recibido	Auxiliar Administrativa de Gestión documental
7	Análisis del informe de respuesta a los hallazgos de auditoría	Revisa justificación de evidencias que soportan las controversias hechas por Espuflan E.S.P.	Análisis de las justificaciones de las controversias expuesta por la Empresa	Contraloría Departamental del Tolima
8	Notificación por parte de la Contraloría Departamental del Tolima del Informe final de auditoría	Recibir Informe final de auditoría a través de la empresa de correo certificado	Realiza entrega del informe final a la Subgerencia de la Empresa	Auxiliar Administrativa de Gestión documental

**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES
ESPUFLAN E.S.P.**

NI. 800.190.921-4
INTERVENIDA MEDIANTE RESOLUCION N° 3SPD-20151300015835 DEL 16 DE JUNIO DEL 2015



No	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
9	Publicación página web	Publicar en la página web de la Empresa el informe definitivo de auditoria	Verificar que el informe se publique en la página web de la Dirección de Control Interno	Jefe de Sistemas
10	Diseñar Plan de mejoramiento	Elaborar el Plan de mejoramiento con base en los hallazgos definitivos de la auditoria Firma del Plan de mejoramiento por parte del Agente Especial y el Director de Control Interno	Constatar que se elabore en el formato establecido por la Contraloría departamental Verificar que las acciones de mejora sean las indicadas para dar solución a los hallazgos determinados y los tiempos de ejecución sean razonables para su cumplimiento	Dependencias auditadas Director Control Interno Agente Especial
11	Remisión del Plan de mejoramiento	Radicar en la Contraloría Departamental el Plan de mejoramiento	Constatar con la empresa de correo certificado el envío y recibido	Auxiliar Administrativa de Gestión documental
12	Revisión y aprobación del Plan de Mejoramiento	Notifica a través de oficio a la Empresa sobre la aceptación o no del Plan de mejoramiento	Verifica que las acciones de mejora estén encaminadas a subsanar los hallazgos en un tiempo razonable	Contraloría Departamental del Tolima
13	Recibo del Plan de mejoramiento aprobado por la Contraloría Departamental del Tolima	Socialización del Plan de Mejoramiento con el personal directivo de la Empresa	Levantamiento del acta de reunión de socialización del Plan de mejoramiento definitivo	Agente Especial Director Control Interno
14	Notificación del Plan de mejoramiento	Remitir a cada dependencia involucrada copia del Plan de mejoramiento	Entregar con memorando interno el Plan de mejoramiento a las dependencias involucradas	Director Control Interno

**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES
ESPUFLAN E.S.P.**

NIT. 800.190.921-4
INTERVENIDA MEDIANTE RESOLUCION N° SSPD-20151300015835 DEL 16 DE JUNIO DEL 2015



No	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
15	Publicación página web	Publicar en la página web de la Empresa el Plan de mejoramiento	Verificar que el Plan de mejoramiento se publique en la página web de la Dirección de Control Interno	Jefe de Sistemas
16	Implementación de acciones de mejora	Ejecutar las acciones de mejora en el tiempo establecido en el Plan de mejoramiento	Establecer sus propios controles para dar cumplimiento con los compromisos establecidos	Dependencias involucradas en el Plan de mejoramiento
17	Seguimiento y evaluación	Realizar el seguimiento al cumplimiento de las acciones de mejora establecidas Elaborar el informe semestral de seguimiento y evaluación	Verificar el avance del cumplimiento de las acciones de mejora soportados con evidencias documentales	Director Control Interno
18	Remisión de informe de evaluación	Remitir a la Contraloría Departamental el informe de seguimiento y evaluación	Constar con la empresa de correo certificado el envío y recibido	Auxiliar Administrativa de Gestión documental
19	Publicación página web	Publicar en la página web de la Empresa el informe de seguimiento y evaluación del Plan de mejoramiento	Verificar que el informe de seguimiento y evaluación se publique en la página web de la Dirección de Control Interno	Jefe de Sistemas

ARCHIVO DE REGISTROS

REGISTROS	RESPONSABLE	FRECUENCIA	UBICACIÓN
Informe preliminar de auditoría exprés o regular	Aux. Administrativo de Gerencia y Talento Humano	Con base en programación del plan anual de auditorías de la Contraloría	Archivo de Gerencia

