



**MANUAL DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS
ECAAAS - ESP.**

**EMPRESA COMUNITARIA,
ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y
ASEO DE SARAVENA**

**MANUAL DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS
ECAAAS - ESP.**

Saravena, Diciembre 2015

**EMPRESA COMUNITARIA, ACUEDUCTO,
ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVERA ECAAS- ESP**

| | | |
|---|--|--|
| EMPRESA COMUNITARIA ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVERA ECAAS-ESP | MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS | Revisión No. 02 |
| Fecha de Emisión: Agosto 2009 | Responsable: JUNTA ADMINISTRADORA ECAAS-ESP periodo (2016-2019) | Revisado por: BERNARDO ARGUELLO. S. |
| Dependencia CONTROL INTERNO | Jefe de Control Interno: URIEL RODRÍGUEZ PINZÓN | Elaborado por: IRINA YALILE URIBE VILLAMIZAR Ingeniero Industrial Pasante (U.P) |
| Fecha de Actualización: Agosto 2017 | Actualizado por: DAISSY VIVIANA RIOS CHACÓN | Aprobado por: JUNTA ADMINISTRADORA |

Contenido

| | |
|--|-----|
| INTRODUCCION..... | 5 |
| 1. OBJETIVOS DEL MANUAL..... | 7 |
| 1.1. OBJETIVO GENERAL | 7 |
| 1.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS | 7 |
| 2. VISION Y MISION DE LA ORGANIZACIÓN | 8 |
| 2.1. VISION | 8 |
| 2.2. MISION | 8 |
| 3. OBJETIVO DE ECAAAS-ESP..... | 9 |
| ORGANIGRAMA..... | 10 |
| 5. MAPA DE PROCESOS DE LA EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVERA | 11 |
| 6. ORGANIZACIÓN DEL MANUAL | 12 |
| 7. ACTUALIZACION..... | 15 |
| 8. MANEJO Y CONSERVACIÓN DEL MANUAL | 16 |
| 9. GLOSARIO | 17 |
| ADMINISTRATIVA..... | 17 |
| OPERATIVA..... | 18 |
| 10. CODIFICACION DE LAS DEPENDENCIAS | 25 |
| 11. SIGLA DE LOS TIPOS DE PROCESOS | 26 |
| 12. CODIFICACION DE PROCEDIMIENTOS | 27 |
| 13. CONVENCIONES DE LOS DIAGRAMAS DE FLUJO UTILIZADAS | 30 |
| PROCEDIMIENTOS CONTROL INTERNO | 33 |
| PROCEDIMIENTOS TESORERIA | 39 |
| PROCEDIMIENTOS CONTABILIDAD | 47 |
| PROCEDIMIENTOS SECRETARIA GENERAL | 66 |
| PROCEDIMIENTOS_TALENTO HUMANO | 78 |
| PROCEDIMIENTOS PROMOCION Y DESARROLLO | 97 |
| PROCEDIMIENTOS ARCHIVO | 109 |
| PROCEDIMIENTOS ALMACEN..... | 115 |
| PROCEDIMIENTOS SISTEMAS | 126 |
| PROCEDIMIENTOS PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS | 144 |
| PROCEDIMIENTOS DE LA DEPENDENCIA TECNICO Y OPERATIVO | 152 |
| PROCEDIMIENTOS SERVICIOS GENERALES | 212 |
| PROCEDIMIENTOS SEGURIDAD | 216 |
| PROCEDIMIENTOS RECEPCION | 220 |
| PROCEDIMIENTOS DE SALUD OCUPACIONAL | 228 |

INTRODUCCION

El manual de procesos y procedimientos, permite a la organización estandarizar su funcionamiento, en busca del mejoramiento continuo en la calidad del servicio, comprometiéndose a investigar alternativas que mejoren el nivel de satisfacción de los usuarios.

Cualquier organización proyectada a la Calidad y a la excelente atención de sus usuarios debe recoger todas y cada una de sus actividades en un documento, confeccionado por los profesionales que las llevan a cabo y contrastadas por la evidencia científica disponible, que asegure de esta manera la disminución de la variabilidad de la práctica de sus procedimientos, a través de la administración de cuidados contrastados científicamente por la evidencia más reciente disponible y facilitando que todos los profesionales, a pesar de sus características individuales, formación previa, experiencia personal y teniendo presente su autonomía, actúen de la misma manera, obteniendo así resultados de óptima calidad en el tiempo requerido.

La Empresa Comunitaria de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Saravena ECAAAS-ESP, que ha alcanzado alto nivel de madurez profesional bajo el espíritu de comunidades organizadas; conociendo la necesidad de reestructurar y mejorar las actividades realizadas todas y cada una de las dependencias de la empresa.

Esta Empresa, proyecto comunitario de la sociedad de saravena, ha alcanzado niveles óptimos en la administración de los servicios de agua potable y saneamiento básico, conjugando su propia experiencia con las técnicas de administración existentes. No obstante nos empeñamos en la búsqueda de fórmulas mucho mas estructuradas que permitan ser competitivos en este mercado asediado por los intereses del gran capital y hacer de las comunidades

organizadas grandes centros especializados en el manejo autónomo de este y otros servicios que dignifiquen la calidad humana de sus asociados.

Siendo este el caso de la empresa, cuyo objetivo, entre otros es el de proveer de los servicios de agua potable y saneamiento básico, al municipio de Saravena departamento de Arauca cumpliendo los estándares de calidad y eficiencia empresarial definidos para el sector y la normatividad ambiental vigente y donde los cuidados tienen una importancia relevante en la misma. Las diversas formas de abordaje de los mencionados problemas deben quedar reflejadas en un documento, que según la cultura y el desarrollo de la propia organización, recibe diversos calificativos y que en la empresa recibe el nombre de Manual de procesos y Procedimientos.

1. OBJETIVOS DEL MANUAL

1.1. OBJETIVO GENERAL

Especificar al personal las actividades y procedimientos realizados por la Empresa Comunitaria de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Saravena bajo criterios de estandarización, contribuyendo al cumplimiento eficiente y eficaz de la misión, visión y objetivos esenciales de la empresa, manteniendo un compromiso riguroso de esta comunidad organizada, con el objetivo de empoderar a las organizaciones, sociales y comunitarias en la prestación eficientes de los servicios y así elevar la calidad de vida de sus asociados.

1.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Describir en forma específica los pasos que se deben cumplir en los procedimientos en razón de las necesidades que se deriven de la empresa ECAAAS-ESP.
- Lograr la interpretación concreta de los funcionarios, su responsabilidad con las funciones y el cumplimiento estricto de estas.
- Interpretar y aplicar la correlación que debe existir, entre las actividades y procedimientos.
- Controlar el cumplimiento de las actividades en cada uno de los procedimientos que se llevan a cabo en la empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Saravena.
- Contribuir a la adecuada inducción del personal de nuevo ingreso al explicarles minuciosamente los procedimientos bajo los cuales deben realizar sus funciones.

2. MISION Y VISION DE LA ORGANIZACIÓN

2.1. MISIÓN

Brindar a la comunidad de Saravena, satisfacción en la vigencia plena del derecho fundamental al agua y el saneamiento básico, a través de la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, atendiendo de manera idónea, oportuna, eficiente y continua los procesos conforme a la normatividad vigente, siendo una fuente permanente de empleo en la población, contribuyendo al equilibrio dinámico entre los seres humanos y la naturaleza.

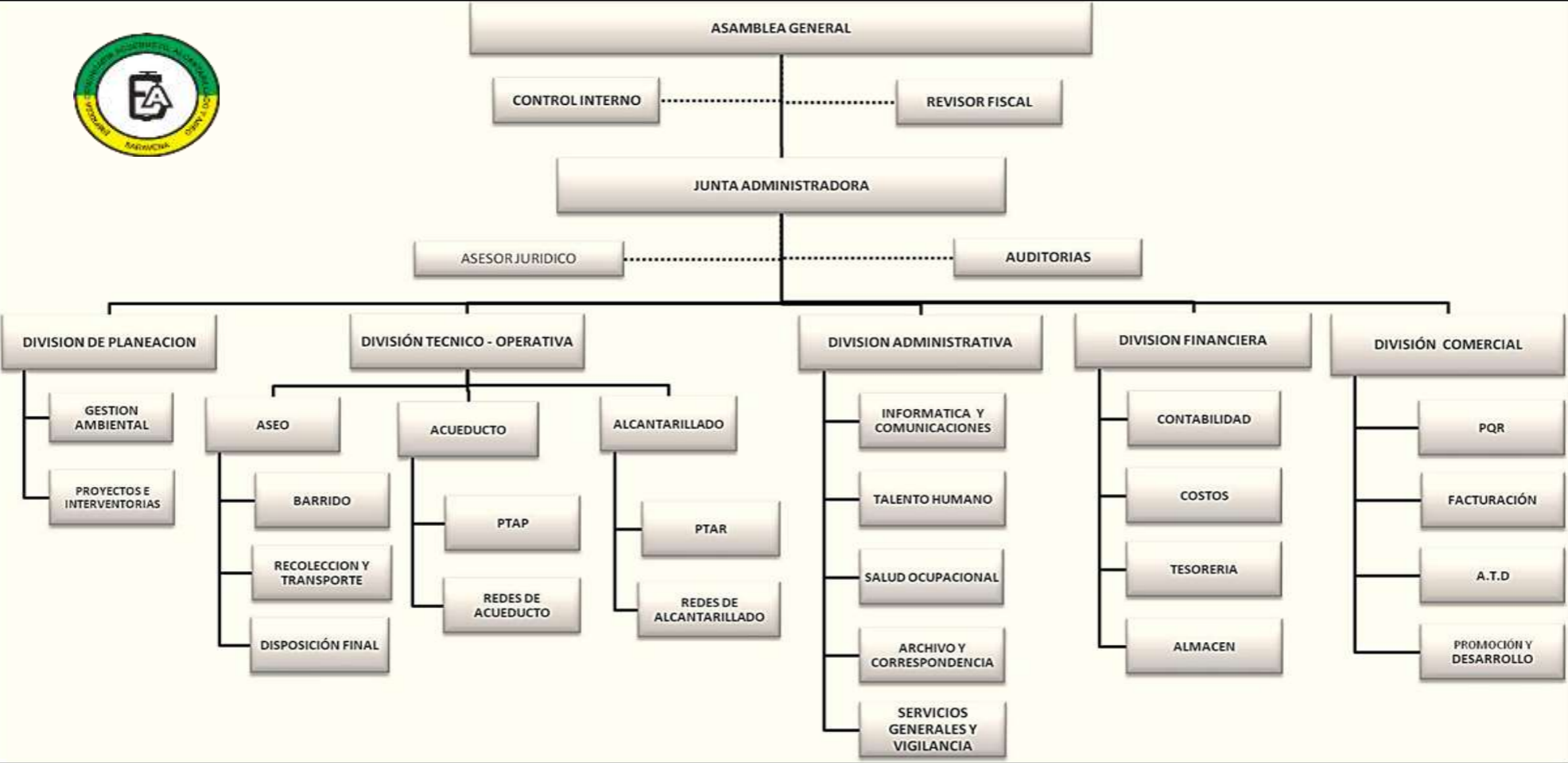
2.2. VISION

Como organización comunitaria continuará siendo la empresa líder en un horizonte de largo plazo la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, gas, energía, alumbrado público, y las que posteriormente ese implementen, garantizando a los usuarios el cumplimiento de los estándares de calidad, eficiencia, eficacia y economía, contribuyendo al equilibrio y mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios /suscriptores y demás grupos de interés de su área de influencia.

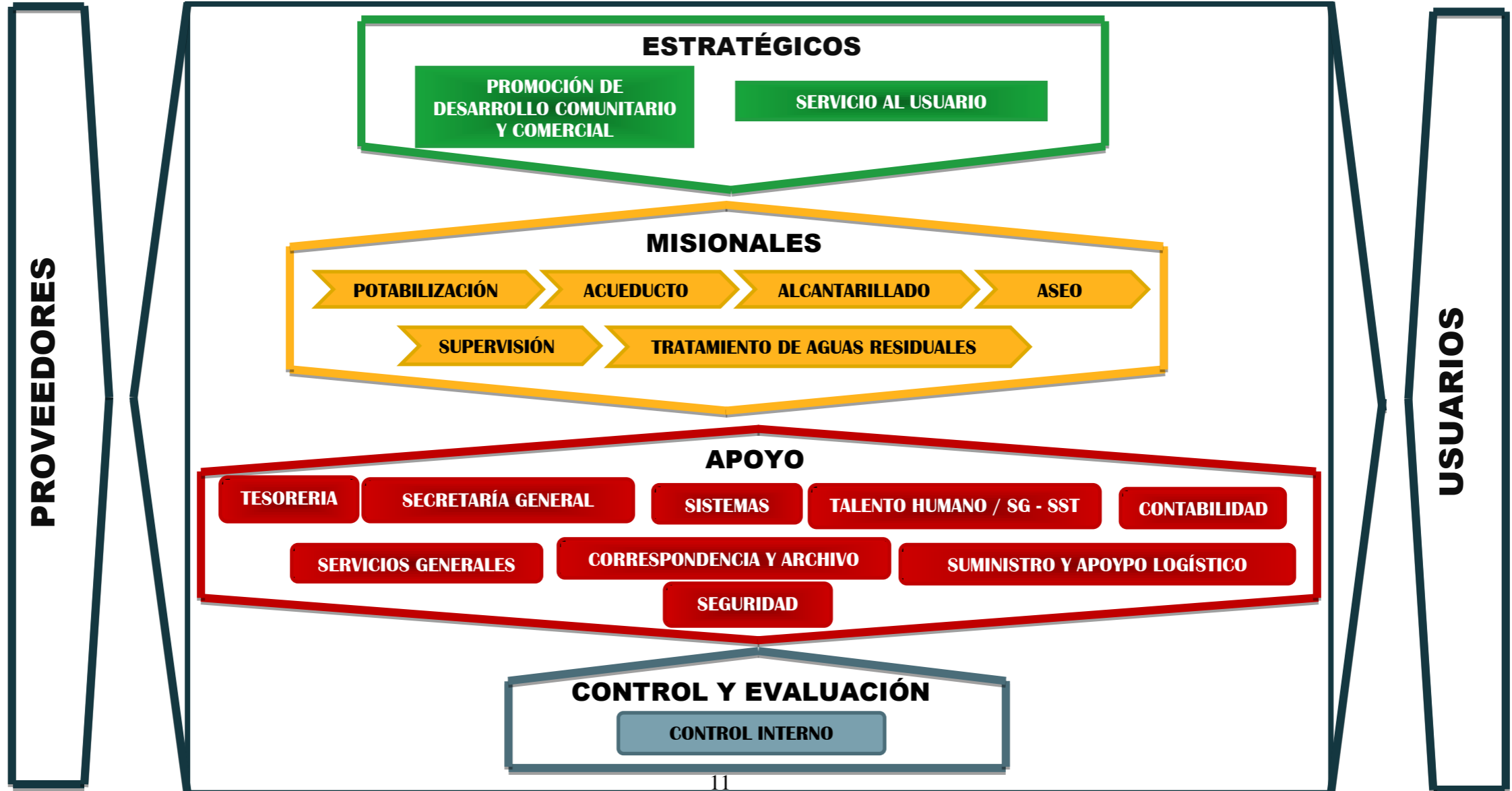
3. OBJETIVO DE ECAAAS-ESP

Proveer los servicios de agua potable y saneamiento básico, al municipio de Saravena, centros poblados y áreas de influencia del departamento de Arauca cumpliendo los estándares de calidad y eficiencia empresarial definidos por el sector y la normatividad ambiental vigente.

ORGANIGRAMA



5. MAPA DE PROCESOS DE LA EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVENA



6. ORGANIZACIÓN DEL MANUAL

Este documento describe los procedimientos de ECAAAS-ESP para el apoyo de la empresa, y expone en una secuencia ordenada las principales actividades que componen el procedimiento y el método para realizarlas. Contiene además, diagramas de flujo, que expresan gráficamente la trayectoria de las distintas actividades que conforman los procedimientos.

Dentro de la clasificación de procesos administrativos y operativos se derivan una serie de categorías. No todos los procesos que se llevan a cabo en las organizaciones tienen las mismas características, motivo por el que se puede clasificar en función del impacto más o menos directo sobre el usuario final, se le llama mapa de procesos el cual permite identificar como esta estructurada la organización con respecto a los tres tipos de procesos.

El presente Manual se encuentra ordenado de acuerdo con las dependencias de la empresa Comunitaria de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Saravena.

Se procedió a la codificación de las dependencias, procesos y procedimientos con el fin de unificar la identificación numérica.

Para cada dependencia se utilizan dos tipos de cuadros que contienen una información del proceso y la otra el procedimiento con su respectivo diagrama de flujo.

1. En el primer cuadro se encuentra la información del proceso y contiene:
 - Nombre de la Empresa
 - Nombre del proceso
 - Nombre de la Dependencia a la que pertenece el proceso
 - Código de la dependencia
 - Versión del Manual

- Página
- Descripción del proceso
- Objetivos
- Normatividad

2. En el segundo cuadro se encuentra la información del procedimiento y contiene:

- Nombre de la Empresa
- Nombre del Procedimiento
- Código del procedimiento
- Versión del Manual
- Fecha de emisión
- Página
- Numero consecutivo de actividades
- Responsable
- Nombre de la Dependencia
- Nombre de la actividad
- Descripción de la actividad
- Tiempo por actividad (T) en minutos
- Tiempo total del procedimiento (TT) en minutos

3. En el tercer cuadro se encuentra el Diagrama de flujo que contiene:

- Nombre de la Empresa
- Nombre del Procedimiento
- Código del procedimiento
- Versión del Manual
- Fecha de emisión
- Página

4. Responsables:

En este sentido, el Manual de procedimientos está dirigido a todas las personas y dependencias de la empresa que bajo cualquier modalidad, se encuentren vinculadas y se constituye en un elemento de apoyo útil para el cumplimiento de las responsabilidades asignadas.

7. ACTUALIZACION

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

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

8. MANEJO Y CONSERVACIÓN DEL MANUAL

Las modificaciones del Manual además de la actualización, se debe efectuar en forma cronológica, incorporando al Manual las hojas con los cambios generados y extrayendo aquellas que han perdido vigencia, sin olvidar las modificaciones a los diagramas de flujo a que corresponda el procedimiento.

El Original del Manual se conservará en la Oficina de Control Interno y las copias se almacenan en los archivos de cada una de las dependencias. Los archivos deben garantizar las condiciones mínimas de preservación, conservación y almacenamiento de este documento, salvaguardarlo de daño Biológico (humedad, proliferación de hongos) y daños por agua.

El Manual debe estar a disposición y en lugar visible de los empleados de cada dependencia.

9. GLOSARIO

ADMINISTRATIVA

Actividad: Conjunto de acciones desarrolladas al interior de un procedimiento que definen la forma de realizarlo.

Archivo: Es donde se almacena la información, puede ser un papel o fólder en un archivador manual o puede ser un CD un disco duro de un computador.

Diagrama de Flujo: Representación gráfica de un proceso o de un procedimiento que permite la observación sistemática de su ejecución, mostrando la dinámica y lógica de la secuencia del trabajo.

Eficacia: Capacidad de producir resultados que guarden relación con los objetivos y metas de la organización en un período determinado.

Eficiencia: Entendida como la maximización de los productos sobre los insumos, ya sea que con recursos iguales o constantes se obtengan mayores resultados o que con resultados iguales o constantes se ejecuten menores recursos.

Procesos estratégicos: Adecuan la Empresa a las necesidades y expectativas de los usuarios. Por lo tanto, guían la organización para incrementar la calidad en los servicios que presta sus clientes. Están orientados a las actividades estratégicas de la Empresa: desarrollo profesional, marketing

Procesos operativos: Aquellos que están en contacto directo con el usuario. Consideran integralmente todas las actividades que generan mayor valor agregado y tienen mayor impacto sobre la satisfacción del usuario.

Procesos de soporte: Proveen los recursos que precisan los demás procesos.

Manual: Instrumento de una organización que recoge lo más sustancial de una materia, de manera didáctica para facilitar su comprensión. Orienta y dirige a quien lo consulta en la realización o manejo.

Mejoramiento continuo: Procesos permanentes adelantados por las entidades para evaluar políticas, programas, procedimientos, resultados, condiciones

internas y externas para introducir, de manera periódica, cambios organizacionales.

Organización: Un conjunto de personas y recursos que interactúan para alcanzar fines y satisfacer necesidades, que no son posibles de satisfacer individualmente.

Procedimiento: Conjunto o sucesión de pasos, ampliamente vinculados y cronológicamente dispuestos, realizados al interior de la entidad por el servidor público y dirigidos a precisar la forma de hacer algo, incluyendo el qué, cómo y a quién corresponde el desarrollo de la tarea.

Recursos: Conjunto de insumos que se requieren para llevar a cabo un proceso o hacer realidad una empresa.

OPERATIVA

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.

Acometida de alcantarillado: Derivación que parte de la caja de inspección y llega hasta el colector de la red local.

Acometida clandestina o fraudulenta: Acometida o derivación de acueducto o alcantarillado no autorizada por la entidad prestadora del servicio.

Asentamiento subnormal: Es aquel cuya infraestructura de servicios públicos domiciliarios presenta serias deficiencias por no estar integrada totalmente a la estructura formal urbana.

Corte del servicio de acueducto: Pérdida del derecho al servicio que implica retiro de la acometida y del medidor de acueducto.

Conexión: Ejecución de la acometida e instalación del medidor de acueducto.

Conexión errada de alcantarillado: Todo empalme de una acometida de aguas residuales sobre la red local de aguas lluvias o todo empalme de una acometida de aguas lluvias sobre la red local de aguas residuales.

Cámara del registro: Es la caja con su tapa colocada generalmente en propiedad pública o a la entrada de un inmueble, en la cual se hace el enlace entre la acometida y la instalación domiciliaria y en la que se instala el medidor y sus accesorios.

Caja de inspección: Caja ubicada al inicio de la acometida de alcantarillado que recoge las aguas residuales, lluvias o combinadas, de un inmueble, con sus respectivas tapas removibles y en lo posible ubicadas en zonas libres de tráfico vehicular.

Derivación fraudulenta: Conexión realizada a partir de una acometida, o de una red interna o de los tanques de un inmueble independiente, que no ha sido autorizada por la entidad prestadora del servicio.

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 la entidad prestadora del servicio de acueducto.

Independización del servicio: Nuevas acometidas que autoriza la entidad prestadora del servicio para atender el servicio de una o varias unidades segregadas de un inmueble. Estas nuevas acometidas contarán con su propio equipo de medición previo cumplimiento de lo establecido en el reglamento interno o en el contrato de condiciones uniformes.

Inquilinato: Edificación ubicada en los estratos Bajo-Bajo (I), Bajo (II), Medio-Bajo (II) con una entrada común desde la calle, adaptada o transformada para alojar varios hogares que comparten servicios.

Instalación domiciliaria de acueducto del inmueble: Conjunto de tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de abastecimiento de agua del inmueble, a partir del medidor. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, es aquel sistema de abastecimiento de agua del inmueble a partir del medidor general o colectivo.

Instalaciones domiciliarias de alcantarillado del inmueble: Conjunto de tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de tratamiento, evacuación y ventilación de los residuos líquidos instalados en un inmueble hasta la caja de inspección que se conecta a la red local de alcantarillado.

Instalaciones legalizadas: Son aquellas que han surtido todos los trámites exigidos por la entidad prestadora de los servicios públicos y tiene vigente un contrato de condiciones uniformes. Tienen medición bien sea individual o colectiva, la cual se realiza periódicamente, y su facturación depende de la medición realizada. Estas pueden estar clasificadas en estratos socioeconómicos para los usuarios residenciales y en sectores para los usuarios no residenciales.

Instalaciones no legalizadas: Son aquellas que no han cumplido con todos los requisitos exigidos por la entidad prestadora de los servicios públicos y que pueden o no tener medición individual.

Medidor: Dispositivo mecánico que mide el consumo de agua.

Medidor colectivo: Dispositivo que mide el consumo de más de una unidad habitacional, o no residencial independiente que no tiene medición individual.

Medidor general o de control: Dispositivo que mide el consumo total de acueducto en unidades inmobiliarias que agrupan más de una instalación con medición individual.

Medidor individual: Dispositivo que mide el consumo de agua de un usuario del sistema de acueducto.

Multiusuarios: Edificación de Apartamentos, Oficinas o locales con medición colectiva o general constituida por dos o más unidades independientes.

Nuevo servicio por fuera de la jurisdicción: El que se presta por fuera del área de jurisdicción de la entidad prestadora en desarrollo de un contrato con la persona natural o jurídica que lo solicite.

Pila pública: Fuente de agua instalada por la entidad prestadora del servicio de acueducto, de manera provisional, para el abastecimiento colectivo en zonas que no cuenten con red local de acueducto, siempre que las condiciones técnicas y económicas impidan la instalación de redes domiciliarias.

Red interna: Es el conjunto de redes, tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio público de acueducto al inmueble a partir del medidor. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, es aquel sistema de suministro del servicio al inmueble a partir del registro de corte general cuando lo hubiere.

Red pública: Conjunto de tuberías, accesorios y estructuras que conducen el agua desde el tanque de almacenamiento o planta de tratamiento hasta los puntos de consumo.

Red local de acueducto: Es el conjunto de tuberías y accesorios que conforman el sistema de suministro del servicio público de acueducto a una comunidad y del cual se derivan las acometidas de los inmuebles.

Red local de alcantarillado sanitario: Conjunto de tuberías y accesorios que conforman el sistema de evacuación y transporte de las aguas residuales de una comunidad y el cual descargan las acometidas de alcantarillado de aguas residuales de los inmuebles.

Red local de alcantarillado pluvial: Conjunto de tuberías y canales que conforman el sistema de evacuación de las aguas lluvias de una comunidad y al cual descargan las acometidas de alcantarillado de aguas lluvias de los inmuebles, y al que se deben conectar los sumideros pluviales dispuestos en vías y zonas públicas.

Red local de alcantarillado combinado: Conjunto de tuberías y canales que conforman el sistema de evacuación y transporte de las aguas lluvias y residuales de una comunidad y el cual descargan las acometidas de alcantarillado de los inmuebles.

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.

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 en donde se desarrollan actividades comerciales de almacenamiento o expendio de bienes, así como gestión de negocios o ventas de servicios y actividades similares, tales como almacenes, oficinas, consultorios y demás lugares de negocio.

Servicio residencial: Es el servicio que se presta para el cubrimiento de las necesidades relacionadas con la vivienda de las personas.

Servicio especial: Es el que se presta a entidades sin ánimo de lucro que reciban donaciones de entidades oficiales de cualquier orden, o que éstas últimas hayan participado en su constitución, también se incluyen las instituciones de beneficencia, las culturales y las de servicios sociales. La entidad prestadora expedirá una resolución interna en la cual hará una clasificación de los usuarios pertenecientes a esta categoría de servicio.

Servicio industrial: Es el servicio que se presta a predios o inmuebles en los cuales se desarrollen actividades industriales que corresponden a procesos de transformación o de otro orden,

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 y transporte.

Servicio público domiciliario de alcantarillado: Es la recolección de residuos, principalmente líquidos y/o aguas lluvias, por medio de tuberías y conductos. Forman parte de este servicio las actividades complementarias de transporte, tratamiento y disposición final de tales residuos.

Servicio regular: Es el servicio que se presta a un inmueble de manera permanente para su utilización habitual.

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 la empresa.

Servicio de agua en bloque: Es el servicio que se presta a entidades que distribuyen y/o comercializan agua a distintos tipos de usuarios.

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

Suspensión del servicio de acueducto: Interrupción temporal del servicio por la falta de pago oportuno o por otra de las causales previstas en la Ley 142 de 1994, en el presente decreto, en las condiciones uniformes del contrato de servicios públicos y en las demás normas concordantes.

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. A este último usuario se denomina también consumidor.

Usuarios especiales del servicio de alcantarillado: Es todo aquel usuario que pretenda descargar a la red de alcantarillado efluentes en caudales superiores a los máximos establecidos por la entidad prestadora de los servicios públicos y/o que contengan sustancias de interés sanitario en concentraciones superiores a las contempladas en el artículo 74 del decreto 1594 de 1984, o las normas que lo complementen, adicionen, modifiquen o sustituyan.

Unidad independiente: Apartamento, casa de vivienda, local u oficina independiente con acceso a la vía pública o a las zonas comunes de la unidad inmobiliaria.

10. CODIFICACION DE LAS DEPENDENCIAS

| N° | CODIGO | NOMBRE | PAGINAS |
|-----------|---------------|-------------------------------|----------------|
| 1 | D-00-CTI | CONTROL INTERNO | 33 |
| 2 | D-00-CNT | CONTABILIDAD | 47 |
| 3 | D-00-TSR | TESORERIA | 39 |
| 4 | D-00-SCG | SECRETARIA GENERAL | 66 |
| 5 | D-00-TAH | TALENTO HUMANO | 82 |
| 6 | D-00-PYD | PROMOCION Y DESARROLLO | 95 |
| 7 | D-00-ARC | ARCHIVO | 107 |
| 8 | D-00-ALM | ALMACEN | 113 |
| 9 | D-00-SIS | SISTEMAS | 124 |
| 10 | D-00-PQR | PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS | 141 |
| 11 | D-00-TYO | TECNICA Y OPERATIVA | 149 |
| 14 | D-00-SRG | SERVICIOS GENERALES | 209 |
| 15 | D-00-SEG | SEGURIDAD | 213 |

11. SIGLA DE LOS TIPOS DE PROCESOS

11.1 PROCESOS ESTRATEGICOS

| N° | SIGLA | NOMBRE | PAGINAS |
|----|-------|---|---------|
| 1 | SRC | SERVICIO AL CLIENTE | 142 |
| 2 | PDC | PROMOCION DE DESARROLLO COMUNITARIO Y COMERCIAL | 96 |

11.2 PROCESOS OPERATIVOS

| N° | SIGLA | NOMBRE | PAGINAS |
|----|-------|---|---------|
| 1 | PTB | POTABILIZACION | 150 |
| 2 | OAC | OPERACION Y MANTENIMIENTO DE ACUEDUCTO | 159 |
| 3 | OAL | OPERACION Y MANTENIMIENTO DE ALCANTARILLADO | 183 |
| 4 | TAR | TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES | 194 |
| 5 | ASO | ASEO | 198 |

11.3 PROCESOS DE APOYO

| N° | SIGLA | NOMBRE | PAGINAS |
|----|-------|--|---------|
| 1 | GCI | SISTEMA INTEGRAL DE GESTION DE CONTROL INTERNO | 34 |
| 2 | TES | TESORERIA | 40 |
| 3 | CON | CONTABILIDAD | 48 |
| 4 | SGL | SECRETARIA GENERAL | 67 |
| 5 | GTH | GESTION DE TALENTO HUMANO | 83 |
| 6 | CYA | CORRESPONDENCIA Y ARCHIVO | 108 |
| 7 | SAL | SUMINISTRO Y APOYO LOGISTICO | 114 |
| 8 | STM | SISTEMAS | 125 |
| 9 | SUP | SUPERVISION DE LA SECCION TECNICA Y OPERATIVA | 204 |
| 10 | SVG | SERVICIOS GENERALES | 210 |
| 11 | SEG | SEGURIDAD | 214 |

12. CODIFICACION DE PROCEDIMIENTOS







| N° | CODIGO | NOMBRE | PAGINAS |
|----|-----------|--|---------|
| 1 | P-01-GCI | Control y evaluación de la gestión administrativa | 35 |
| 2 | P-02-GCI | Control y evaluación de la gestión operativa | 37 |
| 3 | P-01- TES | Pago de cuentas | 41 |
| 4 | P-02- TES | Recaudo | 43 |
| 5 | P-03- TES | Solicitud de fondo | 45 |
| 6 | P-01-CON | Elaboración y aprobación de presupuesto | 49 |
| 7 | P-02- CON | Ejecución de presupuesto | 51 |
| 8 | P-03- CON | Elaboración de nomina | 53 |
| 9 | P-04- CON | Liquidación Contrato Laboral | 55 |
| 10 | P-05- CON | Liquidación de vacaciones | 57 |
| 11 | P-06- CON | Egresos | 60 |
| 12 | P-07- CON | Conciliación bancaria | 62 |
| 13 | P-08- CON | Elaboración y presentación de informes financieros | 64 |
| 14 | P-01-SGL | Cuentas de cobro | 68 |
| 15 | P-02- SGL | Manejo de correspondencia | 70 |
| 16 | P-03- SGL | Elaboración convocatoria | 72 |
| 17 | P-04- SGL | Elaboración carnet empresa | 74 |
| 18 | P-05- SGL | Elaboración afiliaciones | 76 |
| 19 | P-06- SGL | Elaboración documentos | 78 |
| 20 | P-07- SGL | Reporte personal | 80 |
| 21 | P-01-GTH | Otorgamiento de permisos | 84 |
| 22 | P-02- GTH | Reclutamiento de personal | 86 |
| 23 | P-03- GTH | Llamados de atención | 89 |
| 24 | P-04- GTH | Convocatorias a reuniones | 91 |
| 25 | P-05- GTH | Terminación de contrato | 93 |
| 26 | P-01-SRC | Actividades comunitarias | 97 |





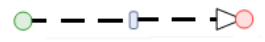

| | | | |
|-----------|---------------|---|----------------|
| 27 | P-02- SRC | Jornadas deportivas | 99 |
| N° | CODIGO | NOMBRE | PAGINAS |
| 28 | P-03- PDC | Apoyo a la comunidad | 101 |
| 29 | P-04- PDC | Incentivar, informar y educar | 103 |
| 30 | P-05- PDC | Actividades internas | 105 |
| 31 | P-01-CYA | Préstamo de documentos | 109 |
| 32 | P-02- CYA | Archivo y conservación documental | 111 |
| 33 | P-01-SAL | Solicitud de compras y entradas a almacén | 115 |
| 34 | P-02- SAL | Salida de almacén | 118 |
| 35 | P-03- SAL | Baja de almacén | 120 |
| 36 | P-04- SAL | Mantenimiento de equipos | 122 |
| 37 | P-01-STM | Lecturas | 126 |
| 38 | P-02- STM | Tarifas de consumo | 130 |
| 39 | P-03- STM | Liquidación mensual | 132 |
| 40 | P-04- STM | Ingreso de usuarios nuevos | 135 |
| 41 | P-05- STM | Información sui | 137 |
| 42 | P-06- STM | Mantenimiento de equipos de computo | 139 |
| 43 | P-01-SRC | Reclamo verbal | 143 |
| 44 | P-02- SRC | Reclamo escrito | 145 |
| 45 | P-03- SRC | Derecho de petición | 147 |
| 46 | P-01- PTB | Operación y mantenimiento de la Bocatoma y tanque desarenador | 152 |
| 47 | P-02- PTB | Análisis físico-químicos y microbiológicos | 154 |
| 48 | P-03- PTB | Operación y mantenimiento de planta | 156 |
| 49 | P-01-OAC | Revisiones por alto consumo | 160 |
| 50 | P-02- OAC | Suspensión del servicio por mora en el pago | 164 |
| 51 | P-03- OAC | Revisión estado de medidor | 166 |
| 52 | P-04- OAC | Cambiar medidor | 168 |
| 53 | P-05- OAC | Reporte y reparación de fugas en la red principal | 170 |
| 54 | P-06- OAC | Detección de tubería fraudulenta y alteración de aparatos de medición | 172 |
| 55 | P-07- OAC | Detección de fugas imperceptibles | 174 |
| 56 | P-08- OAC | Construcción de acometida domiciliaria de acueducto. | 176 |

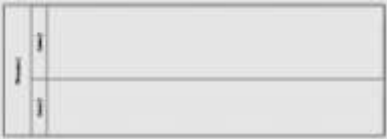
| N° | CODIGO | NOMBRE | PAGINAS |
|-----------|---------------|---|----------------|
| 57 | P-09- OAC | Mantenimiento de acometida domiciliaria de acueducto | 179 |
| 58 | P-01-OAL | Construcción de acometida domiciliaria de alcantarillado | 184 |
| 59 | P-02- OAL | Mantenimiento de acometida domiciliaria de alcantarillado | 187 |
| 60 | P-03- OAL | Mantenimiento de colectores y pozos de inspección | 191 |
| 61 | P-01-TAR | Limpieza y mantenimiento de las lagunas | 196 |
| 62 | P-01-ASO | Barrido, limpieza de áreas y vías publicas | 199 |
| 63 | P-02- ASO | Gestión del servicio de recolección de residuos | 201 |
| 64 | P-01-SUP | Supervisión de aseo | 205 |
| 65 | P-02-SUP | Supervisión de acueducto y alcantarillado | 207 |
| 66 | P-01-SVG | Limpieza y mantenimiento de las instalaciones de la empresa | 211 |
| 67 | P-01-SEG | Labores de vigilancia | 215 |

13. CONVENCIONES DE LOS DIAGRAMAS DE FLUJO UTILIZADAS


Los símbolos utilizados son los estandarizados por la Organización Mundial de Organizaciones y Métodos, los cuales se presentan a continuación con su significado correspondiente:

| ELEMENTO | DESCRIPCIÓN | SIMBOLO |
|---------------------|--|---|
| INICIO | Indica el Inicio de un proceso |  |
| FIN | Indica el fin del proceso, sin importar que existan más caminos por donde el flujo pueda continuar. |  |
| ACTIVIDAD | Indica acción, es la actividad que se realiza dentro del proceso. |  |
| SUBPROCESO | Indica que existen un grupo de actividades que generan un producto/servicio intermedio |  |
| DECISIÓN EXCLUSIVA | Este símbolo indica decisión, puede tomarse uno u otro camino pero no los dos al mismo tiempo. |  |
| COMPUERTA INCLUSIVA | Se utiliza cuando en un punto se activan uno o más caminos. o para sincronizar caminos activados previamente por una compuerta inclusiva usada |  |

| | | |
|------------------------------------|--|---|
| | como punto de divergencia | |
| EVENTO DE MENSAJE | Se utiliza cuando dos o más actividades se deben realizar en forma paralela. |  |
| EVENTO DE TEMPORIZACIÓN | Indica una espera dentro del proceso. Este tipo de evento puede utilizarse dentro del flujo de secuencia indicando una espera entre las actividades. |  |
| ARTEFACTOS | Permite mostrar la información que una actividad necesita, como las entradas y las salidas, representa los documentos, información y otros objetos que son usados o actualizados durante el proceso. Se asocian a los otros símbolos mediante una línea punteada. |  |
| LÍNEA DE SECUENCIA DE FLUJO | Conecta una actividad a otra. |  |
| LÍNEA DE MENSAJE | Representan la interacción entre varios procesos o pools. |  |
| PISCINA (POOL) | Actúa como contenedor de un proceso. El nombre del pool debe ser el nombre del proceso. |  |

| | | |
|-----------------------------|---|---|
| <p>CARRIL (LANE)</p> | <p>Son subdivisiones del Pool. Representan los diferentes participantes al interior de una organización. El nombre de cada carril debe ser el nombre de los diferentes actores que ejecuten el proceso.</p> |  |
|-----------------------------|---|---|

PROCEDIMIENTOS CONTROL INTERNO

| | | |
|---|---|--------------------------|
|  | EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVENA E.S.P | CODIGO: D-00- CTI |
| | DEPENDENCIA: CONTROL INTERNO PROCESO: GESTION DE CONTROL INTERNO | VERSION: 00 |
| | | PAG: 1 DE: 1 |
| <p>DESCRIPCION</p> <p>Proceso encargado de que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con los estatutos, las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos.</p> <p>OBJETIVOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Garantizar una función administrativa acorde a los estándares de calidad, eficiencia y eficacia. • Asegurar la confiabilidad de la información e imputación de las operaciones y transacciones. • Verificar que los procesos y procedimientos se efectúen de conformidad a las normas establecidas. • Velar porque todas las actividades y recursos de la entidad estén dirigidos hacia el cumplimiento de su función constitucional. • Establecer los mecanismos y procedimientos que garanticen la generación y registro de información oportuna y confiable. • Asegurar el buen uso y custodia de los bienes y recursos de la empresa. <p>NORMATIVIDAD</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Estatutos de ECAAAS-ESP 2. Reglamento interno, ley 87 de 1993 (por la cual se establecen las normas para el ejercicio de control interno) 3. Ley 142/1994 | | |
| Manual de Procedimiento | | |



EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVENA E.S.P

CODIGO: P-01-GCI

PROCEDIMIENTO

CONTROL Y EVALUACION DE LA GESTION ADMINISTRATIVA

VERSION: 00

PAG: 1 DE: 1

| Nº | RESPONSABLE | DEPENDENCIA | PROCEDIMIENTO | ACTIVIDADES | T | TT |
|----|-------------------------|-----------------|---|---|--------------|---------------|
| 1. | JEFE DE CONTROL INTERNO | CONTROL INTERNO | CONTROL DE LA GESTION ORGANIZACIONAL | Revisa y analiza la información que contiene los contratos y cuentas suscritas por la empresa con contratistas, proveedores y que se cumpla con los estatutos. Y la normatividad vigente. | 48,15 | 248,24 |
| 2. | JEFE DE CONTROL INTERNO | CONTROL INTERNO | REVISION DEL RECAUDO | Verificar el recaudo en tesorería y coordinar el recaudo de cartera morosa acorde a la rotación. | 8,38 | |
| 3. | JEFE DE CONTROL INTERNO | CONTROL INTERNO | REVISION DEL PRESUPUESTO | Revisa el presupuesto y verifica que se este utilizando adecuadamente cumpliendo con los objetivos de la empresa. | 48,15 | |
| 4. | JEFE DE CONTROL INTERNO | CONTROL INTERNO | ANALIZAR Y RESPONDER SOLICITUDES | Analiza y responde a las solicitudes presentadas (derechos de petición, facturas con anomalías, etc.) por las diferentes secciones de la empresa y responde a cada una de ellas. | 34,78 | |
| 5. | JEFE DE CONTROL INTERNO | CONTROL INTERNO | VERIFICAR ENTRADAS Y SALIDAS DE ALMACEN | Verifica las compras y ventas, entradas y salidas de materiales que son reportadas por almacén. | 32,10 | |
| 6. | JEFE DE CONTROL INTERNO | CONTROL INTERNO | SUPERVISION DE LAS FUNCIONES | Supervisa con el empleado a cargo el funcionamiento en cada una de las secciones y que se cumplan bajo las normas del reglamento interno. | 54,39 | |
| 7. | JEFE DE CONTROL INTERNO | CONTROL INTERNO | REVISION Y EVALUACION DE LOS INFORMES | Revisa y evalúa los informes presentados por cada una de las secciones, en caso de no aprobarlos los devuelve para su respectiva corrección. | 22,29 | |

ELABORADO POR: IRINA YALILE URIBE VILLAMIZAR

CARGO: PRACTICANTE DE INGENIERIA INDUSTRIAL

ACTUALIZADO POR: DAISSY VIVIANA RIOS CHACÓN

REVISADO POR: URIEL RODRIGUEZ PINZÓN

CARGO: CONTROL INTERNO



**EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO
DE SARAVENA E.S.P**

CODIGO: P-01-GCI

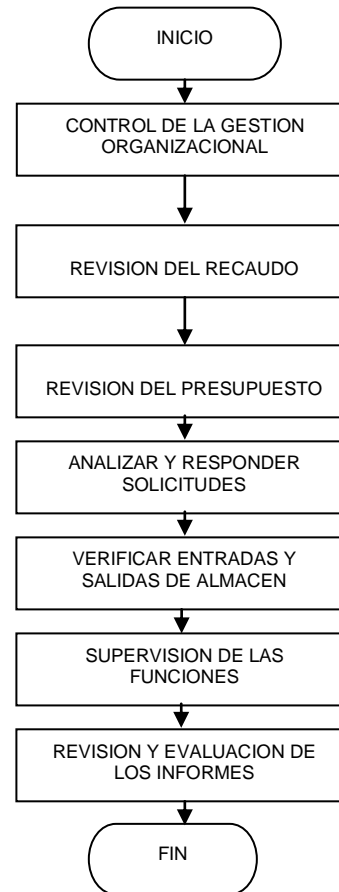
VERSION: 00

DIAGRAMA DE FLUJO

CONTROL Y EVALUACION DE LA GESTION ADMINISTRATIVA

PAG: 1 DE: 1

JEFE DE CONTROL INTERNO





**EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO
DE SARAVENTA E.S.P**

CODIGO: P-02-GCI

PROCEDIMIENTO

CONTROL Y EVALUACION DE LA GESTION OPERATIVA

VERSION: 00

PAG: 1 DE: 1

| Nº | RESPONSABLE | DEPENDENCIA | PROCEDIMIENTO | ACTIVIDADES | T | TT |
|----|-------------------------|-----------------|---------------------------------------|--|--------------|---------------|
| 1. | JEFE DE CONTROL INTERNO | CONTROL INTERNO | REVISION DE LAS INSTALACIONES | Revisa el estado de las instalaciones y equipos, para tomar las medidas pertinentes garantizando su buen funcionamiento. | 86,49 | 198,31 |
| 2. | JEFE DE CONTROL INTERNO | CONTROL INTERNO | SUPERVISION DE LAS OPERACIONES | Supervisa con el empleado a cargo el funcionamiento en cada una de las secciones de la empresa y que se cumpla bajo el reglamento interno. | 32,99 | |
| 3. | JEFE DE CONTROL INTERNO | CONTROL INTERNO | VERIFICAR Y RESPONDER SOLICITUDES | Revisa y responde a las anomalías presentadas en las órdenes de trabajo. | 8,38 | |
| 4. | JEFE DE CONTROL INTERNO | CONTROL INTERNO | CONTROL DE CALIDAD | Revisión y seguimiento a la calidad del agua potable y hacer las recomendaciones pertinentes. | 48,15 | |
| 5. | JEFE DE CONTROL INTERNO | CONTROL INTERNO | REVISION Y EVALUACION DE LOS INFORMES | Revisa y evalúa los informes presentados por cada una de las secciones, en caso de no aprobarlos los devuelve para su respectiva corrección. | 22,29 | |

ELABORADO POR: IRINA YALILE URIBE VILLAMIZAR

CARGO: PRACTICANTE DE INGENIERIA INDUSTRIAL

ACTUALIZADO POR: DAISSY VIVIANA RIOS CHACÓN

REVISADO POR: URIEL RODRIGUEZ PINZÓN

CARGO: CONTROL INTERNO



**EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO
DE SARAVENA E.S.P**

CODIGO: P-02-GCI

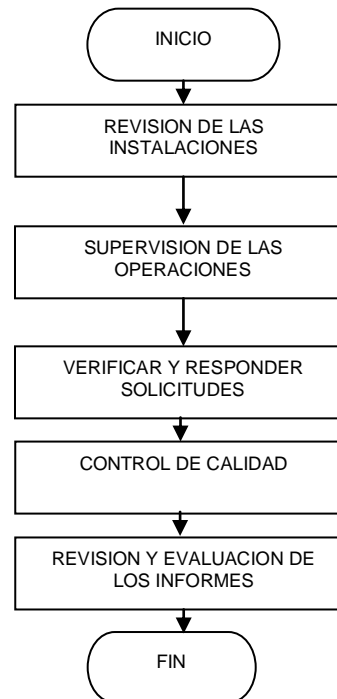
VERSION: 00

DIAGRAMA DE FLUJO

PAG: 1 DE: 1

CONTROL Y EVALUACION DE LA GESTION OPERATIVA

JEFE DE CONTROL INTERNO



PROCEDIMIENTOS TESORERIA



**EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO
DE SARAVERA E.S.P**

CODIGO: D-00- TSR

**DIVISION FINANCIERA: TESORERIA
PROCESO: TESORERIA**

VERSION: 00

PAG: 1 DE: 1

DESCRIPCION

Es el proceso encargado de la custodia de los fondos, valores y de realizar los cobros y pagos de la empresa.