**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES
ESPUFLAN E.S.P.**

NIT. 800.190.921-4
INTERVENIDA MEDIANTE RESOLUCION N° SSPD-20151300015835 DEL 16 DE JUNIO DEL 2015



REGISTROS	RESPONSABLE	FRECUENCIA	UBICACIÓN
		Departamental del Tolima	Archivo Central Archivo Control Interno
Informe de respuesta a los hallazgos de auditoria-controversias	Aux. Administrativo de Gerencia y Talento Humano	Con base en programación del plan anual de auditorías de la Contraloría Departamental del Tolima	Archivo de Gerencia Archivo Control Interno
Informe final de auditoria	Aux. Administrativo de Gerencia y Talento Humano	Con base en programación del plan anual de auditorías de la Contraloría Departamental del Tolima	Archivo de Gerencia Archivo Control Interno Archivo Central
Plan de mejoramiento	Aux. Administrativo de Gerencia y Talento Humano Dirección Control Interno Dependencia auditada	Con base en programación del plan anual de auditorías de la Contraloría Departamental del Tolima	Archivo de Gerencia Archivo Control Interno Archivo Dependencia auditada Archivo Central
Informe de seguimiento y evaluación	Dirección Control Interno	Semestral	Archivo Gerencia Archivo Dependencia auditada Archivo Control Interno Archivo Central



PROCEDIMIENTO ADMINISTRACION Y GESTION DEL RIESGO

OBJETIVO: Desarrollar elementos de control que permitan evaluar la gestión de riesgos en los procesos, actividades y operaciones generando como consecuencia aseguramiento y asesoramiento que permitan dar cumplimiento a los objetivos de la empresa, su misión y visión. La Gestión de Riesgos, se enmarcan dentro del rol de Valoración del Riesgo.

ALCANCE: inicia con la recolección de la información de Riesgos y finaliza con la consolidación de Informe de Gestión de Riesgo.

CONCEPTOS:

- **Calidad:** grado en el que un conjunto de características inherentes al servicio satisface los requisitos de estudiantes y personas interesadas.
- **Control Preventivo:** Son la primera barrera de seguridad. Actúan sobre la causa de los riesgos y sus amenazas para disminuir la probabilidad de ocurrencia.
- **Control de Detección:** Corresponden a la segunda barrera de seguridad. Es una alarma que se acciona cuando se descubre una situación.

Impacto: Grado en el que un evento podría afectar el valor de la empresa en ausencia de medidas de mitigación.

- **Matriz de riesgo:** Herramienta que permite clasificar y visualizar los riesgos, mediante la definición de categorías de consecuencias y de su probabilidad.
- **Riesgo:** evento, desviación, falla, circunstancia, condición, contingencia, peligro o situación imprevisible, previsible, controlable, incontrolable, inesperada y/o adversa que con alguna probabilidad puede afectar el logro de los objetivos y la normal operación de la Universidad, ocasionando daños, pérdidas y efectos o consecuencias negativas.
- **Riesgo Residual:** nivel de riesgo que permanece luego de tomar medidas de tratamiento de riesgo
- **Vulnerabilidad:** Riesgo remanente luego de considerar los esfuerzos para vigilar, gestionar y mitigar el impacto



DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

N°	Actividad	Tarea	Punto de Control	Responsable
1	Recolección de información de gestión de riesgos	Anualmente cada director de dependencia identifica y valora las fuentes de riesgos existentes en su área.	De igual forma los procesos deben identificar y valorar de forma oportuna los riesgos en su gestión diaria	Jefes de dependencias
2	Elaboración mapas de riesgos	Recepcionar la información consignada en el formato establecido proveniente de cada dependencia de la empresa, con el fin de construir el mapa de riesgos institucional y el mapa anticorrupción	Desarrollar mesas de trabajo para analizar y ajustar información para la construcción de los respectivos mapas de riesgos	Jefe de dependencias Director control interno de gestión
3	Consolidación y clasificación del Mapa de riesgos	Brindar apoyo a las dependencias en la construcción de los diferentes mapas de riesgos de la empresa	Verificar que la información reporta este acorde con la exigida en los formatos preestablecidos	Director control interno de gestión
4	Valoración del control de riesgos	Confrontar los resultados de la evaluación del riesgo con los controles identificados, esto se hace con el objetivo de establecer prioridades para su manejo y para la fijación de políticas	Constatar la necesidad de tener claridad sobre los puntos de control existentes en los diferentes procesos, los cuales permiten obtener información para efectos de tomar decisiones	Director control interno de gestión
5	Presentación del informe de valoración	Socializar ante la alta dirección y el personal de la empresa los mapas de riesgos	Levantar acta de asistencia de la socialización	Director control interno de gestión

ARCHIVO DE REGISTROS

REGISTROS	RESPONSABLE	FRECUENCIA	UBICACIÓN
Mapa de riesgos de corrupción	Director control interno de gestión	Anualmente	Dirección control interno de gestión
Mapa de riesgos Institucional	Director control interno de gestión	Anualmente	Dirección control interno de gestión



REGISTROS	RESPONSABLE	FRECUENCIA	UBICACIÓN
Archivo Dirección control interno de gestión Evaluación de los mapas de riesgos	Director control interno de gestion	Trimestralmente	Archivo Dirección control interno de gestión

6.7 CONTRATACION

INVITACIÓN, SELECCIÓN Y ADJUDICACIÓN DE CONTRATOS

OBJETIVO: El objetivo de este procedimiento es dinamizar y agilizar las relaciones contractuales en lo que respecta a la adquisición de bienes y servicios para garantizar la prestación eficiente del servicio de acueducto, alcantarillado y aseo en Municipio de Flandes.

Dichos procedimientos están contenidos en el manual interno de contratación de la entidad (Resolución A.E. 157 de 2015 y Resolución A.E. 129 de 2016)

ALCANCE: La dependencia que presenta la necesidad de contratación, previo a iniciar el proceso deberá haber planeado sus prioridades de contratación para la vigencia que corresponda, con criterio corporativo para la adecuada utilización de los recursos y el debido control de los inventarios, para lo cual deberá hacer un análisis y determinada su necesidad y conveniencia, solicitando por cualquier medio la información que le permita verificar los precios del mercado.

Cuando se pretenda adelantar la contratación, el área que crea la necesidad elaborara un estudio previo del bien o servicio requerido, según la naturaleza y el objeto del contrato que se pretende, calculando el presupuesto que será utilizado para que el área de presupuesto le asigne el respectivo Certificado de Disponibilidad Presupuestal. Dicho estudio previo deberá indicar: la necesidad, el tipo de contrato a celebrar, el estudio de mercado realizado por el área, la modalidad de selección del contratista, entre otros, todo conforme el manual de contratación vigente

Una vez realizado lo anterior, la documentación recolectada es entregada al Área encargada de contratos donde se verificará y se seguirá el procedimiento previsto en el manual de contratación para tramitar la minuta del contrato que corresponda elaborando previamente las publicaciones o solicitud de cotizaciones a oferentes. Por regla general, conforme el artículo 12 de la Resolución No. AE 157 de 2015 el procedimiento para la selección de contratistas se efectuará mediante invitación directa y excepcionalmente cuando la cuantía sea superior a (1.000) SMLMV se hará mediante invitación pública.

El procedimiento culmina cuando el contratista y el contratante firman la minuta del contrato y el contratista aporta las pólizas exigidas por la Entidad y en los casos que corresponda se firma la respectiva acta de inicio. La ejecución del contrato es controlada por el supervisor designado, quien de acuerdo a sus funciones deberá vigilar el cumplimiento de



lo pactado contractualmente, su correcta ejecución y su respectiva terminación y liquidación

CONCEPTOS:

- **Resolución N° 157 de 2015:** “Por medio de la cual se expide el nuevo manual de contratación de la Empresa de servicios públicos de Flandes ESPUFLAN E.S.P.”

El presente procedimiento se ciñe a los principios generales de la contratación estatal y a lo establecido en dicha resolución interna, cuyo objetivo es: Expedición de las normas generales que rigen las contratación de la empresa Espuflan E.S.P, establece los principios y procedimiento básicos que se deben seguir en esta materia para lograr el cumplimiento de los fines de la empresa, la continua y eficiente prestación de los servicios públicos domiciliarios a su cargo y la efectividad de los derechos e intereses de os usuarios.

El alcance se aplica a todos los contratos y convenios que celebre la empresa, en calidad de contratante

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

N°	Actividad	Tarea	Punto de Control	Responsable
1	Generar la necesidad	Presentar por escrito la necesidad o requerimiento al ordenador del gasto para el respectivo Vo. Bo	Verificar que la necesidad este bien justificada	Agente Especial Jefe de dependencia
2	Elaboración de estudios previos	Elaborar los estudios previos en el formato establecido por la Empresa, en el cual incluye como soporte para su elaboración el estudio de mercado	<p>Constatar que los estudios previos contengan aspectos relevantes como: objeto, alcance, plazo, forma de pago, obligaciones, garantías, riesgos, condiciones y especificaciones técnicas del bien, obra o servicio, estudio de riesgos, estudio de mercado y que posean el Vo. Bo. del Agente Especial</p> <p>Verificar que los estudios previos estén acompañados de los soportes documentales establecidos para la etapa pre contractual según lista de chequeo</p>	<p>Jefe de dependencia</p> <p>Asesor en contratación</p>