OBJETIVOS

- Dirigir y coordinar el recaudo de los valores, por concepto de prestación de servicios, matriculas, multas, cuentas por cobrar y otros conceptos.
- Responder por el buen uso y racionalización de los recursos físicos que se utilizan en esta dependencia.
- Llevar y mantener actualizados los registros de las diferentes operaciones de tesorería.

Manual de Procedimiento



**EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO
DE SARAVENA E.S.P**

CODIGO: P-01-TES

**PROCEDIMIENTO
PAGO DE CUENTAS**

VERSION: 00

PAG: 1 DE: 1

| Nº | RESPONSABLE | DEPENDENCIA | PROCEDIMIENTO | ACTIVIDADES | T (min.) | TT (min.) |
|----|-------------|-------------|--|---|----------|-----------|
| 1 | TESORERO | TESORERIA | RECIBIR CUENTAS | Recibe de contabilidad toda la documentación que soportan las cuentas de cobro y clasifica por proveedores y empleados para efectuar el respectivo pago. | 10,52 | 306,91 |
| 2 | TESORERO | TESORERIA | RECIBIR RELACION DE PROVEEDORES Y PLANILLA DE NOMINA | Adicionalmente se lleva un archivo que contiene la relación detallado de los proveedores a pagar y la planilla de nomina de personal de planta, planilla temporales. | 7,49 | |
| 3. | TESORERO | TESORERIA | VERIFICAR DOCUMENTOS | Una vez recibidos los documentos, verifica estén completos (factura del proveedor, certificado de disponibilidad presupuestal, registro presupuestal, causación, cuenta de cobro y firma del ordenador del gasto) | 4,28 | |
| 4. | TESORERO | TESORERIA | ELABORAR Y FIRMAR CHEQUE | Si es a proveedores y prestación de servicios, llena la orden de pago, realiza y firma el cheque, procede a entregar el cheque a proveedores y prestación de servicios. Si es a empleados, elabora el cheque y lo firma (ver N° 5). | 11,77 | |
| 5. | TESORERO | TESORERIA | REALIZAR PAGO NOMINA | Se dirige al banco y cambia el cheque por efectivo, procede a realizar pago a los empleados y les entrega el desprendible de nomina. | 267,50 | |
| 6. | TESORERO | TESORERIA | RELACIONAR EN SISTEMA | Relaciona en el sistema los cheques y las órdenes de pago llevando el consecutivo. | 5,35 | |

ELABORADO POR: IRINA YALILE URIBE VILLAMIZAR

CARGO: PRACTICANTE DE INGENIERIA INDUSTRIAL

ACTUALIZADO POR: DAISSY VIVIANA RIOS CHACÓN

REVISADO POR: URIEL RODRIGUEZ PINZÓN

CARGO: CONTROL INTERNO



**EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO
DE SARAVENA E.S.P**

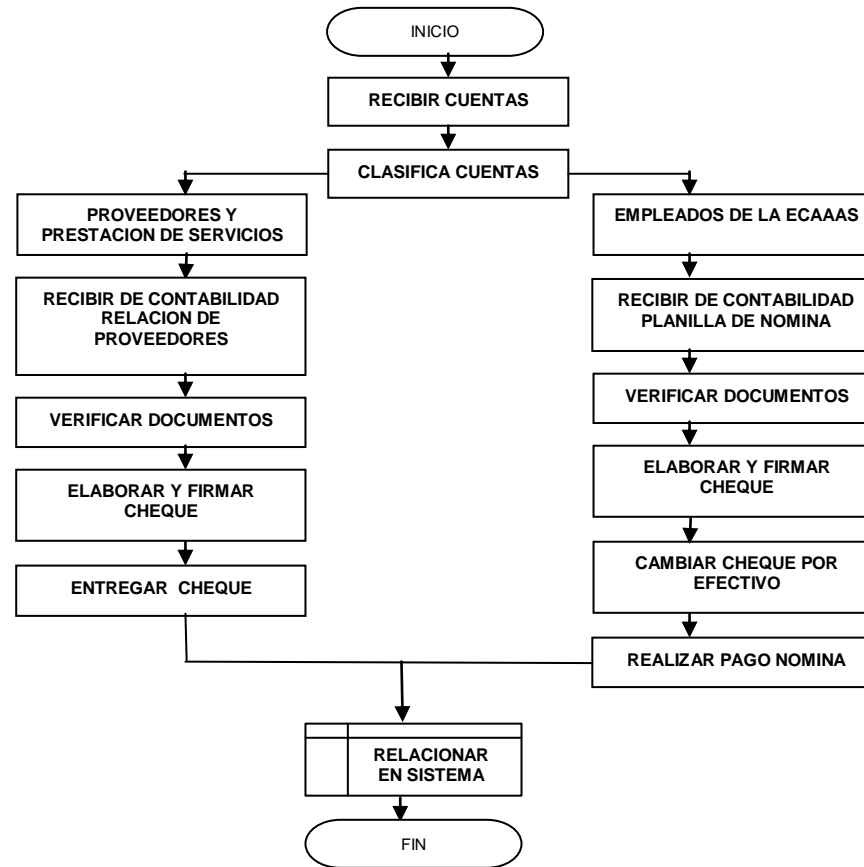
CODIGO: P-01- TES

**DIAGRAMA DE FLUJO
PAGO DE CUENTAS**

VERSION: 00

PAG: 1 DE: 1

TESORERO(A)



| | | EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVENA E.S.P | | | | CODIGO: P-02- TES | |
|---|------------------|--|----------------------|---|----------|-------------------------------|--|
| | | PROCEDIMIENTO RECAUDO | | | | VERSION: 00 | |
| | | PAG: 1 DE: 1 | | | | | |
| Nº | RESPONSABLE | DEPENDENCIA | PROCEDIMIENTO | ACTIVIDADES | T (min.) | TT (min.) | |
| 1. | TESORERO | TESORERIA | RECEPCION DE RECIBOS | Recepciona las facturas de las ventas y los recibos de consignación de la entidad donde los usuarios pagan el servicio y los revisa comparando las totalidades. | 8,74 | 47,08 | |
| 2. | TESORERO | TESORERIA | INGRESA LOS DATOS | Ingresa los datos generales (colillas-valor) que están registrados, la relación de la firma recaudadora, para el pago por este servicio. | 16,05 | | |
| 3. | JEFE DE SISTEMAS | SISTEMAS | CARGAR AL SISTEMA | Recibe información (ventas, servicios y financiaciones).y lo carga en el sistema. | 22,29 | | |
| ELABORADO POR: IRINA YALILE URIBE VILLAMIZAR | | | | CARGO: PRACTICANTE DE INGENIERIA INDUSTRIAL | | | |
| ACTUALIZADO POR: DAISSY VIVIANA RIOS CHACÓN | | | | REVISADO POR: URIEL RODRIGUEZ PINZÓN | | CARGO: CONTROL INTERNO | |



**EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y
ASEO DE SARAVENA E.S.P**

CODIGO: P-02- TES

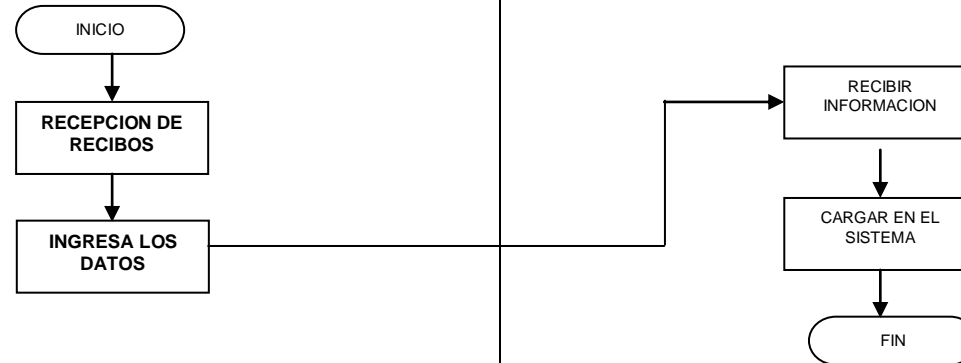
**DIAGRAMA DE FLUJO
RECAUDO**

VERSION: 00

PAG: 1 DE: 1

TESORERO

JEFE DE SISTEMAS





**EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO
DE SARAVENA E.S.P**

CODIGO: P-03- TES

**PROCEDIMIENTO
SOLICITUD DE FONDO**

VERSION: 00

PAG: 1 DE: 1

| Nº | RESPONSABLE | DEPENDENCIA | PROCEDIMIENTO | ACTIVIDADES | T (min.) | TT (min.) |
|----|--------------|-------------|----------------------------|--|--------------|--------------|
| 1. | FUNCIONARIOS | | SOLICITUD DE FONDO | Solicita dinero del fondo, de acuerdo al caso que se requiera si es administrativo o de mantenimiento y reparación al tesorero, con cotización de lo que se va a requerir. | 5,71 | 27,82 |
| 2. | TESORERO | TESORERIA | ENTREGA DE EFECTIVO | Recibe cotización y le entrega dinero al funcionario para que pague la factura. | 4,28 | |
| 3. | TESORERO | TESORERIA | SOLICITAR RECURSOS | Tiene en cuenta que cuando el fondo se haya utilizado el 90 por ciento se debe solicitar recursos, se legaliza con soportes (facturas legales) y se reembolsa al fondo. | 17,83 | |

ELABORADO POR: IRINA YALILE URIBE VILLAMIZAR

CARGO: PRACTICANTE DE INGENIERIA INDUSTRIAL

ACTUALIZADO POR: DAISSY VIVIANA RIOS CHACÓN
INTERNO

REVISADO POR: URIEL RODRIGUEZ PINZÓN

CARGO: CONTROL



**EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y
ASEO DE SARAVENA E.S.P**

CODIGO: P-03- TES

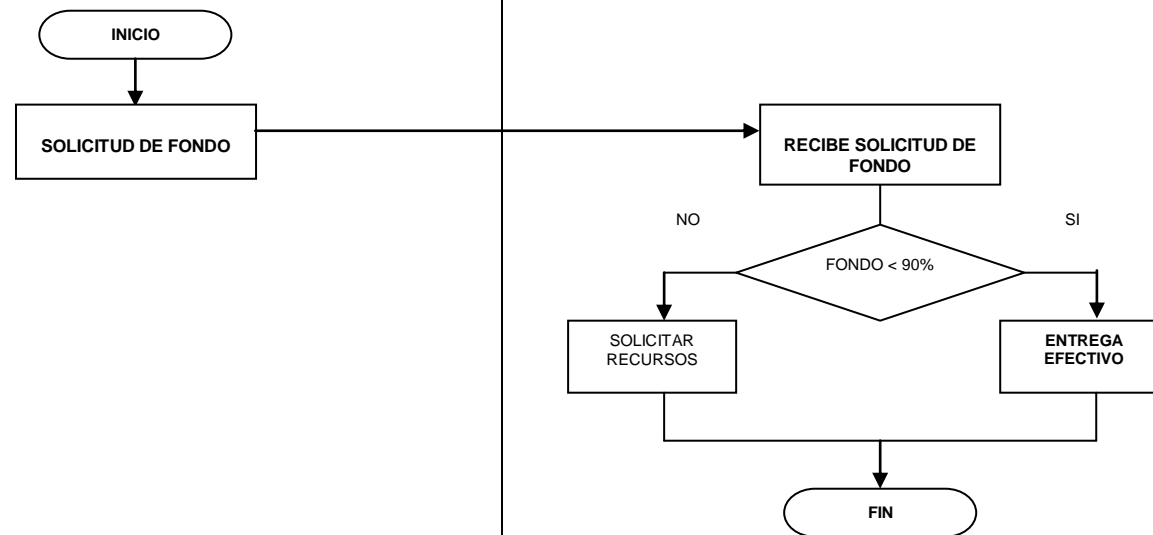
VERSION: 00

**DIAGRAMA DE FLUJO
SOLICITUD DE FONDO**


PAG: 1 DE: 1


FUNCIONARIOS

TESORERO



PROCEDIMIENTOS CONTABILIDAD

| | | |
|--|--|--------------------------|
|  | EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVENA E.S.P | CODIGO: D-00- CNT |
| | DIVISION FINANCIERA: CONTABILIDAD PROCESO: CONTABILIDAD | VERSION: 00 |
| | | PAG: 1 DE: 1 |
| <p>DESCRIPCION</p> <p>Proceso en el cual se suministra información de la situación económica, financiera y de los resultados de la empresa, lo que se consigue mediante la aplicación de los principios contables lo cual es necesario para conocer el patrimonio de las mismas y ejercer un control sobre ellas.</p> <p>OBJETIVOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proveer información cuantitativa y oportuna en forma estructurada y sistemática sobre las operaciones de la empresa, considerando los eventos económicos que la afectan para permitir a ésta y a terceros la toma de decisiones sociales, económicas y políticas. • Ejecución de labores auxiliares de manejo y control de la información financiera de la empresa. • Llevar el registro y control de las operaciones contables diarias de la empresa. • Coordinar la formulación y administración del presupuesto y el plan financiero de la empresa. • Elaborar la contabilidad de costos por servicios, acueducto, alcantarillado y aseo. <p>NORMATIVIDAD</p> <p>Reglamento interno, ley 43 de 1990 resolución 25985/2006 ley 142/1994.</p> | | |

|  | EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVENA E.S.P | | | | CODIGO: P-01-CON | |
|---|--|--------------|---|--|------------------|----------------|
| | PROCEDIMIENTO | | | | VERSION: 00 | |
| | ELABORACION Y APROBACION DE PRESUPUESTO | | | | PAG: 1 DE: 1 | |
| Nº | RESPONSABLE | DEPENDENCIA | PROCEDIMIENTO | ACTIVIDADES | T | TT |
| 1 | CONTADOR | CONTABILIDAD | ELABORAR PLAN FINANCIERO | Elabora el plan financiero por servicio. | 267,50 | 2686,95 |
| 2 | CONTADOR | CONTABILIDAD | RECEPCIONAR GASTOS | Recepciona los distintos gastos de las secciones por servicios | 133,75 | |
| 3. | PRESIDENCIA | PRESIDENCIA | ELABORAR PLAN DE INVERSIONES | Elabora plan de inversiones por servicios. | 527,87 | |
| 4. | CONTADOR | CONTABILIDAD | RECIBIR PLAN DE INVERSION Y ELABORAR PROPUUESTA | Recibe plan de inversión y elabora propuesta de presupuesto. | 262,15 | |
| 5. | CONTADOR | CONTABILIDAD | REVISION DE LOS PROGRAMAS | Revisión y unificación de los programas administrativos y operativos | 133,75 | |
| 6. | CONTADOR | CONTABILIDAD | ELABORAR PRESUPUESTO CONSOLIDADO | Organiza, distribuye y elabora el presupuesto consolidado. | 278,20 | |
| 7. | CONTADOR | CONTABILIDAD | REMITIR A PRESIDENCIA | Remite a la presidencia con los comentarios y recomendaciones pertinentes. | 8,38 | |
| 8. | PRESIDENCIA | PRESIDENCIA | EVALUAR LA OPERACIÓN NORMAL | Recibe, estudia y evalúa la operación normal y los programas que ameritan inversión adicional. | 48,15 | |
| 9. | JUNTA ADMINISTRADORA | | ANALIZAR PRESUPUESTO | Analiza el presupuesto y discutido las conveniencias financieras en la asamblea general se procede a aprobarlo, en caso de no aprobarse se devuelve para correcciones. | 1027,20 | |
| ELABORADO POR: IRINA YALILE URIBE VILLAMIZAR | | | CARGO: PRACTICANTE DE INGENIERIA INDUSTRIAL | | | |
| ACTUALIZADO POR: DAISSY VIVIANA RIOS CHACÓN INTERNO | | | REVISADO POR: URIEL RODRIGUEZ PINZÓN | | CARGO: CONTROL | |



EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVENA E.S.P

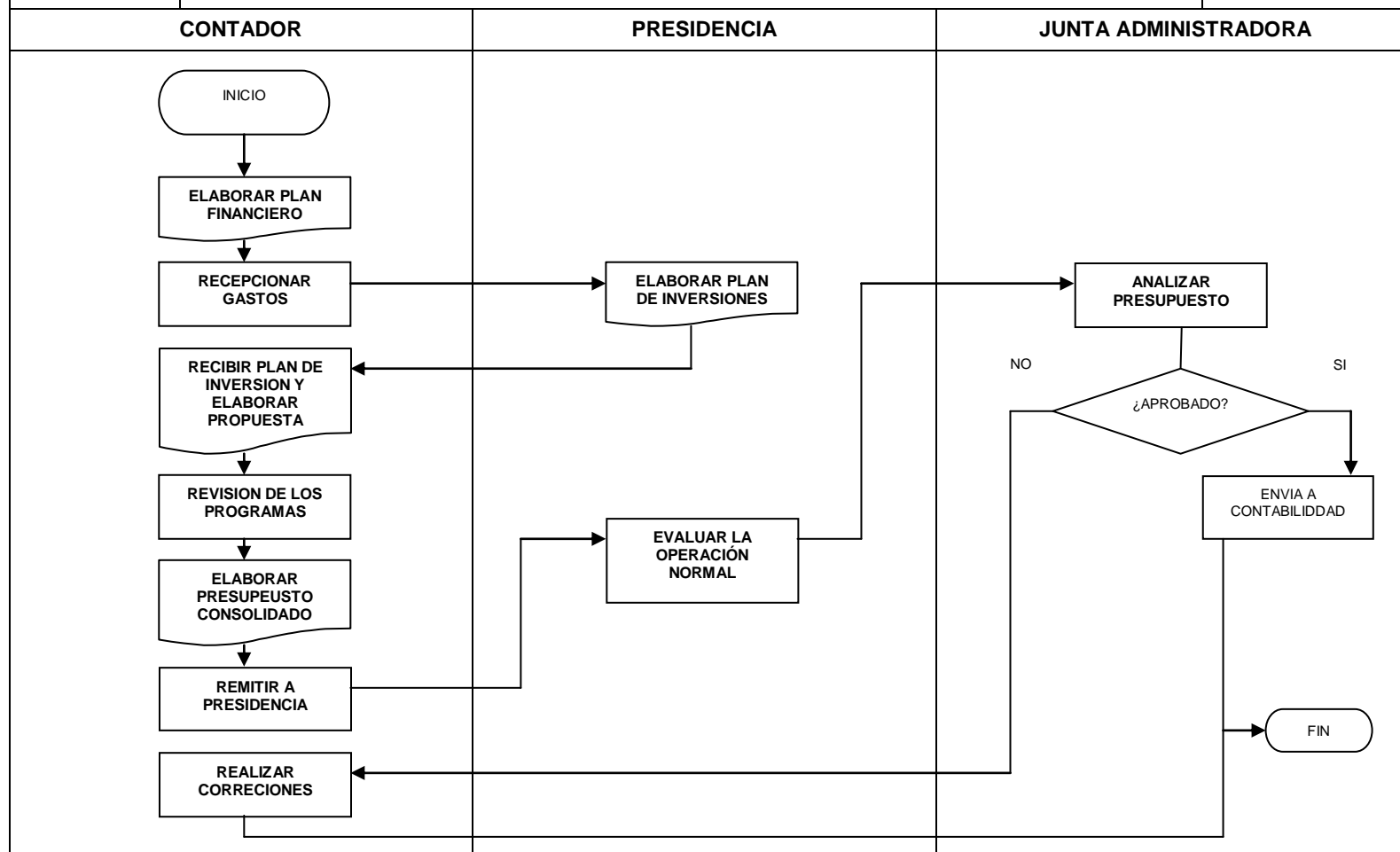
CODIGO: P-01- CON

DIAGRAMA DE FLUJO

VERSION: 00

ELABORACION Y APROBACION DE PRESUPUESTO

PAG: 1 DE: 1



|  | | EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVENA E.S.P | | | CODIGO: P-02- CON | |
|---|--------------------|--|--|--|-------------------------------|------------------|
| | | PROCEDIMIENTO EJECUCION DE PRESUPUESTO | | | VERSION: 00 | |
| | | | | | PAG: 1 DE: 1 | |
| Nº | RESPONSABLE | DEPENDENCIA | PROCEDIMIENTO | ACTIVIDADES | T (min.) | TT (min.) |
| 1 | ALMACENISTA | ALMACEN | ENTREGAR CUENTAS POR PAGAR | Entrega las cuentas por pagar de los proveedores con orden de trabajo o suministro ya realizadas y la certificación de cumplimiento a contabilidad con firma del ordenador del gasto. | 16,05 | 148,91 |
| 2 | PRESIDENCIA | PRESIDENCIA | ENVIAR CONTRATOS Y DEMAS SERVICIOS | Envía contratos y demás servicios a contabilidad. | 10,70 | |
| 3. | AUXILIAR CONTABLE | CONTABILIDAD | RECIBIR CUENTAS POR PAGAR | Recibe las cuentas por pagar con soportes de realizadas y los demás contratos y servicios llegan directo del ordenador del gasto (presidente). | 16,05 | |
| 4. | AUXILIAR CONTABLE | CONTABILIDAD | CLASIFICAR CUENTAS | Clasifica las cuentas de acuerdo a porcentaje correspondiente del caso y realiza procedimiento constatando que se ajuste al rubro presupuestal que se va a realizar. | 32,1 | |
| 5. | AUXILIAR CONTABLE | CONTABILIDAD | REVISAR PRESUPUESTO (SI HAY) | Revisa presupuesto si hay, genera a través del sistema el certificado de disponibilidad presupuestal realiza la reserva y elabora registro presupuestal, se hacen firmar cada uno por quien lo elabora y el tesorero, después realiza la causación creando cuenta por pagar que la envía a tesorería, la causación debe hacerse firmar por quien elabora, revisor fiscal y contador. | 41,91 | |
| 6. | AUXILIAR CONTABLE | CONTABILIDAD | REVISAR PRESUPUESTO (NO HAY) | Si no hay presupuesto reporta por escrito a presidencia que no hay disponibilidad presupuestal, en conjunto con el contador, revisor fiscal y presidente revisan como están los ingresos que deben ser iguales a los egresos para que haya disponibilidad presupuestal y procede a realizar las modificaciones necesarias al presupuesto. | 32,1 | |
| ELABORADO POR: IRINA YALILE URIBE VILLAMIZAR | | | CARGO: PRACTICANTE DE INGENIERIA INDUSTRIAL | | | |
| ACTUALIZADO POR: DAISSY VIVIANA RIOS CHACÓN | | | REVISADO POR: URIEL RODRIGUEZ PINZÓN | | CARGO: CONTROL INTERNO | |



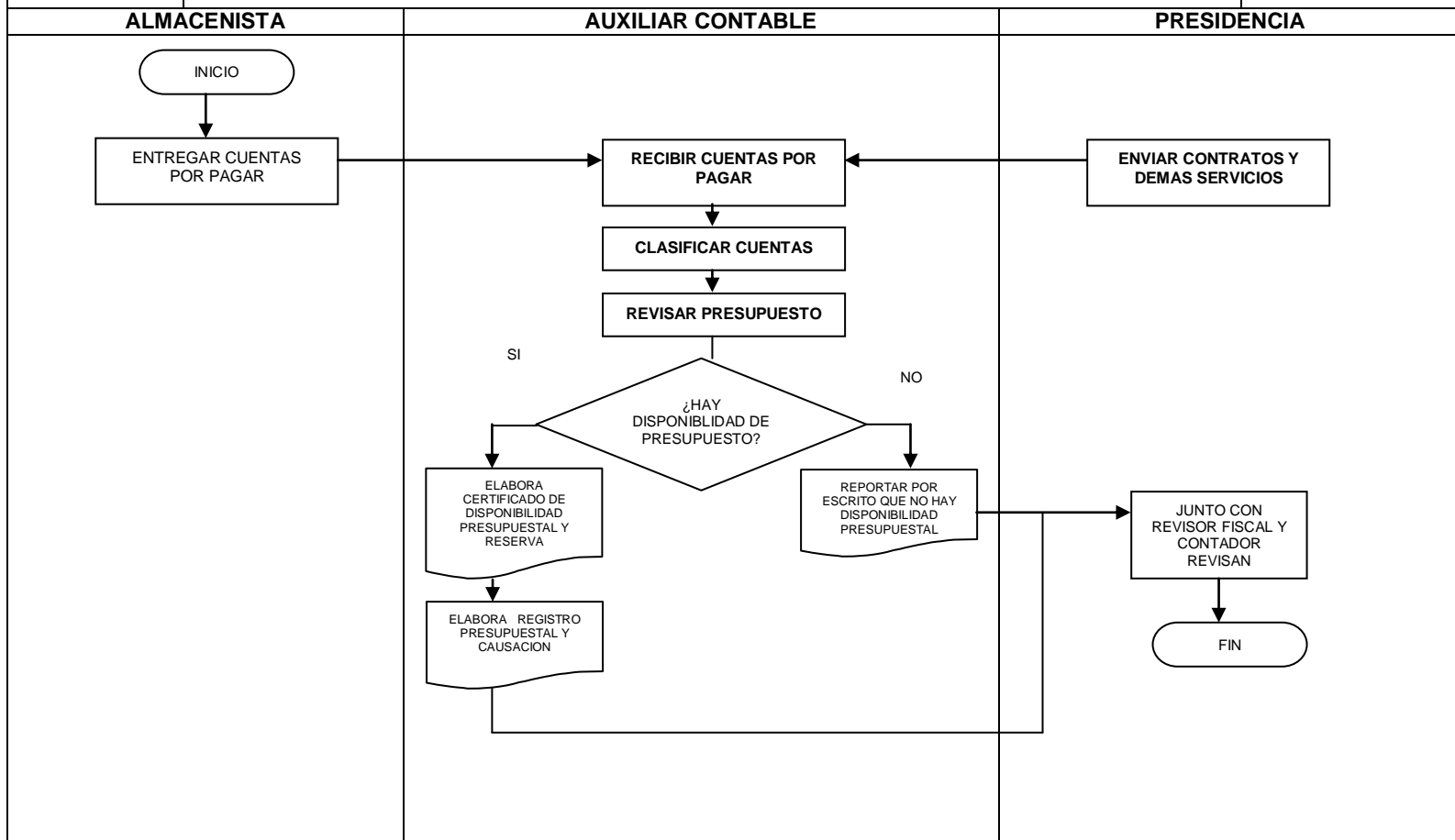
EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVENA E.S.P

CODIGO: P-02- CON

**DIAGRAMA DE FLUJO
EJECUCION DE PRESUPUESTO**

VERSION: 00

PAG: 1 DE: 1





**EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO
DE SARAVENA E.S.P**

CODIGO: P-03- CON

**PROCEDIMIENTO
ELABORACION DE NOMINA**

VERSION: 00

PAG: 1 DE: 1

| Nº | RESPONSABLE | DEPENDENCIA | PROCEDIMIENTO | ACTIVIDADES | T (min.) | TT (min.) |
|----|------------------------|------------------|--|---|---------------|---------------|
| 1 | AUXILIAR CONTABLE | CONTABILIDAD | SOLICITAR NOVEDADES | Solicita información de novedades a jefe técnico operativo, jefe de talento humano y jefe de departamento comercial. | 20,51 | 888,24 |
| 2 | JEFE DE TALENTO HUMANO | TALENTO HUMANO | INFORMAR NOVEDADES | Informa novedad de quienes están en vacaciones, con permiso, incapacidad, horas extras. | 20,51 | |
| 3 | AUXILIAR CONTABLE | CONTABILIDAD | DIGITAR LA INFORMACION | Digita la información suministrada, alimentación del sistema aplicando las novedades. | 326,35 | |
| 4 | AUXILIAR CONTABLE | CONTABILIDAD | PRELIQUIDACION | Se genera la nomina y se imprime un borrador para enviar a revisor fiscal y contador para que lo revise y apruebe. | 156,93 | |
| 5 | REVISOR FISCAL | REVISORIA FISCAL | REVISAR NOMINA | Revisa la nomina en borrador si esta correcta la aprueba, si no la devuelve para corrección. | 96,30 | |
| 6 | CONTADOR | CONTABILIDAD | REVISAR NOMINA | Revisa nomina, si esta correcta la prueba si no la devuelve para corrección. | 78,60 | |
| 7 | AUXILIAR CONTABLE | CONTABILIDAD | ELABORAR DOCUMENTOS DE SOPORTE DE LA CUENTA | Descarga todas las cuentas y procede a elaborar los documentos de soporte: Certificado de disponibilidad presupuestal, reserva, registro presupuestal, causación y envía a tesorería. | 156,93 | |
| 8 | TESORERO | TESORERIA | RECIBIR NOMINA | Recibe la planilla de nomina y elabora el respetivo egreso con la documentación que soporta la orden de pago, (ver procedimiento de pago de cuentas) devuelve documentos de contabilidad. | 10,70 | |
| 9 | PRESIDENCIA | PRESIDENCIA | AUTORIZA | Recibe planilla de nomina y autoriza pago. | 14,60 | |
| 10 | AUXILIAR CONTABLE | CONTABILIDAD | ARCHIVAR DOCUMENTOS | Procede a archivar los documentos. | 3,21 | |

ELABORADO POR: IRINA YALILE URIBE VILLAMIZAR

CARGO: PRACTICANTE DE INGENIERIA INDUSTRIAL

ACTUALIZADO POR: DAISSY VIVIANA RIOS CHACÓN

REVISADO POR: URIEL RODRIGUEZ PINZÓN

CARGO: CONTROL INTERNO



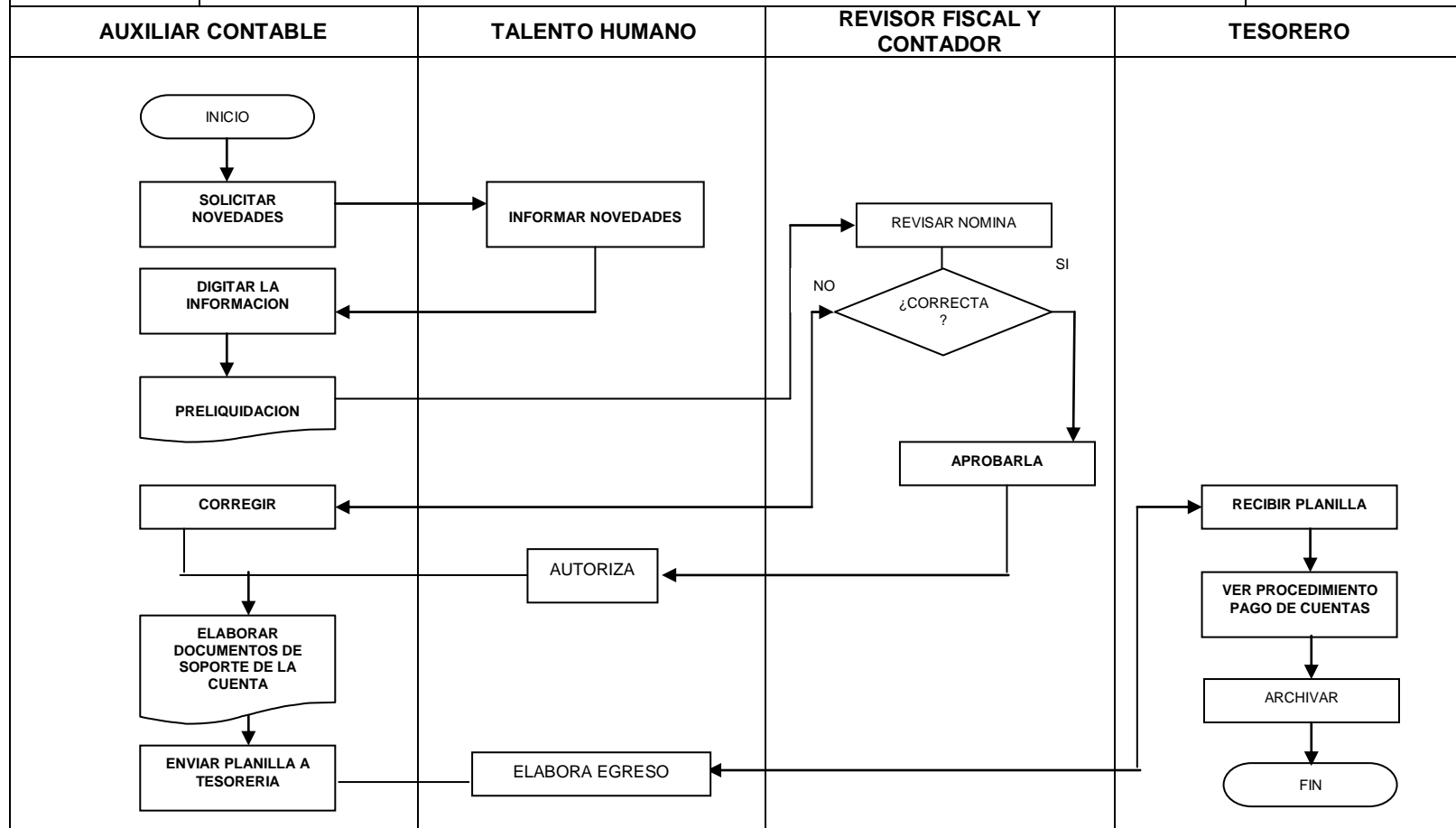
EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAvena E.S.P

CODIGO: P-03- CON

**DIAGRAMA DE FLUJO
ELABORACION DE NOMINA**

VERSION: 00

PAG: 1 DE: 1





**EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO
DE SARAVENA E.S.P**

CODIGO: P-04- CON

**PROCEDIMIENTO
LIQUIDACION CONTRATO LABORAL**

VERSION: 00

PAG: 1 DE: 1

| Nº | RESPONSABLE | DEPENDENCIA | PROCEDIMIENTO | ACTIVIDAD | T (min.) | TT (min.) |
|----|------------------------|----------------|---|--|----------|---------------|
| 1 | JEFE DE TALENTO HUMANO | TALENTO HUMANO | REVISAR EL PERSONAL A SALIR | Revisa los contratos de trabajo y ver que personal está próximo a salir. | 6,42 | 132,50 |
| 2 | AUXILIAR CONTABLE | CONTABILIDAD | LIQUIDAR EL PERSONAL | Procede a realizar la respectiva liquidación. | 13,73 | |
| 3 | AUXILIAR CONTABLE | CONTABILIDAD | REALIZAR CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL | Realiza el certificado de disponibilidad presupuestal. | 41,91 | |
| 4 | AUXILIAR CONTABLE | CONTABILIDAD | ELABORAR CAUSACION | Elabora la causación y lo entrega al contador para que lo revise. | 10,70 | |
| 5 | CONTADOR | CONTABILIDAD | REVISAR LIQUIDACION | Revisa soportes si están correctos los aprueba y se envían a tesorería, si no los devuelve para corrección. | 26,75 | |
| 6 | TESORERO | TESORERIA | PAGO DE LIQUIDACION | Procede a realizar el respectivo pago (ver procedimiento pago de cuentas), después envía información a contabilidad. | 16,05 | |
| 7 | AUXILIAR CONTABLE | CONTABILIDAD | ELABORAR EGRESO | Elabora el respectivo egreso. | 13,73 | |
| 8 | AUXILIAR CONTABLE | CONTABILIDAD | ARCHIVAR DOCUMENTOS | Procede a archivar los documentos. | 3,21 | |

ELABORADO POR: IRINA YALILE URIBE VILLAMIZAR

CARGO: PRACTICANTE DE INGENIERIA INDUSTRIAL

ACTUALIZADO POR: DAISSY VIVIANA RIOS CHACÓN
INTERNO

REVISADO POR: URIEL RODRIGUEZ PINZÓN

CARGO: CONTROL



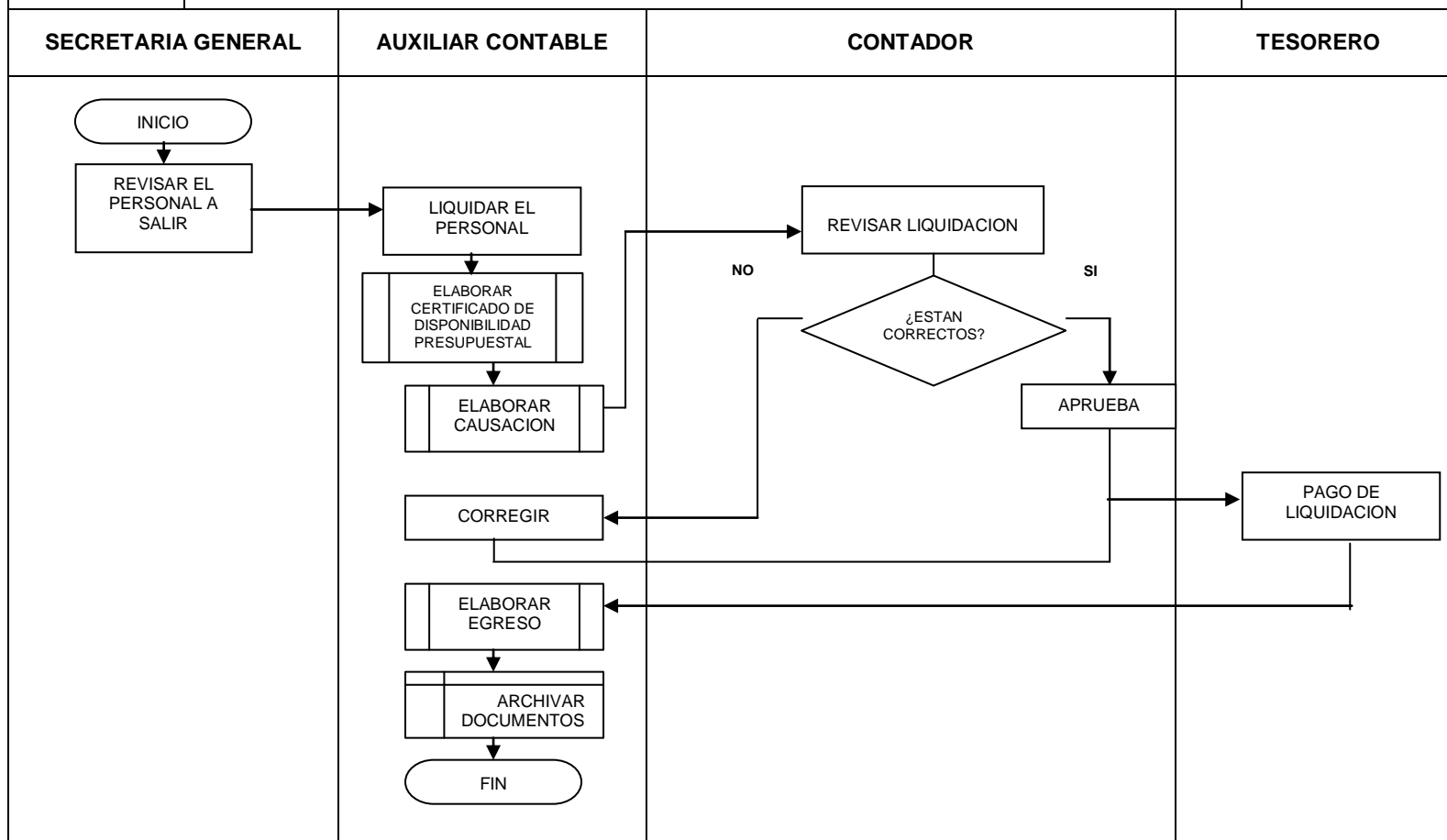
EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVENA E.S.P

CODIGO: P-04- CON

**DIAGRAMA DE FLUJO
LIQUIDACION CONTRATO LABORAL**

VERSION: 00

PAG: 1 DE: 1





**EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y
ASEO DE SARAVENA E.S.P**

CODIGO: P-05- CON

**PROCEDIMIENTO
LIQUIDACION DE VACACIONES**

VERSION: 00

PAG: 1 DE: 2

| Nº | RESPONSABLE | DEPENDENCIA | PROCEDIMIENTO | ACTIVIDADES | T (min.) | TT (min.) |
|----|-------------------------------------|----------------------|-------------------------------|---|--------------|---------------|
| 1 | JEFE DE TALENTO HUMANO | TALENTO HUMANO | REVISION DEL PERIODO LABORADO | Revisa listado para ver quien tiene derecho a vacaciones. | 37,45 | 251,63 |
| 2 | JEFE DE TALENTO HUMANO | TALENTO HUMANO | PROGRAMACION DE VACACIONES | Programa vacaciones teniendo en cuenta que no haya más de un funcionario de la misma dependencia en vacaciones, elabora y publica cronograma de vacaciones y se pone en consideración. Y le informa al jefe departamento. | 85,60 | |
| 3. | JEFE DE TALENTO HUMANO | TALENTO HUMANO | ELABORACION DE RESOLUCION | Elabora resolución, tiene en cuenta la fecha de ingreso y si ya cumplió el año laborado. | 11,95 | |
| 4. | PRESIDENTE Y SECRETARIO DE LA JUNTA | JUNTA ADMINISTRADORA | FIRMA RESOLUCION | Firma la resolución y la entrega a secretaria general. | 8,38 | |
| 5. | SECRETARIA GENERAL | SECRETARIA GENERAL | ENTREGA DE RESOLUCION | Entrega original de resolución al funcionario y una copia a jefe de talento humano y a contabilidad. | 11,95 | |

ELABORADO POR: IRINA YALILE URIBE VILLAMIZAR

CARGO: PRACTICANTE DE INGENIERIA INDUSTRIAL

ACTUALIZADO POR: DAISSY VIVIANA RIOS CHACÓN

REVISADO POR: URIEL RODRIGUEZ PINZÓN

CARGO: CONTROL INTERNO



**EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO
DE SARAVENA E.S.P**

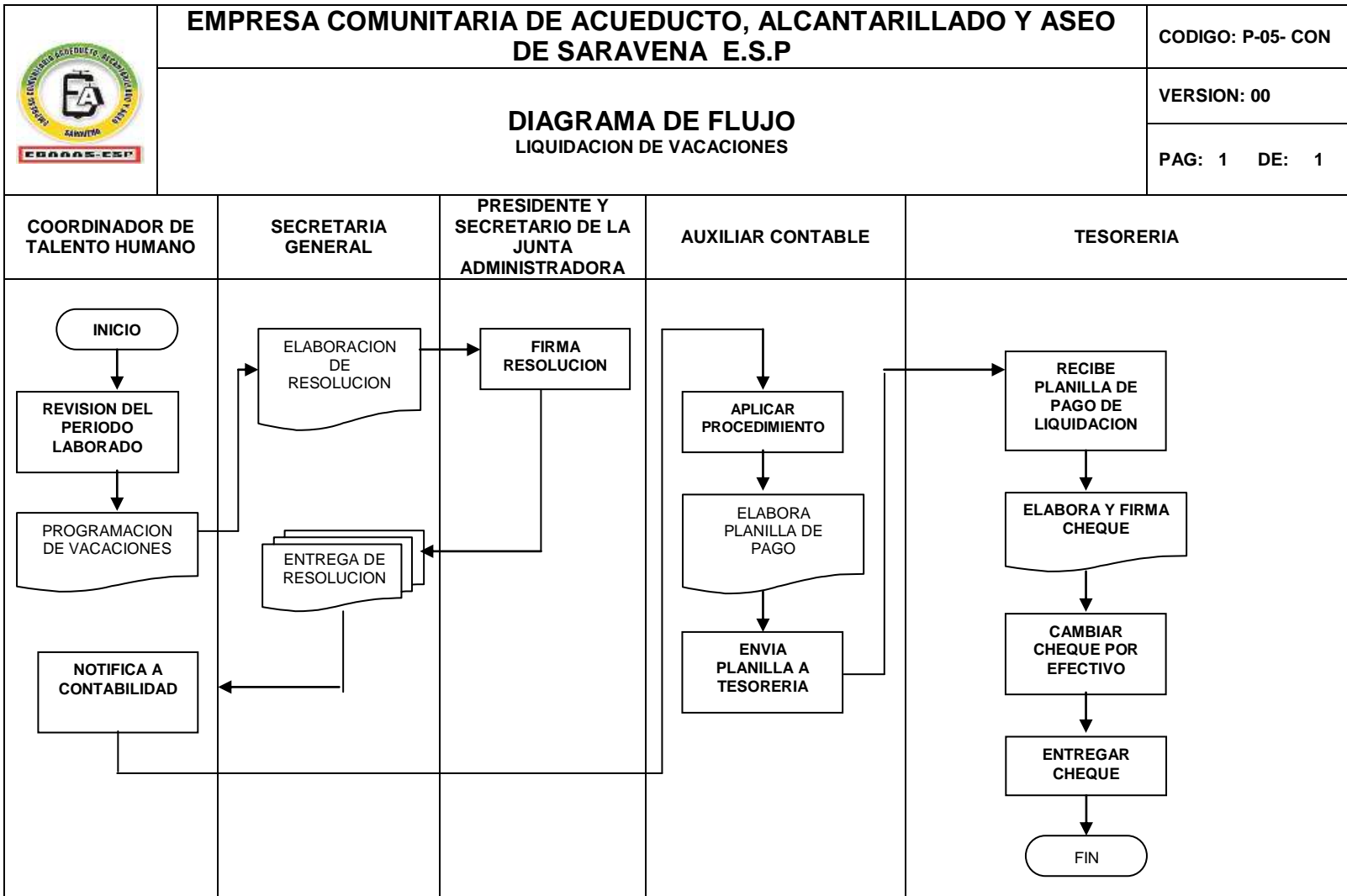
CODIGO: P-05- CON

**PROCEDIMIENTO
LIQUIDACION DE VACACIONES**

VERSION: 00

PAG: 2 DE: 2

| Nº | RESPONSABLE | DEPENDENCIA | PROCEDIMIENTO | ACTIVIDADES | T (min.) | TT (min.) |
|---|------------------------|----------------|--|---|-------------------------------|---------------|
| 6. | JEFE DE TALENTO HUMANO | TALENTO HUMANO | NOTIFICA A CONTABILIDAD | Notifica a contabilidad mediante copia de la resolución y la envía a secretaria general para que la archive. | 10,70 | 251,63 |
| 7. | AUXILIAR CONTABLE | CONTABILIDAD | SOLICITUD DE LA RESOLUCION Y HOJA DE VIDA | Le solicita al Jefe de Talento humano la resolución y hoja de vida, revisa la fecha de ingreso, la hoja de vida para ver si ha presentado anteriormente otras resoluciones, se descuenta riesgos profesionales y auxilio de transporte. | 32,10 | |
| 8. | AUXILIAR CONTABLE | CONTABILIDAD | APLICAR PROCEDIMIENTO | Aplica procedimiento para liquidar vacaciones, elabora planilla de pago y la envía a tesorería. Solo con la autorización ministerio de protección social. | 37,45 | |
| 9. | TESORERO | TESORERIA | ENTREGAR CHEQUE | Recibe planilla de pago de la liquidación, elabora el cheque, lo firma y lo entrega al empleado. | 16,05 | |
| ELABORADO POR: IRINA YALILE URIBE VILLAMIZAR | | | CARGO: PRACTICANTE DE INGENIERIA INDUSTRIAL | | | |
| ACTUALIZADO POR: DAISSY VIVIANA RIOS CHACÓN | | | REVISADO POR: URIEL RODRIGUEZ PINZÓN | | CARGO: CONTROL INTERNO | |





**EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y
ASEO DE SARAVENA E.S.P**

CODIGO: P-06-CON

**PROCEDIMIENTO
EGRESOS**

VERSION: 00

PAG: 1 DE: 1

| Nº | RESPONSABLE | DEPENDENCIA | PROCEDIMIENTO | ACTIVIDADES | T (min.) | TT (min.) |
|-----------|--------------------|--------------------|-------------------------------|---|-----------------|------------------|
| 1. | TESORERO | TESORERIA | ENVIAR ORDEN DE PAGO | Después de realizar órdenes de pago envía a contabilidad. | 10,70 | 68,08 |
| 2. | AUXILIAR CONTABLE | CONTABILIDAD | RECIBIR ORDEN DE PAGO | Recibe orden de pago de tesorería para proceder generar a través del sistema el egreso. | 16,05 | |
| 3. | AUXILIAR CONTABLE | CONTABILIDAD | REALIZAR EGRESO | Realiza el egreso donde se encuentra el consecutivo del egreso, la cuenta, el número de cuenta, crédito, debito en la parte contable y se descarga, firma quien labora, revisa y quien aprueba. | 26,75 | |
| 4. | CONTADOR | CONTABILIDAD | REVISAR | Revisa los soportes de la cuenta y los firma. | 4,60 | |
| 5. | AUXILIAR CONTABLE | CONTABILIDAD | ARCHIVAR ORDEN DE PAGO | Archiva orden de pago con soportes (certificado de disponibilidad presupuestal, reserva, registro presupuestal, causación, egreso). | 8,38 | |

ELABORADO POR: IRINA YALILE URIBE VILLAMIZAR

CARGO: PRACTICANTE DE INGENIERIA INDUSTRIAL

ACTUALIZADO POR: DAISSY VIVIANA RIOS CHACÓN

REVISADO POR: URIEL RODRIGUEZ PINZÓN

CARGO: CONTROL INTERNO



**EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO
Y ASEO DE SARAVENA E.S.P**

CODIGO: P-06- CON

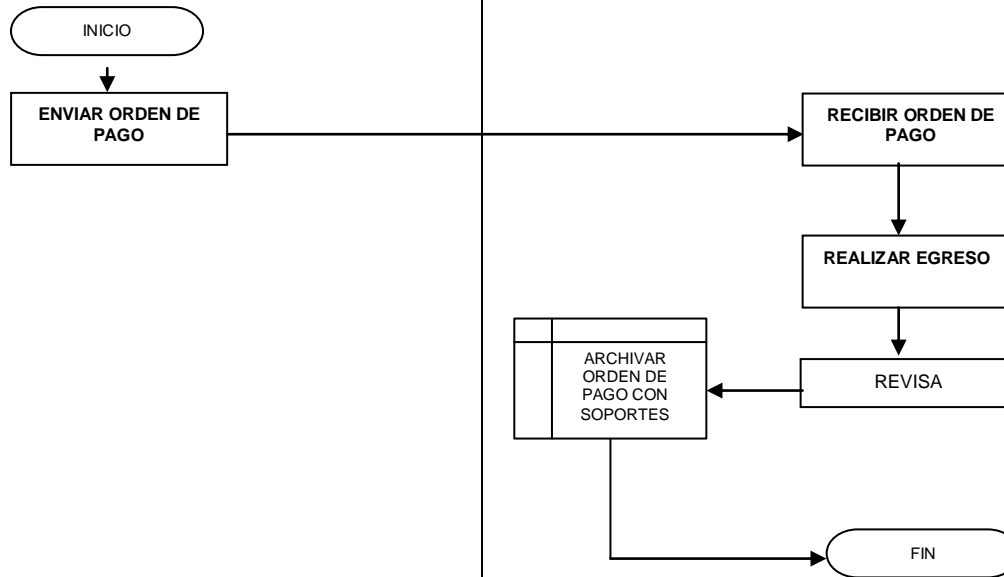
**PROCEDIMIENTO
EGRESOS**

VERSION: 00

PAG: 1 DE: 1

TESORERO

AUXILIAR CONTABLE





**EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO
DE SARAVENA E.S.P**

CODIGO: P-07- CON

**PROCEDIMIENTO
CONCILIACION BANCARIA**

VERSION: 00

PAG: 1 DE: 1

| Nº | RESPONSABLE | DEPENDENCIA | PROCEDIMIENTO | ACTIVIDADES | T (min.) | TT (min.) |
|----|-------------------|--------------|--|--|----------|-----------|
| 1. | AUXILIAR CONTABLE | CONTABILIDAD | RECEPCION DE EXTRACTOS BANCARIOS | Recibe de tesorería, o recepción los extractos bancarios correspondientes. | 3,21 | 161,04 |
| 2. | AUXILIAR CONTABLE | CONTABILIDAD | VERIFICACION DE ENTRADAS Y SALIDAS DE CONSIGNACIONES Y PAGOS | Verifica entradas y salidas de consignaciones y pagos y obtiene los libros auxiliares de cada una de las cuentas para proceder a realizar la conciliación bancaria. | 31,21 | |
| 3. | AUXILIAR CONTABLE | CONTABILIDAD | CRUZAR INFORMACION | Realiza los cruces de partidas correspondientes a consignaciones, con los créditos bancarios del extracto, igualmente los cheques y las notas débitos, la cruza con los débitos bancarios del extracto, verifica y hace los cruces correspondientes a los saldos de la conciliación anterior, obtiene las nuevas partidas conciliatorias y actualiza la conciliación bancaria. | 63,31 | |
| 4. | AUXILIAR CONTABLE | CONTABILIDAD | DEPURAR PARTIDAS CONCILIATORIAS | De acuerdo a la naturaleza de las partidas conciliatorias, determina cuales son de responsabilidad de tesorería, informa y obtiene los soportes correspondientes para las demás partidas, solicita el requerimiento de copias a los bancos correspondientes, una vez obtenidos codifica y digita la información, de tal manera que la conciliación no tenga partidas conciliatorias de más de 60 días de antigüedad. | 32,10 | |
| 5. | CONTADOR | CONTABILIDAD | REVISAR CONCILIACION BANCARIA | Revisa la conciliación bancaria y da el visto bueno. | 31,21 | |

ELABORADO POR: IRINA YALILE URIBE VILLAMIZAR

CARGO: PRACTICANTE DE INGENIERIA INDUSTRIAL

ACTUALIZADO POR: DAISSY VIVIANA RIOS CHACÓN

REVISADO POR: URIEL RODRIGUEZ PINZÓN

CARGO: CONTROL INTERNO



**EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y
ASEO DE SARAVENA E.S.P**

CODIGO: P-07- CON

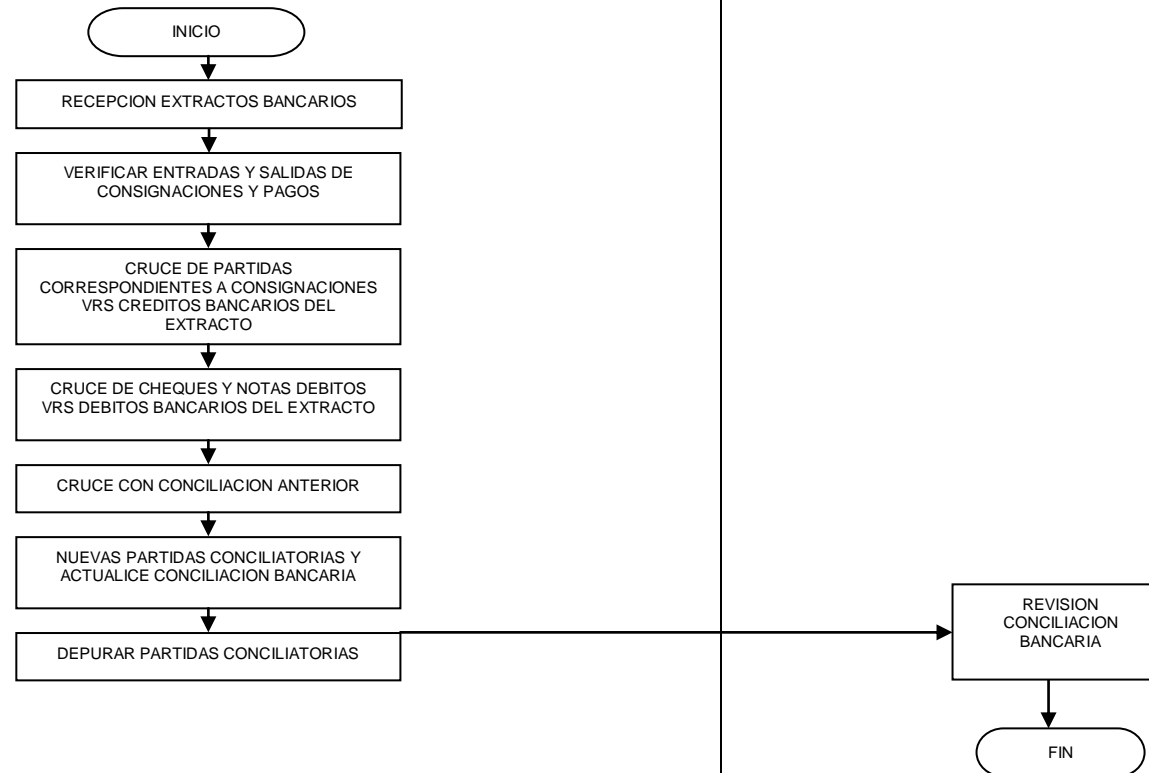
**DIAGRAMA DE FLUJO
CONCILIACION BANCARIA**

VERSION: 00

PAG: 1 DE: 1

AUXILIAR CONTABLE

CONTADOR





**EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO
DE SARAVENA E.S.P**

CODIGO: P-08- CON

PROCEDIMIENTO

ELABORACION Y PRESENTACION DE INFORMES FINANCIEROS

VERSION: 00

PAG: 1 DE: 1

| Nº | RESPONSABLE | DEPENDENCIA | PROCEDIMIENTO | ACTIVIDAD | T (min.) | TT (min.) |
|----|-------------------|--------------|--|--|----------|-----------|
| 1. | AUXILIAR CONTABLE | CONTABILIDAD | PRESENTAR INFORME | Presenta información mensual procesada al contador. | 58,85 | 340,62 |
| 2. | CONTADOR | CONTABILIDAD | REVISAR IINFORME | Recibe y revisa la información mensual presentada por la auxiliar contable. | 48,15 | |
| 3. | CONTADOR | CONTABILIDAD | ELABORAR Y FIRMAR ESTADOS FINANCIEROS | Si esta correcto elabora y firma los estados financieros y prepara los anexos. | 180,12 | |
| 4. | CONTADOR | CONTABILIDAD | DEVOLVER PARA CORRECCIONES | Si no está bien devuelve información para sus respectivas correcciones. | 16,05 | |
| 5. | CONTADOR | CONTABILIDAD | ENVIAR INFORME A REVISION POR ENTES DE CONTROL | Envía informe a la presidencia, revisor fiscal y entes de control. | 21,40 | |
| 6. | CONTADOR | CONTABILIDAD | ARCHIVAR LA DOCUMENTACION | Procede a archivar la documentación presentada y revisada. | 16,05 | |

ELABORADO POR: IRINA YALILE URIBE VILLAMIZAR

CARGO: PRACTICANTE DE INGENIERIA INDUSTRIAL

ACTUALIZADO POR: DAISSY VIVIANA RIOS CHACÓN

REVISADO POR: URIEL RODRIGUEZ PINZÓN

CARGO: CONTROL INTERNO



**EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO
DE SARAVENA E.S.P**

CODIGO: P-08- CON

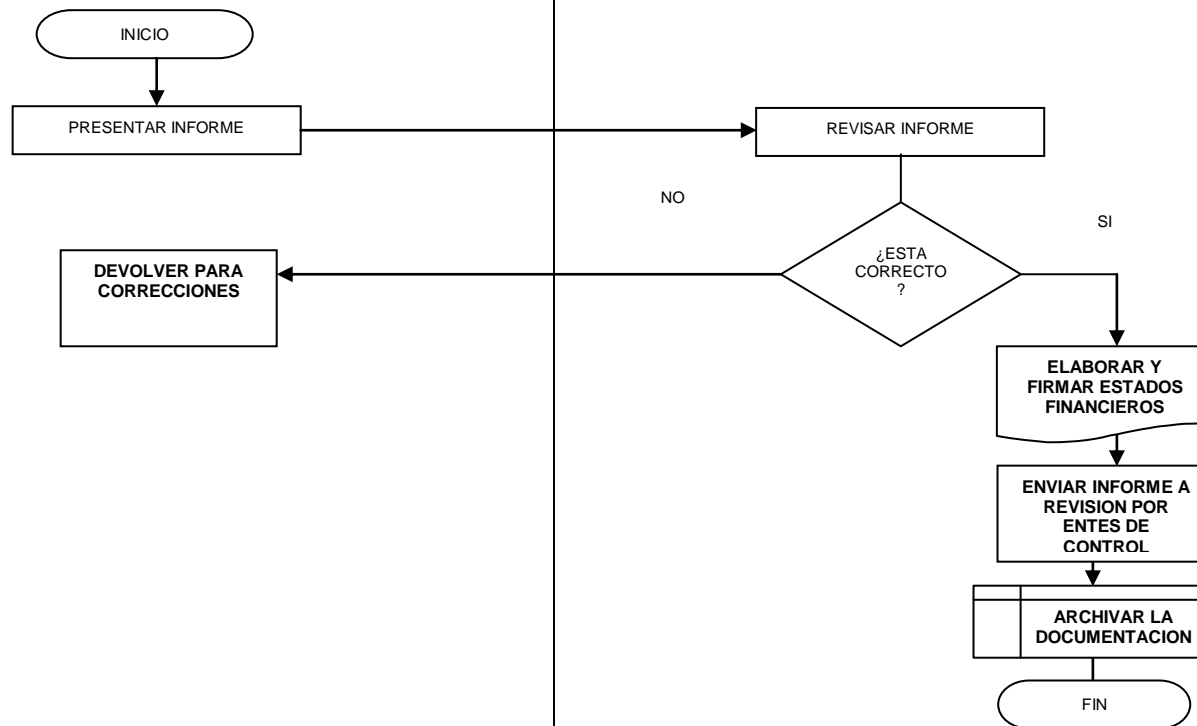
**DIAGRAMA DE FLUJO
ELABORACION Y PRESENTACION DE INFORMES FINANCIEROS**

VERSION: 00


PAG: 1 DE: 1

AUXILIAR CONTABLE

CONTADOR



PROCEDIMIENTOS SECRETARIA GENERAL

| | | |
|--|--|-------------------------|
|  | EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVENA E.S.P | CODIGO: D-00-SCG |
| | DIVISION FINANCIERA: SECRETARIA GENERAL PROCESO: SECRETARIA GENERAL | VERSION: 00 |
| | | PAG: 1 DE: 1 |
| <p>DESCRIPCION</p> <p>Proceso encargado del desempeño de las labores de Oficina y de asistencia administrativa a sus superiores.</p> <p>OBJETIVOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apoyar a la presidencia, tesorería de la empresa en todos los aspectos relacionados con el buen funcionamiento de la entidad. • Coordinar y apoyar a la presidencia, en los aspectos relacionados con el cumplimiento de las normas y procedimientos de contratación administrativa. • Manejar la correspondencia que entra y las respectivas respuestas, por parte de la presidencia, tesorería en cuanto a memoriales, derechos de petición, notificaciones, etc. vigilando su correcta distribución y oportuna contestación, a través del despacho de la Secretaría General <p style="text-align: right;">Manual de procedimiento</p> | | |

|  | | EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVERA E.S.P | | | CODIGO: P-01-SGL | |
|---|-----------------------|--|--|---|-------------------------------|------------------|
| | | PROCEDIMIENTO CUENTAS DE COBRO | | | VERSION: 00 | |
| | | | | | PAG: 1 DE: 1 | |
| Nº | RESPONSABLE | DEPENDENCIA | PROCEDIMIENTO | ACTIVIDADES | T (min.) | TT (min.) |
| 1 | INGENIERO DE SISTEMAS | SISTEMAS | RECEPCION INFORMACION | Totalizar e imprimir los datos que arroja el proceso de facturación. Este procedimiento se realiza después de realizar los cierres mensuales de recaudos y de igual manera me es entregada la información. | 3,21 | 105,75 |
| 2 | INGENIERO DE SISTEMAS | INGENIERO DE SISTEMAS | APLICACIÓN DE FORMULAS | Recibida la información mensual de subsidios por concepto de acueducto, alcantarillado y aseo, se aplica formulas que permite saber el valor total, los porcentajes que la alcaldía municipal debe rembolsar a la empresa. | 15,69 | |
| 3. | INGENIERO DE SISTEMAS | INGENIERO DE SISTEMAS | ELALBORACION DE CERTIFICACIONES | Aplicadas las formulas y verificado su resultado se inicia la impresión de los documentos que forman parte del paquete enviado a la administración municipal. Cada certificación es firmada por la tesorería, revisoría fiscal y el presidente de la empresa. | 7,67 | |
| 4. | INGENIERO DE SISTEMAS | INGENIERO DE SISTEMAS | LIQUIDACION MENSUAL DE SUBSIDIOS | Este documento después de ser impreso, es revisado y firmado por tesorero, ingeniero de sistemas, revisor fiscal y presidente de la empresa. Aquí va plasmado valores y porcentajes otorgados a los usuarios por concepto de subsidios para los estratos 1 y 2. | 37,45 | |
| 5. | INGENIERO DE SISTEMAS | INGENIERO DE SISTEMAS | ELABORACION CUENTA DE COBRO | En este documento se relaciona el valor que la administración debe pagar a la ECAAAS por subsidio asignado a usuarios de los estratos 1 y 2. Después de su impresión es revisado y firmado por presidencia de la empresa. | 11,95 | |
| 6. | SERVICIOS GENERALES | SERVICIOS GENERALES | TRASLADO DE EL DOCUMENTO A LA INSTITUCION | Después de firmar todos los documentos, se entrega a servicios generales para ser llevado a la institución. (Tesorería municipal). | 16,05 | |
| ELABORADO POR: IRINA YALILE URIBE VILLAMIZAR | | | CARGO: PRACTICANTE DE INGENIERIA INDUSTRIAL | | | |
| ACTUALIZADO POR: DAISSY VIVIANA RIOS CHACÓN | | | REVISADO POR: URIEL RODRIGUEZ PINZÓN | | CARGO: CONTROL INTERNO | |
| | | | | | | |



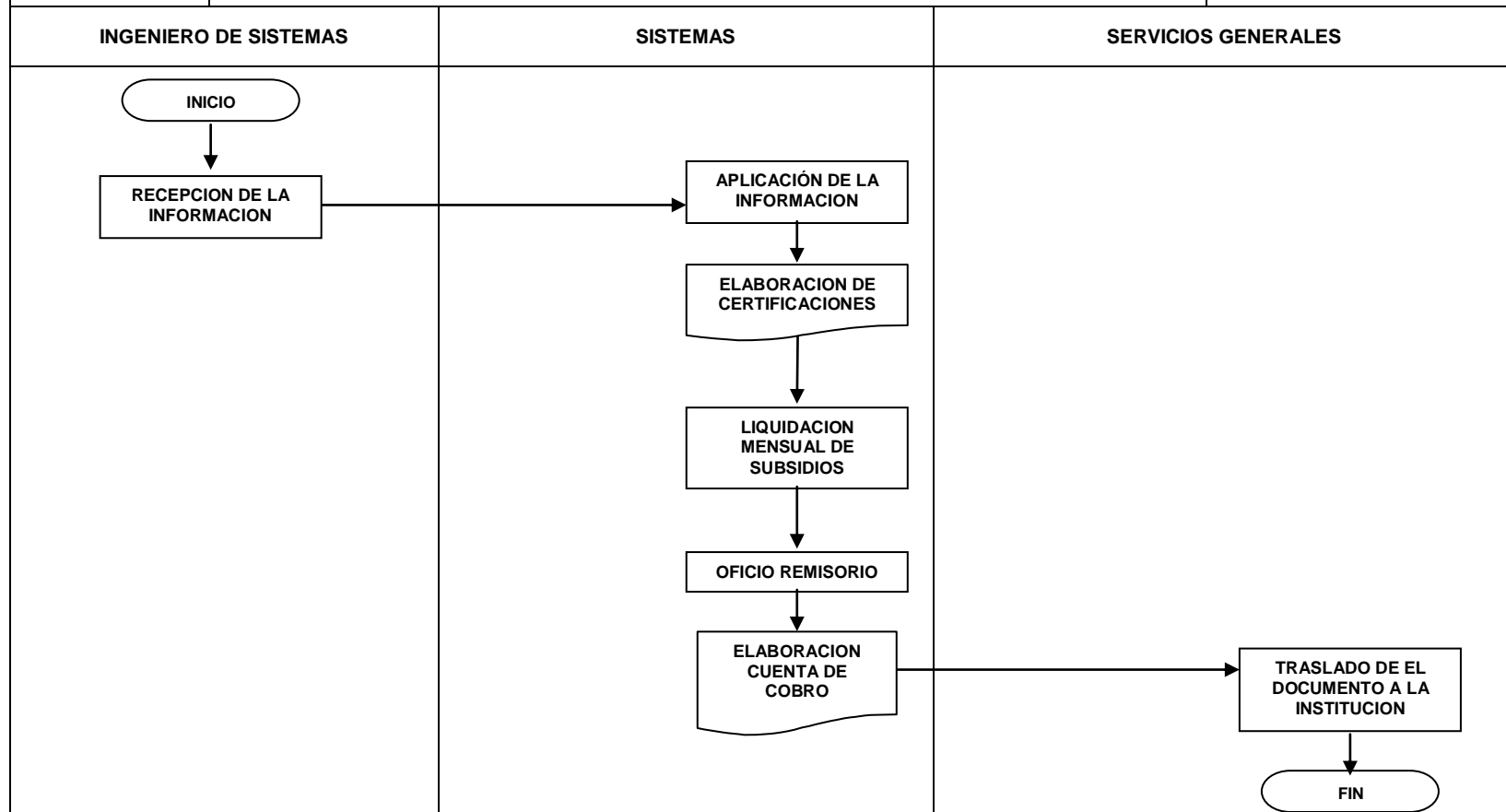
EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVENA E.S.P

CODIGO: P - 01-SGL

DIAGRAMA DE FLUJO CUENTAS DE COBRO

VERSION: 00

PAG: 1 DE: 1



|  | EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVENA E.S.P | | | | | CODIGO: P-02- SGL | |
|---|--|--------------------|--|---|-------------------------------|-------------------|-------|
| | PROCEDIMIENTO MANEJO DE CORRESPONDENCIA | | | | | VERSION: 00 | |
| | | | | | | PAG: 1 | DE: 1 |
| Nº | RESPONSABLE | DEPENDENCIA | PROCEDIMIENTO | ACTIVIDADES | T (min.) | TT (min.) | |
| 1 | RECEPCIONISTA | RECEPCION | RECEPCION DE DOCUMENTOS (CORRESPONDENCIA) | Recibe y radica la correspondencia para luego entregar a quien corresponda. | 8,38 | 55,64 | |
| 2 | SECRETARIA GENERAL | SECRETARIA GENERAL | RADICACION | Después de recepcionada, se debe relacionar en el sistema, según fecha y contenido. | 4,28 | | |
| 3. | SECRETARIA GENERAL | SECRETARIA GENERAL | DISTRIBUCION | Se ubica la información o necesidad planteada por el usuario para delegar al funcionario encargado de dar solución al documento, en caso de ser solo contenido informativo, se da a conocer a quien va dirigido y posteriormente archivado. | 6,42 | | |
| 4. | SECRETARIA GENERAL | SECRETARIA GENERAL | CREAR ARCHIVOS | Teniendo en cuenta la cantidad de correspondencia recepcionada por la empresa y la urgencia de dar respuesta a algunos documentos recibidos, se debe crear carpetas con sus respectivos membretes que identifiquen los oficios enviados y/o recibidos y el origen de estos que pueden ser internos o externos. | 11,59 | | |
| 5. | SECRETARIA GENERAL | SECRETARIA GENERAL | ELABORACION DE DOCUMENTOS | De acuerdo a la documentación recibida, en algunas oportunidades se debe enviar documentos o informes a otras entidades, para ello se debe proyectar el oficio que será revisado por el presidente o funcionario encargado. | 13,02 | | |
| 6. | SECRETARIA GENERAL | SECRETARIA GENERAL | IMPRESIÓN DOCUMENTOS | Después de la respectiva revisión de los documentos, se debe imprimir original y copia para ser firmado por el funcionario a cargo y luego entregado a la persona encargada de servicios generales quien entregara al destinatario, en algunas oportunidades debe enviarse por correo, archivando posteriormente su recibido. | 11,95 | | |
| ELABORADO POR: IRINA YALILE URIBE VILLAMIZAR | | | CARGO: PRACTICANTE DE INGENIERIA INDUSTRIAL | | | | |
| ACTUALIZADO POR: DAISSY VIVIANA RIOS CHACÓN | | | REVISADO POR: URIEL RODRIGUEZ PINZÓN | | CARGO: CONTROL INTERNO | | |



**EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y
ASEO DE SARAVENA E.S.P**

CODIGO: P-02- SGL

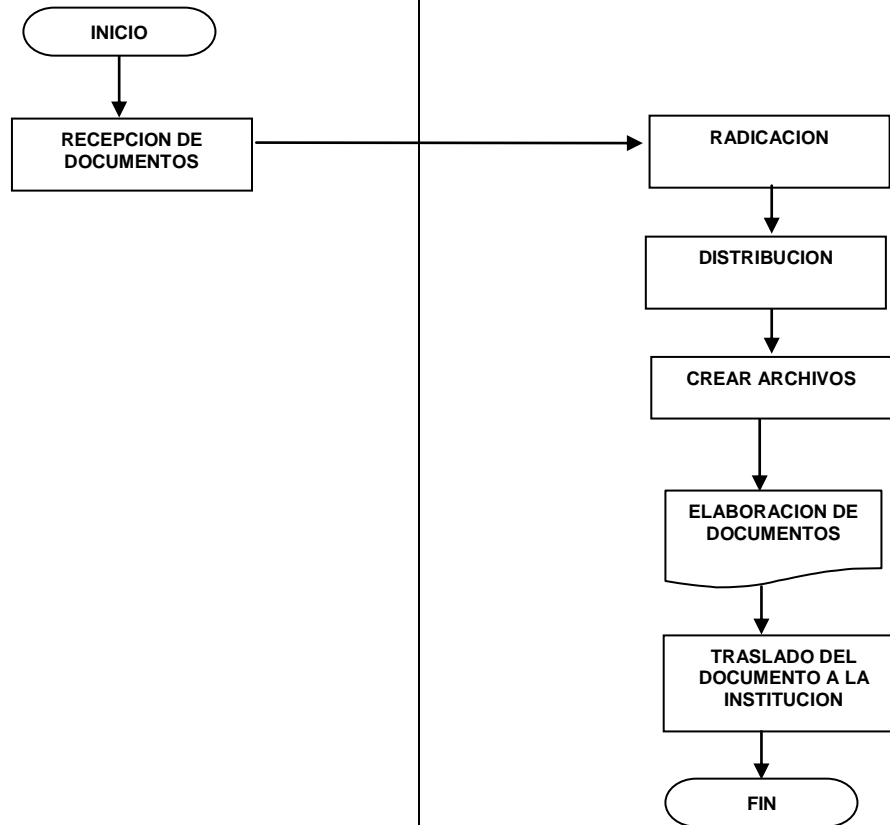
**DIAGRAMA DE FLUJO
MANEJO DE CORRESPONDENCIA**

VERSION: 00

PAG: 1 DE: 1

RECEPCIONISTA

SECRETARIA GENERAL



| | EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVENA E.S.P | | | | CODIGO: P-03- SGL | |
|---|--|--------------------|---|--|-------------------|--------------|
| | PROCEDIMIENTO ELABORACION CONVOCATORIAS | | | | VERSION: 00 | |
| | | | | | PAG: 1 DE: 1 | |
| Nº | RESPONSABLE | DEPENDENCIA | PROCEDIMIENTO | ACTIVIDADES | T (min.) | TT (min.) |
| 1 | PRESIDENTE | PRESIDENCIA | CONVOCATORIA JUNTA | Presidencia de la empresa, después de realizar análisis de necesidades, ordena realizar una reunión de junta directiva, para lo cual se debe elaborar convocatoria. | 10,7 | 50,29 |
| 2 | SECRETARIA GENERAL | SECRETARIA GENERAL | ELABORACION DE INVITACION A REUNION | Autorizada la reunión, se procede a elaborar los oficios en los cuales se especifica el día y hora en la cual se realizara, posteriormente se pasa a presidencia y secretario de junta para ser firmadas. | 4,28 | |
| 3. | SECRETARIA GENERAL | SECRETARIA GENERAL | ENTREGA CORRESPONDENCIA | Después de firmadas las invitaciones, se entrega a promoción y desarrollo para que distribuya la información y se encargue de traer las constancias de entrega o recibidos. | 13,02 | |
| 4. | SECRETARIA GENERAL | SECRETARIA GENERAL | ELABORACION CONVOCATORIAS REUNION ASAMBLEA Y/O COMITÉ TECNICO | En este paso se repite el primero y segundo procedimiento. Elaborada la convocatoria para los delegados y presidentes de junta e integrantes de agremiaciones adscritos a la asamblea de ecaas, se procede a imprimir para ser firmada por el secretario y presidente de la empresa. | 12,66 | |
| 5. | SECRETARIA GENERAL | SECRETARIA GENERAL | DISTRIBUCION INVITACION | Firmadas todas las invitaciones, se entrega a promoción y desarrollo con el respectivo listado de miembros de asamblea para distribuir las y obtener el recibido. | 9,63 | |
| ELABORADO POR: IRINA YALILE URIBE VILLAMIZAR | | | CARGO: PRACTICANTE DE INGENIERIA INDUSTRIAL | | | |
| ACTUALIZADO POR: DAISSY VIVIANA RIOS CHACÓN INTERNO | | | REVISADO POR: URIEL RODRIGUEZ PINZÓN | | CARGO: CONTROL | |



**EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO
DE SARAVENA E.S.P**

CODIGO: P-03- SGL

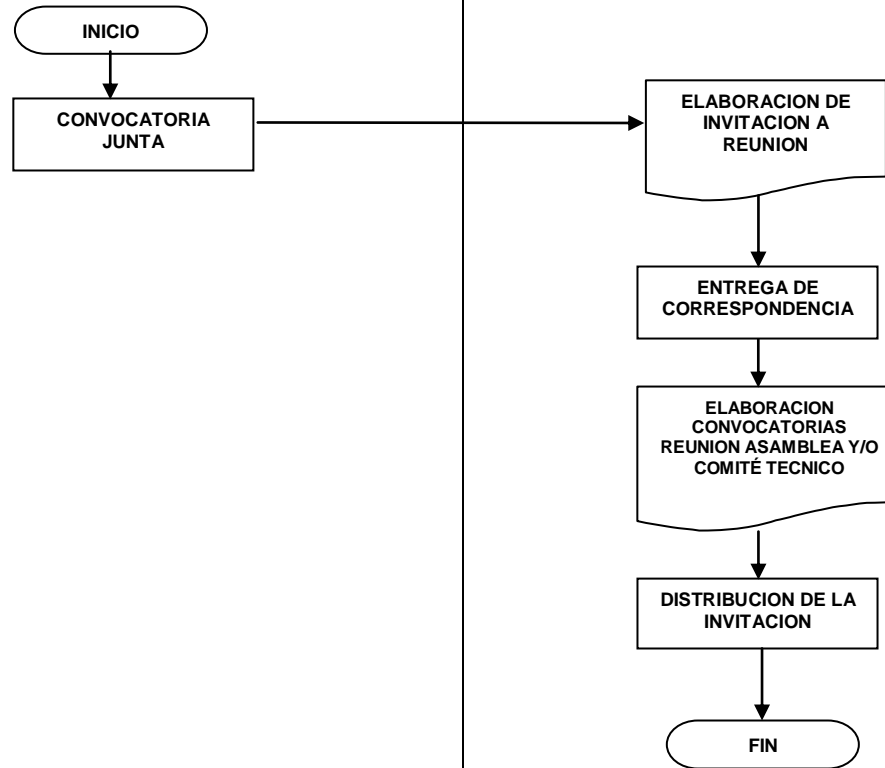
**DIAGRAMA DE FLUJO
ELABORACION CONVOCATORIAS**


VERSION: 00

PAG: 1 DE: 1

PRESIDENTE

SECRETARIA GENERAL



|  | EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVENA E.S.P | | | | | CODIGO: P-06- SGL | |
|---|--|--------------------|---------------------------|---|----------|-----------------------|--|
| | PROCEDIMIENTO ELABORACION DOCUMENTOS | | | | | VERSION: 00 | |
| | | | | | | PAG: 1 DE: 1 | |
| Nº | RESPONSABLE | DEPENDENCIA | ACTIVIDAD | DESCRIPCION DE ACTIVIDAD | T (min.) | TT (min.) | |
| 1 | DIRECTIVO/JEFE | SECRETARIA GENERAL | SOLICITUD INFORMACION | Se debe solicitar la documentación de acuerdo al tipo de documento que se vaya a realizar, si es resoluciones se pide información al secretario de la junta o a la presidente, actas de comité técnico, certificaciones y autorizaciones, la información es suministrada por un directivo o jefe de sección. | 10,70 | 25,50 | |
| 2 | SECRETARIA GENERAL | SECRETARIA GENERAL | ELABORACION DEL DOCUMENTO | Con la información asignada, se procede a realizar la resolución, si es de interés general se publica y si no se archiva, las actas de comité técnico se elaboran y archivan, cuando se realice comité se presentan. Las autorizaciones y certificaciones se expiden, se entregan al interesado y posteriormente se archivan. | 8,38 | | |
| 3. | SECRETARIA GENERAL | SECRETARIA GENERAL | ARCHIVAR | Cada documento es archivado en su respectiva carpeta para llevar control de lo realizado. | 6,42 | | |
| ELABORADO POR: IRINA YALILE URIBE VILLAMIZAR | | | | CARGO: PRACTICANTE DE INGENIERIA INDUSTRIAL | | | |
| ACTUALIZADO POR: DAISSY VIVIANA RIOS CHACON INTERNO | | | | REVISADO POR: URIEL RODRIGUEZ PINZON | | CARGO: CONTROL | |



EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVENA E.S.P

CODIGO: P-06- SGL

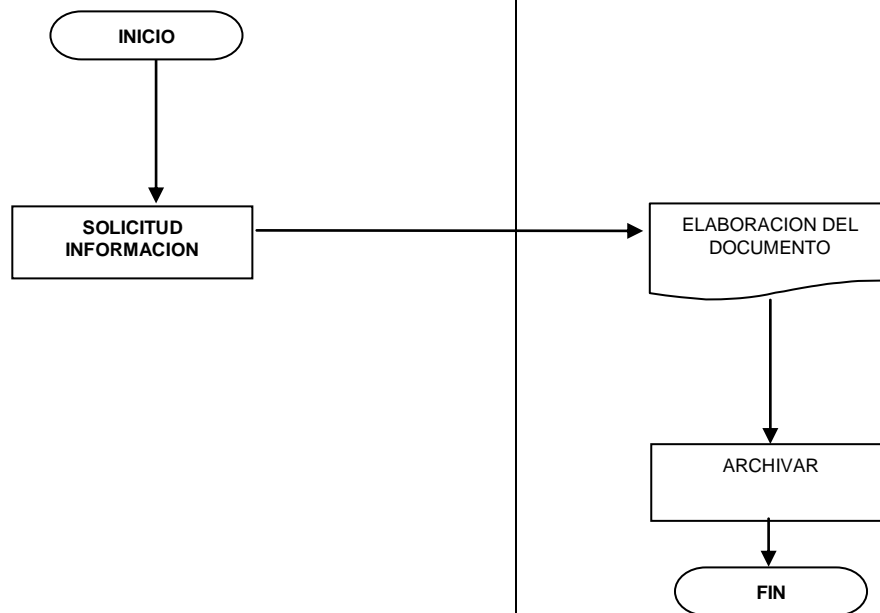
**DIAGRAMA DE FLUJO
ELABORACION DOCUMENTOS**

VERSION: 00


PAG: 1 DE: 1


DIRECTIVO/JEFE

SECRETARIA GENERAL



PROCEDIMIENTOS TALENTO HUMANO

| | | |
|--|---|-------------------------|
|  | EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVENA E.S.P | CODIGO: D-00-TAH |
| | DIVISION ADMINISTRATIVA: TALENTO HUMANO PROCESO: GESTION DE TALENTO HUMANO | VERSION: 00 |
| | | PAG: 1 DE: 1 |
| <p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>La gestión de talento humano establece los mecanismos de reclutamiento y selección del personal para que se cumplan las características de los procesos operativos y administrativos que se realizan en la empresa y conforme se vaya generando la capacitación necesaria para realizar el cambio cultural en las personas; proceso donde se ejecutan labores de planeación, dirección, coordinación y control en lo que respecta con la organización comunitaria y el ambiente laboral.</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encontrar a la persona adecuada en el puesto adecuado de tal forma que su desempeño contribuya al logro de los objetivos del cargo o puesto asignado. • Garantizar la entrada de mano de obra calificada a la empresa. • Evaluar periódicamente el desempeño y el sentido de pertenencia de los trabajadores. • Promover capacitaciones, y formación permanente en temas relacionados con el sector de agua potable y saneamiento básico. • Llevar el control de los llamados de atención a los trabajadores, previo cumplimiento de los requisitos legales. • Programar actividades de integración. • Fomentar la participación en el proyecto comunitario y en la toma de decisiones. • Generar procesos de formación, liderazgo social y comunitario que motive la participación en las organizaciones sociales. | | |
| Manual de Procedimientos | | |

|  | : EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVENA E.S.P | | | | CODIGO: P-01-GTH | |
|---|--|-------------------|--|--|-------------------------------|--------------|
| | PROCEDIMIENTO OTORGAMIENTO DE PERMISOS | | | | VERSION: 00 | |
| | | | | | PAG: 1 DE: 1 | |
| Nº | RESPONSABLE | DEPENDENCIA | PROCEDIMIENTO | ACTIVIDADES | T (min.) | TT (min.) |
| 1 | JEFE INMEDIATO O JEFE DE TALENTO HUMANO SEGÚN TIEMPO SOLICITADO | QUIEN CORRESPONDA | SOLICITUD ESCRITA | Presenta solicitud escrita del permiso según tiempo requerido, hasta ½ día al jefe inmediato, hasta un día al jefe de talento humano y tres días con presidencia y más con la junta administradora licencia no remunerada, con uno o siete días de anticipación según el caso. | 10,70 | 25,50 |
| 2 | JEFE INMEDIATO O JEFE DE TALENTO HUMANO SEGÚN TIEMPO SOLICITADO | QUIEN CORRESPONDA | RECEPCION DE LA SOLICITUD | Recibe la solicitud escrita. | 3,21 | |
| 3. | JEFE INMEDIATO O JEFE DE TALENTO HUMANO SEGÚN TIEMPO SOLICITADO | QUIEN CORRESPONDA | REVISION DE LA SOLICITUD | Revisa y decide según el caso presentado por el funcionario si se otorga o no el permiso. | 5,17 | |
| 4. | JEFE INMEDIATO Y / O JEFE DE TALENTO HUMANO SEGÚN TIEMPO SOLICITADO | QUIEN CORRESPONDA | ENTREGA LA AUTORIZACION | Entrega la autorización al funcionario y una copia al jefe inmediato y/o a quien corresponda, al igual copia a la hoja de vida, según el caso. | 3,21 | |
| 5. | JEFE INMEDIATO Y / O JEFE DE TALENTO HUMANO SEGÚN TIEMPO SOLICITADO | QUIEN CORRESPONDA | ARCHIVA EL PERMISO AUTORIZADO | Revisa el permiso autorizado, verifica el archivo de este y estará pendiente del reintegro del funcionario según el tiempo autorizado. | 3,21 | |
| ELABORADO POR: IRINA YALILE URIBE VILLAMIZAR | | | CARGO: PRACTICANTE DE INGENIERIA INDUSTRIAL | | | |
| ACTUALIZADO POR: DAISSY VIVIANA RÍOS CHACÓN | | | REVISADO POR: URIEL RODRIGUEZ PINZÓN | | CARGO: CONTROL INTERNO | |



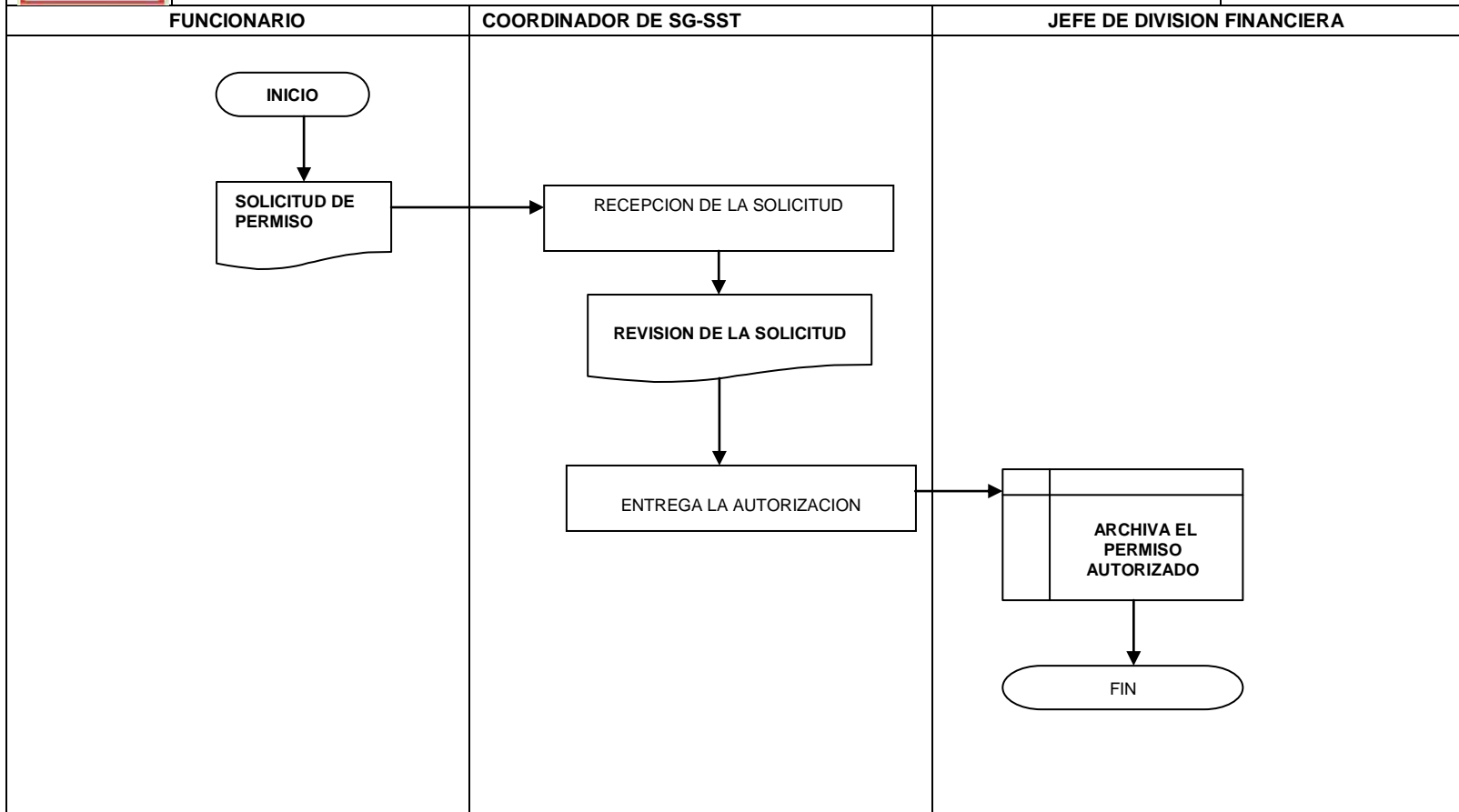
**EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO
DE SARAVENA E.S.P**


CODIGO: P-01- GTH

VERSION: 00

**DIAGRAMA DE FLUJO
OTORGAMIENTO DE PERMISOS**

PAG: 1 DE: 1



|  | | EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVENA E.S.P | | | CODIGO: P-02- GTH | |
|---|---------------------------------|--|--|---|--------------------------|------------------|
| | | PROCEDIMIENTO RECLUTAMIENTO DE PERSONAL | | | VERSION: 00 | |
| | | | | | PAG: 1 DE: 2 | |
| Nº | RESPONSABLE | DEPENDENCIA | PROCEDIMIENTO | ACTIVIDADES | T (min.) | TT (min.) |
| 1. | ARCHIVO | JUNTA ADMINISTRADORA | RECEPCION DE SOLICITUDES INTERNOS Y EXTERNOS | Recibe las hojas de vida y las incorpora en la carpeta y lugar correspondiente. | 10,70 | 548,38 |
| 2. | JUNTA ADMINISTRADORA | JUNTA ADMINISTRADORA | REVISION DE HOJAS DE VIDA | Revisar que cumplan con los perfiles actitudes técnicas y sociales para las labores a realizar. | 10,70 | |
| 3. | JUNTA ADMINISTRADORA | JUNTA ADMINISTRADORA | SELECCIÓN DE CANDIDATOS ELECCION DE NUEVO PERSONAL | Verifica los perfiles, Realiza la selección del personal, y aprueba del personal se procede a entregar las hojas de vida para el respectivo trámite interno. | 46,37 | |
| 4. | JEFE DE TALENTO HUMANO | TALENTO HUMANO | ENTREVISTA A CANDIDATOS SELECCIONADOS | Se interroga al elegido sobre situación socio económico. A nivel cultural, conocimiento de la empresa. | 21,40 | |
| 5. | JEFE DE TALENTO HUMANO | TALENTO HUMANO | REVISION DE LA DOCUMENTACION | Revisa que cumpla con los soportes solicitados para el ingreso a laborar en la empresa: fotocopia de la cedula, libreta militar, antecedentes disciplinarios, certificado de vecindad expedido por la junta de acción comunal donde dice habitar y de la organización social en la cual pertenece. Constancias de trabajo si lo ha tenido indicando el tiempo, la labor desempeñada y la observación de conducta. | 21,40 | |
| 6. | JEFE DE TALENTO HUMANO | TALENTO HUMANO | REALIZA LA PRUEBA DE ADMISIÓN | El jefe de Talento Humano aplicará las pruebas correspondientes, las cuales son elaboradas por los responsables de la dependencia y revisadas por control interno, las cuales contienen los cuestionarios, test de conocimientos y psicométricos para determinar oportunidad del candidato y escogerá el mejor puntaje que se obtenga en la sumatoria de todas las pruebas. | 60 | |
| 7. | JEFE DE TALENTO HUMANO Y SG-SST | TALENTO HUMANO | VALORACION MEDICA PREOCUPACIONAL DE INGRESO | Envía al candidato seleccionado a la cita para valoración médica de salud ocupacional, para que evalúe la aptitud laboral del funcionario. Este ordena los exámenes médicos establecidos por la Empresa y emite su concepto APTO | 15,20 | |

| | | | | | |
|---|------------------------|----------------------|--|--|-------------------------------|
| 8. | JEFE DE TALENTO HUMANO | TALENTO HUMANO | INDUCCION | Le da a conocer al aspirante de manera global el panorama general de la empresa la misión, visión, objetivos, carácter comunitario, área en la que va a desempeñar, las funciones generales que debe cumplir en el cargo y el salario que va a devengar. | 94,52 |
| 9. | ALMACENISTA | DIVISION FINANCIERA | DOTACION Y HERRAMIENTAS | Le hace entrega de la dotación acorde a la labor, le hace el inventario de entrega de las herramientas y equipos que quedaran a su cargo. | 94,52 |
| 10. | JEFE DE TALENTO HUMANO | TALENTO HUMANO | DILIGENCIAMIENTO FORMULARIOS | Conociendo el estado físico del personal, se procede a solicitar documentos que permitan el diligenciamiento de los formatos a la EPS, ARP, FP, seguro de vida y caja de compensación. | 41,91 |
| 11. | JEFE DE TALENTO HUMANO | TALENTO HUMANO | ENVIO FORMATOS | Diligenciados y firmados los formatos por parte del empleador y el trabajador, se entrega a servicios generales Y/O el responsable de la división, para llevar a las entidades y posteriormente archivar en la hoja de vida de cada uno. | 74,90 |
| 12. | JEFE DE TALENTO HUMANO | TALENTO HUMANO | ELABORACIÓN DEL CONTRATO | Con la documentación radicada, se elabora el contrato individual de trabajo por el tiempo asignado, el cual pasa a ser firmado por la presidencia de la empresa. | 42,80 |
| 13. | PRESIDENTE | JUNTA ADMINISTRADORA | FIRMAR CONTRATO | Firma el contrato y lo entrega a talento humano. | 20,51 |
| 14. | JEFE DE TALENTO HUMANO | TALENTO HUMANO | ARCHIVA CONTRATO | Se hace firmar del nuevo funcionario y se le entrega copia, la original se anexa a la hoja de vida para quedar formalmente vinculado, se elabora carpeta con membrete para archivar la información relacionada con el historial laboral de la persona. | 31,21 |
| 15. | JEFE DE TALENTO HUMANO | TALENTO HUMANO | VINCULA AL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL | Verificado su examen de admisión, se procede a diligenciar la información pertinente relacionada con las ARP, EPS, caja de compensación. | 41,91 |
| 16. | JEFE INMEDIATO | ASIGNADA | ASIGNA FUNCIONES | Asigna las funciones a seguir por el nuevo empleado y lo presenta con los compañeros de trabajo. Y la ubicación de cada uno de los sistemas Acueducto, Alcantarillado y Aseo. | 41,91 |
| ELABORADO POR: IRINA YALILE URIBE VILLAMIZAR | | | CARGO: PRACTICANTE DE INGENIERIA INDUSTRIAL | | |
| ACTUALIZADO POR: DAISSY VIVIANA RIOS CHACÓN | | | REVISADO POR: URIEL RODRIGUEZ PINZÓN | | CARGO: CONTROL INTERNO |