**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES
ESPUFLAN E.S.P.**

NIT. 800.190.921-4
INTERVENIDA MEDIANTE RESOLUCION N° SSPD-20151300015835 DEL 16 DE JUNIO DEL 2015



N°	Actividad	Tarea	Punto de Control	Responsable
3	Solicitud del certificado de disponibilidad presupuestal CDP	La dependencia generadora de la necesidad deberá solicitar con base en los estudios previos al área de presupuesto la expedición del certificado de disponibilidad presupuestal que ampare el proceso de contratación	Verificar que el CDP sea expedido dentro de los términos de los estudios previos y con base en el objeto a contratar	Jefe de dependencia Asesor en contratación
4	Invitación a contratar	Realizar las invitaciones escritas, por correo electrónico o cualquier otro medio idóneo a presentar propuesta técnica y económica	Verificar que las invitaciones se hagan con base en el objeto a contratar y a las especificaciones técnicas y económicas establecidas	Jefe de dependencia Asesor en contratación
5	Evaluación de propuestas	<p>Con base en las cotizaciones o propuestas presentadas la dependencia generadora de la necesidad en conjunto con el asesor jurídico adelanta la evaluación técnica y económica de éstas.</p> <p>La dependencia generadora de la necesidad realiza la justificación técnica y económicas por las cuales se recomienda a la Gerencia la contratación de un determinado proponente</p>	Constatar que las propuestas o cotización cumplan con los parámetros establecidos por la empresa	Jefe de dependencia Asesor en contratación
6	Elaboración minuta contrato	<p>Solicitar al proponente escogido el suministro de la documentación soporte establecida por la empresa para la elaboración de la minuta del contrato</p> <p>Elaborar la minuta del contrato con base en los estudios previos y en la documentación allegada por el proponente escogido, en el formato establecido por la empresa</p> <p>Solicitar al área de presupuesto se expida el RP una vez se firme el contrato</p> <p>Perfeccionar, legalizar y firmar del contrato</p>	Verificar que el contrato cuente con toda la documentación pertinente para su perfeccionamiento, legalización y ejecución	Jefe de dependencia Asesor en contratación Asesor en contratación



N°	Actividad	Tarea	Punto de Control	Responsable
7	Acta de inicio	Firmar el acta de inicio entre el contratista y el supervisor	Verificar que el acta de inicio se firme teniendo como referencia la fecha de aprobación de la póliza	Supervisor del contrato
8	Ejecución del contrato	Se dará inicio a la ejecución del objeto del contrato bajo las condiciones establecidas en el contrato suscrito por las partes	El supervisor debe desarrollar sus funciones con base en lo establecido en la minuta del contrato y en el manual de supervisaría implementado por la Empresa y contenido en la Resolución A.E. No. 138 de 2016	Supervisor del contrato

ARCHIVO DE REGISTROS

REGISTROS	RESPONSABLE	FRECUENCIA	UBICACIÓN
Carpeta o expediente contractual, según lista de chequeo	Supervisor del contrato	Permanentemente	Archivo Subgerencia-Contratación

PROCEDIMIENTO FUNCIONES SUPERVISORES

OBJETIVO: La Ley 1474 del 12 de julio de 2011 "Por el cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública", regula entre otros aspectos, las responsabilidades, facultades y deberes de los supervisores, interventores y personal de apoyo frente a la vigilancia de la correcta ejecución contractual.

Con ello se busca que la supervisión de contratos cuente con las garantías legales que buscan siempre la protección del erario público y por ende con las consecuencias que genera un mal ejercicio en las actividades de supervisión de contratos. La responsabilidad de estos es de carácter civil, fiscal, penal y disciplinaria en caso de incumplimiento de sus obligaciones que les sean imputables y llegaren a causar un daño o perjuicio a las entidades públicas, pues es obligación de estas últimas proteger la moralidad administrativa con el fin de prevenir la ocurrencia de hechos de corrupción velando por la transparencia de la actividad contractual con la correcta ejecución del objeto contratado a través de un supervisor.



Las disposiciones generales para el caso de ESPUFLAN E.S.P. están contenidas en el manual interno de supervisión (Resolución A.E. 138 de 2016) cuyo propósito es establecer los procedimientos y responsabilidades en el ejercicio del debido control y vigilancia para verificar la correcta ejecución técnica, administrativa, financiera, contable y jurídica de los contratos

ALCANCE: El campo de aplicación del Manual de Supervisión e interventoría es de obligatorio cumplimiento para los servidores públicos de ESPUFLAN E.S.P., para los interventores, supervisores, funcionarios de apoyo y contratistas; en concordancia con el Manual de Contratación de la Empresa. Sin embargo, no será aplicable a los contratos de trabajo, servicios públicos domiciliarios. contratos por operaciones de Tesorería (inversión, de deuda pública y operaciones conexas) y los que se ejecuten con cargo a los recursos de caja menor.

La supervisión consistirá en el seguimiento técnico, administrativo, financiero, contable y jurídico que, sobre el cumplimiento del objeto del contrato, es ejercida directamente por ESPUFLAN E.S.P. a través de uno de sus funcionarios. Para la labor de supervisión, ESPUFLAN E.S.P. podrá contratar personal de apoyo, a través de los contratos de prestación de servicios que sean requeridos.

El Supervisor es el funcionario de ESPUFLAN E.S.P. designado por el Agente Especial, quien deberá cumplir los siguientes requisitos:

1. Tener idoneidad profesional relacionada con el objeto del contrato a supervisar.
2. Estar vinculado a ESPUFLAN E.S.P como servidor público. en el área origen del contrato.
3. No encontrarse incurso en las causales de inhabilidad. incompatibilidad, prohibiciones o conflictos de interés previstos en la ley o en las normas internas de ESPUFLAN E.S.P.

Para el caso de los Interventores serán encargados del seguimiento técnico, administrativo, jurídico, contable y financiero que sobre el cumplimiento del contrato realiza una persona natural o jurídica contratada para tal fin por ESPUFLAN E.S.P. Atendiendo la materia, complejidad o importancia del contrato sobre el cual se ejercerá la labor de interventoría, ESPUFLAN E.S.P. podrá pactar que el seguimiento comprenda uno, alguno o todos los componentes mencionados en el inciso anterior y en el evento de dividir la vigilancia del contrato principal, se deberán indicar las actividades a cargo del interventor y las demás quedarán a cargo de la Entidad a través de un supervisor.

El contrato de interventoría será siempre supervisado por ESPUFLAN E.S.P. En los contratos de interventoría, es obligación del interventor apoyar y acompañar a ESPUFLAN E.S.P. frente a los requerimientos y reclamaciones que se presenten con posterioridad a la liquidación del contrato principal vigilado, originados en este.



CONCEPTOS:

- **Resolución A.E. 138 de 2016:** cuyo propósito es establecer los procedimientos y responsabilidades en el ejercicio del debido control y vigilancia para verificar la correcta ejecución técnica, administrativa, financiera, contable y jurídica de los contratos

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

N°	Actividad	Tarea	Punto de Control	Responsable
1	Designación del supervisor	Designar el supervisor y el personal de apoyo, teniendo en cuenta criterios como carga laboral y el reparto equitativo entre los funcionarios de cada dependencia	Verificar que el funcionario cumpla con los requisitos técnicos para desempeñar las funciones de supervisor	Agente Especial
2	Cumplimiento funciones de supervisor	Cumplimiento de la Resolución A.E. 138 de 2016:	Seguimiento y verificación del cumplimiento de las funciones de supervisor	Asesor en contratación Director control interno de gestión

ARCHIVO DE REGISTROS

REGISTROS	RESPONSABLE	FRECUENCIA	UBICACIÓN
Carpeta o expediente contractual, según lista de chequeo	Supervisor del contrato	Permanentemente	Archivo Subgerencia-Contratación

PROCEDIMIENTO PUBLICACION CONTRATACION APLICATIVO SECOP I

OBJETIVO: El Sistema Electrónico de Contratación Pública – SECOP es el medio de información oficial de toda la contratación realizada con dineros públicos. El SECOP es el punto único de



ingreso de información para las entidades que contratan con cargo a recursos públicos, los entes de control y la ciudadanía en general.

Deben publicar su actividad contractual en SECOP las Entidades Estatales de acuerdo con la definición del Decreto 1082 de 2015 y las entidades del Estado que tienen un régimen especial de contratación, siempre y cuando el contrato ejecute o tenga como fuente de financiación dineros públicos, sin importar su proporción, a través del módulo “Régimen Especial”, de acuerdo con lo establecido en su propio manual de contratación. De manera enunciativa, estas son: las empresas industriales y comerciales del Estado y sociedades de economía mixta en las que el Estado tenga una participación superior al 50% que desarrollen actividades comerciales en competencia con el sector privado y/o público, nacional o internacional o en mercados regulados, empresas de servicios públicos.

El SECOP I es una plataforma en la cual las entidades que contratan con cargo a recursos públicos publican los Documentos del Proceso. El SECOP I es una plataforma exclusivamente de publicidad.

ALCANCE: El procedimiento para publicar a través del módulo “Régimen Especial” se encuentra disponible en: <https://www.colombiacompra.gov.co/secop-ii> Las Entidades que contratan con cargo a recursos públicos están obligadas a publicar oportunamente su actividad contractual en el SECOP, sin que sea relevante para la exigencia de esta obligación su régimen jurídico, naturaleza de público o privado o la pertenencia a una u otra rama del poder público. Las Entidades que aún utilizan el SECOP I están obligadas a publicar en el SECOP los documentos del proceso dentro de los tres (3) días siguientes a su expedición.

Los términos y condiciones de cada una de las plataformas regulan y reglamentan la forma en la cual se realiza la publicación, el envío, recepción, archivo de mensajes de datos en el SECOP. Los usuarios del SECOP están obligados a cumplirlos. El uso del SECOP implica la aceptación de los Términos y Condiciones. Los manuales y guías expedidos por Colombia Compra Eficiente son herramientas de orientación que establecen procedimientos para el uso del SECOP e incorporan buenas prácticas en su uso. Las entidades pueden utilizar estas herramientas para su actividad contractual. Los usuarios del SECOP están obligados a cumplir las disposiciones legales y reglamentarias del Sistema de Compra Pública cuando adelanten Procesos de Contratación. La responsabilidad de la información relacionada con los Procesos de Contratación contenidos en SECOP es únicamente de la entidad contratante y sus funcionarios. Los Usuarios del SECOP son responsables de cualquier actuación efectuada con su Usuario. En consecuencia, deben mantener la confidencialidad de la información de su cuenta y su contraseña. Los términos y condiciones de cada una de las plataformas podrán ser consultados en: <https://www.colombiacompra.gov.co/secop/terminosy-condiciones>.



DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

N°	Actividad	Tarea	Punto de Control	Responsable
1	Cargue en plataforma	Realizar el cargue en la plataforma o aplicativo con base en los documentos que reposan en el expediente o carpeta contractual (estudios previos, CDP, Acta de inicio, Minuta del contrato y póliza)	Verificar que los documentos soportes se encuentren debidamente firmados por las partes	Asesor en contratación

ARCHIVO DE REGISTROS

REGISTROS	RESPONSABLE	FRECUENCIA	UBICACIÓN
SECOP I	Asesor en contratación	Permanentemente	Página Colombia Compra Eficiente

PROCEDIMIENTO PUBLICACION DE LA CONTRATACION EN EL SISTEMA UNICO DE INFORMACION DE SERVICIOS PUBLICOS- SUI

OBJETIVO: La adquisición de bienes y servicios a través de procesos de contratación es uno de los instrumentos más importantes de gestión en las empresas prestadoras de servicios públicos y por ello en virtud de la función de seguimiento y monitoreo que le asiste a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, ha dispuesto el formulario de reporte en el SUI en el que las empresas intervenidas tramitaran el registro de la información de las etapas precontractuales y contractuales de los procesos que adelanten, así como de sus posteriores modificaciones

ALCANCE: El diligenciamiento de los formularios consiste en el ingreso al SUI, a través del usuario y contraseña de la empresa, y el posterior diligenciamiento de los datos principales de cada contrato

CONCEPTOS:

- **Sistema Único de Información:** La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios SSPD en desarrollo de las obligaciones impuestas por la Ley 689 de 2001, se encuentra desarrollando el Sistema Único de Información –SUI-. ... La SSPD requiere información de las empresas prestadoras del servicio públicos domiciliarios, para dar cumplimiento a sus funciones de inspección, vigilancia y control.
- **Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios SSPD:** Entidad el estado encargada de ejercer inspección, vigilancia y control de las empresas prestadoras de servicios públicos



de acueducto, alcantarillado, aseo, energía y gas; y la protección de los derechos de los usuarios.

La SSSPD dentro de sus funciones generales tiene las siguientes:

- Que las entidades prestadoras de servicios públicos domiciliarios cumplan con la Ley 142 de 1994, con sus normas reglamentarias y las que expidan las comisiones de regulación.
- Que se cumplan los contratos de condiciones uniformes celebradas entre las empresas de servicios públicos y los usuarios.
- Que los subsidios se destinen a las personas de menores ingresos.
- Que las Empresas de Servicios Públicos cumplan con los indicadores de gestión señalados por las Comisiones de Regulación.
- Que las obras, equipos y procedimientos cumplan con los requisitos técnicos señalados por los Ministerios.

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

N°	Actividad	Tarea	Punto de Control	Responsable
1	Cargue del aplicativo	Cargar la información al SUI a medida que se generen los documentos precontractuales y contractuales, así como las modificaciones que se realicen a los mismos	Verificar que los documentos soportes para el cargue sean los correctos	Asesor en contratación

ARCHIVO DE REGISTROS

REGISTROS	RESPONSABLE	FRECUENCIA	UBICACIÓN
SUI-Contratación	Asesor en contratación	Permanentemente	Página del SUI-Superservicios



6.8 ASESORÍA JURIDICA

PROCEDIMIENTO TRAMITE Y RESPUESTA A DERECHOS DE PETICION

OBJETIVO: Ofrecer un sistema óptimo de información a los clientes y usuarios de Espuflan E.S.P. que garantice el acceso oportuno para atender, investigar y solucionar las peticiones, quejas y reclamos de tal manera que se resuelvan o aclaren todas sus inquietudes

ALCANCE: Aplica desde la recepción de la solicitud, petición, queja o reclamo hasta la solución de las mismas, satisfaciendo a los usuarios en forma eficaz, siendo esta una oportunidad para mejorar el servicio.

CONCEPTOS:

Anónimo: escrito del que se desconoce la identidad del autor por falta de firma o de otro signo que lo revele inequívocamente, y que por tanto lo haga responsable de él, y que tiene por objeto amenazar, inculpar, delatar o acusar a alguna persona.

Asunto: pleito, negocio, acto o contrato donde, existe algún interés. Autoridad: todos los organismos y entidades que conforman las ramas del poder público en sus distintos órdenes, sectores y niveles, órganos autónomos e independientes del Estado y particulares cuando cumplen funciones públicas.

Competencia: atribución de un determinado órgano o autoridad para conocer un asunto; puede ser con exclusividad o con preferencia.

Concepto Técnico: el que es emitido por un especialista o científico debidamente sustentado y por escrito, sobre un elemento probatorio de cualquier índole.

Consulta: toda petición presentada por la ciudadanía para que las autoridades manifiesten su parecer, dictamen, opinión o concepto acerca de materias propias de las actividades a su cargo.

Daño Patrimonial al Estado: lesión del patrimonio público representada en el menoscabo, disminución, perjuicio detrimento, pérdida o deterioro o uso indebido de los bienes o recursos públicos, o a los intereses patrimoniales del Estado, producida por una gestión fiscal antieconómica, ineficaz, ineficiente e inoportuna.

Denuncia: manifestación que hace una persona ante una autoridad competente para que conozca de la comisión de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación o sanción penal, disciplinaria, fiscal o administrativa

Definición en el control fiscal: la denuncia está constituida por la narración de hechos constitutivos de presuntas irregularidades por el uso indebido de los recursos públicos, la mala



prestación de servicios públicos, en donde se administren recursos públicos y sociales, la inequitativa inversión pública o el daño al medio ambiente, puestos en conocimiento de los organismos de control fiscal, y podrá ser presentada por las veedurías o por cualquier ciudadano. (Artículo 69 de la Ley Estatutaria 1757 del 06 de julio de 2015). Dependencia: oficina pública o privada dependiente de otra superior.

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

Plazo: término establecido por la Ley para dar respuesta al peticionario

Proferir: emitir actuaciones de diferente índole.

Protección de la reserva documental: para la consulta y expedición de copias de documentos que reposen en dependencias de la Empresa., deben observarse las normas que protegen la reserva según la Constitución y la ley. El carácter reservado de un documento no será oponible a las autoridades que lo soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de los documentos que lleguen a conocer, en desarrollo de lo prescrito en este artículo.

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

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

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

Requisitos de las peticiones: el derecho de petición es informal en la medida que puede ser invocado por cualquier persona, sin que sea indispensable el cumplimiento de requisitos formales ni de fórmulas exactas diferentes a la sola presentación de una solicitud respetuosa (Sentencia T -204/96 Corte Constitucional).

En ningún caso se estimará incompleta una petición, por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de los archivos de la entidad.

- **Reserva:** tendrán carácter de reservado, la información y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución o la ley



Sanción disciplinaria: la falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos, constituirán falta gravísima para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la ley disciplinaria

Sistema PQR: aplicativo diseñado para el trámite, seguimiento y control a los derechos de petición radicados en la Empresa, el cual permite registrar los diferentes trámites a los derechos de petición por cada una de las dependencias, además de permitir su trazabilidad.

Solicitud: pretensión o petición presentada en forma verbal o escrita.

Término: plazo para cumplir o exigir una obligación.

Términos de días, meses y años: los términos de días se contarán como hábiles y los de meses y años se tomarán corridos conforme al calendario.

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

No	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
1	Radicación de la petición	Recibir los diferentes derechos de petición de la comunidad, usuarios, grupos de interés, etc.	Colocar sello de radicación con fecha, número consecutivo y firma	Auxiliar Administrativo gestión documental
2	Redireccionamiento	Redireccionar a la dependencia que va dirigida la comunicación o a quién corresponda generar la respuesta al ciudadano, teniendo en cuenta el contenido de la petición	Analizar contenido de la petición	Subgerencia
3	Remisión	Entregar a la dependencia correspondiente una copia física y por vía correo electrónico del documento que contiene la petición y dejando registro en el Libro de Control de entrega y recibo de documentos del archivo central	Registro en el Libro de Control de entrega y recibo de documentos del archivo central	Auxiliar Administrativo gestión documental

**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES
ESPUFLAN E.S.P.**

NIT. 800.190.921-4
INTERVENIDA MEDIANTE RESOLUCION N° SSPD-20151300015835 DEL 16 DE JUNIO DEL 2015



No	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
4	Diligenciamiento de la tabla dinámica de control	Descargar en la tabla de control los aspectos constitutivos como nombre del peticionario del derecho de petición y la fecha de vencimiento para la respuesta	Verificar diligenciamiento de la tabla de control	Auxiliar Administrativo gestión documental
5	Preparar borrador de respuesta	Remitir borrador de respuesta y soportes documentales a la dependencia asesoría jurídica con cinco (5) de anticipación a la fecha de vencimiento para la respuesta. Si se cumple con los tiempos pasar al paso 9.	Constatar recibido de la Asesoría jurídica	Director/ Jefe de Oficina
6	Seguimiento a los trámites de respuesta	Realizar el seguimiento a los tiempos de respuesta de las peticiones utilizando el tablero de control	Verificar tablero de control	Director Control Interno
7	Relacionar los trámites no oportunos	Notificar a la Dirección de Control Interno Disciplinario el incumplimiento de los tiempos de respuesta	Constatar el incumplimiento de los tiempos establecidos para la respuesta	Agente Especial Director Control Interno
8	Proceso disciplinario interno	Apertura de proceso disciplinario en averiguación de responsables	Analizar la viabilidad de apertura del proceso disciplinario	Director Control Interno Disciplinario
9	Proyectar la respuesta definitiva	Proyectar respuesta definitiva con base en el borrador de respuesta y soportes documentales remitido por la dependencia responsable	Verificar que se disponga de la información veraz para la respuesta	Asesor Jurídico



No	Actividad	Tarea	Punto control	Responsable
10	Firma de la respuesta	Firma del documento con la respuesta y soportes al derecho de petición	Verificar que la respuesta contenga el Vo.Bo. del funcionario responsable de la elaboración y de la revisión	Agente Especial
11	Entregar respuesta	Envío de la respuesta del derecho de petición a través del correo certificado de la empresa y/o correo electrónico	Constatar con la empresa de correo certificado el envío y recibido; generar pantallazo del envío a través de correo electrónico	Auxiliar Administrativo gestión documental
12	Archivar respuesta	Archiva respuesta del derecho de petición	Archivar la copia de la respuesta con la guía de la empresa de correo y/o el pantallazo del envío a través del correo electrónico	Auxiliar Administrativo gestión documental

ARCHIVO DE REGISTROS

REGISTROS	RESPONSABLE	FRECUENCIA	UBICACIÓN
Original respuesta del derecho de petición	Auxiliar Administrativo gestión documental	Permanente	Peticionario
Copia respuesta del derecho de petición	Auxiliar Administrativo gestión documental	Permanente	Archivo Central

LUZ FLOR MIREYA GAULTERO PERDOMO
Agente Especial