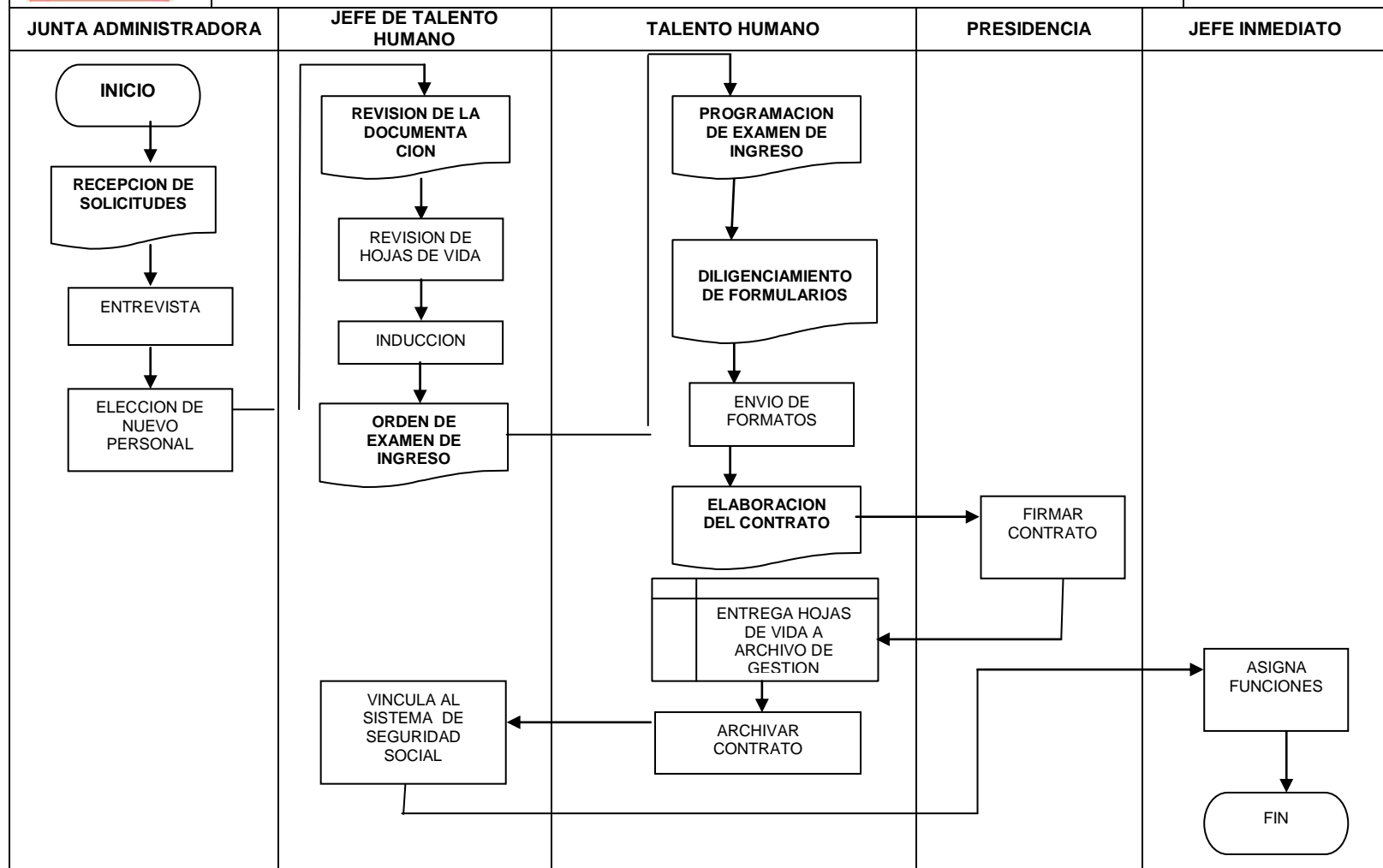
EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVENA E.S.P

CODIGO: P-02- GTH

VERSION: 00

DIAGRAMA DE FLUJO RECLUTAMIENTO DE PERSONAL

PAG: 1 DE: 1



|  | | EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVENA E.S.P | | | | CODIGO: P-03- GTH | |
|---|------------------------|--|--|---|-------------------------------|-------------------|--|
| | | PROCEDIMIENTO LLAMADOS DE ATENCION | | | | VERSION: 00 | |
| | | | | | | PAG: 1 DE: 1 | |
| Nº | RESPONSABLE | DEPENDENCIA | PROCEDIMIENTO | ACTIVIDADES | T (min.) | TT (min.) | |
| 1 | JEFE DE TALENTO HUMANO | TALENTO HUMANO | RECEPCIÓN DE LA QUEJA | Recibe la queja por escrito o verbal, de la novedad por el superior inmediato. | 16,05 | 149,60 | |
| 2 | JEFE DE TALENTO HUAMNO | TALENTO HUMANO | VERIFICACIÓN | Se llama a quien dió origen a la queja y se le confronta sobre los hechos. | 21,40 | | |
| 3. | JEFE DE TALENTO HUMANO | TALENTO HUMANO | DESCARGOS | Cita al infractor del Reglamento para que haga los descargos respetivos. | 21,40 | | |
| 4. | JEFE DE TALENTO HUMANO | TALENTO HUMANO | IDENTIFICACIÓN DE LA INFRACCIÓN | Se recurre al Reglamento Interno con el fin de identificar el tipo de infracción cometida –grave o leve-y tomar decisión de la clase de sanción. Y realiza el informe correspondiente a Presidencia, Control Interno y Tesorería. | 21,40 | | |
| 5. | JEFE DE TALENTO HUMANO | TALENTO HUMANO | SANCIÓN | Se notifica al infractor sobre la decisión tomada, e informo de los recursos. | 16,05 | | |
| 6. | JEFE DE TALENTO HUMANO | TALENTO HUMANO | RECURSOS | Si hay recursos de reposición lo resolverá quien emitió la sanción en los términos de ley; y la de apelación es responsabilidad de la entidad gubernamental competente. | 35,20 | | |
| 7. | JEFE DE TALENTO HUMANO | TALENTO HUMANO | SANCION | En firme la decisión se comunicará al infractor y se anexará a su hoja de vida. | 18,10 | | |
| ELABORADO POR: IRINA YALILE URIBE VILLAMIZAR | | | CARGO: PRACTICANTE DE INGENIERIA INDUSTRIAL | | | | |
| ACTUALIZADO POR: DAISSY VIVIANA RIOS CHACÓN | | | REVISADO POR: URIEL RODRIGUEZ PINZÓN | | CARGO: CONTROL INTERNO | | |



**EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO
DE SARAVENA E.S.P**

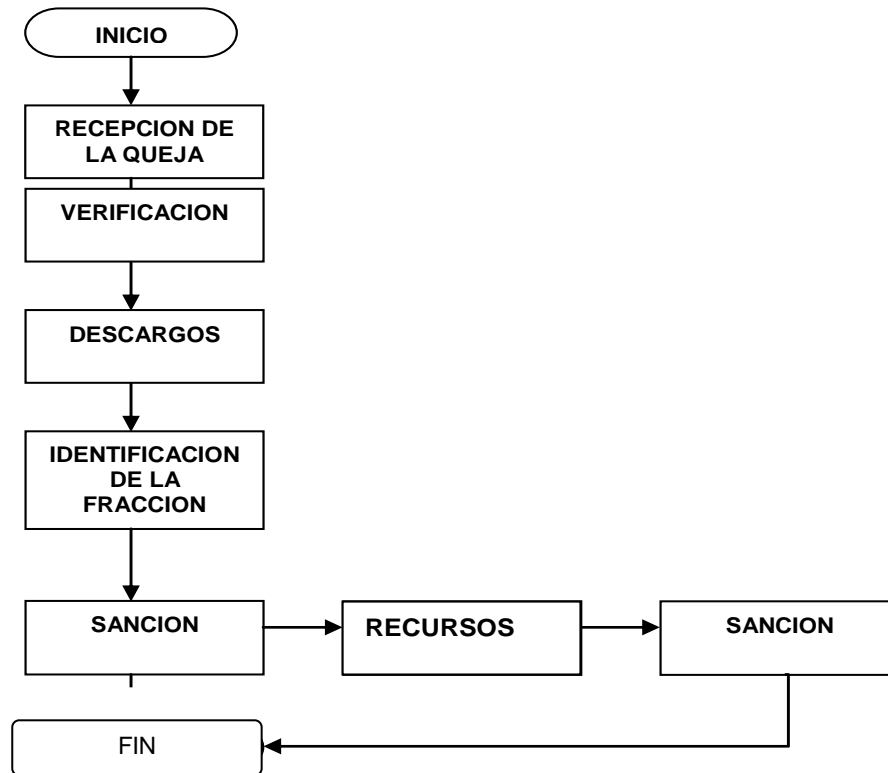
CODIGO: P-03- GTH

VERSION: 00

**DIAGRAMA DE FLUJO
LLAMADOS DE ATENCION**

PAG: 1 DE: 1

TALENTO HUMANO





**EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO
DE SARAVENTA E.S.P**
**PROCEDIMIENTO
INDUCCION**

**CODIGO: P -
01-GTH**

VERSION: 00

**PAG: 1 DE:
1**

| RESPONSABLE | | DEPENDENCIA | PROCEDIMIENTO | ACTIVIDADES | T (min) | TT (min) |
|-------------|-------------------------|----------------|--|---|------------|-------------|
| 1 | JEFE DE TALENTO HUMANO | TALENTO HUMANO | EMPLEADO NECESITA INDUCCION | Se requiere dar al funcionario nuevo una inducción u orientación. | 10,05 | 199,11 |
| 2 | JEFE DE TALENTO HUMANO | TALENTO HUMANO | ENTREGA AL FUNCIONARIO EL MANUAL DE FUNCIONES | Se le entrega al funcionario nuevo el manual de funciones correspondientes al cargo. | 15,08 | |
| 3 | JEFE DE TALENTO HUMANO | TALENTO HUMANO | CAPACITA AL FUNCIONARIO DE LA MISION, VISION DE LA EMPRESA | Se capacita al funcionario nuevo sobre la misión, visión, valores, historia, servicios que presta, conformación actual de la planta del personal de la entidad, entre otros. | 20,15 | |
| 4 | JEFE DE TALENTO HUMANO | TALENTO HUMANO | ENTREGA EL REGLAMENTO INTERNO AL FUNCIONARIO | El Administrador hace entrega formal al funcionario del reglamento interno de la entidad, a fin de explicárselo y para que los tenga presente en la ejecución de sus funciones. | 18,30 | |
| 5 | JEFE DE TALENTO HUMANO | TALENTO HUMANO | EXPLICA EL REGLAMENTO INTERNO | Se efectúa un recorrido a las instalaciones de la entidad, a fin de mostrarle al funcionario el lugar de su trabajo. | 14,40 | |
| 6 | JEFE DE TALENTO HUAMANO | TALENTO HUMANO | PRESENTA A LOS DEMAS EMPLEADOS LA ENTIDAD | Se hace la presentación formal al funcionario nuevo ante los compañeros de trabajo. | 25,40 | |
| 7 | JEFE DE TALENTO HUMANO | TALENTO HUMANO | HACE ENTREGA FORMAL DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTO | Para poder asumir sus funciones, se hace entrega formal del manual de procedimientos existente del cargo. | 45,10 | |
| 8 | JEFE DE TALENTO HUMANO | TALENTO HUMANO | HACE EL EMPALME CON EL EMPLEADO QUE OCUPA EL CARGO | Si existe la posibilidad, se debe realizar un empalme con el anterior funcionario que tenía el mismo puesto, sobre el cual al funcionario entrante se le recomienda hacer un informe evaluativo. Este informe se le deberá presentar a su jefe inmediato, y reposar en el historial laboral como parte de la memoria institucional de la entidad. | 50,55 | |

ELABORADO POR: IRINA YALILE URIBE VILLAMIZAR

CARGO: PRACTICANTE DE INGENIERIA INDUSTRIAL

ACTUALIZADO POR: DAISSY VIVIANA RIOS CHACÓN

REVISADO POR: URIEL RODRIGUEZ PINZÓN

CARGO: CONTROL INTERNO



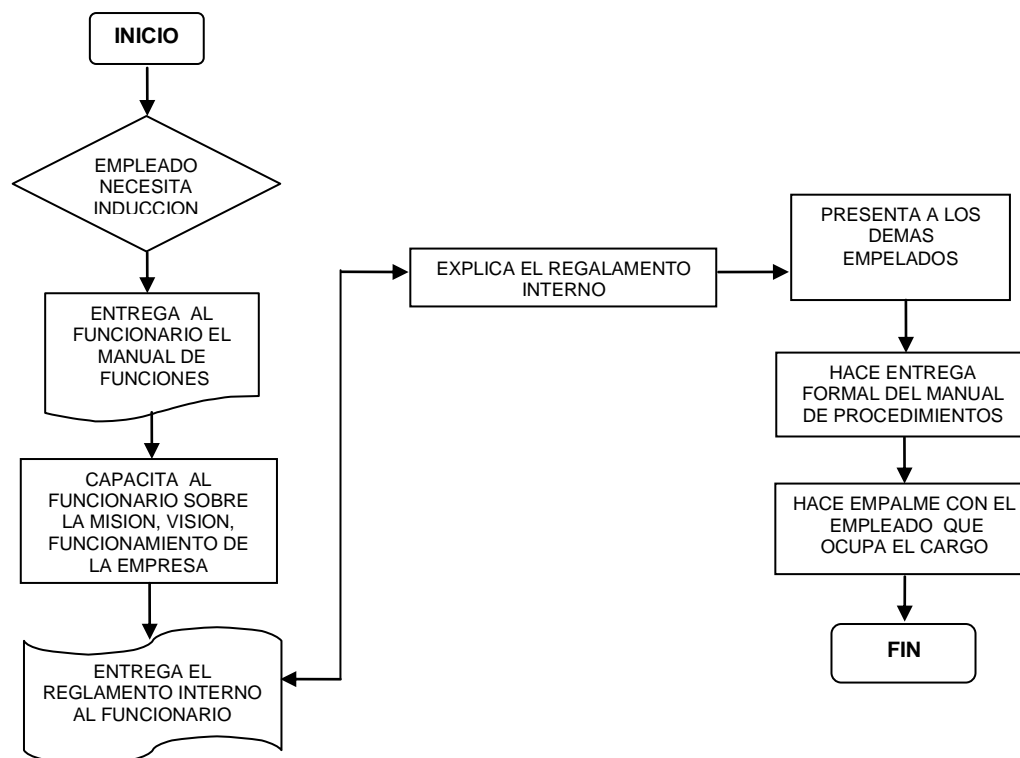
**EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO
DE SARAVENA E.S.P**

CODIGO: P-03- GTH

VERSION: 00

**DIAGRAMA DE FLUJO
INDUCCION**

PAG: 1 DE: 1



|  | EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVENA E.S.P | | | | CODIGO: P-04- GTH | |
|---|--|----------------|--|---|-------------------------------|--------------|
| | PROCEDIMIENTO CONVOCATORIAS A REUNIONES DE EMPLEADOS | | | | VERSION: 00 | |
| | | | | | PAG: 1 DE: 1 | |
| Nº | RESPONSABLE | DEPENDENCIA | PROCEDIMIENTO | ACTIVIDADES | T (min.) | TT (min.) |
| 1 | JEFE DE TALENTO HUMANO | TALENTO HUMANO | CONVOCATORIA | Se emite la circular convocando a reunión señalando día, hora, lugar e indicando el motivo de la misma. | 16,05 | 92,02 |
| 2 | JEFE DE TALENTO HUMANO | TALENTO HUMANO | ASISTENCIA | Verifica la asistencia de los funcionarios a la reunión, e indica a los trabajadores para registrarse en la planilla de asistencia. | 16,05 | |
| 3. | JEFE DE TALENTO HUMANO | TALENTO HUMANO | DESARROLLO DE LA REUNIÓN | Realiza el empalme entre los convocados a la reunión y el citante. El cual iniciará con la reunión. | 21,40 | |
| 4. | JEFE DE TALENTO HUMANO | TALENTO HUMANO | INQUIETUDES VARIAS | Justifica algunas decisiones y refuerza la necesidad de estrechar los vínculos laborales propios de la relación obrero patronal. | 31,21 | |
| 5. | JEFE DE TALENTO HUMANO | TALENTO HUMANO | CIERRE | Tomar nota de acuerdos y compromisos de las dependencias y dará finalización de la reunión. | 7,31 | |
| ELABORADO POR: IRINA YALILE URIBE VILLAMIZAR | | | CARGO: PRACTICANTE DE INGENIERIA INDUSTRIAL | | | |
| ACTUALIZADO POR: DAISSY VIVIANA RIOS CHACÓN | | | REVISADO POR: URIEL RODRIGUEZ PINZÓN | | CARGO: CONTROL INTERNO | |



**EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO
DE SARAVENA E.S.P**

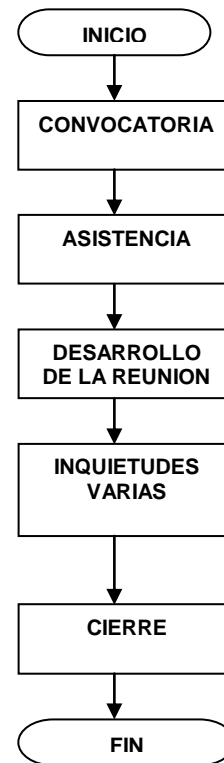
CODIGO: P-04- GTH

VERSION: 00

**DIAGRAMA DE FLUJO
CONVOCATORIAS A REUNIONES**

PAG: 1 DE: 1

JEFE DE TALENTO HUMANO



|  | EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVENA E.S.P | | | | | CODIGO: P-05- GTH | |
|---|--|----------------|--|---|-------------------------------|-------------------|--|
| | PROCEDIMIENTO | | | | | VERSION: 00 | |
| | TERMINACION DE CONTRATO | | | | | PAG: 1 DE: 1 | |
| Nº | RESPONSABLE | DEPENDENCIA | PROCEDIMIENTO | ACTIVIDADES | T (min.) | TT (min.) | |
| 1 | JEFE DE TALENTO HUMANO | TALENTO HUMANO | VERIFICACION TERMINACION DE CONTRATO | Se toma el listado de personal contratado y se verifica a quienes se vence, próximamente, su contrato de trabajo. | 31,21 | 168,53 | |
| 2 | JEFE DE TALENTO HUMANO | TALENTO HUMANO | PREAVISO | Confrontado el listado de contratos próximos a vencer, se elaboran las notificaciones y se entrega al empleado correspondiente. | 74,01 | | |
| 3. | JUNTA DIRECTIVA | PRESIDENCIA | TERMINACION O PRORROGA DE CONTRATOS | Verifica el personal que definitivamente termina contrato. | 31,21 | | |
| 4. | JEFE DE TALENTO HUMANO | TALENTO HUMANO | CITAR AL EMPLEADO CORRESPONDIENTE | Procede a citar al empleado correspondiente y se comunica la decisión tomada. | 16,05 | | |
| 5. | JEFE DE TALENTO HUMANO | TALENTO HUMANO | ENVIA A CONTABILIDAD | Notificado el funcionario sobre su no continuidad con la Empresa, se envía la Hoja de Vida de esta a contabilidad para su liquidación (ver proceso de liquidación). | 16,05 | | |
| ELABORADO POR: IRINA YALILE URIBE VILLAMIZAR | | | CARGO: PRACTICANTE DE INGENIERIA INDUSTRIAL | | | | |
| ACTUALIZADO POR: DAISSY VIVIANA RIOS CHACÓN | | | REVISADO POR: URIEL RODRIGUEZ PINZÓN | | CARGO: CONTROL INTERNO | | |



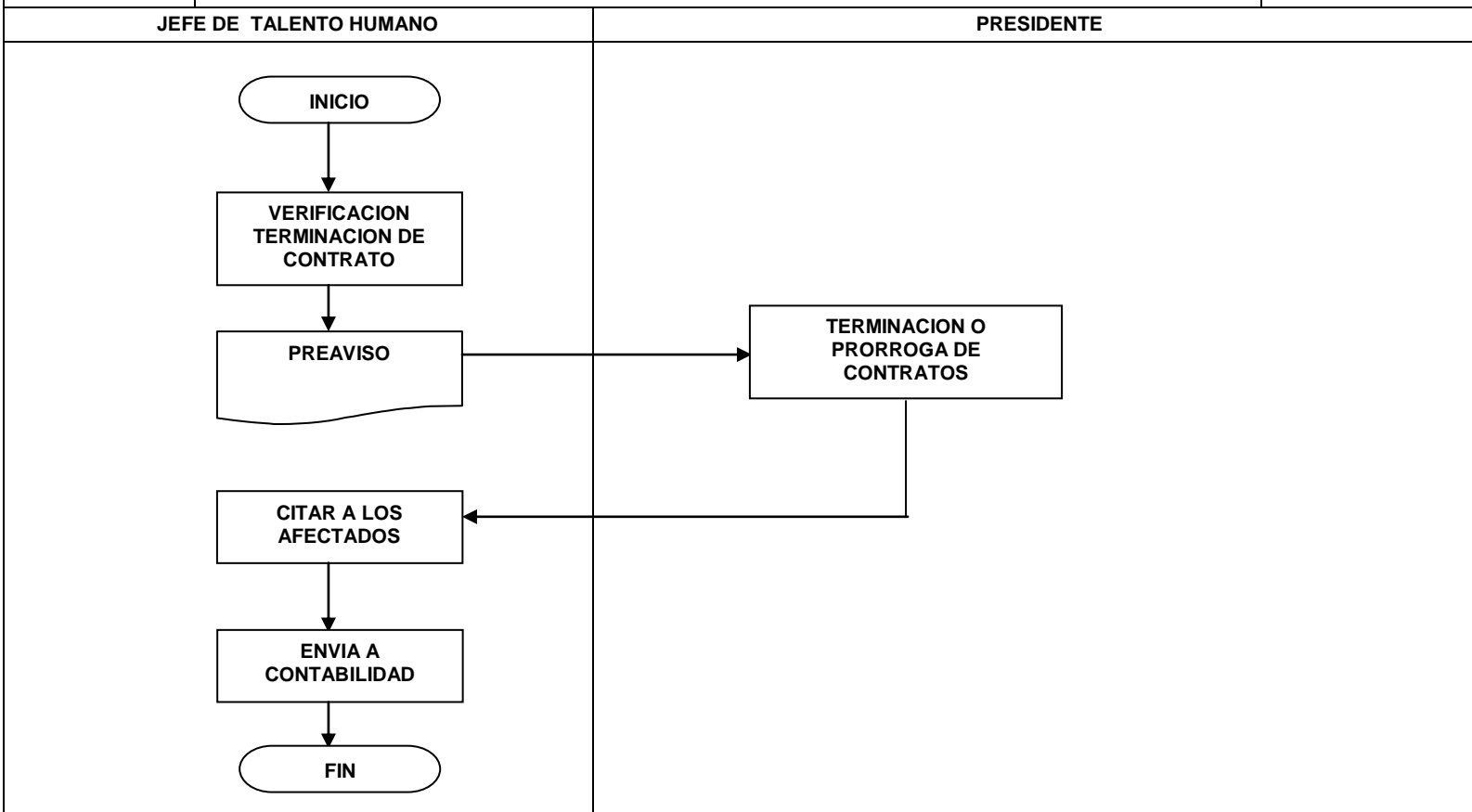
EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVENA E.S.P

CODIGO: P-05- GTH

VERSION: 00

**DIAGRAMA DE FLUJO
TERMINACION DE CONTRATO**

PAG: 1 DE: 1



|  | EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVERA E.S.P | | | | CODIGO: P-04- SGL | |
|---|--|----------------|--|--|-------------------------------|--------------|
| | PROCEDIMIENTO ELABORACION CARNET EMPRESA | | | | VERSION: 00 | |
| | | | | | PAG: 1 DE: 1 | |
| Nº | RESPONSABLE | DEPENDENCIA | PROCEDIMIENTO | ACTIVIDADES | T (min.) | TT (min.) |
| 1 | JEFE DE TALENTO HUMANO | TALENTO HUMANO | SOLICITUD INFORMACION | Después de contratado el personal, se debe crear un carne que identifique al funcionario, por lo cual se hace la respectiva toma de la fotografía. | 3,21 | 13,91 |
| 2 | JEFE DE TALENTO HUMANO | TALENTO HUMANO | DILIGENCIAMIENTO FORMATO | Con el nombre, número de identificación, cargo y fecha de vencimiento, se llevan los datos del carnet de identificación que debe portar el funcionario de la empresa. | 4,28 | |
| 3. | JEFE DE TALENTO HUMANO | TALENTO HUMANO | FIRMA | Diligenciado e impreso el carnet, se pasa para firma de la presidente de la ECAAAS. | 3,21 | |
| 4. | JEFE DE TALENTO HUMANO | TALENTO HUMANO | ENTREGA DEL CARNET | Después de firmado, se entrega a recepción quien se encarga de verificar datos, colocar la foto y entregar a almacén para enviar a laminar; en caso de pérdida o daño, se debe realizar nuevamente el procedimiento. | 3,21 | |
| ELABORADO POR: IRINA YALILE URIBE VILLAMIZAR | | | CARGO: PRACTICANTE DE INGENIERIA INDUSTRIAL | | | |
| ACTUALIZADO POR: DAISSY VIVIANA RIOS CHACÓN | | | REVISADO POR: URIEL RODRIGUEZ PINZÓN | | CARGO: CONTROL INTERNO | |



**EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO
DE SARAVENA E.S.P**

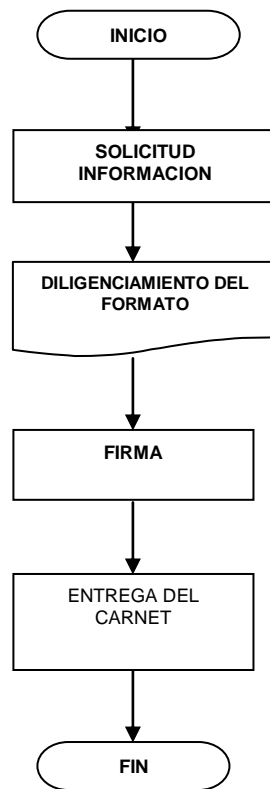
CODIGO: P-04- SGL


**DIAGRAMA DE FLUJO
ELABORACION CARNET EMPRESA**

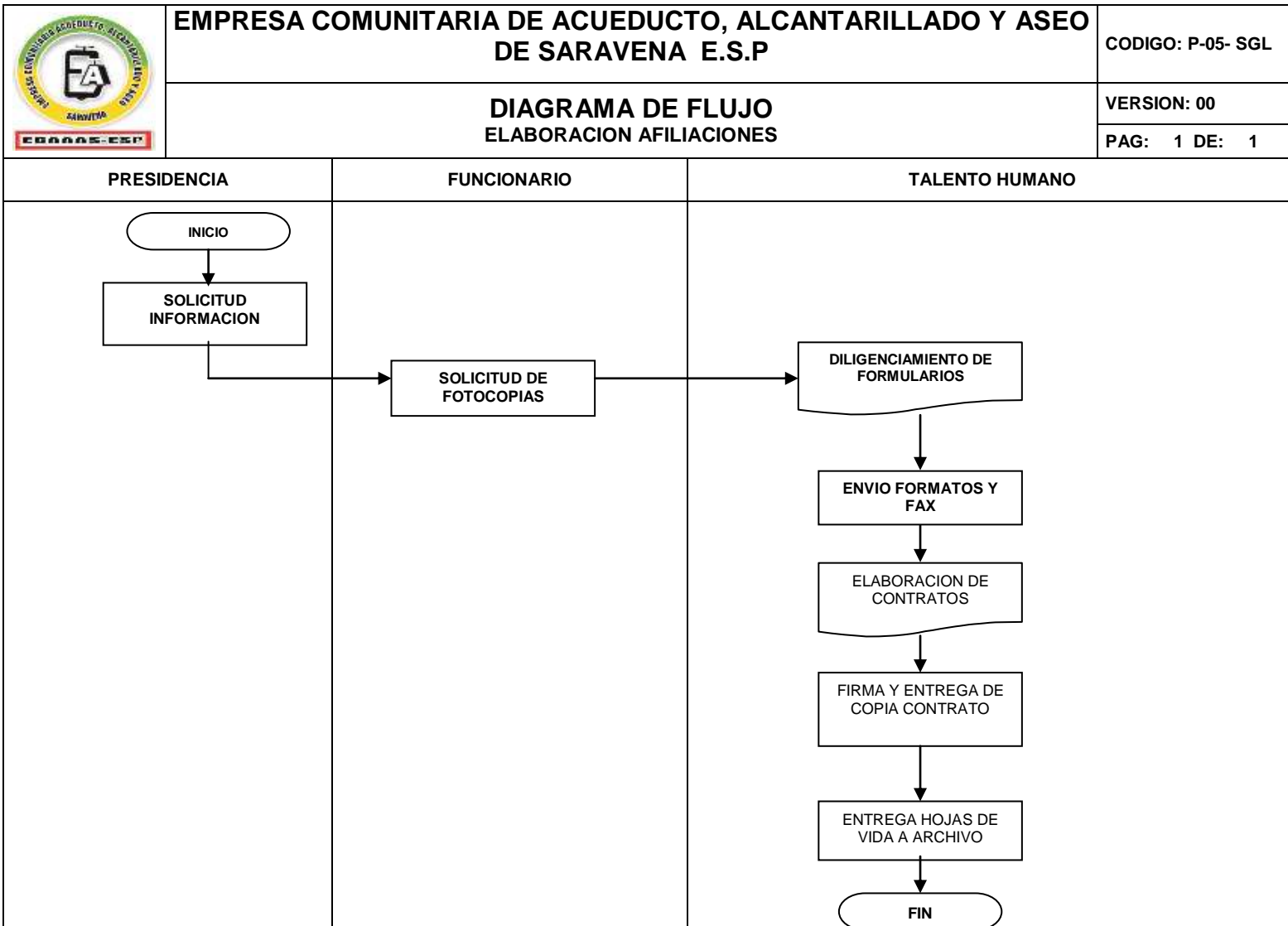
VERSION: 00

PAG: 1 DE: 1


TALENTO HUMANO



|  | | EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVERA E.S.P | | | | CODIGO: P-08- GTH | |
|---|--------------------|--|--|---|-------------------------------|-------------------|--|
| | | DIAGRAMA DE FLUJO ELABORACION AFILIACIONES | | | | VERSION: 00 | |
| | | | | | | | |
| Nº | RESPONSABLE | DEPENDENCIA | PROCEDIMIENTO | ACTIVIDADES | T (min.) | TT (min.) | |
| 1 | PRESIDENTE | PRESIDENCIA | SOLICITUD INFORMACION | Seleccionado el personal que ingresa a laborar en la ECAAAS, se solicita la hoja de vida a presidencia para iniciar el proceso de afiliación. | 3,21 | 98,98 | |
| 2 | FUNCIONARIO | SECRETARIA GENERAL | SOLICITUD FOTOCOPIAS | Con la hoja de vida, se solicita al funcionario fotocopias de los documentos y firma en cada uno de los formatos pendientes por diligenciar. | 16,05 | | |
| 3. | SECRETARIA GENERAL | SECRETARIA GENERAL | DILIGENCIAMIENTO FORMULARIOS | Con las copias y firmas de formularios, se inicia el diligenciamiento de los formatos para enviar a los entes con los cuales se debe cumplir como Comfiar, EPS, ARL, Pensión y Seguro de vida. | 9,81 | | |
| 4. | SECRETARIA GENERAL | SECRETARIA GENERAL | ENVIO FORMATOS Y FAX | Diligenciados y firmados los formatos por parte del empleador y el trabajador, se entrega a servicios generales para llevar a las entidades y posteriormente archivar en la hoja de vida de cada uno, se envía fax y se radica. | 21,4 | | |
| 5. | SECRETARIA GENERAL | SECRETARIA GENERAL | ELABORACION CONTRATOS | Con la documentación radicada, se elabora el contrato individual de trabajo por el tiempo asignado, el cual pasa a ser firmado por el presidente de la empresa. | 19,08 | | |
| 6. | SECRETARIA GENERAL | SECRETARIA GENERAL | FIRMA Y ENTREGA DE COPIA CONTRATO | Después de firmado el contrato por el presidente, se firma por el funcionario a quien se entrega copia. Posteriormente se elabora carpeta con membrete para archivar la información relacionada con el historial laboral de la persona. | 13,38 | | |
| 7. | SECRETARIA GENERAL | SECRETARIA GENERAL | ENTREGA HOJAS DE VIDA ARCHIVO | Al culminar la contratación, se lleva la hoja de vida a contabilidad para realizar la liquidación y luego se pasa a archivo para ser registrada dentro de ese departamento. | 16,05 | | |
| ELABORADO POR: IRINA YALILE URIBE VILLAMIZAR | | | CARGO: PRACTICANTE DE INGENIERIA INDUSTRIAL | | | | |
| ACTUALIZADO POR: DAISSY VIVIANA RIOS CHACÓN | | | REVISADO POR: URIEL RODRIGUEZ PINZÓN | | CARGO: CONTROL INTERNO | | |



PROCEDIMIENTOS PROMOCION Y DESARROLLO

| | | |
|---|--|-------------------------|
|  | EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAENA E.S.P | CODIGO: D-00-PYD |
| | DIVISION COMERCIAL: PROMOCION Y DESARROLLO PROCESO: PROMOCION DE DESARROLLO COMUNITARIO Y COMERCIAL | VERSION: 00 |
| | | PAG: 1 DE: 1 |
| <p>DESCRIPCION</p> <p>Proceso en donde se realizan labores de planeación para el desarrollo de los componentes de promoción, organización, educación a los clientes internos y externos de la ECAAAS E.S.P.</p> <p>OBJETIVOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programar actividades para que la empresa este acorde a los cambios tecnológicos y crecimiento de la demanda del servicio. • Mejorar la eficiencia y efectividad total de la organización ofreciendo al personal beneficios de desarrollo personal y laboral. • Promover y orientar los procesos de organización comunitarios que impulsen la participación de la comunidad en la vigilancia de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo. <p style="text-align: right;">Manual de procedimiento</p> | | |



**EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO
DE SARAVENA E.S.P**

**CODIGO: P-01-
PDC**

**PROCEDIMIENTO
ACTIVIDADES COMUNITARIAS**

VERSION: 00

PAG: 1 DE: 1

| Nº | RESPONSABLE | DEPENDENCIA | PROCEDIMIENTO | ACTIVIDADES | T (min.) | TT (min.) |
|----|---|---|--------------------------|---|---------------|---------------|
| 1 | JEFE DE TALENTO HUMANO, COORD. DE PROMOCION Y DESARROLLO, JEFE DE CONTROL INTERNO | TALENTO HUMANO, PROMOCION Y DESARROLLO, CONTROL INTERNO | ELECCIÓN DE LA COMUNIDAD | Etapa en la que, conjuntamente con Promoción y Desarrollo y Control Interno, se analizan las solicitudes de las diferentes comunidades y se asignan fechas. | 71,33 | 852,32 |
| 2 | JEFE DE TALENTO HUMANO Y COORD. DE PROMOCION Y DESARROLLO | TALENTO HUMANO , PROMOCION Y DESARROLLO | ANÁLISIS DE LA ACTIVIDAD | Evaluación del trabajo que requiere la comunidad solicitante, determinación de las necesidades y compromiso que se adquiere. | 44,58 | |
| 3. | FUNCIONARIOS | | EJECUCIÓN | En la fecha y hora señalada el personal comprometido se desplaza al lugar acordado y da cumplimiento al compromiso. | 269,28 | |
| 4. | FUNCIONARIOS | | ASEO | Durante el desarrollo de la jornada o al finalizar la misma se procede a recoger en los carros que la Empresa ha dispuesto para el efecto de la limpieza general. | 57,07 | |
| 5. | JEFE DE TALENTO HUMANO COORD DE PROMOCION Y DESARROLLO, JEFE DE CONTROL INTERNO | TALENTO HUMANO, PROMOCION Y DESARROLLO, CONTROL INTERNO | FINALIZACIÓN | Concluida la jornada se reúne al personal que ha colaborado, las herramientas y enseres empleados y se procede al traslado a las instalaciones de la Empresa. | 37,45 | |
| 6. | JEFE TALENTO HUMANO, COORD. DE PROMOCION Y DESARROLLO, JEFE DE CONTROL INTERNO | TALENTO HUMANO, PROMOCION Y DESARROLLO, CONTROL INTERNO | EVALUACION | Verificar y mejorar la calidad de la actividad realizada en un informe certificado por la junta de acción comunal. | 372,60 | |

ELABORADO POR: IRINA YALILE URIBE VILLAMIZAR

CARGO: PRACTICANTE DE INGENIERIA INDUSTRIAL

ACTUALIZADO POR: DAISSY VIVIANA RIOS CHACÓN

REVISADO POR: URIEL RODRIGUEZ PINZÓN

CARGO: CONTROL INTERNO



EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVENA E.S.P

CODIGO: P-01- PDC

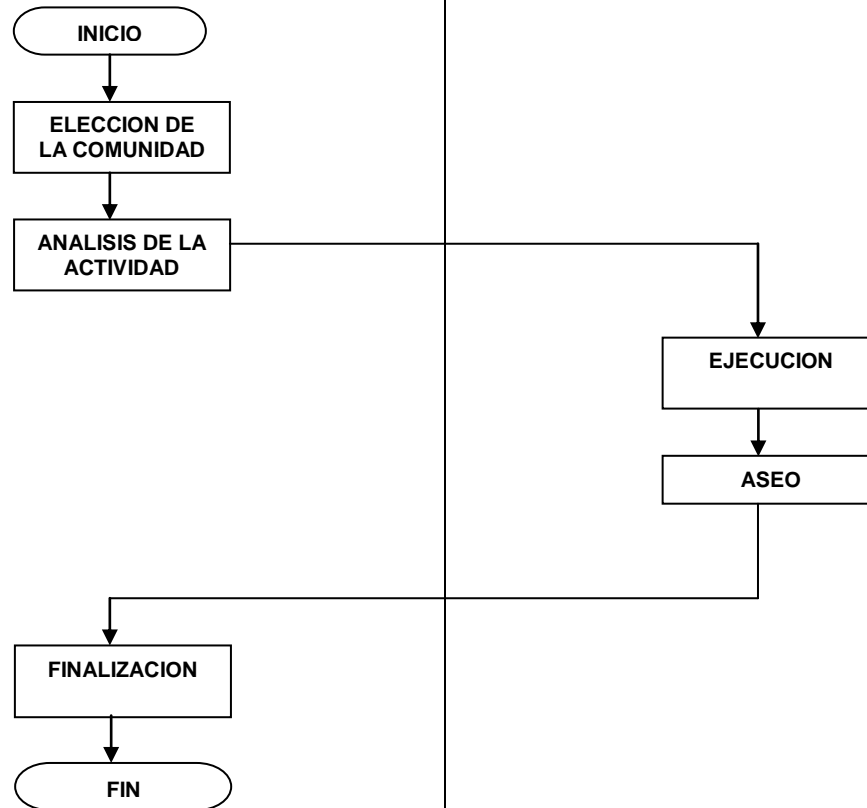
VERSION: 00

**DIAGRAMA DE FLUJO
ACTIVIDADES COMUNITARIAS**

PAG: 1 DE: 1

JEFE DE TALENTO HUMANO, COORDINADOR DE PROMOCION Y DESARROLLO, JEFE DE CONTROL INTERNO

FUNCIONARIOS



|  | EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVENA E.S.P | | | | CODIGO: P-02- PDC | |
|---|---|---|------------------------------|---|-------------------|-------------------------------|
| | PROCEDIMIENTO JORNADAS DEPORTIVAS | | | | VERSION: 00 | |
| | | | | | PAG: 1 DE: 1 | |
| Nº | RESPONSABLE | DEPENDENCIA | PROCEDIMIENTO | ACTIVIDADES | T (min.) | TT (min.) |
| 1 | JEFE TALENTO HUMANO, JEFE DE CONTROL INTERNO, COORD. DE PROMOCION Y DESARROLLO | TALENTO HUMANO, CONTROL INTERNO, PROMOCION Y DESARROLLO | SELECCIÓN DE ACTIVIDADES | De manera concertada con Control Interno y Promoción y Desarrollo se eligen las actividades deportivas a realizar, escenarios a utilizar y se conforman los diferentes equipos con el propósito de practicar y promover las buenas relaciones interpersonales entre los funcionarios de la empresa. | 99,87 | 495,77 |
| 2 | JEFE DE TALENTO HUMANO, JEFE DE CONTROL INTERNO, COORD. DE PROMOCION Y DESARROLLO | TALENTO HUMANO, CONTROL INTERNO, PROMOCION Y DESARROLLO | CONVOCATORIA | A través de una circular se convoca al personal que labora en la Empresa para explicarles los detalles de la actividad que se va a desarrollar, conformación de los equipos, sistema de puntuación, jueces y otros que van a contribuir al éxito de la reunión. | 26,75 | |
| 3. | FUNCIONARIOS | | REALIZACIÓN | El día indicado se traslada al personal al lugar escogido para la realización de los eventos y se da inicio a las actividades cuidando que todos los funcionarios se encuentren disputando algún evento. | 269,28 | |
| 4. | JEFE DE TALENTO HUMANO, JEFE DE CONTROL INTERNO, COORD. DE PROMOCION Y DESARROLLO | TALENTO HUMANO, CONTROL INTERNO, PROMOCION Y DESARROLLO | FINALIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD | En el momento indicado, aproximadamente a las doce del día, se da por finalizada la actividad realizada aunque no se hayan concluido todos los eventos. | 19,62 | |
| 5. | JEFE TALENTO HUMANO, JEFE CONTROL INTERNO, COORD. DE PROMOCION Y DESARROLLO | TALENTO HUMANO, CONTROL INTERNO, PROMOCION Y DESARROLLO | EVALUACIÓN | En los días siguientes a la realización de la jornada deportiva se reúnen las personas que han tenido que ver con la organización de las actividades y se evalúa el resultado de las mismas, elaborando su respectivo informe. | 80,25 | |
| ELABORADO POR: IRINA YALILE URIBE VILLAMIZAR | | | | CARGO: PRACTICANTE DE INGENIERIA INDUSTRIAL | | |
| ACTUALIZADO POR: DAISSY VIVIANA RIOS CHACÓN | | | | REVISADO POR: URIEL RODRIGUEZ PINZÓN | | CARGO: CONTROL INTERNO |



EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVENA E.S.P

CODIGO: P-02- PDC

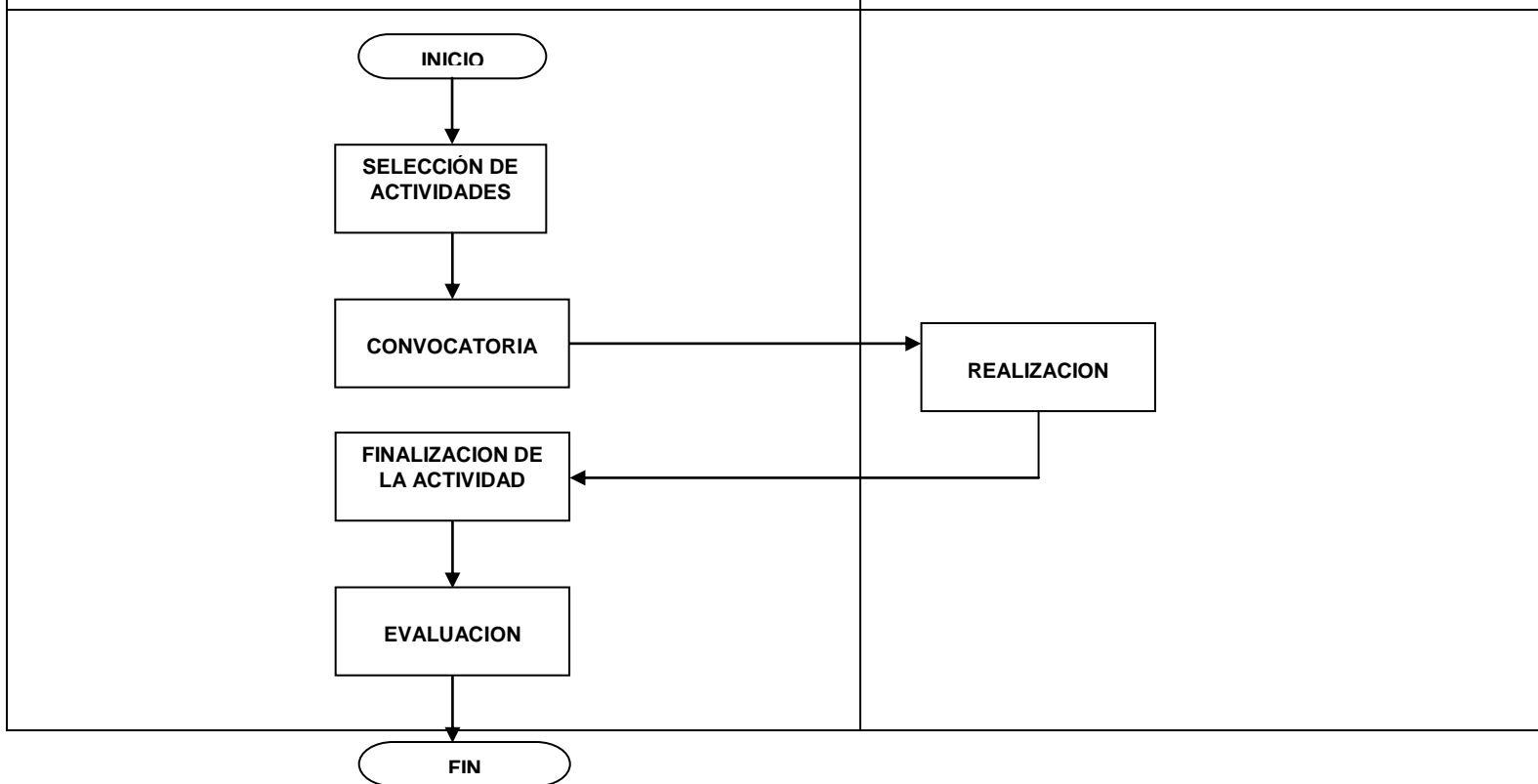
VERSION: 00

**DIAGRAMA DE FLUJO
JORNADAS DEPORTIVAS**

PAG: 1 DE: 1

JEFE DE TALENTO HUMANO, COORD. DE PROMOCION Y DESARROLLO, JEFE DE CONTROL INTERNO

FUNCIONARIOS





**EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO
DE SARAVERENA E.S.P**

CODIGO: P-03- PDC

**PROCEDIMIENTO
APOYO A LA COMUNIDAD**

VERSION: 00

PAG: 1 DE: 1

| Nº | RESPONSABLE | DEPENDENCIA | PROCEDIMIENTO | ACTIVIDADES | T (min.) | TT (min.) |
|---|---------------------------------------|---|--|---|---------------|---------------|
| 1. | COORDINADOR DE PROMOCION Y DESARROLLO | PROMOCION Y DESARROLLO | ESTUDIAR EL MODUS VIVENDI | Realiza un estudio del posible beneficiario que formaran parte del programa de apoyo a la comunidad vulnerable y personas de la tercera edad, en el cual se toman fotografías para tener soporte de las condiciones de vida de la persona y se registran sus datos. | 313,87 | 836,38 |
| 2. | COORDINADOR DE PROMOCION Y DESARROLLO | PROMOCION Y DESARROLLO | RECOPIACION DE INFORMACION | Recopila la información de cada uno de los casos y elabora informe para entregarlo a presidencia. | 231,83 | |
| 3. | PRESIDENTE | PRESIDENCIA | ELECCION DE LOS CASOS A INTEGRAR EL PROGRAMA | Revisa, analiza los casos y elige quienes formaran parte del programa y envía a promoción y desarrollo. | 37,45 | |
| 4. | COORDINADOR DE PROMOCION Y DESARROLLO | PROMOCION Y DESARROLLO | INGRESO A LA BASE DE DATOS DE PROMOCION | Ingresa a la base de datos del programa de apoyo los casos donde se registra el nombre, código o matrícula, ruta, lectura, dirección y valor. Los beneficiados a este programa no deben pasarse del consumo de 10m ³ mensual porque perderían el apoyo. | 174,77 | |
| 5. | COORDINADOR DE PROMOCION Y DESARROLLO | PROMOCION Y DESARROLLO | EMITIR LISTADO | Emita el listado con su respectivo informe a contabilidad y presidencia. | 62,42 | |
| 6. | COORDINADOR DE PROMOCION Y DESARROLLO | PROMOCION Y DESARROLLO | ARCHIVAR | Recibe factura y entrega a archivo. | 16,05 | |
| ELABORADO POR: IRINA YALILE URIBE VILLAMIZAR | | | | CARGO: PRACTICANTE DE INGENIERIA INDUSTRIAL | | |
| ACTUALIZADO POR: DAISSY VIVIANA RIOS CHACÓN | | REVISADO POR: URIEL RODRIGUEZ PINZÓN | | CARGO: CONTROL INTERNO | | |



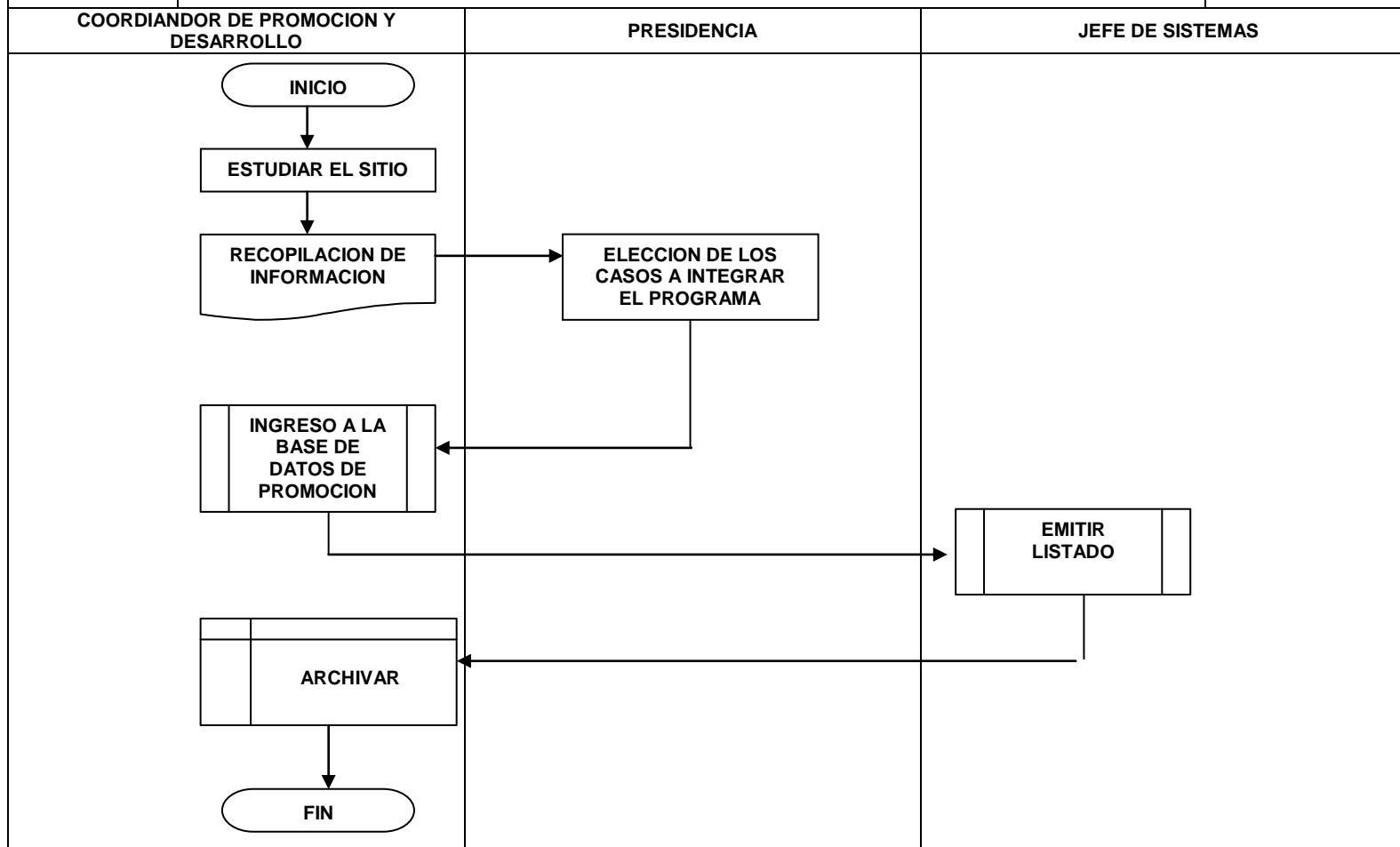
EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVENA E.S.P

CODIGO: P-03- PDC

**DIAGRAMA DE FLUJO
APOYO A LA COMUNIDAD**

VERSION: 00

PAG: 1 DE: 1





**EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO
DE SARAVENA E.S.P**

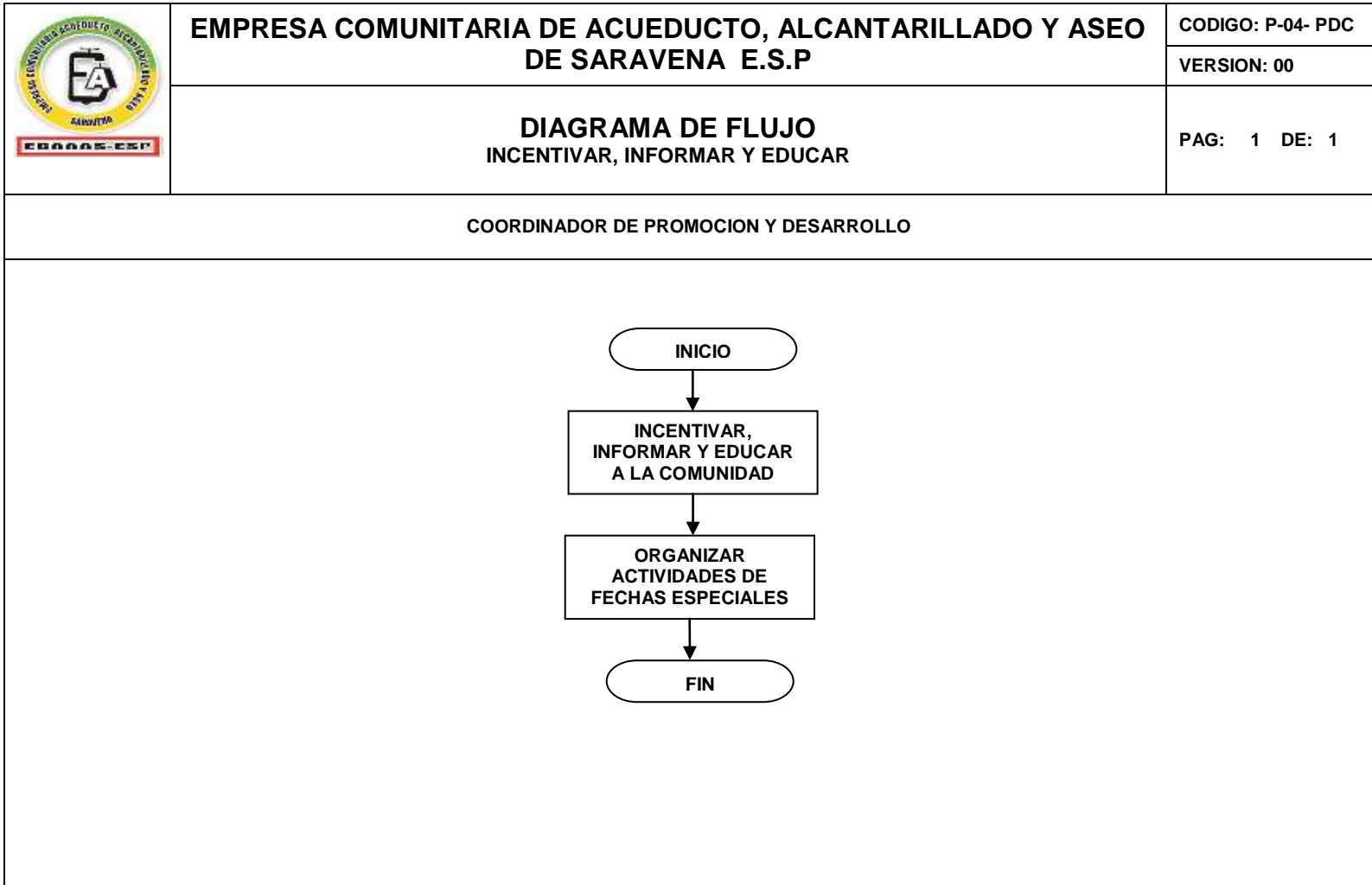
CODIGO: P-04- PDC

**PROCEDIMIENTO
INCENTIVAR, INFORMAR Y EDUCAR A LA COMUNIDAD**

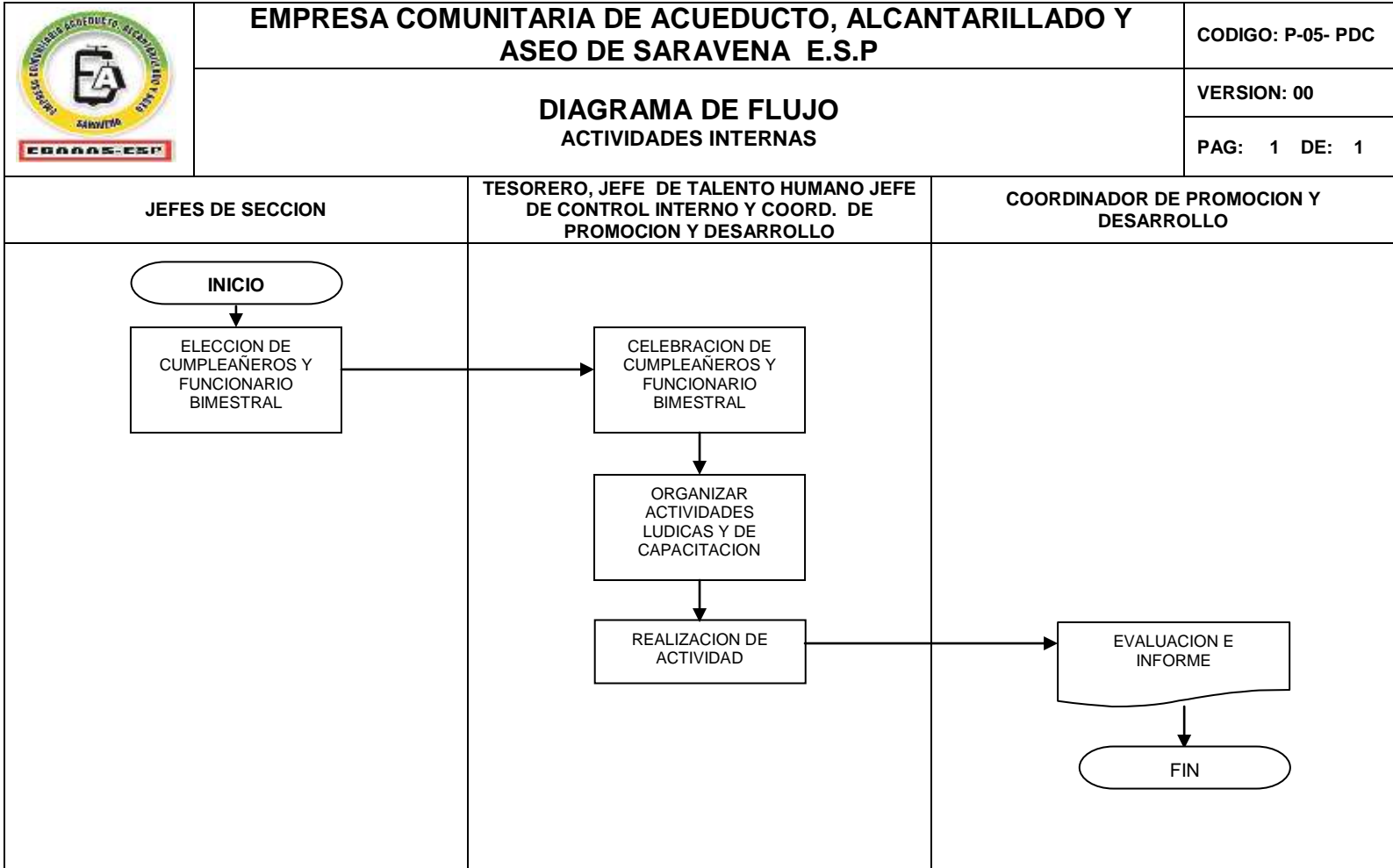
VERSION: 00

PAG: 1 DE: 1

| Nº | RESPONSABLE | DEPENDENCIA | PROCEDIMIENTO | ACTIVIDADES | T (min.) | TT (min.) |
|---|---------------------------------------|---|--|---|---------------|---------------|
| 1. | COORDINADOR DE PROMOCION Y DESARROLLO | PROMOCION Y DESARROLLO | INCENTIVAR, INFORMAR Y EDUCAR A LA COMUNIDAD | Motivar a los usuarios en el pago oportuno de las facturas por los diferentes conceptos o servicios. Capacitar a la población en general en el uso racional y eficiente del agua. Informar sobre los procedimientos de potabilización. Educar a la comunidad en el manejo adecuado de los residuos sólidos. Crear cultura sobre el adecuado manejo de los recursos naturales a través de los medios de comunicación radio, televisión y prensa escrita. | 167,63 | 392,33 |
| 2. | COORDINADOR DE PROMOCION Y DESARROLLO | PROMOCION Y DESARROLLO | ORGANIZAR ACTIVIDADES DE FECHAS ESPECIALES | Organizar con la comunidad actividades de celebración de fechas especiales relacionadas con los temas que maneja la empresa acueducto, alcantarillado, aseo y medio ambiente en general: Día del árbol, tierra, agua entre otros. | 224,70 | |
| ELABORADO POR: IRINA YALILE URIBE VILLAMIZAR | | | | CARGO: PRACTICANTE DE INGENIERIA INDUSTRIAL | | |
| ACTUALIZADO POR: DAISSY VIVIANA RIOS CHACÓN | | REVISADO POR: URIEL RODRIGUEZ PINZÓN | | CARGO: CONTROL INTERNO | | |



|  | EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVENA E.S.P | | | | | CODIGO: P-05- PDC | |
|---|---|-------------|---|--|------------------------|-------------------|--|
| | PROCEDIMIENTO ACTIVIDADES INTERNAS | | | | | VERSION: 00 | |
| | | | | | | PAG: 1 DE: 1 | |
| Nº | RESPONSABLE | DEPENDENCIA | PROCEDIMIENTO | ACTIVIDADES | T (min.) | TT (min.) | |
| 1 | JEFES DE SECCION | TODAS | ELECCION DE CUMPLEAÑEROS Y FUNCIONARIO BIMESTRAL | Organizar el festejo de cumpleaños de cada uno de los empleados. Se elige al postulante por intermedio del jefe de sección diligenciando el formato de elección del funcionario bimestral para luego pasar al comité quien elegirá de los postulados al ganador. | 48,15 | 1107,45 | |
| 2 | TESORERO, JEFE DE TALENTO HUMANO JEFE DE CONTROL INTERNO Y COORD. DE PROMOCION Y DESARROLLO | | CELEBRACION DE CUMPLEAÑEROS Y FUNCIONARIO BIMESTRAL | Se cita el personal al lugar de la celebración para hacer entrega de las tarjetas de cumpleaños y botón al funcionario bimestral. | 96,30 | | |
| 3 | JEFE DE TALENTO HUMANO, JEFE DE CONTROL INTERNO, COORD. DE PROMOCION Y DESARROLLO | | ORGANIZAR ACTIVIDADES LUDICAS Y DE CAPACITACION | Se elige el tema, se escoge el personal que dirigirá las actividades, se programa fecha, lugar y hora de la realización del evento. | 192,60 | | |
| 4 | JEFE DE TALENTO HUMANO, COORD. DE PROMOCION Y DESARROLLO | | REALIZACION DE ACTIVIDAD | Se cita al personal, se transportan al sitio y se desarrolla la actividad programada. | 609,90 | | |
| 5 | COORD. DE PROMOCION Y DESARROLLO | | EVALUACION E INFORME | El comité organizador cita responsables de cada uno de los grupos para evaluar la actividad y plasmar su respectivo informe. | 160,50 | | |
| ELABORADO POR: IRINA YALILE URIBE VILLAMIZAR | | | CARGO: PRACTICANTE DE INGENIERIA INDUSTRIAL | | | | |
| ACTUALIZADO POR: DAISSY VIVIANA RIOS CHACÓN | | | REVISADO POR: URIEL RODRIGUEZ PINZÓN | | CARGO: CONTROL INTERNO | | |



PROCEDIMIENTOS ARCHIVO



**EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y
ASEO DE SARAVENA E.S.P**

CODIGO: D-00-ARC

**DIVISION ADMINISTRATIVA: ARCHIVO
PROCESO: CORRESPONDENCIA Y ARCHIVO**

VERSION: 00

PAG: 1 DE: 1


DESCRIPCION

Proceso en donde se establecen las técnicas de conservación, clasificación y distribución de la información interna y externa.

OBJETIVOS

- Asegurar la adecuada conservación y disposición de los archivos correspondientes a las dependencias de la empresa.
- Garantizar privacidad, reserva y discreción en el uso y disposición de la información que se maneja.
- Distribuir y radicar la correspondencia y documentos a las diferentes Secciones.

Manual de procedimiento

|  | | EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVENA E.S.P | | | | CODIGO: P-01-CYA | |
|---|---------------|--|------------------------------------|--|----------|-------------------------------|--|
| | | PROCEDIMIENTO PRESTAMO DE DOCUMENTOS | | | | VERSION: 00 | |
| | | | | | | PAG: 1 DE: 1 | |
| Nº | RESPONSABLE | DEPENDENCIA | PROCEDIMIENTO | ACTIVIDADES | T (min.) | TT (min.) | |
| 1 | SOLICITANTE | | SOLICITUD PRESTAMO DE DOCUMENTO | Si es una solicitud interna realiza solicitud verbal del documento a adquirir a la archivista, si es solicitud externa debe realizar un documento escrito dirigido a gerencia o control interno para obtener la autorización a la información. | 30,32 | 115,38 | |
| 2 | RECEPCIONISTA | RECEPCION | ENTREGA DE SOLICITUD | Le entrega la solicitud escrita al archivista, si la presidencia o control interno autorizan facilitar la información al solicitante externo. | 39,23 | | |
| 3. | ARCHIVISTA | ARCHIVO | RECEPCION DE LA SOLICITUD | Recibe la solicitud escrita y atiende la solicitud verbal. | 16,05 | | |
| 4. | ARCHIVISTA | ARCHIVO | BUSQUEDA DEL DOCUMENTO | Se dirige a buscar el documento en el archivo, de acuerdo a la clasificación y orden del tipo de correspondencia. | 13,73 | | |
| 5. | ARCHIVISTA | ARCHIVO | CONTROL DEL PRESTAMO DE DOCUMENTOS | Se registran los datos del solicitante; nombre, fecha y nombre del documento y firma, para llevar el respectivo control de las salidas de los documentos. | 8,38 | | |
| 6. | ARCHIVISTA | ARCHIVO | ENTREGA DEL DOCUMENTO | Entrega el documento al solicitante (interno), si es externo le entrega a la recepcionista para que esta a su vez le entregue al solicitante externo el documento. | 7,67 | | |
| ELABORADO POR: IRINA YALILE URIBE VILLAMIZAR | | | | CARGO: PRACTICANTE DE INGENIERIA INDUSTRIAL | | | |
| ACTUALIZADO POR: DAISSY VIVIANA RIOS CHACÓN | | | | REVISADO POR: URIEL RODRIGUEZ PINZÓN | | CARGO: CONTROL INTERNO | |



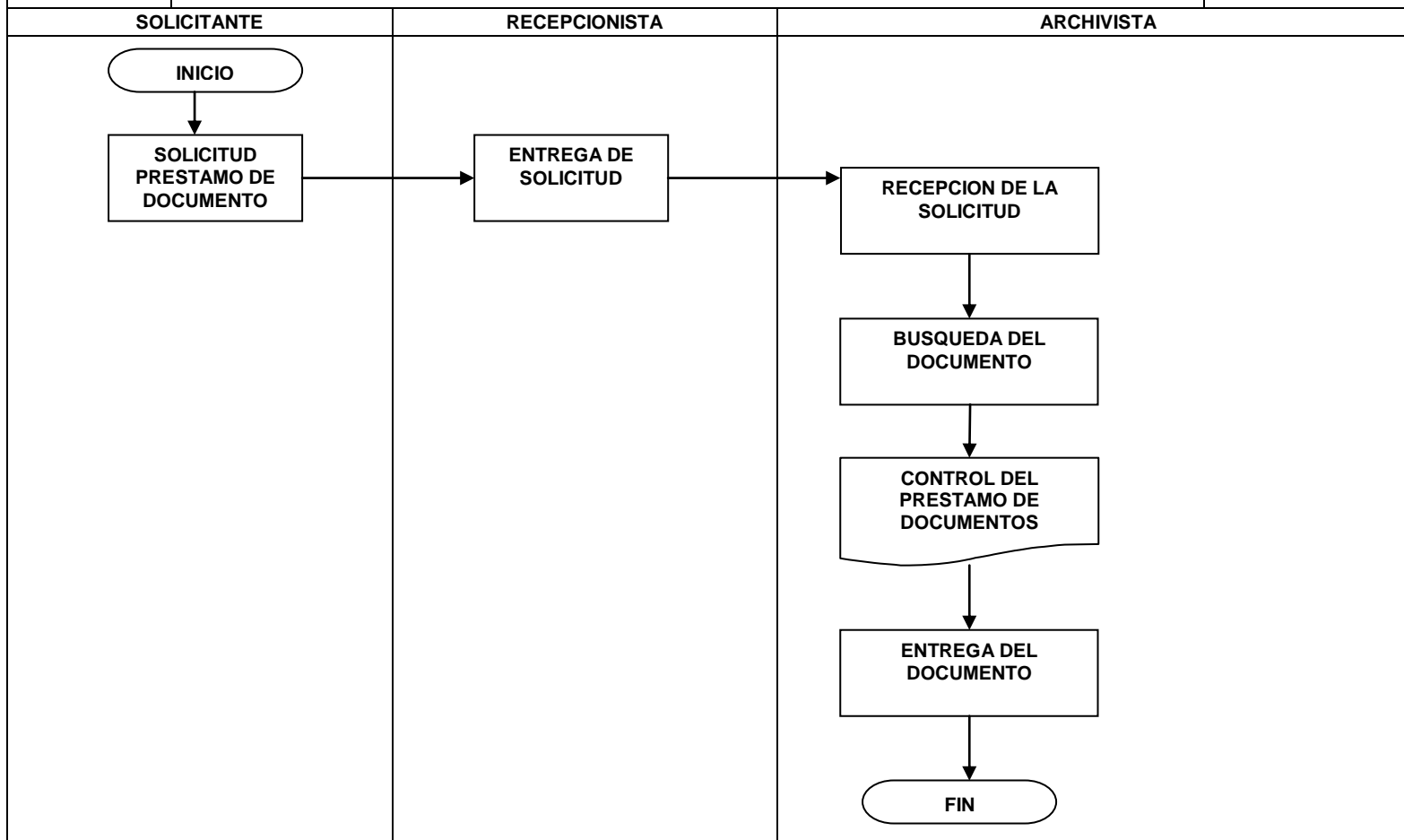
EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVENA E.S.P

CODIGO: P-01- CYA

VERSION: 00

**DIAGRAMA DE FLUJO
PRESTAMO DE DOCUMENTOS**

PAG: 1 DE: 1



|  | EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVENA E.S.P | | | | | CODIGO: P-02- CYA | |
|---|--|---|----------------------------------|---|----------|-------------------|--|
| | PROCEDIMIENTO | | | | | VERSION: 00 | |
| | ARCHIVO Y CONSERVACION DOCUMENTAL | | | | | PAG: 1 DE: 1 | |
| Nº | RESPONSABLE | DEPENDENCIA | PROCEDIMIENTO | ACTIVIDADES | T (min.) | TT (min.) | |
| 1. | PERSONAL INTERNO Y EXTERNO | | TRASLADO DE DOCUMENTOS | Traslada los documentos al archivo. | 16,05 | 482,39 | |
| 2. | ARCHIVISTA | ARCHIVO | RECEPCION DE LOS DOCUMENTOS | Recibe los documentos a archivar del personal interno y externo. | 22,29 | | |
| 3. | ARCHIVISTA | ARCHIVO | IDENTIFICACION DE LOS DOCUMENTOS | Identifica los documentos según tipo; si es enviada (externa), recibida (interna y externa), préstamo de documentos (interna y externa). | 53,50 | | |
| 4. | ARCHIVISTA | ARCHIVO | CLASIFICACION DE LOS DOCUMENTOS | Clasifica los documentos en: Ordenes de trabajo, lecturas, hojas de vida, comprobantes de egreso, certificaciones, correspondencia, control de la planta de tratamiento, formularios de solicitud de acueducto y alcantarillado, actas, cartas, memorandos, contratos, resoluciones, acuerdos, documentos contables, etc. | 54,39 | | |
| 5. | ARCHIVISTA | ARCHIVO | ORDENACION DE LA DOCUMENTACION | Ordena los documentos para cada dependencia diariamente. | 156,93 | | |
| 6. | ARCHIVISTA | ARCHIVO | ARCHIVAR LA DOCUMENTACION | Archiva la documentación en carpetas, cajas y estantes en la oficina de archivo teniendo en cuenta su clasificación y orden. | 146,23 | | |
| 7. | ARCHIVISTA | ARCHIVO | LIMPIAR DOCUMENTOS | Limpia los documentos y estantes que se hallan en el archivo para que se encuentren en condiciones optimas de conservación. | 32,99 | | |
| ELABORADO POR: IRINA YALILE URIBE VILLAMIZAR | | | | CARGO: PRACTICANTE DE INGENIERIA INDUSTRIAL | | | |
| ACTUALIZADO POR: DAISSY VIVIANA RIOS CHACÓN | | REVISADO POR: URIEL RODRIGUEZ PINZÓN | | CARGO: CONTROL INTERNO | | | |



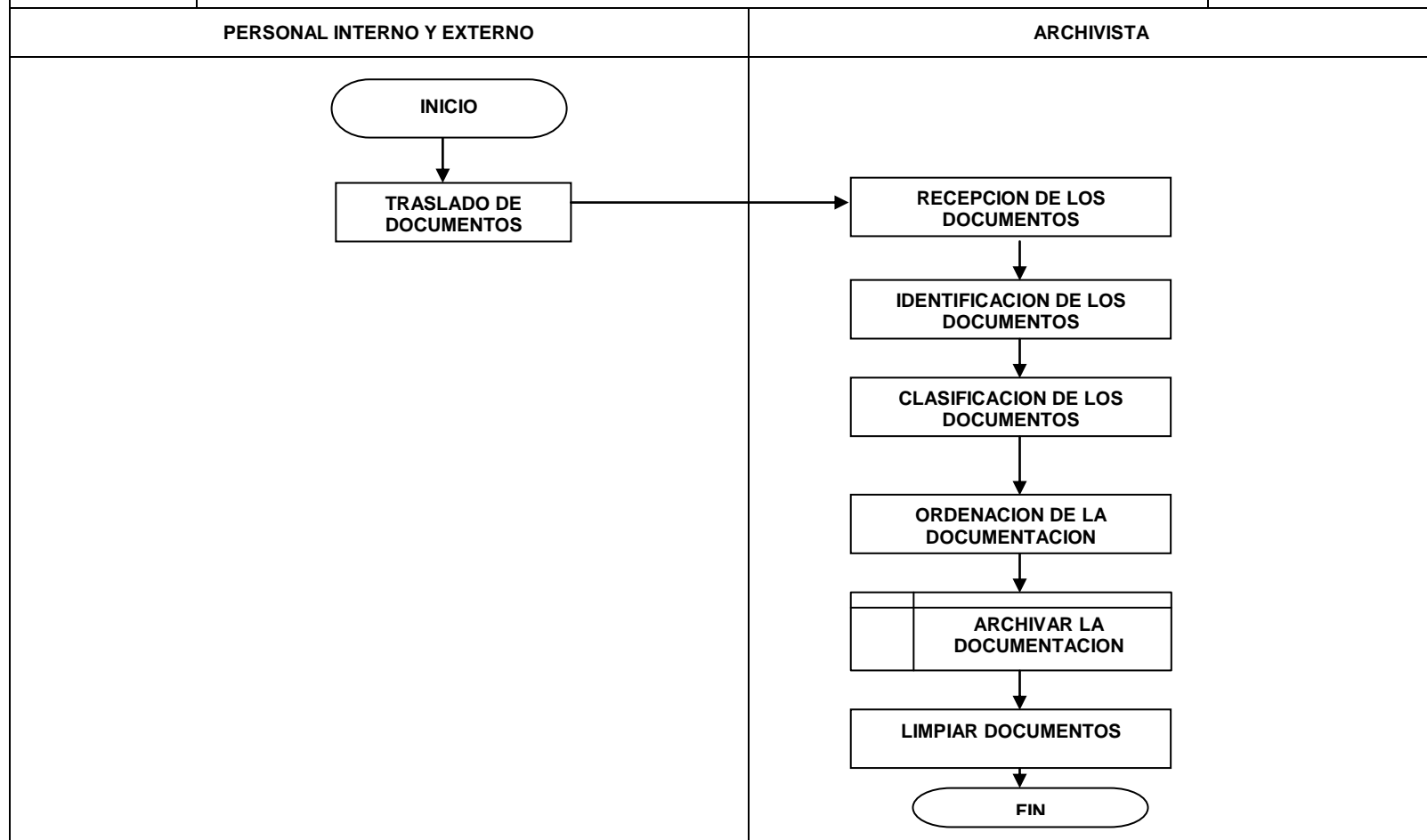
**EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO
DE SARAVENA E.S.P**

CODIGO: P-02- CYA

**DIAGRAMA DE FLUJO
ARCHIVO Y CONSERVACION DOCUMENTAL**

VERSION: 00

PAG: 1 DE: 1



PROCEDIMIENTOS ALMACEN



EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVENA E.S.P

CODIGO: D-00-ALM

DIVISION FINANCIERA: ALMACEN
PROCESO: SUMINISTRO Y APOYO LOGISTICO

VERSION: 00

PAG: 1 DE: 1


DESCRIPCION

Proceso encargado de administrar los recursos de almacén, entrada, salida y bajas de materiales custodiándolos y manteniendo el sistema de ingreso y salida de los mismos, de igual forma debe mantener el stop necesario que garanticen la prestación de un buen servicio con calidad y eficiencia.

OBJETIVOS

- Recibir, revisar, custodiar y distribuir los elementos que se adquieran y que correspondan a las especificaciones detalladas a las órdenes de compra.
- Mantener actualizado el inventario físico.
- Renovar elementos y equipos que se encuentran obsoletos y los de mantenimiento.
- Almacenar los elementos según sus características.
- Asegurar la calidad y confiabilidad de los suministros de acuerdo a la orden de comprar.
- Suministrar los elementos necesarios para el normal funcionamiento de la entidad de acuerdo al rubio Presupuestal.
- Efectuar un seguimiento a los bienes que están por cumplir su vida útil.

Manual de procedimiento

|  | | EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVENA E.S.P | | | CODIGO: P-01-SAL | |
|---|--------------------|--|----------------------------------|--|-------------------------|------------------|
| | | PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE COMPRAS Y ENTRADAS A ALMACEN | | | VERSION: 00 | |
| | | | | | PAG: 1 DE: 1 | |
| Nº | RESPONSABLE | DEPENDENCIA | PROCEDIMIENTO | ACTIVIDADES | T (min.) | TT (min.) |
| 1. | ALMACENISTA | ALMACEN | RECEPCION DE SOLICITUD DE PEDIDO | Recibe solicitud de pedido de las dependencias. | 5,53 | 405,89 |
| 2. | ALMACENISTA | ALMACEN | VERIFICACION DE CANTIDADES | Verifica las cantidades de la solicitud del pedido hecho por las dependencias para realizar el pedido. | 10,70 | |
| 3. | ALMACENISTA | ALMACEN | SOLICITUD DE COTIZACION | Solicita a proveedores cotización del material a adquirirse. | 32,10 | |
| 4. | PROVEEDOR | | COTIZACION DEL PEDIDO | Realiza cotización del pedido y la entrega a almacén. | 32,10 | |
| 5. | ALMACENISTA | ALMACEN | RECEPCION DE COTIZACION | Recibe la cotización y elabora informe sustentando la elección del proveedor a la presidencia. | 6,24 | |
| 6. | PRESIDENCIA | PRESIDENTE | REVISION DEL PEDIDO | Revisa el informe, determina a que proveedor comprar, si lo aprueba le autoriza al almacenista que realice solicitud de compra, si no lo aprueba devuelve el informe para que vuelva a realizar cotización. | 23,18 | |
| 7. | ALMACENISTA | ALMACEN | SOLICITUD DE COMPRA | Elabora solicitud de compra. | 96,30 | |
| 8. | ALMACENISTA | ALMACEN | RECEPCION DEL PEDIDO | Recibe el pedido y verifica el estado, descripción, cantidades, valor, si cumple con las especificaciones de la solicitud de la compra, verifico factura y certificado de cumplimiento que después envía a contabilidad(se queda con una copia que posteriormente se envía certificación archivo), anexando la orden de suministro (ver procedimiento ejecución presupuesto), si no cumple con todas las especificaciones, factura solo lo que llego en buen estado y se verifica con el proveedor si suplirá lo faltante, si lo hace se establece tiempo de entrega, sino se realiza nota a crédito en la cual se especifica el descuento por el pedido faltante y se realiza nueva solicitud de compra a otro proveedor. | 60,63 | |
| 9. | ALMACENISTA | ALMACEN | INGRESAR A INVENTARIO | Ingresar en inventario los elementos que se van a almacenar. | 139,10 | |
| ELABORADO POR: IRINA YALILE URIBE VILLAMIZAR | | | | CARGO: PRACTICANTE DE INGENIERIA INDUSTRIAL | | |
| ACTUALIZADO POR: DAISSY VIVIANA RIOS CHACÓN | | REVISADO POR: URIEL RODRIGUEZ PINZÓN | | CARGO: CONTROL INTERNO | | |



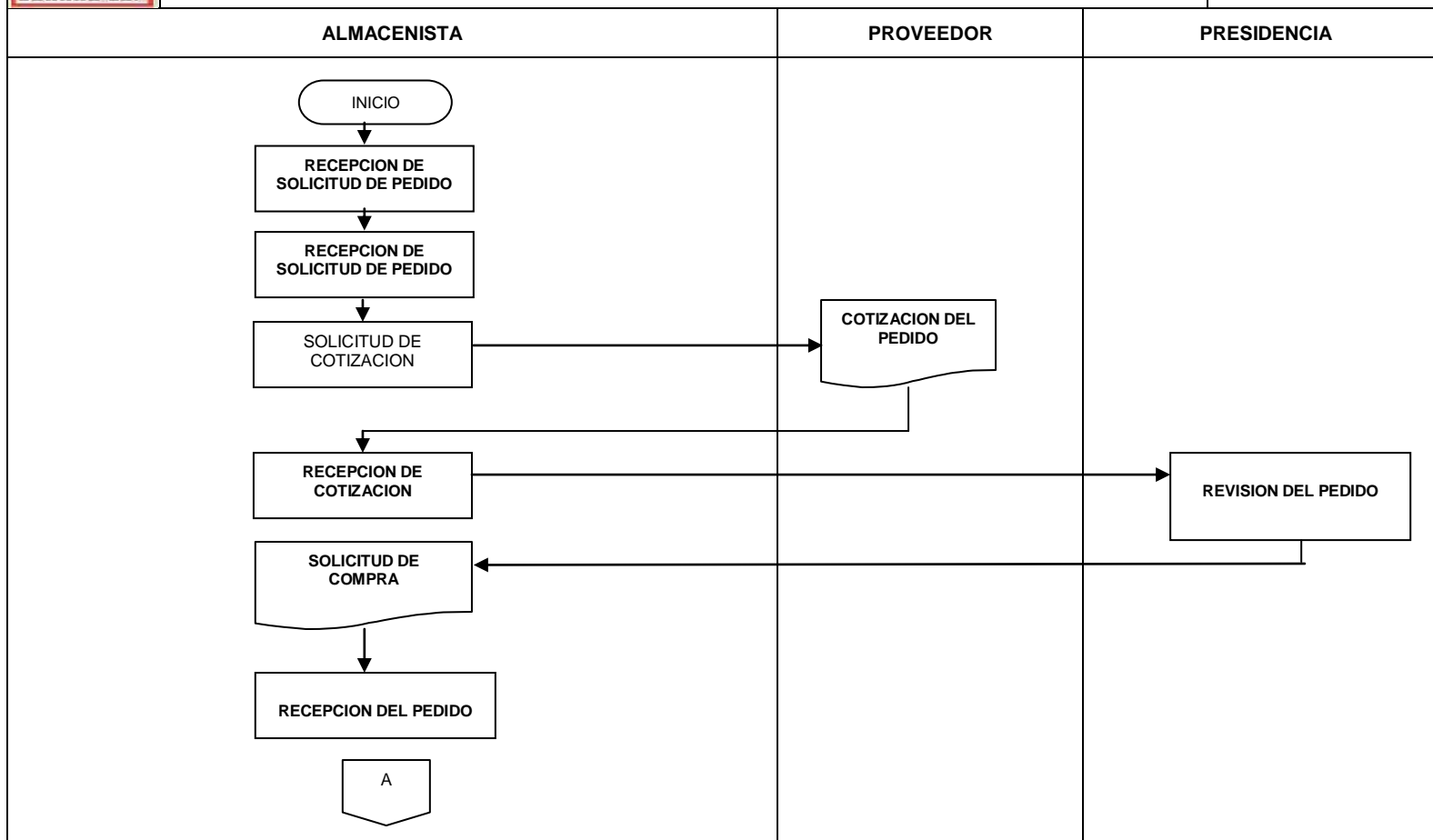
EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVENA E.S.P

CODIGO: P-01- SAL

**DIAGRAMA DE FLUJO
SOLICITUD DE COMPRAS Y ENTRADAS A ALMACEN**

VERSION: 00

PAG: 1 DE: 2





EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVENA E.S.P

CODIGO: P-01- SAL

**DIAGRAMA DE FLUJO
SOLICITUD DE COMPRAS Y ENTRADAS A ALMACEN**

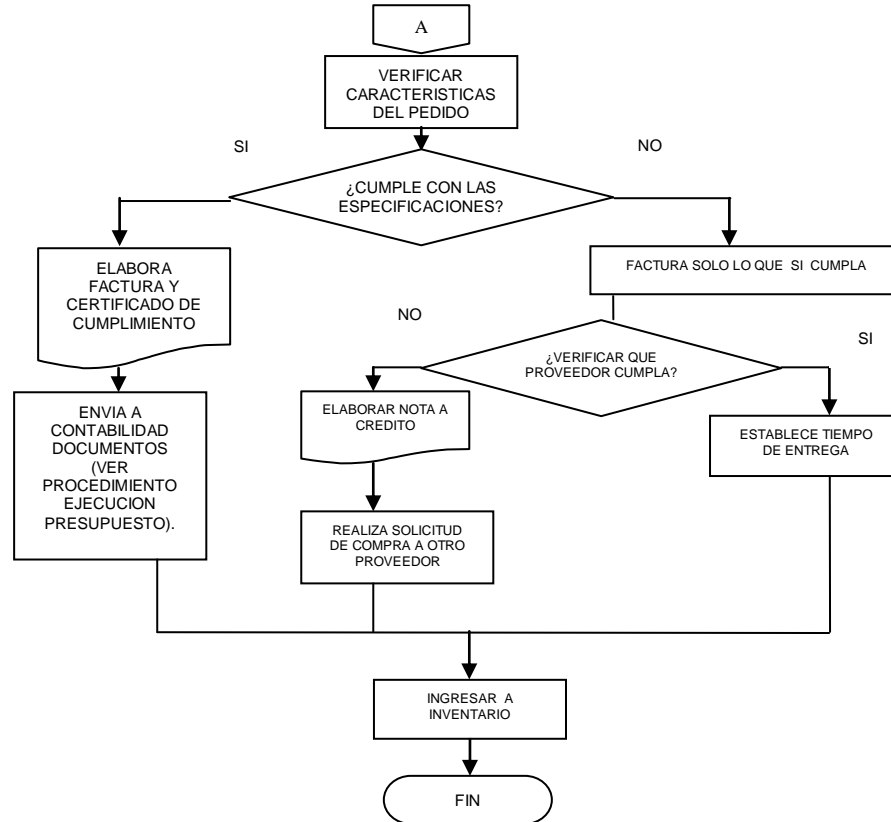
VERSION: 00


PAG: 2 DE: 2

ALMACENISTA

PROVEEDOR

PRESIDENCIA



|  | | EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVENA E.S.P | | | | CODIGO: P-02- SAL | |
|---|-----------------|--|---|---|-------------------------------|-------------------|--|
| | | PROCEDIMIENTO SALIDA DE ALMACEN | | | | VERSION: 00 | |
| | | | | | | PAG: 1 DE: 1 | |
| Nº | RESPONSABLE | DEPENDENCIA | PROCEDIMIENTO | ACTIVIDADES | T (min.) | TT (min.) | |
| 1. | JEFE DE SECCION | | SOLICITAR PEDIDO | Elabora solicitud de pedido y envía a almacén. | 3,39 | 21,04 | |
| 2. | ALMACENISTA | ALMACEN | RECIBIR SOLICITUD | Recibe la solicitud del pedido. | 2,14 | | |
| 3. | ALMACENISTA | ALMACEN | REVISAR EXISTENCIAS | Revisa en inventario si hay existencia, si la hay descarga inventario, lo actualiza y elabora acta de salida de almacén, si no hay ver procedimiento solicitud de compras y entradas a almacén. | 4,10 | | |
| 4. | ALMACENISTA | ALMACEN | ENTREGAR PEDIDO | Entregar pedido a las dependencias y hacer firmar acta de salida de almacén o egresos. | 4,10 | | |
| 5. | ALMACENISTA | ALMACEN | ARCHIVAR ACTAS DE SALIDA | Archiva las actas de salida ya firmadas y posteriormente las envía a archivo. | 7,31 | | |
| ELABORADO POR: IRINA YALILE URIBE VILLAMIZAR | | | | CARGO: PRACTICANTE DE INGENIERIA INDUSTRIAL | | | |
| ACTUALIZADO POR: DAISSY VIVIANA RIOS CHACÓN | | | REVISADO POR: URIEL RODRIGUEZ PINZÓN | | CARGO: CONTROL INTERNO | | |



EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVENA E.S.P

CODIGO: P-02- SAL

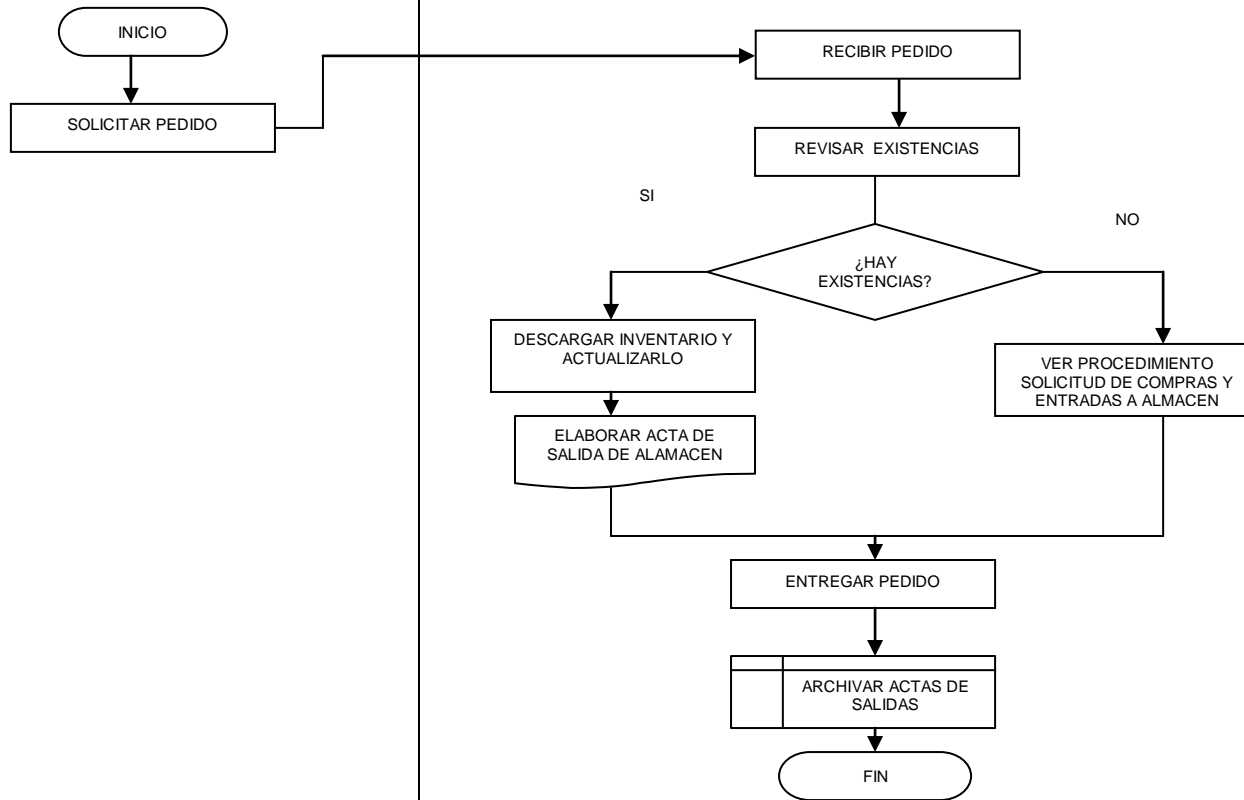
VERSION: 00

**DIAGRAMA DE FLUJO
SALIDA DE ALMACEN**

PAG: 1 DE: 1

JEFE DE SECCION

ALMACENISTA





**EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO
DE SARAVENA E.S.P**

CODIGO: P-03- SAL

**PROCEDIMIENTO
BAJA DE ALMACEN**

VERSION: 00

PAG: 1 DE: 1

| Nº | RESPONSABLE | DEPENDENCIA | PROCEDIMIENTO | ACTIVIDADES | T (min.) | TT (min.) |
|----|--|--------------|---|---|----------|-----------|
| 1. | JEFE DE SECCION | | ELABORAR REPORTE | Elabora reporte escrito para dar de baja a un equipo, mueble etc. y envía a almacén. | 17,48 | 387,16 |
| 2. | AUXILIAR CONTABLE | CONTABILIDAD | REPORTAR DEPRECIACIONES | Elabora reporte de depreciaciones en una cuenta de orden y lo entrega a la junta administradora. | 26,75 | |
| 3. | ALMACENISTA | ALMACEN | RECIBIR SOLICITUD | Recibe la solicitud de daño, realiza nuevo reporte anexando el valor y lo entrega a la junta administradora, previamente revisado por control interno y revisor fiscal. | 37,45 | |
| 4. | JUNTA ADMINISTRADORA | | AUTORIZA LA BAJA DE ALMACEN | Autoriza la baja al equipo, mueble etc., revisa el reporte de depreciaciones y determina disposición final. | 128,40 | |
| 5. | ALMACENISTA | ALMACEN | ELABORAR ACTA DE BAJA DE ALMACEN | Elabora acta de baja de almacén y lo descarga del sistema, después envía copia a contabilidad. | 16,05 | |
| 6. | AUXILIAR CONTABLE | CONTABILIDAD | VERIFICAR ESTADO DE CUENTA Y DEPRECIACION | Verifica estado de cuenta del activo y hace el proceso de depreciación con registro contable. | 139,10 | |
| 7. | ALMACENISTA, PRESIDENCIA, REVISOR FISCAL Y CONTROL INTERNO | | FIRMAR ACTA DE BAJA | Firman acta de baja. | 8,92 | |
| 8. | ALMACENISTA | ALMACEN | FIRMAR ACTA DE BAJA | Firma acta de baja. | 8,92 | |
| 9. | ALMACENISTA | ALMACEN | ARCHIVAR ACTAS DE SALIDA | Archiva las actas de baja ya firmadas que posteriormente las envía a archivo. | 4,10 | |

ELABORADO POR: IRINA YALILE URIBE VILLAMIZAR

CARGO: PRACTICANTE DE INGENIERIA INDUSTRIAL

ACTUALIZADO POR: DAISSY VIVIANA RIOS CHACÓN

REVISADO POR: URIEL RODRIGUEZ PINZÓN

CARGO: CONTROL INTERNO



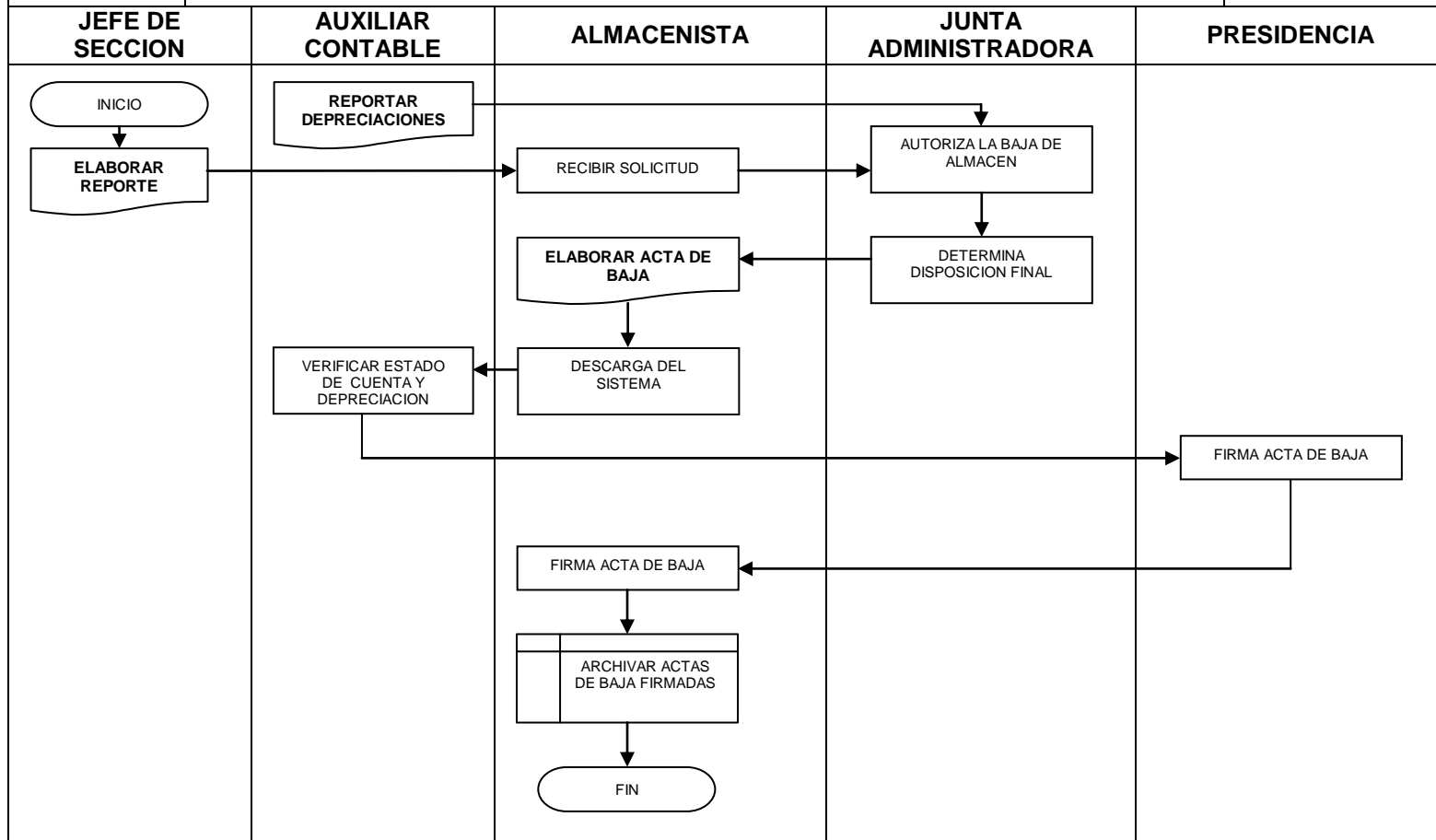
EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVENA E.S.P

CODIGO: P-03- SAL

VERSION: 00

**DIAGRAMA DE FLUJO
BAJA DE ALMACEN**

PAG: 1 DE: 1



|  | | EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVENA E.S.P | | | | CODIGO: P-04- SAL | |
|---|--------------------------|--|--|--|-------------------------------|--------------------------|--|
| | | PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO DE EQUIPOS | | | | VERSION: 00 | |
| | | | | | | PAG: 1 DE: 1 | |
| Nº | RESPONSABLE | DEPENDENCIA | PROCEDIMIENTO | ACTIVIDADES | T (min.) | TT (min.) | |
| 1. | ALMACENISTA | ALMACEN | RECEPCION DE SOLICITUD DE MANTENIMIENTO | Recibe solicitud de mantenimiento del encargado del equipo. | 16,41 | 2142,14 | |
| 2. | TECNICO EN MANTENIMIENTO | | COTIZACION DEL MANTENIMIENTO | Realiza cotización del mantenimiento y la entrega a almacén. | 42,80 | | |
| 3. | ALMACENISTA | ALMACEN | RECEPCION DE COTIZACION | Recibe la cotización por parte del técnico de mantenimiento y la entrega a presidencia para que la autorice. | 96,30 | | |
| 4. | PRESIDENCIA | PRESIDENCIA | AUTORIZA MANTENIMIENTO | Recibe cotización, la autoriza y la envía a almacén. | 96,30 | | |
| 5. | ALMACENISTA | ALMACEN | ELABORACION DE ORDEN DE TRABAJO | Elabora orden de trabajo. | 15,16 | | |
| 6. | TECNICO EN MANTENIMIENTO | | EJECUCION DE LA ORDEN DE TRABAJO | Procede a realizar la orden de trabajo. | 1733,40 | | |
| 7. | ENCARGADO DEL EQUIPO | | ELABORAR CERTIFICACION DE CUMPLIMIENTO | Si el equipo funciona, elabora certificación de cumplimiento, la firma y se la entrega a almacén. Si no debe el técnico volver a revisar. | 96,30 | | |
| 8. | ALMACENISTA | ALMACEN | RECEPCION DE CERTIFICACION DE CUMPLIMIENTO | Recibe la certificación de cumplimiento la anexa a la orden de trabajo realizada, factura y entrega a contabilidad (ver procedimiento ejecución presupuesto). Y se queda con copias. | 34,78 | | |
| 9. | ARCHIVISTA | ARCHIVO | ARCHIVAR DOCUMENTACION | Archiva la certificación cumplimiento, orden de trabajo y factura. | 10,70 | | |
| ELABORADO POR: IRINA YALILE URIBE VILLAMIZAR | | | CARGO: PRACTICANTE DE INGENIERIA INDUSTRIAL | | | | |
| ACTUALIZADO POR: DAISSY VIVIANA RIOS CHACÓN | | | REVISADO POR: URIEL RODRIGUEZ PINZÓN | | CARGO: CONTROL INTERNO | | |



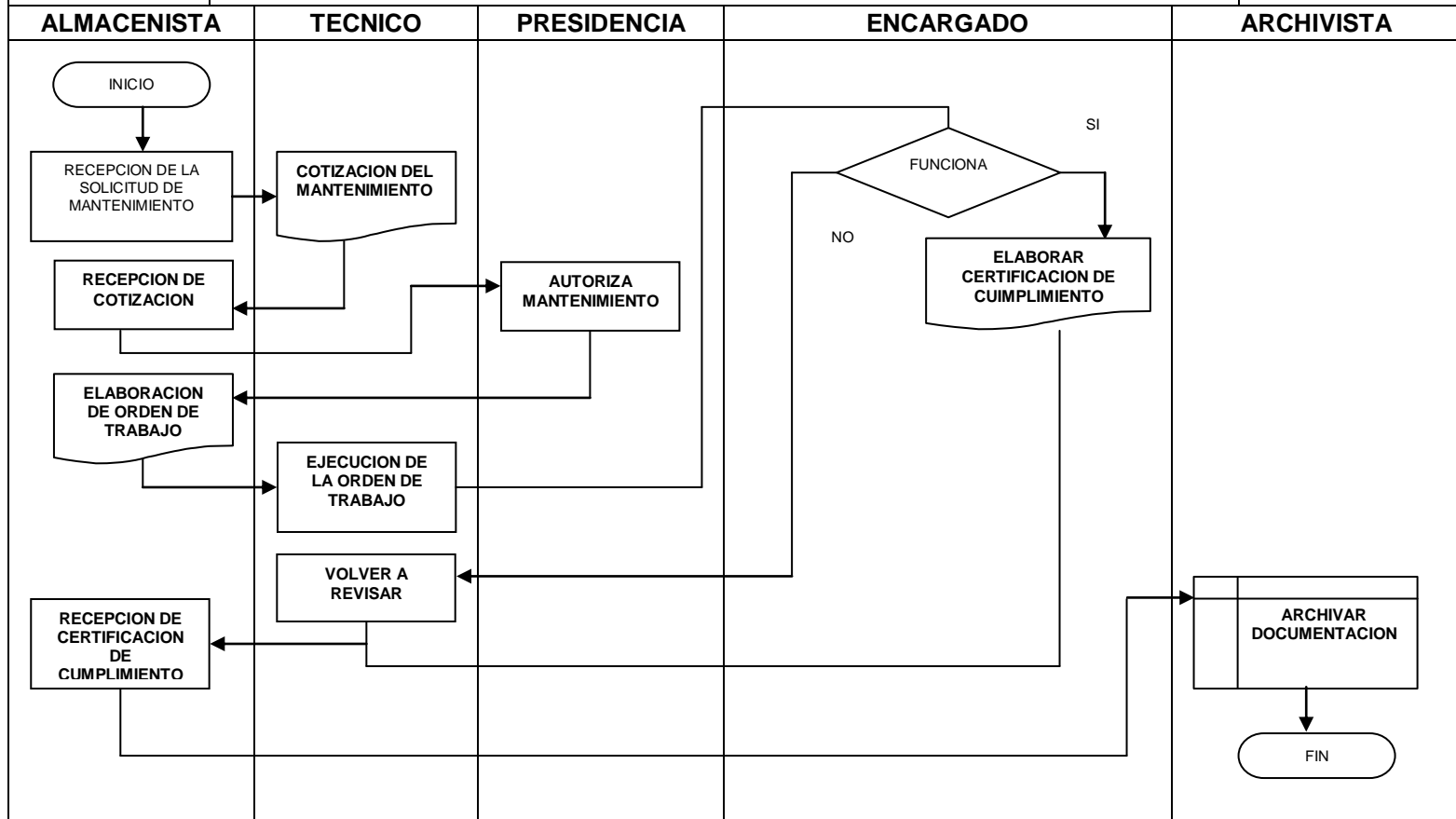
EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVENA E.S.P

CODIGO: P-04- SAL


**DIAGRAMA DE FLUJO
MANTENIMIENTO DE EQUIPOS**

VERSION: 00

PAG: 1 DE: 1



PROCEDIMIENTOS SISTEMAS

| | | |
|---|--|-------------------------|
|  | EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVENA E.S.P | CODIGO: D-00-SIS |
| | DIVISION COMERCIAL: SISTEMAS PROCESO: SISTEMAS | VERSION: 00 |
| | | PAG: 1 DE: 1 |
| <p>DESCRIPCION:</p> <p>Proceso que brinda apoyo y asesoría a las dependencias de la Empresa, realizando capacitaciones sobre actualizaciones o nuevos procesos que se implanten en sistemas y facilitar los documentos requeridos por las entidades de control.</p> <p>OBJETIVOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Brindar asistencia oportuna a cada una de las dependencias. • Tener al día la información de los procesos de digitación de la documentación, Presidencia, PQR, Contabilidad, Secretaria, y demás que tengan que ver con el departamento de sistemas. • Mantener en óptimas condiciones los equipos de cómputo de la empresa para su buen funcionamiento. <p>NORMATIVIDAD</p> <p>Reglamento interno</p> | | |



**EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y
ASEO DE SARAVENA E.S.P**

CODIGO: P-01-STM

**PROCEDIMIENTO
LECTURAS**

VERSION: 00

PAG: 1 DE: 2

| Nº | RESPONSABLE | DEPENDENCIA | PROCEDIMIENTO | ACTIVIDADES | T (min.) | TT (min.) |
|----|------------------------|-------------|------------------------------------|--|---------------|----------------|
| 1. | JEFE DE SISTEMAS | SISTEMAS | CERRAR CICLO | Realiza cierre de ciclo para hacer el respectivo retiro de usuarios previamente definido para retiro en PQR. | 19,08 | 7191,47 |
| 2. | JEFE DE SISTEMAS | SISTEMAS | CREAR ARCHIVO PARA NUEVAS LECTURAS | Crear el nuevo archivo lectura, año, mes, código, llenando el campo de lecturas anterior, con última lectura del emitido anterior. | 16,05 | |
| 3. | JEFE DE SISTEMAS | SISTEMAS | FORMAR GRUPOS | Define los rangos de ubicación por grupos para la toma de lecturas e imprime una hoja con los grupos generados. | 18,19 | |
| 4. | JEFE DE SISTEMAS | SISTEMAS | CARGAR TERMINALES | Asigna los grupos generados a las terminales y lectores, procede a imprimir las hojas en formato usa standard, con los usuarios que corresponden a cada lector y le entrega listado para toma de lecturas al jefe técnico operativo. | 11,77 | |
| 5. | JEFE TECNICO OPERATIVO | ACUEDUCTO | ENTREGAR LISTADO DE LECTURAS | Revisa el listado de las lecturas y las entrega a los fontaneros. | 2889 | |
| 6. | FONTANERO | ACUEDUCTO | TOMA MANUAL DE LECTURAS | Recibe el listado correspondiente a su ruta y procede a tomar la lectura, al terminar le entrega a jefe técnico operativo. | 26,75 | |
| 7. | JEFE TECNICO OPERATIVO | ACUEDUCTO | ENTREGAR LECTURAS A SISTEMAS | Recibe y revisa el listado de las lecturas ya tomadas y las envía a sistemas. | 1733,4 | |
| 8. | JEFE DE SISTEMAS | SISTEMAS | REGISTRAR LECTURAS EN EL SISTEMA | Registra en el sistema las lecturas reportadas por los lectores. | 321 | |
| 9. | JEFE DE SISTEMAS | SISTEMAS | DESCARGAR TERMINALES | Actualiza las lecturas registradas en el archivo de lecturas y calcula el consumo. | 19,08 | |

ELABORADO POR: IRINA YALILE URIBE VILLAMIZAR


CARGO: PRACTICANTE DE INGENIERIA INDUSTRIAL

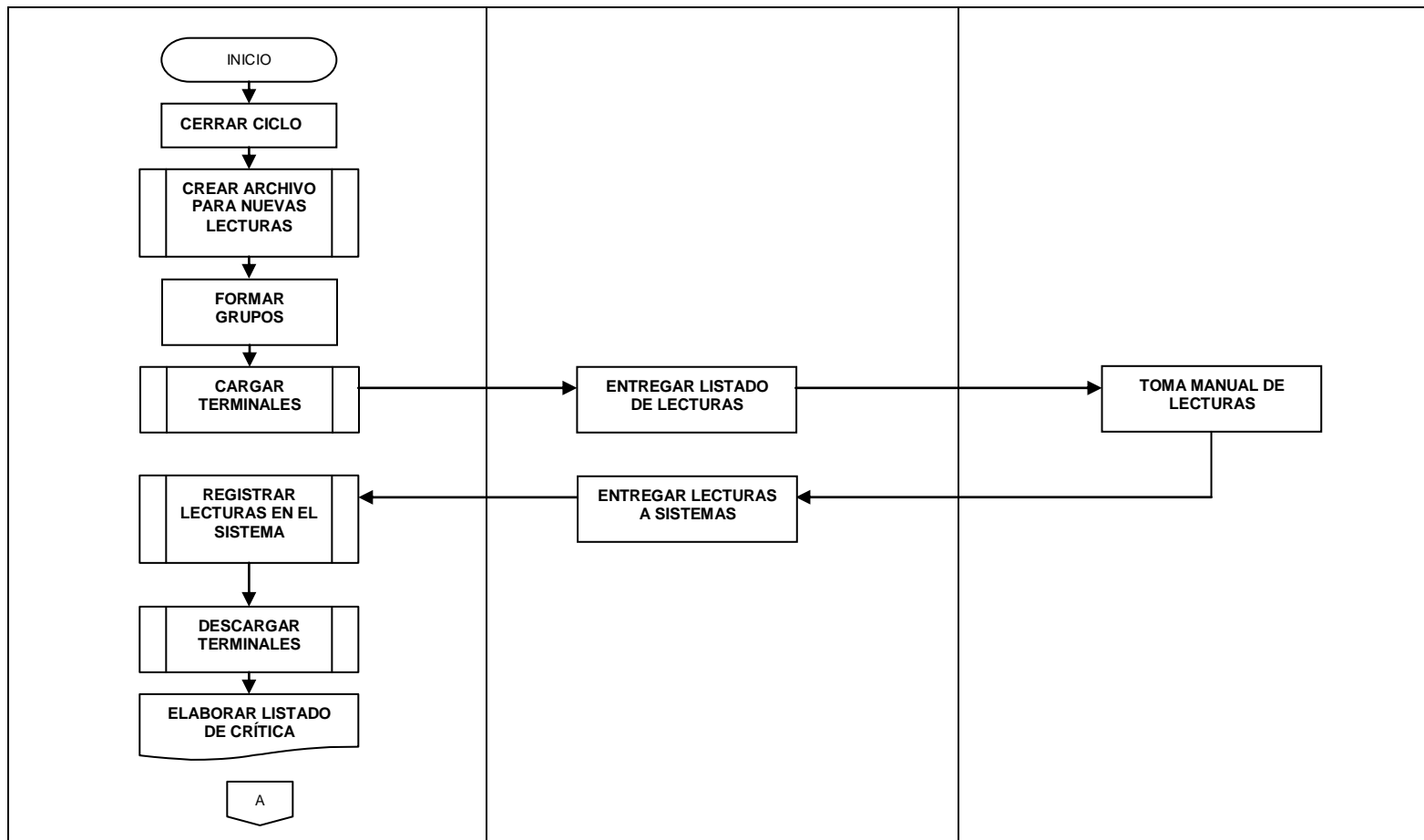
ACTUALIZADO POR: DAISSY VIVIANA RIOS CHACÓN

REVISADO POR: URIEL RODRIGUEZ PINZÓN

CARGO: CONTROL INTERNO

|  | | EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVENA E.S.P | | | | CODIGO: P-01- STM | |
|---|------------------------|--|---|--|-------------------------------|-------------------|--|
| | | PROCEDIMIENTO LECTURAS | | | | VERSION: 00 | |
| | | | | | | PAG: 2 DE: 2 | |
| Nº | RESPONSABLE | DEPENDENCIA | ACTIVIDAD | ACTIVIDADES | T (min.) | TT (min.) | |
| 10. | JEFE DE SISTEMAS | SISTEMAS | ELABORAR LISTADO DE CRITICA | Lista por grupo los usuarios que presentan consumos altos y/o bajos. Se debe tener en cuenta para elaborar el listado los clientes activos: Muestra los datos generales del usuario, medidor y los consumos históricos registrados en el sistema, así como las lecturas de cada emitido, notas y cambios efectuados. Servicios: Muestra los servicios de PQR solicitados por el usuario y la modificación de la lectura; (actual y anterior) de un usuario de acuerdo al caso. | 888,10 | 7191,47 | |
| 11. | JEFE DE SISTEMAS | SISTEMAS | IMPRIMIR LISTADO DE CRITICA | Imprime el listado de crítica para ser actualizados los consumos altos por los fontaneros y envía a jefe técnico operativo. | 39,77 | | |
| 12. | JEFE TECNICO OPERATIVO | ACUEDUCTO | ENVIA FONTANERO | Envía a fontanero a actualizar los consumos del listado de crítica. | 11,77 | | |
| 13. | FONTANERO | ACUEDUCTO | ACTUALIZAR CONSUMOS | Recibe el listado correspondiente a su ruta y procede a tomar la lectura, al terminar le entrega a jefe técnico operativo. | 888,10 | | |
| 14. | JEFE TECNICO OPERATIVO | ACUEDUCTO | RECIBIR LISTADO | Recibe, revisa el listado y lo envía a sistemas. | 11,77 | | |
| 15. | JEFE DE SISTEMAS | SISTEMAS | CALCULO DEL CONSUMO HISTORICO | Realiza el corrimiento de las lecturas (6 últimos meses), que conforman las barras de consumos históricos. | 117,7 | | |
| 16. | JEFE DE SISTEMAS | SISTEMAS | RANGO DE CONSUMO | Lista usuarios en un rango de consumo, verificar los que tenga o y más de 60 metros y se procede a imprimir el reporte una vez finalizado el listado de crítica. | 192,6 | | |
| ELABORADO POR: IRINA YALILE URIBE VILLAMIZAR | | | | CARGO: PRACTICANTE DE INGENIERIA INDUSTRIAL | | | |
| ACTUALIZADO POR: DAISSY VIVIANA RIOS CHACÓN | | | REVISADO POR: URIEL RODRIGUEZ PINZÓN | | CARGO: CONTROL INTERNO | | |

| | | | |
|---|--|------------------|-------------------|
|  | EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVENA E.S.P | | CODIGO: P-01- STM |
| | DIAGRAMA DE FLUJO LECTURAS | | VERSION: 00 |
| | | | PAG: 1 DE: 2 |
| JEFE DE SISTEMAS | JEFE TECNICO OPERATIVO | FONTANERO | |





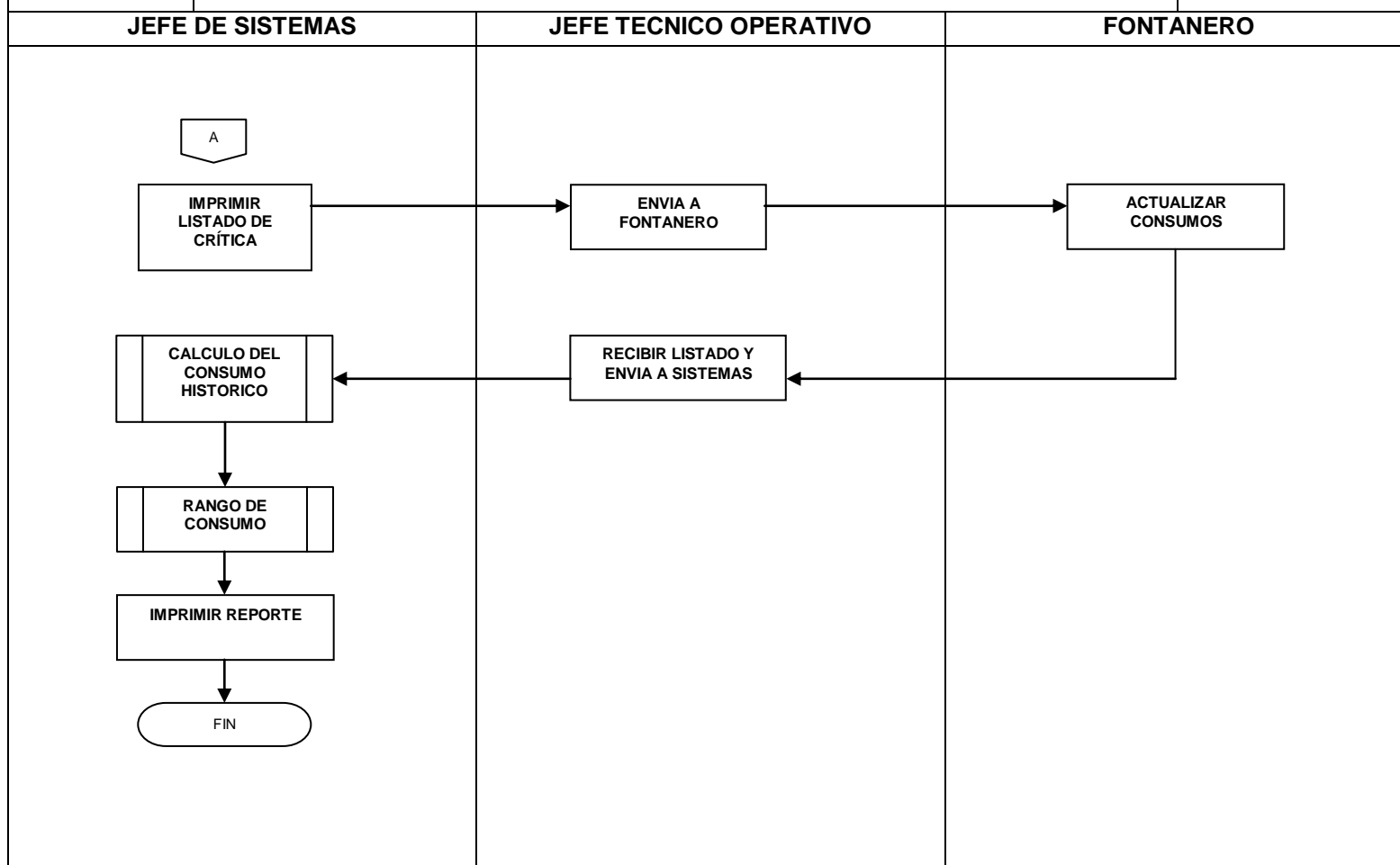
**EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y
ASEO DE SARAVERA E.S.P**

CODIGO: P-01- STM

**DIAGRAMA DE FLUJO
LECTURAS**

VERSION: 00

PAG: 2 DE: 2





**EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO
DE SARAVENA E.S.P**

CODIGO: P-02- STM

**PROCEDIMIENTO
TARIFAS DE CONSUMO**

VERSION: 00

PAG: 1 DE: 1

| Nº | RESPONSABLE | DEPENDENCIA | PROCEDIMIENTO | ACTIVIDADES | T (min.) | TT (min.) |
|---|------------------|-------------|--|--|-------------------------------|--------------|
| 1. | JEFE DE SISTEMAS | SISTEMAS | ACTUALIZAR TARIFAS | Graba las nuevas tarifas a aplicar para el periodo de facturación vigente según estudio tarifario para acueducto, alcantarillado y aseo. | 32,1 | 48,15 |
| 2. | JEFE DE SISTEMAS | SISTEMAS | IMPRIMIR TARIFAS | Imprime y verificar con el informe de provisional/ definitivos si se grabaron las tarifas de todos los usos y estratos. | 16,05 | |
| ELABORADO POR: IRINA YALILE URIBE VILLAMIZAR | | | CARGO: PRACTICANTE DE INGENIERIA INDUSTRIAL | | | |
| ACTUALIZADO POR: DAISSY VIVIANA RIOS CHACÓN | | | REVISADO POR: URIEL RODRIGUEZ PINZÓN | | CARGO: CONTROL INTERNO | |



**EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y
ASEO DE SARAVENA E.S.P**

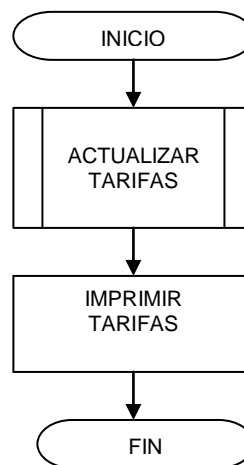
CODIGO: P-02- STM

**DIAGRAMA DE FLUJO
TARIFAS DE CONSUMO**

VERSION: 00

PAG: 1 DE: 1

JEFE DE SISTEMAS





**EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO
DE SARAVENA E.S.P**

CODIGO: P-03- STM

**PROCEDIMIENTO
LIQUIDACION MENSUAL**

VERSION: 00

PAG: 1 DE: 1

| Nº | RESPONSABLE | DEPENDENCIA | PROCEDIMIENTO | ACTIVIDADES | T (min.) | TT (min.) |
|----|------------------|------------------------------|--|--|----------------|----------------|
| 1. | JEFE DE SISTEMAS | SISTEMAS | PROGRAMACION DE CICLOS | Define las fechas de liquidación, suspensión y cobro de nuevo emitido. | 45,12 | 2806,61 |
| 2. | JEFE DE SISTEMAS | SISTEMAS | BACKUP DE LA AGENCIA PRINCIPAL | Realiza la copia de la carpeta de la base de datos, lo pasa al CD y lo etiqueta. | 53,5 | |
| 3. | JEFE DE SISTEMAS | SISTEMAS | PRELIQUIDACION | Entra al programa por la agencia de pre liquidación digitando los datos de mes, año y periodo a liquidar. | 96,30 | |
| 4. | JEFE DE SISTEMAS | SISTEMAS | LIQUIDACION | Ingresa por la agencia principal y por facturación se realiza el respectivo cierre de mes de acuerdo a la información y mes de facturación ingresados previamente. | 321 | |
| 5. | JEFE DE SISTEMAS | SISTEMAS | REVISION DE INCONSISTENCIAS EN LIQUIDACION | Lista de los usuarios (ubicación), que presentan diferencias en las sumas totales, contra la suma del valor detallado. | 160,50 | |
| 6. | JEFE DE SISTEMAS | SISTEMAS | DUPLICADOS DE CADA USO Y ESTRATO | Sacar duplicados de cada uso y estrato para cada empresa, revisar la facturación y una vez aprobada se procede con la liquidación. | 32,10 | |
| 7. | JEFE DE SISTEMAS | SISTEMAS | ACTIVAR CICLO | Activa ciclo para permitir reiniciar labores a facturación y PQR sobre el nuevo emitido. | 22,29 | |
| 8. | JEFE DE PQR | PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS | DUPLICADOS MASIVOS | Se dan privilegios para proceder a sacar e imprimir los recibos por rutas | 2043,70 | |
| 9. | JEFE DE SISTEMAS | SISTEMAS | ESTADISTICAS DEFINITIVAS | Genera las estadísticas del emitido del mes anterior. | 32,10 | |

ELABORADO POR: IRINA YALILE URIBE VILLAMIZAR

CARGO: PRACTICANTE DE INGENIERIA INDUSTRIAL

ACTUALIZADO POR: DAISSY VIVIANA RIOS CHACÓN

REVISADO POR: URIEL RODRIGUEZ PINZÓN

CARGO: CONTROL INTERNO



**EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y
ASEO DE SARAVENA E.S.P**

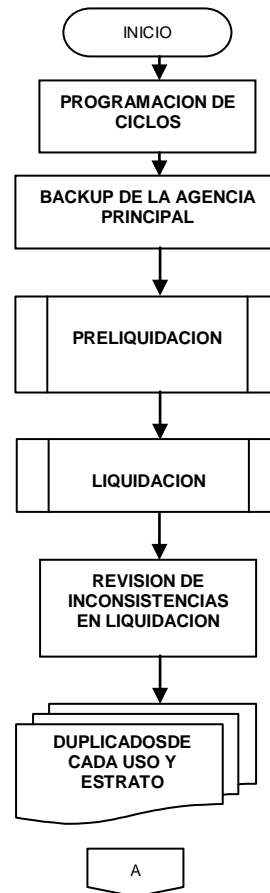
CODIGO: P-03- STM

**DIAGRAMA DE FLUJO
LIQUIDACION MENSUAL**

VERSION: 00

PAG: 1 DE: 2

JEFE DE SISTEMAS





**EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y
ASEO DE SARAVENA E.S.P**

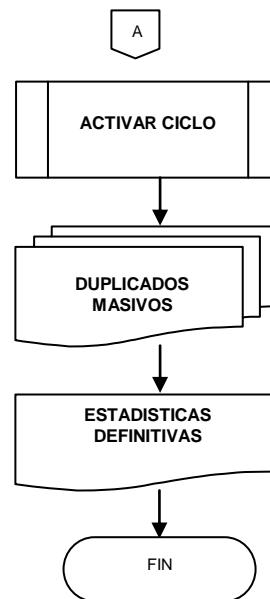
CODIGO: P-03- STM


**DIAGRAMA DE FLUJO
LIQUIDACION MENSUAL**

VERSION: 00

PAG: 2 DE: 2

JEFE DE SISTEMAS



|  | | EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVENA E.S.P | | | | CODIGO: P-04- STM | |
|---|------------------|--|---|---|-------------------------------|-------------------|--|
| | | PROCEDIMIENTO | | | | VERSION: 00 | |
| | | INGRESO DE USUARIOS NUEVOS | | | | PAG: 1 DE: 1 | |
| Nº | RESPONSABLE | DEPENDENCIA | PROCEDIMIENTO | ACTIVIDADES | T (min.) | TT (min.) | |
| 1. | JEFE DE SISTEMAS | SISTEMAS | APERTURA DE LA VENTA | Se hace la apertura de la venta ingresando la dirección, el barrio y secuencia del respectivo usuario (clientes potenciales). | 26,75 | 173,52 | |
| 2. | JEFE DE SISTEMAS | SISTEMAS | VENTA NO CONSTRUCTORES | Formaliza la venta y se ingresan los datos del cliente y se ingresa la forma de pago respectivamente. | 26,75 | | |
| 3. | JEFE DE SISTEMAS | SISTEMAS | ENTREGAR ACOPIES PARA INSTALACION | Se asignan los respectivos acoples de acuerdo a la fecha solicitada. | 29,07 | | |
| 4. | JEFE DE SISTEMAS | SISTEMAS | INSTALACION DEL USUARIO | El sistema da la fecha de ingreso y asigna su respectivo código de usuario. | 26,75 | | |
| 5. | FONTANERO | ACUEDUCTO | INSTALACION DEL MEDIDOR | Realiza instalación del medidor. | 37,45 | | |
| 6. | JEFE DE SISTEMAS | SISTEMAS | ASIGNA NUMERO DE MEDIDOR | Se le da el respectivo número de medidor de acuerdo al reportado por el fontanero cuando hizo la respectiva instalación al usuario. | 26,75 | | |
| ELABORADO POR: IRINA YALILE URIBE VILLAMIZAR | | | | CARGO: PRACTICANTE DE INGENIERIA INDUSTRIAL | | | |
| ACTUALIZADO POR: DAISSY VIVIANA RIOS CHACÓN | | | REVISADO POR: URIEL RODRIGUEZ PINZÓN | | CARGO: CONTROL INTERNO | | |



**EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y
ASEO DE SARAVENA E.S.P**

CODIGO: P-04- STM

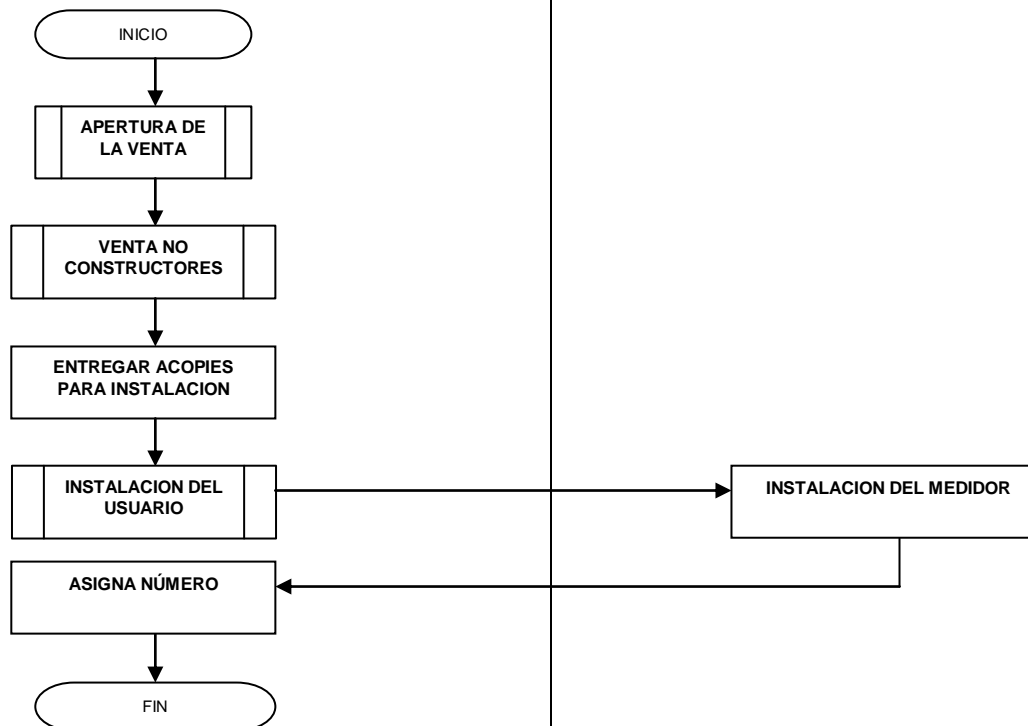
**DIAGRAMA DE FLUJO
INGRESO DE USUARIOS NUEVOS**

VERSION: 00

PAG: 1 DE: 1

JEFE DE SISTEMAS

FONTANERO





**EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO
DE SARAVENA E.S.P**

CODIGO: P-05- STM

**PROCEDIMIENTO
INFORMACION SUI**

VERSION: 00

PAG: 1 DE: 1

| Nº | RESPONSABLE | DEPENDENCIA | PROCEDIMIENTO | ACTIVIDADES | T (min.) | TT (min.) |
|---|--------------------|--------------------|-----------------------------|--|-----------------|-------------------------------|
| 1. | JEFE DE SISTEMAS | SISTEMAS | SOLICITAR INFORMACION | Solicita información a los empleados de cada dependencia donde sea necesario. | 48,15 | 208,65 |
| 2. | JEFE DE SISTEMAS | SISTEMAS | VALIDAR INFORMACION | Valida la información previa conversión de los datos en archivo punto cvs. | 96,30 | |
| 3. | JEFE DE SISTEMAS | SISTEMAS | GENERAR CLAVE DE VALIDADOR | Se genera la clave del validador certificando que ya puede ser cargado al SUI. | 26,75 | |
| 4. | JEFE DE SISTEMAS | SISTEMAS | LOCALIZAR MODULO Y SERVICIO | Ingresa al sistema único de información en internet localizando el modulo y servicio, ingresando los datos requeridos para el respectivo cargue ingresando la clave del validador y luego certificar la información requerida. | 37,45 | |
| ELABORADO POR: IRINA YALILE URIBE VILLAMIZAR | | | | CARGO: PRACTICANTE DE INGENIERIA INDUSTRIAL | | |
| ACTUALIZADO POR: DAISSY VIVIANA RIOS CHACÓN | | | | REVISADO POR: URIEL RODRIGUEZ PINZÓN | | CARGO: CONTROL INTERNO |



**EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y
ASEO DE SARAVENA E.S.P**

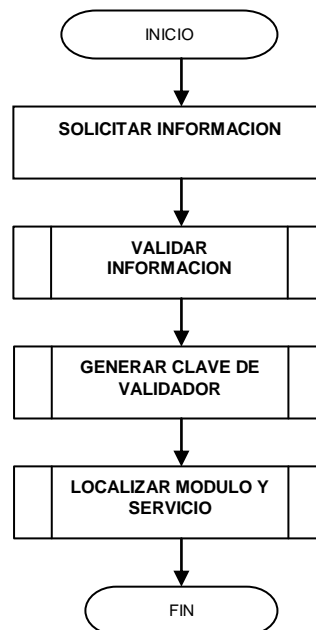
CODIGO: P-05- STM

**DIAGRAMA DE FLUJO
INFORMACION SUI**

VERSION: 00

PAG: 1 DE: 1

JEFE DE SISTEMAS





**EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO
DE SARAVENA E.S.P**

CODIGO: P-06- STM

**PROCEDIMIENTO
MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE COMPUTO**

VERSION: 00

PAG: 1 DE: 1

| Nº | RESPONSABLE | DEPENDENCIA | PROCEDIMIENTO | ACTIVIDADES | T (min.) | TT (min.) |
|---|------------------------|-------------|-----------------------------------|--|--------------|-------------------------------|
| 1. | RESPONSABLE DEL EQUIPO | TODAS | SOLICITUD DE REVISIÓN | El usuario presenta solicitud verbal de revisión del equipo de cómputo del cual es responsable. | 8,38 | 225,41 |
| 2. | JEFE DE SISTEMAS | SISTEMAS | REVISIÓN DEL EQUIPO | Se acude al llamado y se revisa el equipo, para identificar las posibles fallas que este pueda presentar y/o mal manejo por parte del responsable, se emite un diagnostico de la revisión y los pasos a seguir. | 16,05 | |
| 3. | JEFE DE SISTEMAS | SISTEMAS | DEFINICIÓN PROCEDIMIENTO A SEGUIR | Según el diagnostico se determina si se realiza el mantenimiento ya sea preventivo o correctivo. | 8,38 | |
| 4. | JEFE DE SISTEMAS | SISTEMAS | INVENTARIO DEL EQUIPO | Se recibe el equipo mediante un formato previamente diseñado, donde se enumera cada una de las partes entregadas a sistemas, para su revisión o mantenimiento. | 16,05 | |
| 5. | JEFE DE SISTEMAS | SISTEMAS | MANTENIMIENTO PREVENTIVO | Consiste en hacer una limpieza general al PC, eliminando cualquier partícula que afecte el funcionamiento del equipo, además se actualiza el antivirus, programas utilizados y eliminación de temporales. Los mantenimientos preventivos se deben realizar cada cuatro (4) meses. | 80,25 | |
| 6. | JEFE DE SISTEMAS | SISTEMAS | MANTENIMIENTO CORRECTIVO | Al presentarse esta situación se realiza el debido proceso para la corrección de las averías o fallas que el equipo presenta, realizando así una inspección minuciosa identificando los errores y se procede darle solución. | 80,25 | |
| 7 | JEFE DE SISTEMAS | SOLICITANTE | ENTREGA DEL EQUIPO | Se entrega el equipo a la dependencia a la cual pertenece y se revisan las piezas que se entregan estén completas según el inventario que se realiza al momento de entrar el equipo en mantenimiento; quien recibe el equipo debe firmar para dar constancia de la entrega. | 16,05 | |
| ELABORADO POR: IRINA YALILE URIBE VILLAMIZAR | | | | CARGO: PRACTICANTE DE INGENIERIA INDUSTRIAL | | |
| ACTUALIZADO POR: DAISSY VIVIANA RIOS CHACÓN | | | | REVISADO POR: URIEL RODRIGUEZ PINZÓN | | CARGO: CONTROL INTERNO |



EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVENA E.S.P

CODIGO: P-06- STM

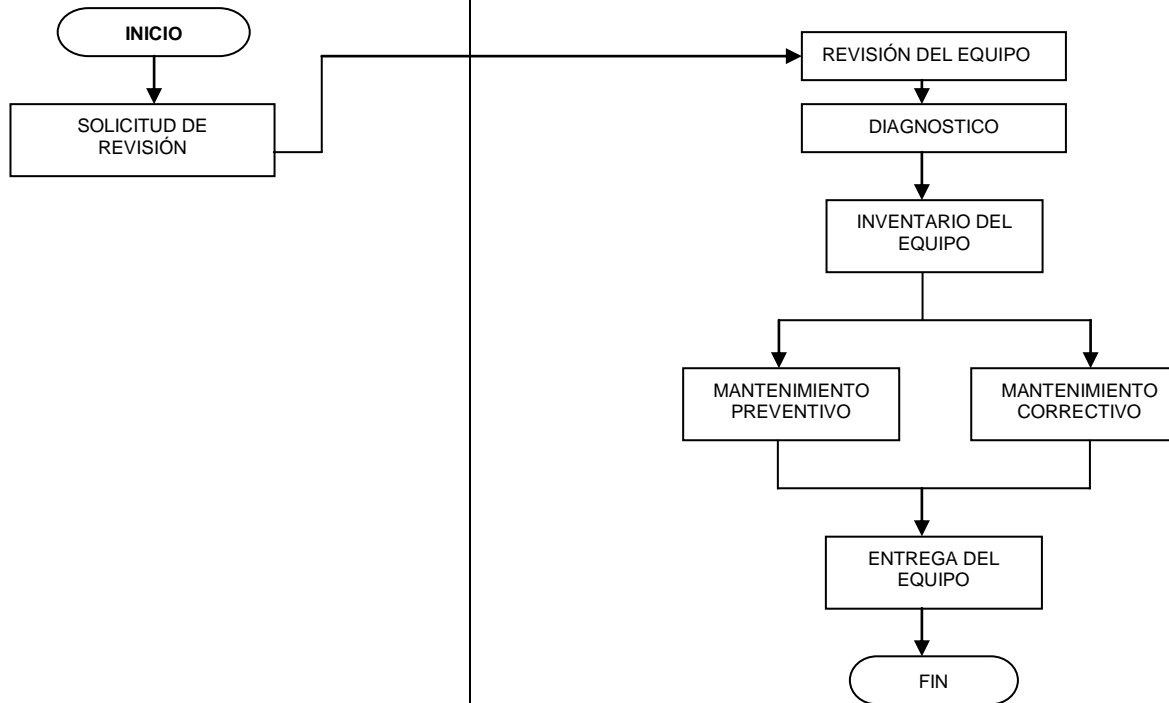
**DIAGRAMA DE FLUJO
MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE COMPUTO**

VERSION: 00


PAG: 1 DE: 1

RESPONSABLE DEL EQUIPO

JEFE DE SISTEMAS



PROCEDIMIENTOS PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS

| | | |
|--|--|-------------------------|
|  | EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVENA E.S.P | CODIGO: D-00-PQR |
| | DIVISION COMERCIAL: PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS PROCESO: SERVICIO AL CLIENTE | VERSION: 00 |
| | | PAG: 1 DE: 1 |
| <p>DESCRIPCION</p> <p>Proceso donde se recibe, atiende, tramita y responde las solicitudes que presentan los usuarios, los suscriptores o suscriptores potenciales en relación a los servicios que presta la empresa.</p> <p>OBJETIVOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recibir, atender y tramitar las solicitudes que presentan los usuarios o suscriptores por los servicios prestados. • Responder oportunamente las quejas y reclamos que realicen los usuarios o suscriptores a la empresa. • Informar en el plazo indicado por la ley (15 días hábiles) los resultados de la inspección. <p style="text-align: right;">Manual de Procedimiento</p> | | |

| | | EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVENA E.S.P | | | | CODIGO: P-01-SRC | |
|---|------------------------|--|------------------------------------|---|--------------|-------------------------------|--|
| | | PROCEDIMIENTO RECLAMO VERBAL | | | | VERSION: 00 | |
| | | | | | | PAG: 1 DE: 1 | |
| Nº | RESPONSABLE | DEPENDENCIA | PROCEDIMIENTO | ACTIVIDADES | T (min.) | TT (min.) | |
| 1. | USUARIO | | FORMULAR RECLAMO | El usuario formula el reclamo verbal en la oficina de PQR por concepto de alto consumo. | | 78,63 | |
| 2. | COORDINADOR DE PQR | PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS | RECEPCION DE LA SOLICITUD | Atiende al usuario y recibe el reclamo verbal. | 7,75 | | |
| 3. | COORDINADOR DE PQR | PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS | ELABORACION DE LA ORDEN DE TRABAJO | Toma los datos en el sistema de la orden de trabajo, la imprime y la envía al jefe técnico operativo. | 5,17 | | |
| 4. | COORDINADOR DE PQR | ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO | PROGRAMAR VISITA | Recibe la orden y realiza la programación para una visita previa. | 7,67 | | |
| 5. | FONTANERO | ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO | VISITA AL TERRENO | Visita el terreno y entrega la observación encontrada al jefe técnico operativo (ver procedimiento revisión por alto consumo numeral 4). | 25,41 | | |
| 6. | JEFE TECNICO OPERATIVO | ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO | REVISAR OBSERVACION | Revisa la observación y la envía a la oficina de PQR. | 7,67 | | |
| 7. | COORDINADOR DE PQR | PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS | CLASIFICACION DE LA OBSERVACION | Revisa la información que le entrego el jefe técnico operativo, si la observación coincide con la solicitud del usuario se da solución y ejecución de la orden, si no se descarga y se realiza orden de trabajo por concepto de la observación del fontanero, en caso de no encontrarse daño, se archiva la orden de trabajo. | 16,05 | | |
| 8. | COORDINADOR DE PQR | PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS | REALIZA LIQUIDACION | Realiza la liquidación de acuerdo al análisis del fontanero si amerita un descuento en la factura. | 8,92 | | |
| ELABORADO POR: IRINA YALILE URIBE VILLAMIZAR | | | | CARGO: PRACTICANTE DE INGENIERIA INDUSTRIAL | | | |
| ACTUALIZADO POR: DAISSY VIVIANA RIOS CHACÓN | | | | REVISADO POR: URIEL RODRIGUEZ PINZÓN | | CARGO: CONTROL INTERNO | |



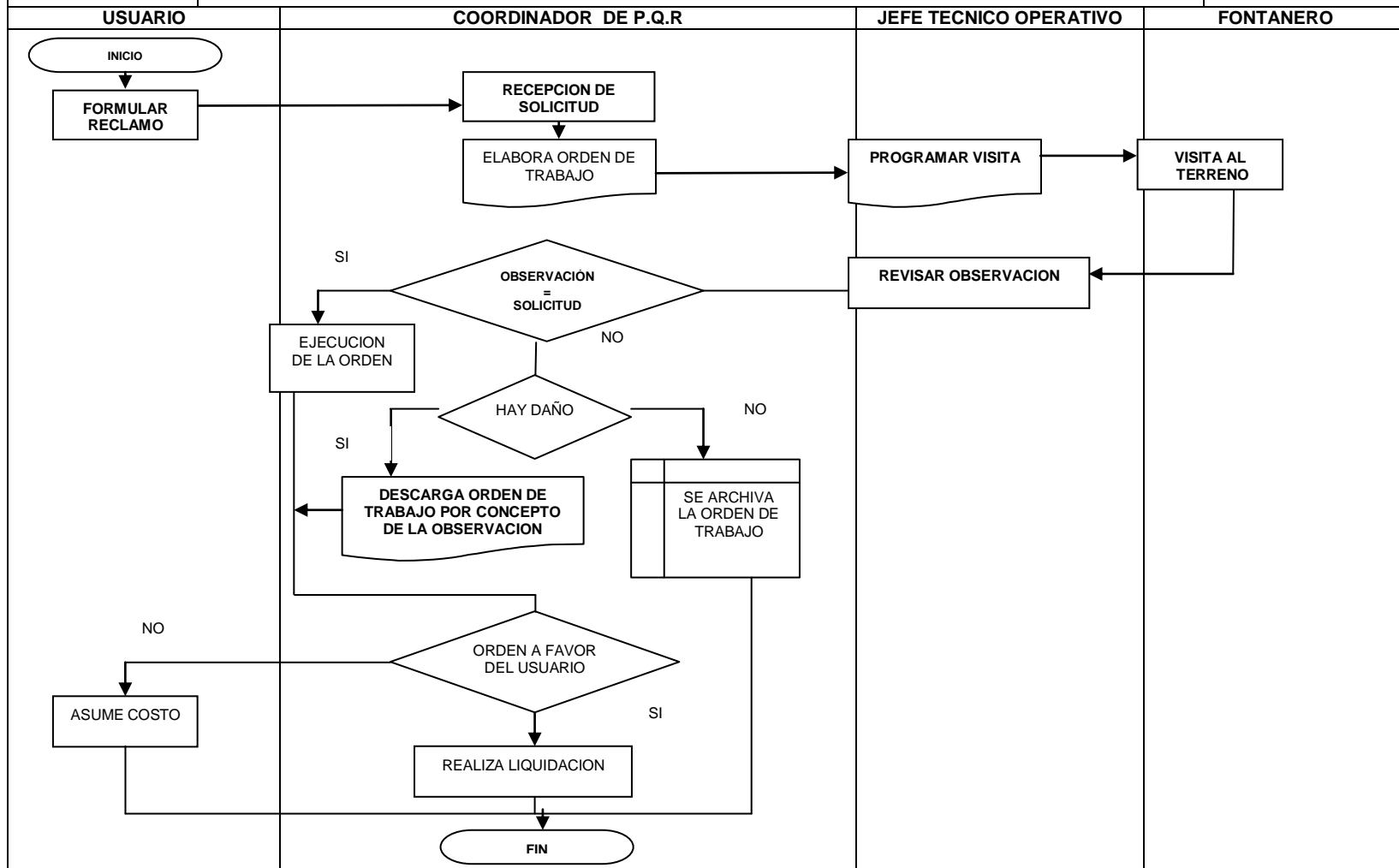
EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVENA E.S.P

CODIGO: P-01- SRC

DIAGRAMA DE FLUJO RECLAMO VERBAL

VERSION: 00

PAG: 1 DE: 1



|  | | EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVENA E.S.P | | | CODIGO: P-02- SRC | |
|---|------------------------|--|--|---|-------------------------------|--------------|
| | | PROCEDIMIENTO RECLAMO ESCRITO | | | VERSION: 00 | |
| | | | | | PAG: 1 DE: 1 | |
| Nº | RESPONSABLE | DEPENDENCIA | PROCEDIMIENTO | ACTIVIDADES | T (min.) | TT (min.) |
| 1. | USUARIO | | ENTREGAR RECLAMO | El usuario entrega el reclamo escrito en la oficina de PQR por concepto de alto consumo, reconexión, cambio de medidor, medidor des-calibrado, por error de lectura, por fuga interna, siendo la mayoría de las veces por derecho de petición (ver proceso derecho de petición). | | 86,94 |
| 2. | COORDINADOR DE PQR | PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS | RECEPCION DE LA SOLICITUD | Atiende al usuario y recibe el reclamo escrito. | 8,38 | |
| 3. | CORDINADOR DE PQR | PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS | ELABORACION DE LA ORDEN DE TRABAJO | Toma los datos en el sistema de la orden de trabajo, la imprime y la envía al jefe técnico operativo. | 6,60 | |
| 4. | JEFE TECNICO OPERATIVO | ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO | PROGRAMAR VISITA | Recibe la orden y realiza la programación para una visita previa. | 8,38 | |
| 5. | FONTANERO | ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO | VISITA AL TERRENO | Visita el terreno y entrega la observación encontrada al jefe técnico operativo (ver procedimiento revisión por alto consumo numeral 4). | 25,41 | |
| 6. | JEFE TECNICO OPERATIVO | ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO | REVISAR OBSERVACION | Revisa la observación y la envía a la oficina de PQR. | 8,38 | |
| 7. | COORDINADOR DE PQR | PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS | CLASIFICACION DE LA OBSERVACION | Revisa la información que le entrego el jefe técnico operativo, si la observación coincide con la solicitud del usuario se da solución y ejecución de la orden, si no se descarga y se realiza orden de trabajo por concepto de la observación del fontanero, en caso de no encontrarse daño, se archiva la orden de trabajo. | 21,40 | |
| 8. | COORDINADOR DE PQR | PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS | REALIZA LIQUIDACION | Realiza la liquidación de acuerdo al análisis del fontanero si amerita un descuento en la factura. | 8,38 | |
| ELABORADO POR: IRINA YALILE URIBE VILLAMIZAR | | | CARGO: PRACTICANTE DE INGENIERIA INDUSTRIAL | | | |
| ACTUALIZADO POR: DAISSY VIVIANA RIOS CHACÓN | | | REVISADO POR: URIEL RODRIGUEZ PINZÓN | | CARGO: CONTROL INTERNO | |



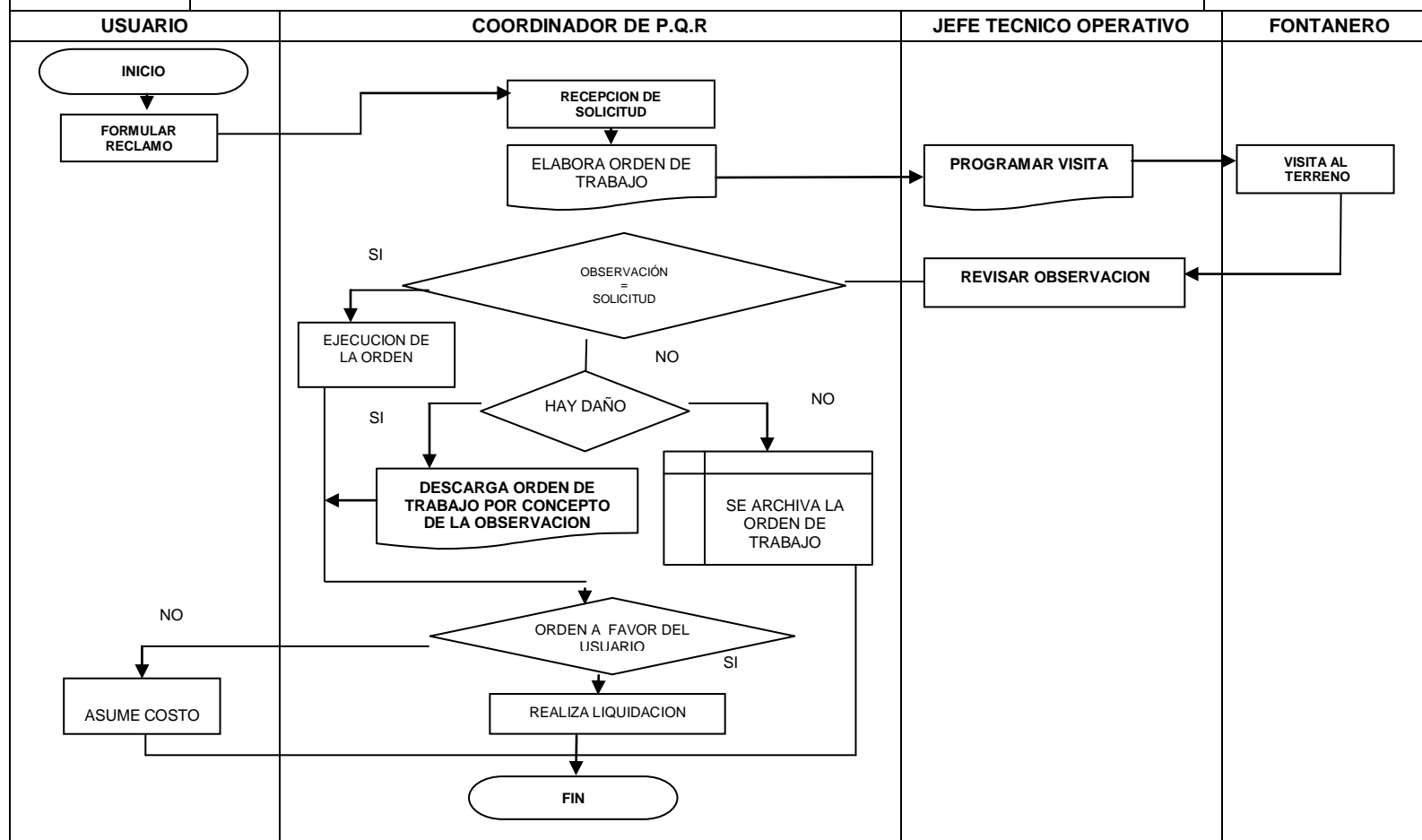
EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVENA E.S.P

CODIGO: P-02- SRC

**DIAGRAMA DE FLUJO
RECLAMO ESCRITO**

VERSION: 00

PAG: 1 DE: 1





**EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y
ASEO DE SARAVENA E.S.P**

CODIGO: P-03- SRC

**PROCEDIMIENTO
DERECHO DE PETICION**

VERSION: 00

PAG: 1 DE: 1

| Nº | RESPONSABLE | DEPENDENCIA | PROCEDIMIENTO | ACTIVIDADES | T (min.) | TT (min.) |
|----|------------------------|-------------------------------|--------------------------------|--|---------------|---------------|
| 1. | USUARIO | | PRESENTA SOLICITUD DE PETICION | Presenta solicitud de la petición con anexo de copia de la factura de servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo a la recepcionista. | 3,21 | 187,34 |
| 2. | RECEPCIONISTA | RECEPCION | RECEPCION DE SOLICITUD | Recibe solicitud de la petición con copia de la factura, por lo general se presenta por altos consumos. | 4,28 | |
| 3. | RECEPCIONISTA | RECEPCION | RADICA SOLICITUD | Radica la solicitud en el libro de oficios varios y entrega derecho de petición a jefe de Peticiones Quejas y Recursos. | 6,42 | |
| 4. | COORDINADOR DE PQR | PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS | ELABORA ORDEN DE TRABAJO | Recibe derecho de petición y elabora orden de trabajo para revisar los altos consumos y envía a jefe técnico operativo. | 7,31 | |
| 5. | JEFE TECNICO OPERATIVO | ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO | PROGRAMA VISITA AL TERRENO | Recibe orden de trabajo, programa la visita al terreno y entrega la orden de trabajo a fontanero. | 8,38 | |
| 6. | FONTANERO | ACUEDUCTO | EJECUTA ORDEN DE TRABAJO | Ejecuta la orden y la reporta con las observaciones realizadas a Jefe de PQR. | 28,62 | |
| 7. | COORDINADOR DE PQR | PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS | RESPUESTA A LA PETICION | Recibe y analiza la orden de trabajo, procede a redactar y notificar la respuesta de la petición, si se presento daño en la instalación interna o por fallo en el medidor, (ver procedimiento altos consumos), se modifica factura, se le notifica al usuario y se le entrega nueva factura, si no se encontró daño se le responde al usuario en forma escrita y verbal que no se presento daño, sin embargo se le hará seguimiento al consumo en los próximos meses para analizar comportamiento. | 108,78 | |
| 8. | COORDINADOR DE PQR | PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS | ENTREGA COPIAS DE LA RESPUESTA | Entrega una copia de la repuesta a la petición, a control interno, personería y entrega paquete la recepción para que la archive. | 16,05 | |
| 9. | RECEPCIONISTA | RECEPCION | ARCHIVA | Recibe el paquete que contiene, la petición escrita por el usuario, con copia de la factura del servicio, copia de la respuesta a la petición, y la orden de trabajo, procede a archivar. | 4,28 | |

ELABORADO POR: IRINA YALILE URIBE VILLAMIZAR

CARGO: PRACTICANTE DE INGENIERIA INDUSTRIAL

ACTUALIZADO POR: DAISSY VIVIANA RIOS CHACÓN

REVISADO POR: URIEL RODRIGUEZ PINZÓN

CARGO: CONTROL INTERNO



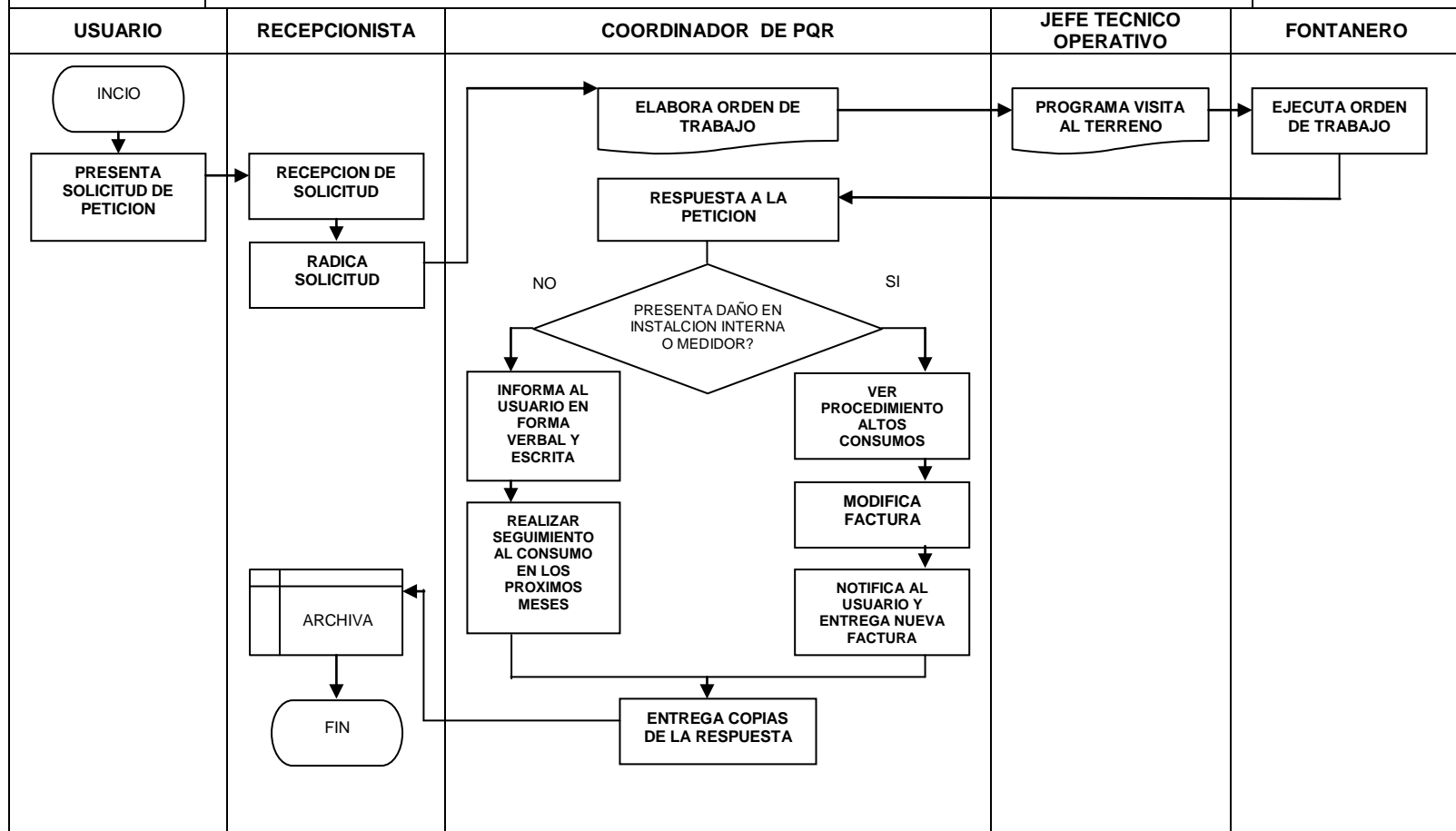
EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVENA E.S.P

CODIGO: P-03- SRC

**DIAGRAMA DE FLUJO
DERECHO DE PETICION**

VERSION: 00

PAG: 1 DE: 1



PROCEDIMIENTOS DE LA DEPENDENCIA TECNICO Y OPERATIVO



EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVENA E.S.P

CODIGO: D-00-TYO

**DIVISION TECNICO OPERATIVO: TECNICA Y OPERATIVA
PROCESO: POTABILIZACION**

VERSION: 001

PAG: 1 DE: 1

DESCRIPCION

Proceso mediante el cual se realiza el sistema de tratamiento de agua garantizando que cumpla con las especificaciones del ministerio de la protección social Decreto 1575 y la Resolución 2115 del Ministerio de la Protección Social. En las normas organolépticas, microbiológicas y fisicoquímicas que la hacen apta para el consumo humano. El agua es captada en el río Satocá en una bocatoma lateral la cual pasa a través de una tubería de captación hacia el tanque desarenador, donde son removidos los sólidos flotantes más grandes que a su vez se sedimentan en el lecho del desarenador dejando el agua libre de estos, luego el agua es llevada a través de una tubería a la planta de tratamiento que a su vez llega a un vertedero que mide el caudal de agua de entrada y en donde se dosifica el hidroxiclورو de aluminio, después pasa a la mezcla rápida que se da entre el vertedero y los floculadores, en los cuales se da una mezcla lenta producida por el movimiento del agua en forma de vaivén en donde se produce el floc (aglomeración de partículas) enseguida pasa a los sedimentadores en donde el agua se comienza a decantar por el efecto de la sedimentación del floc y la quietud del agua en los sedimentadores, en la parte superior de estos se encuentran dos canaletas una en cada extremo, estas canaletas conducen el agua sedimentada a los lechos filtrantes la cual converge en una cámara de filtrado que más adelante se le aplica la dosis optima de cloro y cal luego es conducida a través de una tubería al tanque de abastecimiento que tiene como función lograr la correcta homogenización del cloro y tener una reserva de agua útil en caso de alto consumo y por ultimo llega a la red de distribución que se encarga de llevar a cada una de las viviendas este vital servicio.

OBJETIVOS

- Garantizar el monitoreo y evaluación del proceso de potabilización que garantice resultados óptimos.
- Garantizar el cumplimiento de las disposiciones legales con el cual se expiden las normas técnicas de calidad del Agua potable para todo el territorio Nacional y Evaluar las condiciones de calidad del Agua suministrada a los usuarios, garantizando el consumo seguro sin producir efectos adversos para la salud.
- Garantizar la óptima operación de la planta potabilizadora y que los procesos sea de manera eficiente y continua.
- Implementar análisis complementarios y proyectos de investigación, que contribuyan con el mejoramiento de la calidad del Agua suministrada al municipio.
- Establecer la Cultura del Consumo de Agua Potable, segura y confiable en toda la Comunidad y posicionar la imagen de la Empresa en la región en cuanto a calidad del Agua.
- Prestar el servicio de laboratorio y accesoria a las empresas de la región.

Manual de Procedimientos



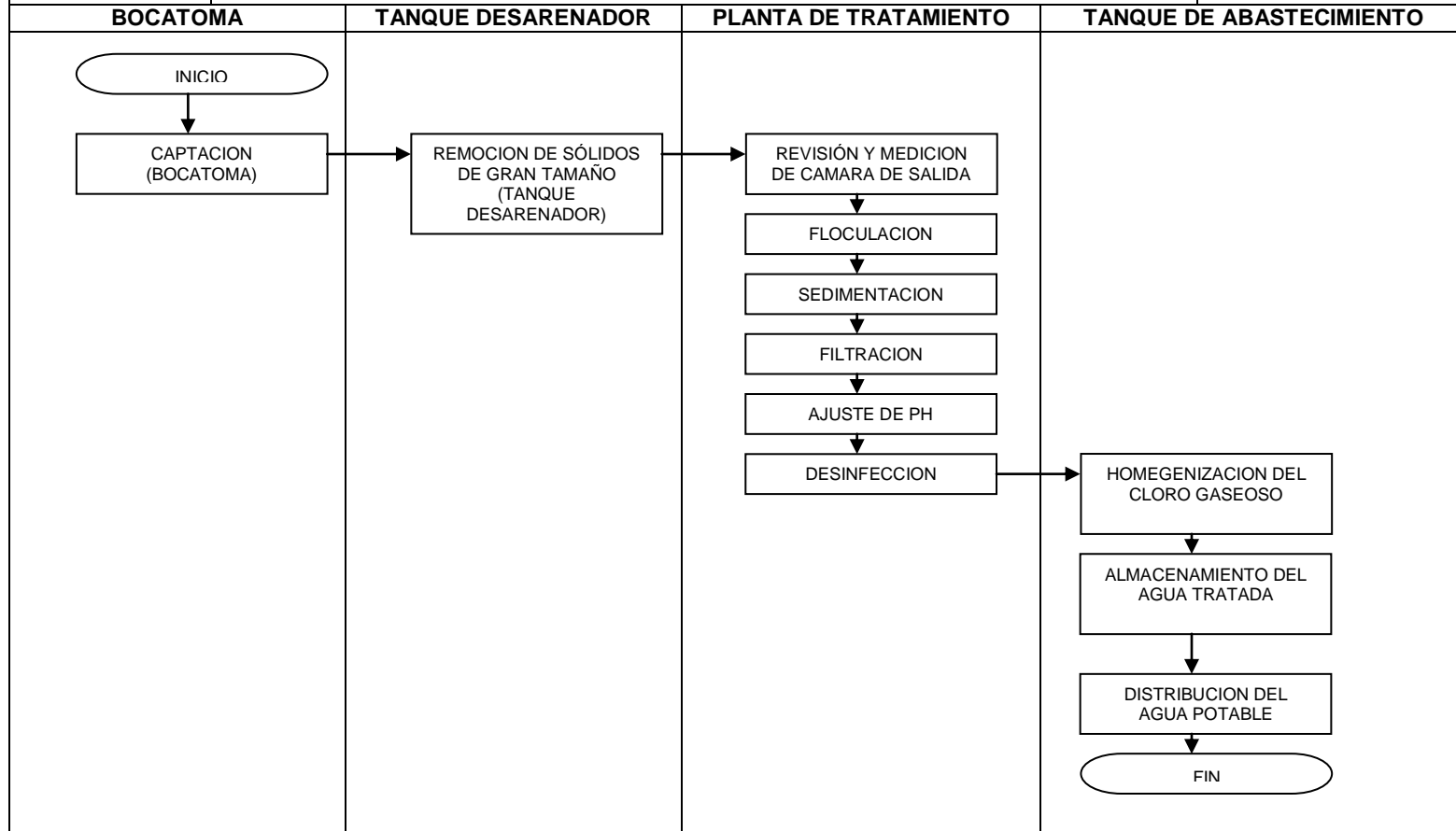
EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVENA E.S.P


CODIGO: D-00-TYO

DEPENDENCIA: TECNICA Y OPERATIVA
PROCESO: POTABILIZACION
DIAGRAMA DE FLUJO

VERSION: 00

PAG: 1 DE: 1



|  | EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVENA E.S.P | | | | CODIGO: P-01- PTB | |
|---|--|---------------------|---|---|-------------------|-------------------------------|
| | PROCEDIMIENTO | | | | VERSION: 00 | |
| | OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA BOCATOMA Y TANQUE DESARENADOR | | | | PAG: 1 DE: 1 | |
| Nº | RESPONSABLE | DEPENDENCIA | PROCEDIMIENTO | ACTIVIDADES | T (min.) | TT (min.) |
| 1. | FONTANERO | TECNICA Y OPERATIVA | LIMPIAR LA BOCATOMA | Limpia la Bocatoma de ramas, tallos, hojas y demás que afecten la presentación de la instalación. | 32,10 | 700,07 |
| 2. | FONTANERO | TECNICA Y OPERATIVA | REVISAR Y MEDICION NIVEL DE LA CAMARA DE SALIDA | Revisa el nivel del agua de la cámara de salida, si no está normal el nivel del agua se avisa para tomar las medidas correctivas. Se toma un registro de nivel en la recámara (Fecha-Nivel y Firma, durante 3 veces al día. | 42,80 | |
| 3. | FONTANERO | TECNICA Y OPERATIVA | TRASLADO AL TANQUE DESARENADOR | Se traslada desde la bocatoma al tanque desarenador para realizar las respectivas actividades que le conciernen en el tanque. | 22,29 | |
| 4. | FONTANERO | TECNICA Y OPERATIVA | LIMPIAR PARTICULAS FLOTANTES DEL TANQUE | Limpia las partículas que se encuentran flotantes en el tanque desarenador. | 22,29 | |
| 5. | FONTANERO | TECNICA Y OPERATIVA | INSPECCIONAR NIVEL DE CANALETAS | Inspecciona el nivel del agua en las canaletas del tanque desarenador, si no está normal el nivel ver numeral 6. | 8,38 | |
| 6. | FONTANERO | TECNICA Y OPERATIVA | TRASLADO A LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE | Se traslada a la planta de tratamiento de agua potable para que el operador de turno regule las válvulas estabilizando así el nivel del agua del tanque desarenador. | 42,80 | |
| 7. | FONTANERO | TECNICA Y OPERATIVA | LAVAR TANQUE DESARENADOR | Lavar el tanque desarenador en conjunto con otros fontaneros mensualmente. | 449,40 | |
| 8. | FONTANERO | TECNICA Y OPERATIVA | LIMPIEZA ZONAS VERDES | Desarrolla la actividad de mantenimiento y limpieza de las zonas verdes, Bocatoma, Tanque desarenador y línea de aducción cada mes. | 40 | |
| 9. | FONTANERO | TECNICA Y OPERATIVA | REVISION DE LINEA | Revisa la línea de aducción para detectar fugas o daños en la misma. | 40 | |
| ELABORADO POR: IRINA YALILE URIBE VILLAMIZAR | | | | CARGO: PRACTICANTE DE INGENIERIA INDUSTRIAL | | |
| ACTUALIZADO POR: DAISSY VIVIANA RIOS CHACÓN | | | | REVISADO POR: URIEL RODRIGUEZ PINZÓN | | CARGO: CONTROL INTERNO |



EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVENA E.S.P

CODIGO: P-01- PTB

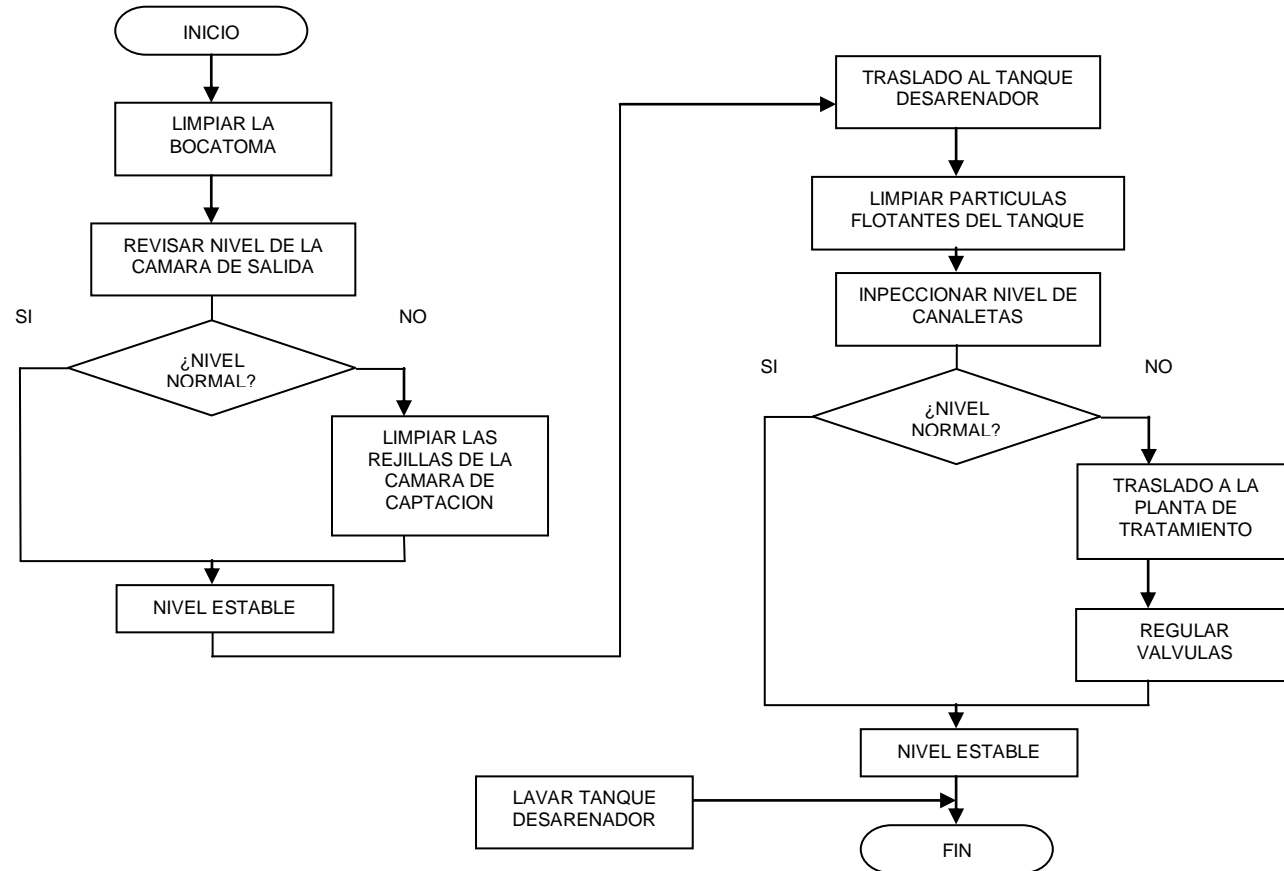
DIAGRAMA DE FLUJO

VERSION: 00

OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA BOCATOMA Y TANQUE DESARENADOR

PAG: 1 DE: 1

FONTANERO





**EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y
ASEO DE SARAVENTA E.S.P**

CODIGO: P-02-PTB

PROCEDIMIENTO

ANALISIS FISICO-QUIMICOS Y MICROBIOLÓGICOS

VERSION: 00

PAG: 1 DE: 1

| Nº | RESPONSABLE | DEPENDENCIA | PROCEDIMIENTO | ACTIVIDADES | T (min.) | TT (min.) |
|-----|--------------------|-------------|---|--|---------------|----------------|
| 1. | CONDUCTOR | ACUEDUCTO | TRASLADO AL PUNTO DE MUESTREO | Transporta al jefe de planta a los puntos de muestreo (2 puntos diarios de 13). | 7,19 | 1052,53 |
| 2. | JEFE DE PLANTA | ACUEDUCTO | TOMA DE MUESTRA | Se limpia la llave se deja salir el agua a flujo máximo durante 3 minutos, se cierra, se flamea, se esteriliza con un mechero de alcohol –mota de algodón con alcohol y pinzas). | 7,11 | |
| 3. | CONDUCTOR | ACUEDUCTO | TRASLADO A LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE | Transporta al personal que labora en la planta de tratamiento (jefe de planta, operador) y en cuanto al auxiliar el cual debe disponer de los medios (ser de la vereda) para facilitar el traslado. | 48,19 | |
| 4. | JEFE DE PLANTA | ACUEDUCTO | REALIZAR ANALISIS MICROBIOLÓGICOS | Realiza los siguientes análisis microbiológicos; coliformes totales, coliformes fecales, Ecolli, aerobios mesófilos (no es necesario realizarlo todos los días Resolución 2115 de los dos puntos de muestreo y del agua cruda de la planta de tratamiento. | 310,84 | |
| 5. | JEFE DE PLANTA | ACUEDUCTO | REALIZAR ANALISIS FISICO-QUIMICOS | Realiza los siguientes análisis físico-químicos: Cloro, ph, turbidez, color, conductividad, cloruros, hierro total, sulfatos, fosfatos, nitritos, dureza total, acidez total, alcalinidad total, dureza cálcica, de dos punto de muestreo para agua cruda .todos los anteriores más sólidos totales. | 387,21 | |
| 6. | JEFE DE PLANTA | ACUEDUCTO | REALIZAR CALCULOS | Realiza los respectivos cálculos de los análisis físico-químicos, microbiológicos y procede a registrar los resultados en el libro diario. | 24,97 | |
| 7. | OPERADOR DE PLANTA | ACUEDUCTO | ENTREGA PLANILLA A JEFE DE PLANTA | Entrega al final del turno la planilla al jefe de planta. | 3,21 | |
| 8. | JEFE DE PLANTA | ACUEDUCTO | REGISTRAR DATOS EN FORMATOS | Recibe planilla del operador de planta y procede a registrar los datos en los formatos control de insumos, existencias y producción. | 16,05 | |
| 9. | JEFE DE PLANTA | ACUEDUCTO | ELABORAR INFORMES | Elabora informe mensual de insumos y de resultados físico-químicos y microbiológicos. | 217,57 | |
| 10. | CONDUCTOR | ACUEDUCTO | TRASLADO DE LA PLANTA DE TRATAMIENTO AL CENTRO URBANO | Traslada al operador del turno saliente hacia el casco urbano. | 48,19 | |

ELABORADO POR: IRINA YALILE URIBE VILLAMIZAR

CARGO: PRACTICANTE DE INGENIERIA INDUSTRIAL

ACTUALIZADO POR: DAISSY VIVIANA RIOS CHACÓN

REVISADO POR: URIEL RODRIGUEZ PINZÓN

CARGO: CONTROL INTERNO



**EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO
DE SARAVENA E.S.P**

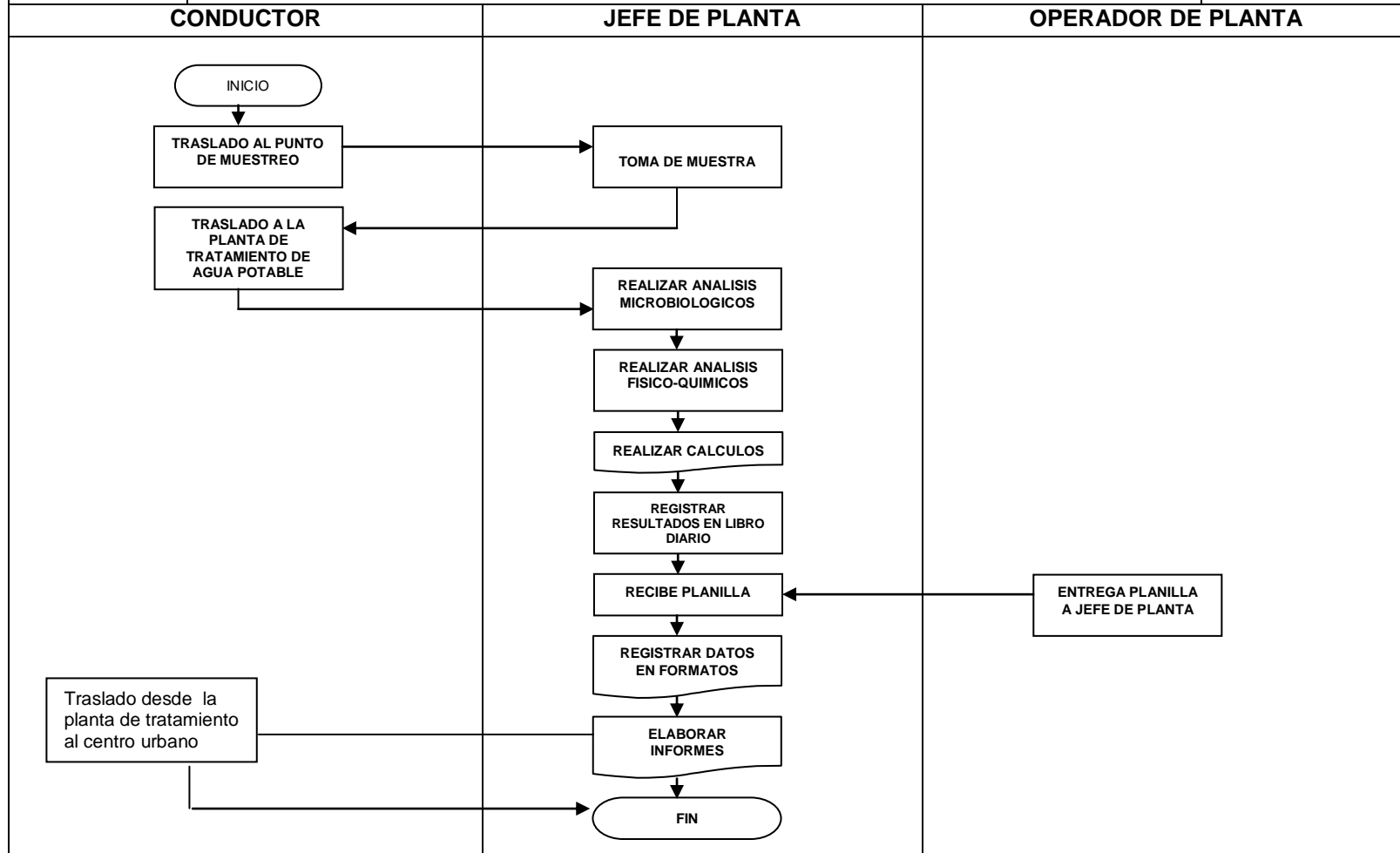
CODIGO: P-02- PTB

DIAGRAMA DE FLUJO

VERSION: 00

ANALISIS FISICO-QUIMICOS Y MICROBIOLÓGICOS

PAG: 1 DE: 1



|  | | EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVENA E.S.P | | | CODIGO: P-03- PTB | |
|---|--------------------|--|--|---|-------------------------------|------------------|
| | | PROCEDIMIENTO OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE PLANTA | | | VERSION: 00 | |
| | | | | | PAG: 1 DE: 2 | |
| Nº | RESPONSABLE | DEPENDENCIA | PROCEDIMIENTO | ACTIVIDADES | T (min.) | TT (min.) |
| 1. | OPERADOR DE PLANTA | ACUEDUCTO | RECIBIR TURNO | Recibe turno y procede a realizar control. | 8,38 | 1451,17 |
| 2. | AUXILIAR DE PLANTA | ACUEDUCTO | RECIBIR TURNO | Recibe turno y procede a realizar control. | 8,38 | |
| 3. | OPERADOR DE PLANTA | ACUEDUCTO | REVISAR CAUDAL DE ENTRADA DE AGUA A LA PLANTA | Revisa el caudal de entrada de agua a la planta si está en buenas condiciones espera a tomar la siguiente muestra en la hora estipulada, si no procede inmediatamente a tomar muestra y ajustar dosificación. En caso de haber creciente se realiza ensayo de floculación (ver N° 12), las muestras se toman cada media hora pero se registran cada hora. | 15,18 | |
| 4. | AUXILIAR DE PLANTA | ACUEDUCTO | TRASLADO AL TANQUE DE ALMACENAMIENTO | Se traslada al tanque de almacenamiento para tomar la primera muestra y maneja las mismas horas de toma de muestra que el operador de planta. | 9,19 | |
| 5. | OPERADOR DE PLANTA | ACUEDUCTO | TOMAR MUESTRA | Tomar muestra de los puntos de muestreo cada 2 horas, la primera es agua cruda recogida de la cámara de quietamiento, la segunda es agua de los sedimentadores, la tercera es agua filtrada de la cámara de filtración. | 5,29 | |
| 6. | AUXILIAR DE PLANTA | ACUEDUCTO | TOMAR MUESTRA | Tomar muestra de los puntos de muestreo cada 2 horas, la primera es agua tratada recogida del tanque de almacenamiento. | 9,92 | |
| 7. | AUXILIAR DE PLANTA | ACUEDUCTO | TRASLADO A LA PLANTA Y ENTREGA MUESTRAS | Se dirige a la planta a entregar muestras a operador de planta y le informa el nivel del agua en el tanque. | 9,56 | |
| 8. | OPERADOR DE PLANTA | ACUEDUCTO | REALIZAR ANALISIS RESPECTIVOS | Lleva las muestras y hace los respectivos análisis de cloro residual, color, turbidez, ph alcalinidad, en las muestras anteriores más la de agua tratada que es recogida por el auxiliar de planta. | 49,62 | |
| 9. | OPERADOR DE PLANTA | ACUEDUCTO | REGISTRAR EN PLANILLA | Registra los datos en la planilla control de operaciones diarias al terminar el turno entrega a jefe de planta. | 4,10 | |
| ELABORADO POR: IRINA YALILE URIBE VILLAMIZAR | | | CARGO: PRACTICANTE DE INGENIERIA INDUSTRIAL | | | |
| ACTUALIZADO POR: DAISSY VIVIANA RIOS CHACÓN | | | REVISADO POR: URIEL RODRIGUEZ PINZÓN | | CARGO: CONTROL INTERNO | |



**EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y
ASEO DE SARAVENA E.S.P**

CODIGO: P-03- PTB

**PROCEDIMIENTO
OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE PLANTA**

VERSION: 00

PAG: 2 DE: 2

| Nº | RESPONSABLE | DEPENDENCIA | PROCEDIMIENTO | ACTIVIDADES | T (min.) | TT (min.) |
|-----|--|-------------|---|--|---------------|----------------|
| 10. | OPERADOR DE PLANTA | ACUEDUCTO | ESTABLECER DOSIS OPTIMA | Establece dosis óptima mediante cálculos matemáticos y registra en planilla de control de operaciones diarias y elabora el resumen grafico de suministro, consumo y reserva de agua. | 13,51 | 1451,17 |
| 11. | OPERADOR DE PLANTA | ACUEDUCTO | APLICAR SUSTANCIAS QUIMICAS | Aplica hidroxiclورو de aluminio (coagulante), cal, cloro gaseoso. Con base en los cálculos obtenidos. | 25,28 | |
| 12. | OPERADOR DE PLANTA | ACUEDUCTO | ENSAYO DE FLOCULACION | Realiza el ensayo de floculación (registra en formato ensayo de floculación), establece dosis optima mediante cálculos matemáticos y aplica sustancias químicas (ver N° 11). | 67,01 | |
| 13. | AUXILIAR DE PLANTA | ACUEDUCTO | ASEO GENERAL DE INSTALCIONES DE LA PLANTA | Se realiza el aseo general a las instalaciones de la planta los días lunes. | 379,85 | |
| 14. | AUXILIAR DE PLANTA | ACUEDUCTO | LAVADO DE PLANTA | Realiza el lavado de la planta de tratamiento cada 15 días. | 759,70 | |
| 15. | AUXILIAR DE PLANTA | ACUEDUCTO | LAVADO DE CANALETAS | Lava canaletas según se requiera. | 67,77 | |
| 16. | AUXILIAR DE PLANTA | ACUEDUCTO | INSPECCION DE LOS EQUIPOS DE LA PLANTA | Inspecciona que los equipos y herramientas propias de su actividad (inventario) estén en buenas condiciones. | 1,67 | |
| 17. | OPERADOR DE PLANTA | ACUEDUCTO | LIMPIEZA | Realiza la limpieza de las zonas verdes en la parte interna de la planta según la necesidad. | 22 | |
| 18. | AUXILIAR DE PLANTA | ACUEDUCTO | LIMPIEZA | Realiza la limpieza de las zonas verdes del tanque de almacenamiento. | 40 | |
| 18. | AUXILIAR DE PLANTA OPERADOR DE LA PLANTA | ACUEDUCTO | ENTREGAR TURNO | Entregan turno. | 8,38 | |

ELABORADO POR: IRINA YALILE URIBE VILLAMIZAR

CARGO: PRACTICANTE DE INGENIERIA INDUSTRIAL

ACTUALIZADO POR: DAISSY VIVIANA RIOS CHACÓN

REVISADO POR: URIEL RODRIGUEZ PINZÓN

CARGO: CONTROL INTERNO



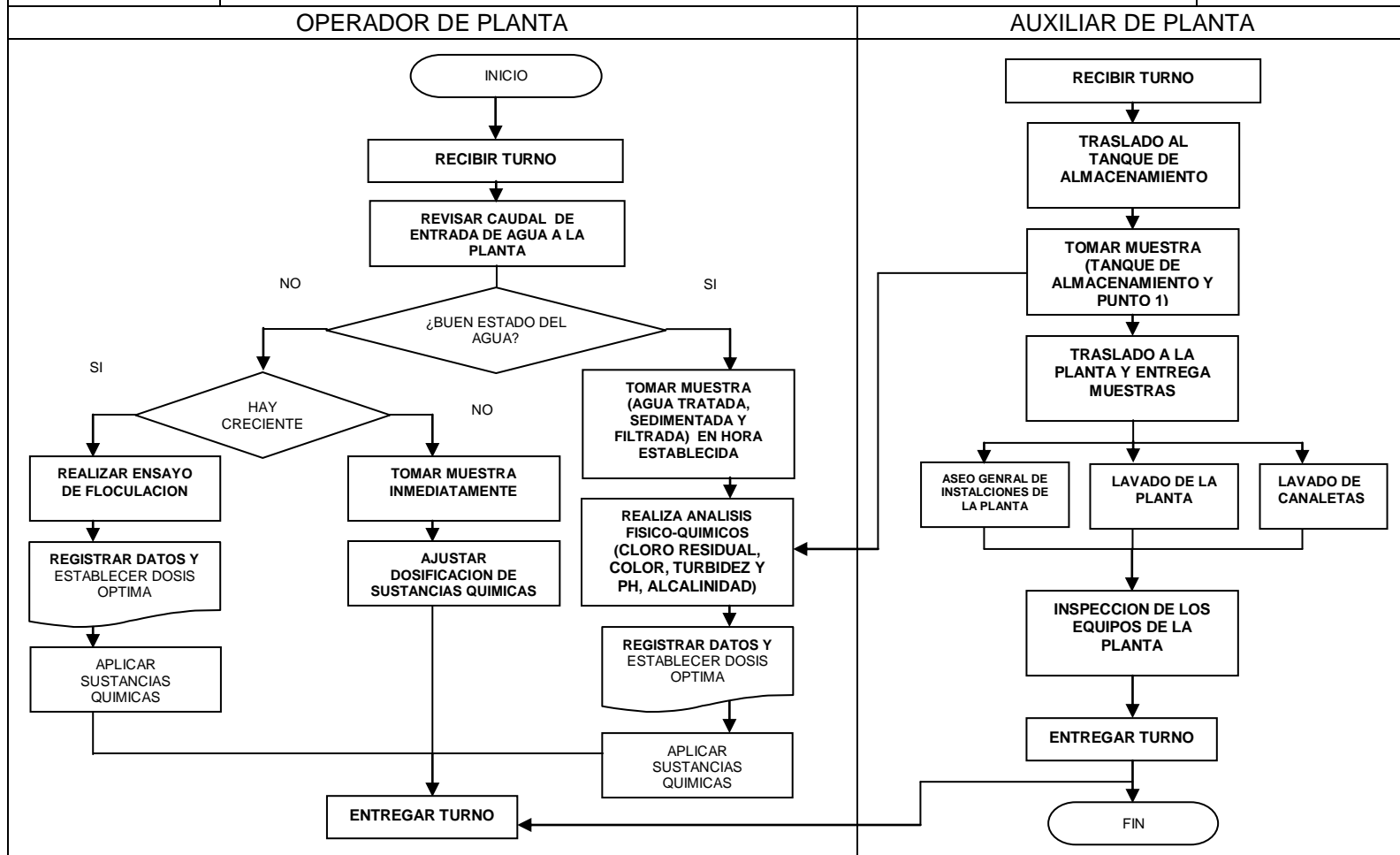
**EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y
ASEO DE SARAVENA E.S.P**


CODIGO: P-03- PTB


**DIAGRAMA DE FLUJO
OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE PLANTA**


VERSION: 00

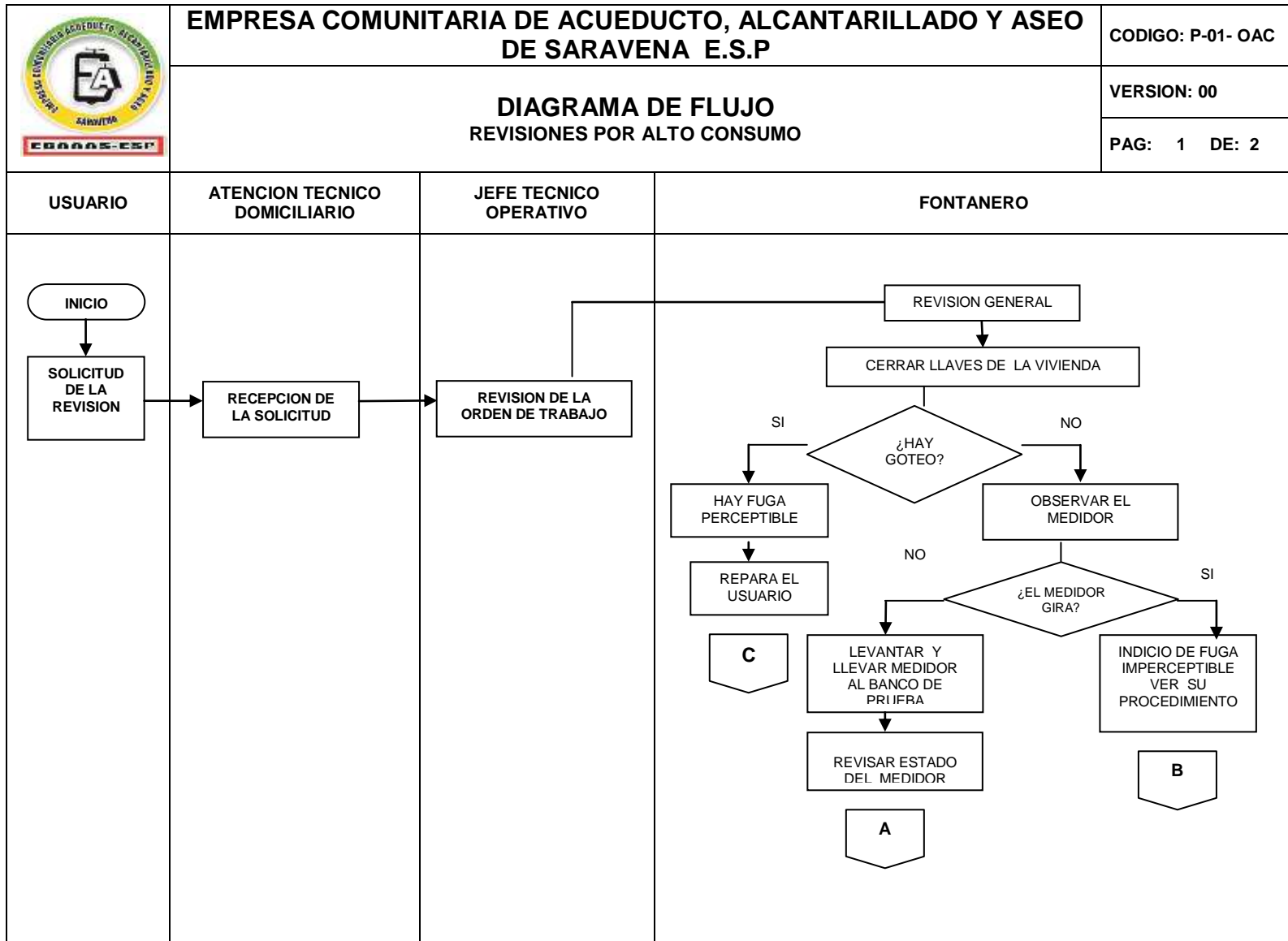
PAG: 1 DE: 1




| | | |
|---|--|-------------------------|
|  | EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVENA E.S.P | CODIGO: D-00-TYO |
| | DIVISION TECNICA OPERATIVA: TECNICA Y OPERATIVA PROCESO: OPERACION Y MANTENIMIENTO DE ACUEDUCTO | VERSION: 00 |
| | | PAG: 1 DE: 1 |
| <p>DESCRIPCION</p> <p>Proceso en el cual un conjunto de tuberías, accesorios y equipos integran el sistema de abastecimiento de agua potable a los suscriptores y/o usuarios de un área determinada.</p> <p>OBJETIVOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Garantizar que el servicio cumpla con los estándares establecidos en términos de calidad, continuada y cobertura. • Planear, ejecutar y controlar el diseño y la construcción de nueva infraestructura de acuerdo a la necesidad presentada u optimización de los existentes. • Desarrollar planes de contingencia para cubrir emergencias de cualquier tipo. • Velar por preservar los parámetros de calidad del agua en el sistema de acueducto. • Planear, elaborar y ejecutar el mantenimiento correctivo y preventivo del Sistema de Acueducto. • Garantizar que las redes, accesorios y en general toda la infraestructura del sistema de acueducto, estén permanentemente habilitados. <p style="text-align: right;">Manual de Procedimientos</p> | | |

|  | EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVENA E.S.P | | | | | CODIGO: P-01-OAC |
|---|--|--|---|--|------------------------|------------------|
| | PROCEDIMIENTO REVISIONES POR ALTO CONSUMO | | | | | VERSION: 00 |
| | | | | | | PAG: 1 DE: 2 |
| Nº | RESPONSABLE | DEPENDENCIA | PROCEDIMIENTO | ACTIVIDADES | T (min.) | TT (min.) |
| 1. | USUARIO | | PRESENTA SOLICITUD DE LA REVISION | Solicita en PQR la revisión por el alto consumo. | 5,01 | 111,16 |
| 2. | COORDINADOR DE PQR | PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS, RECEPCION | RECEPCION DE LA SOLICITUD | Recibe solicitud por parte del usuario, emite la orden de trabajo, y la envía a sistema. | 12,66 | |
| 3. | JEFE DE SISTEMAS | ATENCION TECNICO DOMICILIARIO | REVISION DE LA ORDEN DE TRABAJO | Revisa la orden de trabajo y la entrega al fontanero de la ruta para que haga la revisión. | 8,38 | |
| 4. | FONTANERO | ACUEDUCTO | REVISION GENERAL | Primero se cierran las llaves de la vivienda, si se presenta goteo en llaves es una fuga perceptible y la repara el usuario, notifica al jefe la orden realizada, si no observar el medidor. | 27,15 | |
| 5. | FONTANERO | ACUEDUCTO | OBSERVAR SI EL MEDIDOR GIRA | Si el medidor gira, es un indicio de fuga imperceptible (ver procedimiento fuga imperceptible), notifica al jefe la orden realizada, si no se levanta y se lleva al banco de prueba. | 12,87 | |
| 6. | FONTANERO | ACUEDUCTO | REVISAR ESTADO DEL MEDIDOR | En el banco de prueba se revisa estado del medidor, si se encuentra en buen estado ver numeral 7, si no se determina si es posible repararlo, si es posible se repara si no cambiar medidor, se verifica si esta dentro del rango de garantía que es de 1 año, si se encuentra dentro de este lo repone la empresa, si no el usuario debe comprarlo, después se procede a instalar el medidor. | 16,75 | |
| 7. | FONTANERO | ACUEDUCTO | NOTIFICACION DE LA ORDEN REALIZADA | Después de realizar la orden se traslada a la empresa a notificar su ejecución al jefe técnico operativo o jefe de sistemas. | 11,24 | |
| ELABORADO POR: IRINA YALILE URIBE VILLAMIZAR | | | CARGO: PRACTICANTE DE INGENIERIA INDUSTRIAL | | | |
| ACTUALIZADO POR: DAISSY VIVIANA RIOS CHACÓN | | | REVISADO POR: URIEL RODRIGUEZ PINZÓN | | CARGO: CONTROL INTERNO | |

|  | | EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVENA E.S.P | | | | CODIGO: P-01- OAC | |
|---|------------------------|--|---|--|----------|-------------------|--|
| | | PROCEDIMIENTO | | | | VERSION: 00 | |
| | | REVISIONES POR ALTO CONSUMO | | | | PAG: 2 DE: 2 | |
| Nº | RESPONSABLE | DEPENDENCIA | ACTIVIDAD | DESCRIPCION DE ACTIVIDAD | T (min.) | TT (min.) | |
| 8. | JEFE TECNICO OPERATIVO | ATENCION TECNICO DOMICILIARIO | DAR VISTO BUENO | Da el visto bueno a la orden de trabajo realizada y la envía a PQR para ser archivada. | 8,38 | 111,16 | |
| 9. | COORDINADOR DE PQR | PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS | PROMEDIAR CONSUMO | Amerita el descuento en la factura si se encontró daño, promedia el consumo, imprime nueva factura y se la entrega al usuario, si no ver numeral 10. Registra la respuesta en el sistema | 9,63 | | |
| 10. | COORDINADOR DE PQR | PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS | INFORMAR AL USUARIO QUE ESE ES EL CONSUMO | Si no se presento daño se le informa al usuario que ese es el consumo que generaron. | 4,10 | | |
| ELABORADO POR: IRINA YALILE URIBE VILLAMIZAR | | | CARGO: PRACTICANTE DE INGENIERIA INDUSTRIAL | | | | |
| ACTUALIZADO POR: DAISSY VIVIANA RIOS CHACÓN | | REVISADO POR: URIEL RODRIGUEZ PINZÓN | | CARGO: CONTROL INTERNO | | | |



|  | | EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVENA E.S.P | | | | CODIGO: P-02- OAC | |
|---|---|--|--|---|--------------|-------------------------------|--|
| | | PROCEDIMIENTO | | | | VERSION: 00 | |
| | | SUSPENSION DEL SERVICIO POR MORA EN EL PAGO | | | | PAG: 1 DE: 1 | |
| Nº | RESPONSABLE | DEPENDENCIA | PROCEDIMIENTO | ACTIVIDADES | T (min.) | TT (min.) | |
| 1. | JEFE DE SISTEMAS | SISTEMAS | IDENTIFICAR USUARIOS CON MORA | Identifica los usuarios con más de dos meses de atraso y los lista por rutas. | 85,6 | 172,49 | |
| 2. | JEFE DE SISTEMAS | SISTEMAS | IMPRESIÓN DE LISTADOS | Impresión del listado y del acta de suspensión para usuarios con mora en el pago y envía a jefe técnico operativo. | 13,02 | | |
| 3. | JEFE TECNICO OPERATIVO | SISTEMAS | VERIFICACION | Verifica, da visto bueno y envía a fontanero. | 8,38 | | |
| 4. | FONTANERO | ATENCION TECNICO DOMICILIARIO | SUSPENSIÓN DEL SERVICIO | Va a terreno y suspende el suministro de agua. Regresa la copia de suspensión de suministro de agua y entrega a oficina de sistemas. | 15,70 | | |
| 5. | COORDINADOR DE PQR | TECNICA Y OPERATIVA | RECEPCION DE LA RELACION DE SUSPENSION | Recibe y radica la relación de suspensión y la envía a PQR. | 4,28 | | |
| 6. | USUARIO | | FORMALIZACION DE LAS CONDICIONES DE PAGO | Luego de la suspensión de servicio, va a PQR y formaliza las condiciones de pago. | | | |
| 7. | COORDINADOR DE PQR | PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS | FINANCIACION | Formaliza las condiciones de pago y emite un recibo de financiación. | 10,34 | | |
| 8. | USUARIO | | PAGO DE LA FINANCIACION | Se lleva el recibo de financiación para cancelar al Banco y regresa a la oficina de PQR/Recepción. | | | |
| 9. | COORDINADOR DE PQR | PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS | ELABORACION DE LA ORDEN DE RECONEXION | Realiza orden de reconexión y la remite a atención técnico domiciliario. | 6,42 | | |
| 10. | SUPERVISOR DE LA DIVISION TECNICA Y OPERATIVA | ATENCION TECNICO DIMICILIARIO | RECEPCION DE LA ORDEN DE RECONEXION | Recibe orden de reconexión y envía a un fontanero a reconectar el servicio. | 4,28 | | |
| 11. | FONTANERO | ACUEDUCTO | RECONEXION | Va a terreno y realiza la reconexión del servicio del agua. Y entrega orden de trabajo realizada al supervisor de acueducto, alcantarillado y aseo. | 15,90 | | |
| 12. | AREA COMERCIAL | SISTEMAS | RECIBIR ORDEN DE TRABAJO REALIZADA | Recibe orden de trabajo realizada, la radica y la envía a PQR para que la ingrese al sistema. | 4,28 | | |
| 13. | COORDINADOR DE PQR | PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS | INGRESAR AL SISTEMA | Recibe ordene realizadas y las ingresa al sistema. | 4,28 | | |
| ELABORADO POR: IRINA YALILE URIBE VILLAMIZAR | | | | CARGO: PRACTICANTE DE INGENIERIA INDUSTRIAL | | | |
| ACTUALIZADO POR: DAISSY VIVIANA RIOS CHACÓN | | | | REVISADO POR: URIEL RODRIGUEZ PINZÓN | | CARGO: CONTROL INTERNO | |



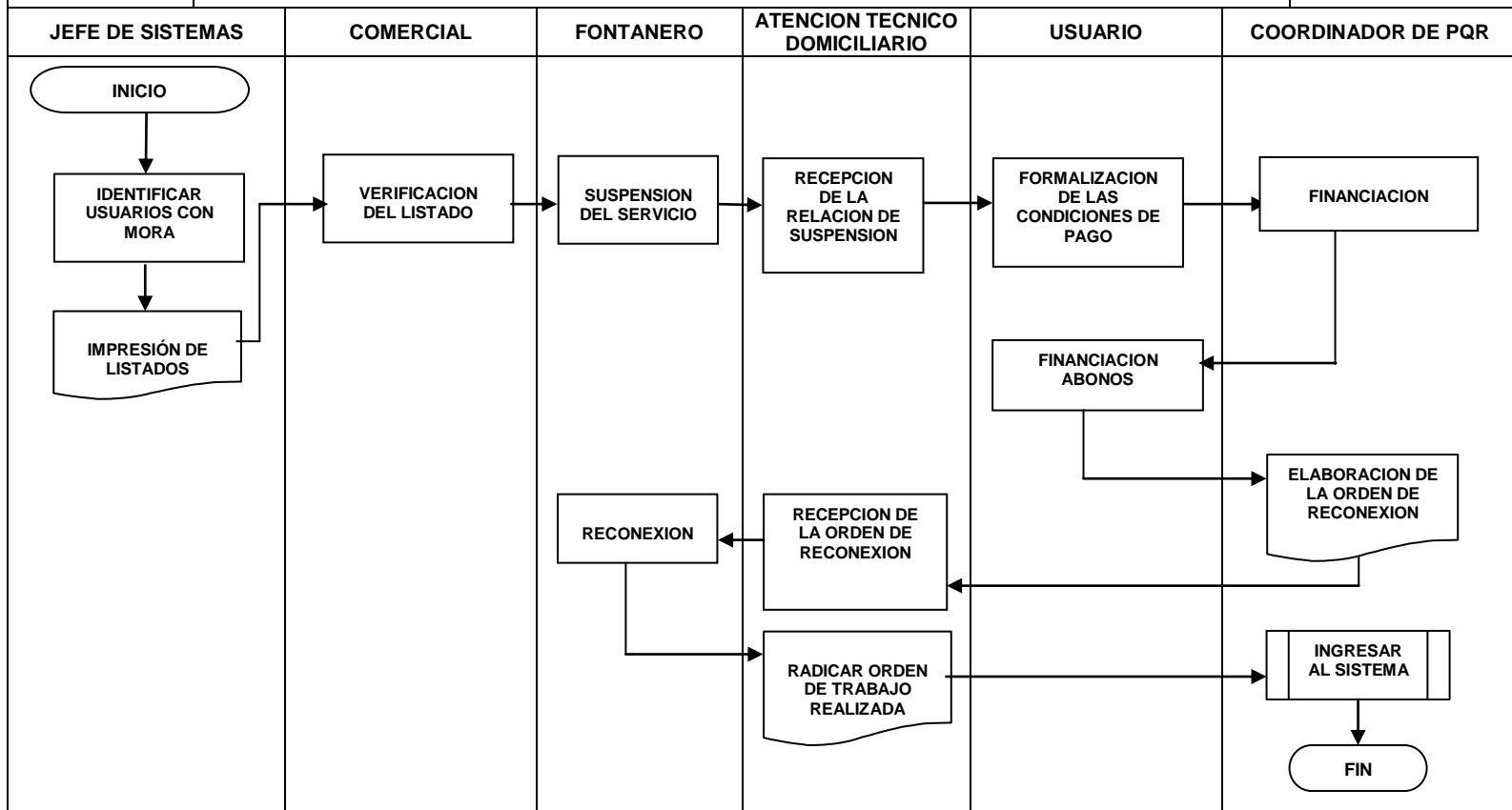
EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVENA E.S.P

CODIGO: P-02- OAC

**DIAGRAMA DE FLUJO
SUSPENSION DEL SERVICIO POR MORA EN EL PAGO**

VERSION: 00

PAG: 1 DE: 1





**EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y
ASEO DE SARAVERA E.S.P**

CODIGO: P-03- OAC

**PROCEDIMIENTO
REVISION ESTADO DE MEDIDOR**

VERSION: 00

PAG: 1 DE: 1

| Nº | RESPONSABLE | DEPENDENCIA | PROCEDIMIENTO | ACTIVIDADES | T (min.) | TT (min.) |
|----|--------------------|-------------------------------|--|---|----------|-----------|
| 1. | FONTANERO | ACUEDUCTO | REPORTAR REVISION ESTADO DE MEDIDOR | Realizando orden de trabajo o en toma de lectura reporta a PQR solicitud de revisión estado de medidor. | 6,23 | 74,50 |
| 2. | COORDINADOR DE PQR | PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS | RECEPCION DE LA SOLICITUD | Recibe solicitud, emite la orden de trabajo, y la envía al jefe técnico operativo. | 4,10 | |
| 3. | AREA COMERCIAL | AREA COMERCIAL | REVISION DE LA ORDEN DE TRABAJO | Revisa la orden de trabajo y la entrega al fontanero de la ruta para que haga la revisión. | 8,38 | |
| 4. | FONTANERO | ACUEDUCTO | VISITA TERRENO | Van a terreno y si encuentran que el medidor necesita revisión, lo levantan y lo llevan a taller. | 14,94 | |
| 5. | FONTANERO | ACUEDUCTO | REVISAR ESTADO DE MEDIDOR | Revisan el medidor, si es posible repararlo, se piden los repuestos a almacén y lo reparan. Si no es posible repararlo, se le entrega al usuario y se le informa que si esta entre el rango de garantía se le repone si no debe comprarlo. Ver Procedimiento cambiar medidor. | 15,52 | |
| 6. | FONTANERO | ACUEDUCTO | INSTALACION DEL MEDIDOR | Se dirigen hacia el Terreno, lo instalan y entregan orden de trabajo realizada a supervisor de acueducto, alcantarillado y aseo. | 11,59 | |
| 7. | COORDINADOR DE PQR | DIVISION TECNICA Y OPERATIVA | RADICAR ORDENES REALIZADAS | Recibe las órdenes de trabajo realizadas, las radica para llevar control. | 4,28 | |
| 8. | COORDINADOR DE PQR | PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS | DESCARGAR ORDENES REALIZADAS EN EL SISTEMA | Recibe las órdenes de trabajo, las descarga del sistema y las entrega a recepción para ser archivada. | 5,17 | |
| 9. | RECEPCIONISTA | RECEPCION | ARCHIVAR ORDENES REALIZADAS | Recibe las órdenes realizadas, las radica en el libro y procede a archivarlas. | 4,28 | |

ELABORADO POR: IRINA YALILE URIBE VILLAMIZAR

CARGO: PRACTICANTE DE INGENIERIA INDUSTRIAL

ACTUALIZADO POR: DAISSY VIVIANA RIOS CHACÓN

REVISADO POR: URIEL RODRIGUEZ PINZÓN

CARGO: CONTROL INTERNO



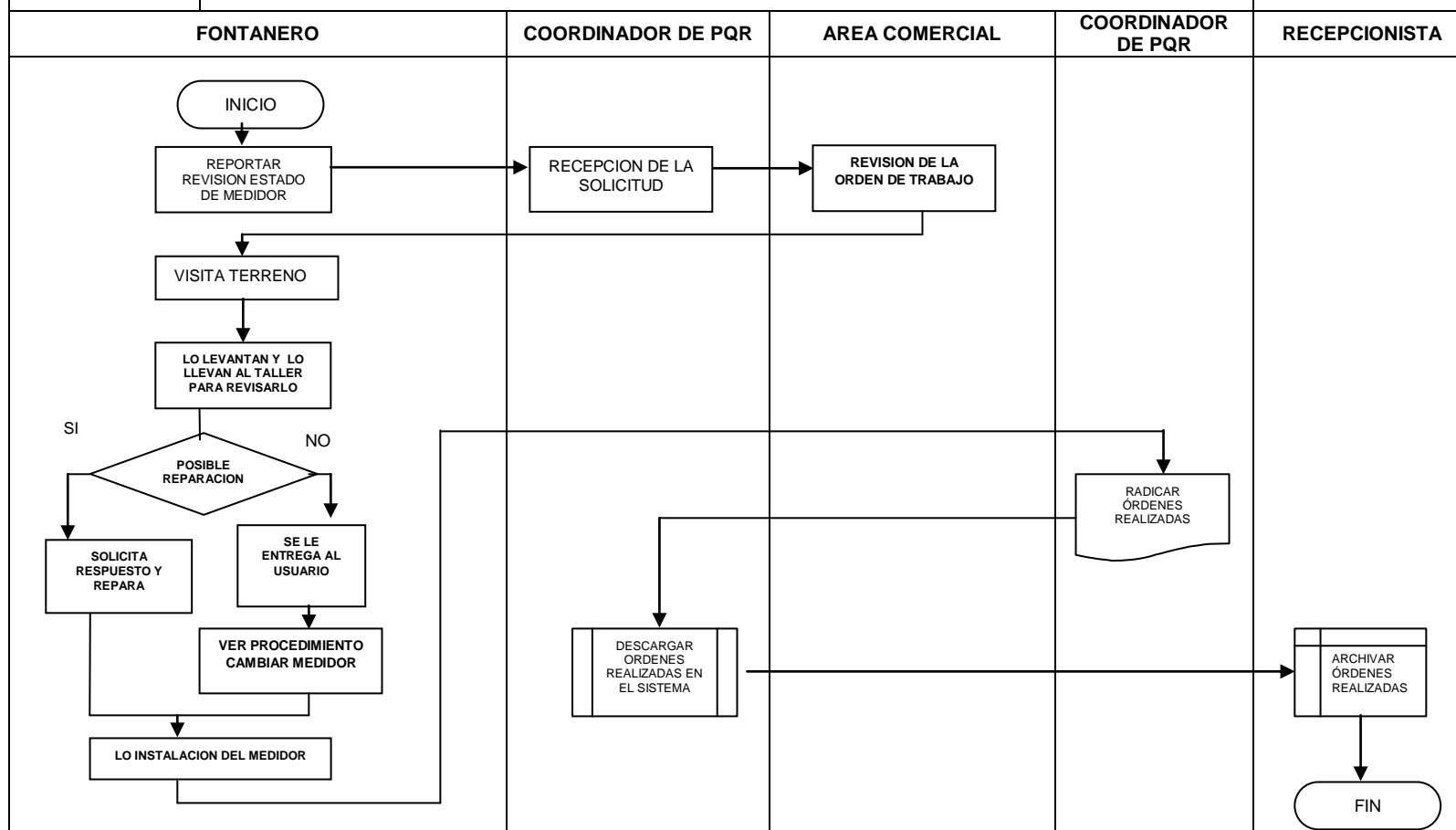
EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVENA E.S.P

CODIGO: P-03- OAC

**DIAGRAMA DE FLUJO
REVISION ESTADO DEL MEDIDOR**

VERSION: 00

PAG: 1 DE: 1





**EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y
ASEO DE SARAVENA E.S.P**

CODIGO: P-04- OAC

**PROCEDIMIENTO
CAMBIAR MEDIDOR**

VERSION: 00

PAG: 1 DE: 1

| Nº | RESPONSABLE | DEPENDENCIA | PROCEDIMIENTO | ACTIVIDADES | T (min.) | TT (min.) |
|----|-------------------------------|-------------------------------|-----------------------------|--|--------------|---------------|
| 1. | USUARIO | | SOLICITAR CAMBIO DE MEDIDOR | Solicita por escrito cambio del medidor. | | 101,83 |
| 2. | FONTANERO | ACUEDUCTO | REPORTAR REPOSICION | Realizando orden de trabajo o en toma de lectura reporta a PQR solicitud de reposición de medidor. | 5,89 | |
| 3. | COORDINADOR DE PQR | PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS | VERIFICAR SI TIENE GARANTIA | Verifica si esta dentro del rango de garantía que es de 1 año, si se encuentra dentro de este lo repone la empresa, si no el usuario debe comprarlo. | 16,41 | |
| 4. | COORDINADOR DE PQR | PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS | ENTREGAR FORMATO | Entrega formato de solicitud de cambio del medidor al usuario y pacta forma de pago. | 16,41 | |
| 5. | COORDINADOR DE PQR | PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS | ELABORAR ORDEN DE TRABAJO | Elabora orden de trabajo y la envía a atención técnico domiciliario, pero si es por solicitud de la empresa informa al usuario la necesidad del cambio de medidor en forma escrita dando un plazo. | 8,38 | |
| 6. | ATENCION TECNICO DOMICILIARIO | ATENCION TECNICO DOMICILIARIO | SOLICITAR MEDIDOR | Solicita a almacén el medidor y envía a fontanero a realizar la orden de trabajo. | 8,38 | |
| 7. | FONTANERO | ACUEDUCTO | INSTALAR MEDIDOR | Procede a retirar el medidor lo entrega al usuario e instala el nuevo, entrega orden de trabajo al jefe técnico operativo. | 14,26 | |
| 8. | ATENCION TECNICO DOMICILIARIO | PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS | DAR VISTO BUENO | Da el visto bueno a la orden de trabajo realizada y la envía a PQR para ser archivada, reporta a sistemas cambio de medidor. | 8,38 | |
| 9. | JEFE DE SISTEMAS | SISTEMAS | EMITIR COBRO | Cambia el número, marca del medidor y corrección de la lectura, incluye en la factura las cuotas acordadas con el usuario en el tiempo estimado. | 23,72 | |

ELABORADO POR: IRINA YALILE URIBE VILLAMIZAR

CARGO: PRACTICANTE DE INGENIERIA INDUSTRIAL

ACTUALIZADO POR: DAISSY VIVIANA RIOS CHACÓN

REVISADO POR: URIEL RODRIGUEZ PINZÓN

CARGO: CONTROL INTERNO



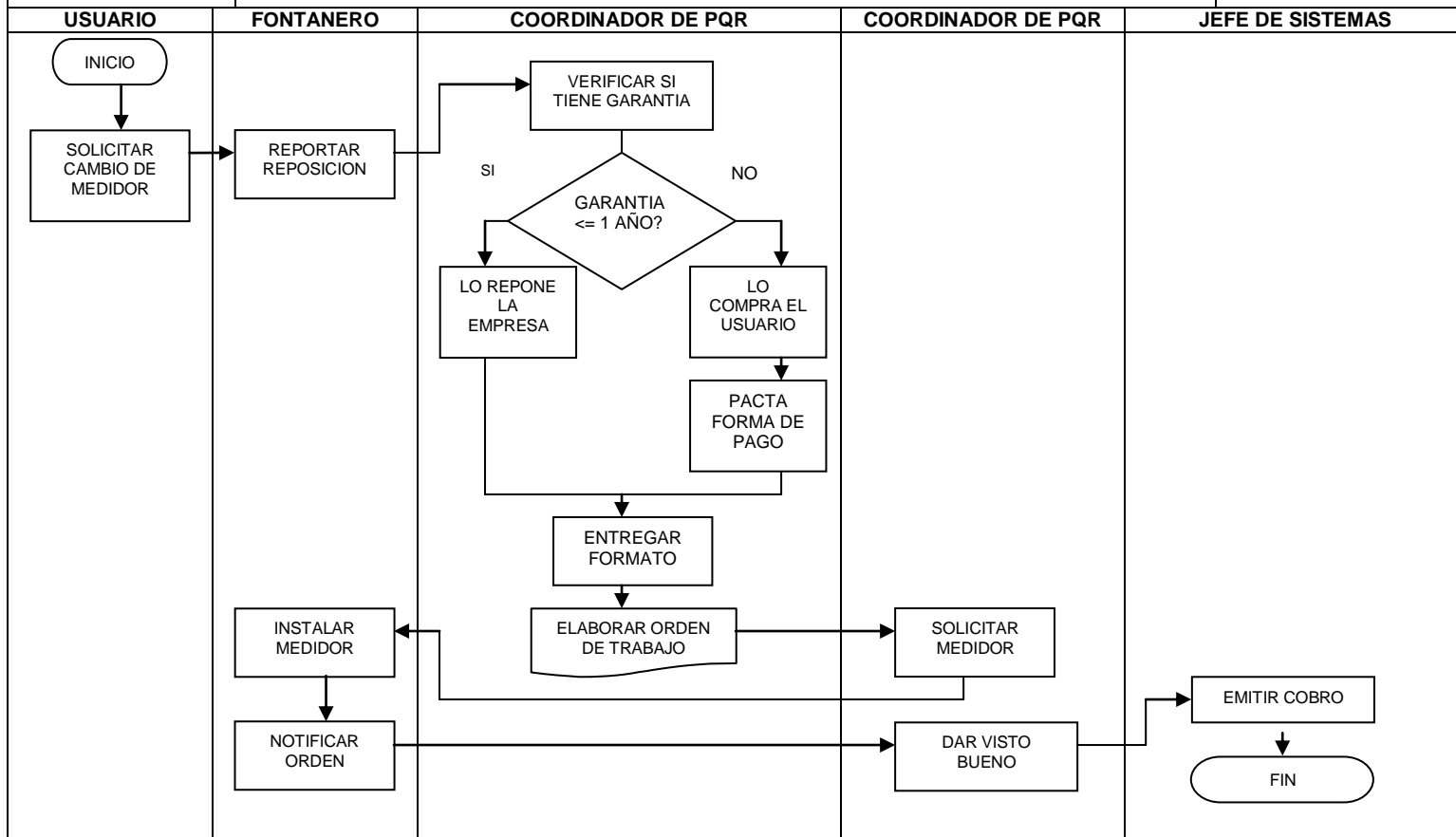
EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVENA E.S.P

CODIGO: P-04- OAC

**DIAGRAMA DE FLUJO
CAMBIAR MEDIDOR**

VERSION: 00

PAG: 1 DE: 1





EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVENA E.S.P

CODIGO: P-05- OAC

PROCEDIMIENTO

VERSION: 00

REPORTE Y REPARACION DE FUGAS EN LA RED PRINCIPAL

PAG: 1 DE: 1

| Nº | RESPONSABLE | DEPENDENCIA | PROCEDIMIENTO | ACTIVIDADES | T (min.) | TT (min.) |
|-----|---|------------------------------|--|---|---------------|---------------|
| 1. | USUARIO | | INFORMA SOBRE LA FUGA | El usuario informa sobre la fuga ya sea por teléfono o por escrito a la ECAAAS ESP. | | 478,94 |
| 2. | RECEPCIONISTA | RECEPCION | RECEPCION DE LA SOLICITUD | Recibe la solicitud de la fuga por vía telefónica o por escrito y remite la información al jefe técnico operativo. | 4,28 | |
| 3. | SUPERVISOR | DIVISION TECNICA Y OPERATIVA | ESTUDIO DE LA SOLICITUD | Estudia la solicitud de la fuga, la clasifica si es muy urgente envía al fontanero para que tome las medidas pertinentes. | 8,38 | |
| 4. | FONTANERO | ACUEDUCTO | TRASLADO AL SITIO DE LA FUGA | Va al terreno para verificar la fuga y la gravedad del daño que notifico el usuario. Clasifica la fuga y si es muy urgente actúa inmediatamente y si no lo es pasa el reporte al jefe técnico operativo para su programación. | 13,17 | |
| 5. | SUPERVISOR | DIVISION TECNICA Y OPERATIVA | REALIZA PROGRAMACION | Realiza la programación para que los fontaneros vayan y reparen la fuga. | 16,05 | |
| 6. | FONTANERO | ACUEDUCTO | REPARACION DE LA FUGA | Van al terreno y reparan la fuga. | 419,31 | |
| 7. | FONTANERO | ACUEDUCTO | NOTIFICACION DE LA SOLICITUD REALIZADA | Después de realizar la reparación se traslada a la empresa a notificarle la ejecución de la orden al jefe técnico operativo o supervisor. | 4,02 | |
| 8. | SUPERVISOR DE LA DIVISION TECNICA Y OPERATIVA | DIVISION TECNICA Y OPERATIVA | RADICAR ORDENES REALIZADAS | Recibe las órdenes de trabajo realizadas, las radica para llevar control y las envía a PQR. | 4,28 | |
| 9. | COORDINADOR DE PQR | PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS | DESCARGAR ORDENES REALIZADAS EN EL SISTEMA | Recibe las órdenes de trabajo, las descarga del sistema y las entrega a recepción para ser archivada. | 5,17 | |
| 10. | RECEPCIONISTA | RECEPCION | ARCHIVAR ORDENES REALIZADAS | Recibe las órdenes realizadas, las radica en el libro y procede a archivarlas. | 4,28 | |

ELABORADO POR: IRINA YALILE URIBE VILLAMIZAR

CARGO: PRACTICANTE DE INGENIERIA INDUSTRIAL

ACTUALIZADO POR: DAISSY VIVIANA RIOS CHACÓN

REVISADO POR: URIEL RODRIGUEZ PINZÓN

CARGO: CONTROL INTERNO



EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVENA E.S.P

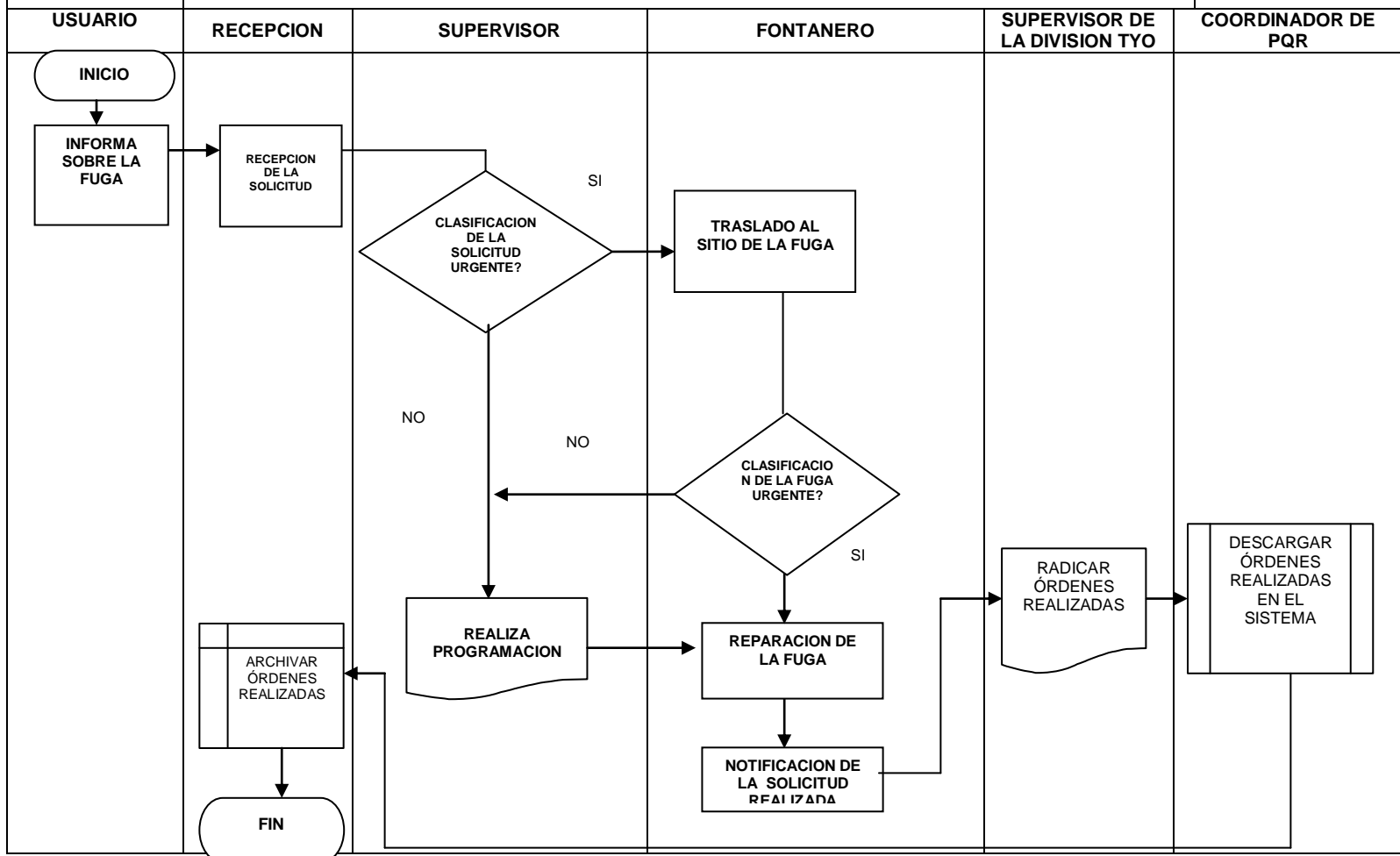
CODIGO: P-05- OAC

DIAGRAMA DE FLUJO

VERSION: 00

REPORTE Y REPARACION DE FUGAS EN LA RED PRINCIPAL

PAG: 1 DE: 1





**EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO
DE SARAVENA E.S.P**

CODIGO: P-06- OAC

PROCEDIMIENTO

VERSION: 00

DETECCION DE TUBERIA FRAUDULENTA Y ALTERACION DE APARATOS DE MEDICION

PAG: 1 DE: 1

| Nº | RESPONSABLE | DEPENDENCIA | ACTIVIDAD | DESCRIPCION DE ACTIVIDAD | T (min.) | TT (min.) |
|---|-------------------------------|------------------------------|--------------------------------------|--|-----------------|-------------------------------|
| 1. | FONTANERO | ACUEDUCTO | REPORTAR FRAUDE | Reporta a PQR el fraude ya sea en la toma de lectura u otra actividad, por observación para, realización de la orden de trabajo. | 4,60 | 150,58 |
| 2. | COORDINADOR DE PQR | PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS | ELABORAR ORDEN DE TRABAJO | Elabora orden de trabajo (Fraude por una derivación antes del medidor y/o alteración), cita al usuario y envía orden a área comercial. | 5,17 | |
| 3. | ATENCION TECNICO DOMICILIARIO | TECNICA Y OPERATIVA | ENTREGAR ORDEN DE TRABAJO | Revisa la orden de trabajo y la entrega a fontanero. | 8,38 | |
| 4. | FONTANERO | ACUEDUCTO | REALIZAR ORDEN DE TRABAJO | Si es derivación antes del medidor, levanta las pruebas del fraude y diligencia formato para fraude, donde firma el usuario y el responsable de la orden, describe lo sucedido, procede a retirar conexión fraudulenta. Si es alteración de aparatos de medición procede a retirar el medidor para enviarlo al banco de prueba a revisión. | 90,28 | |
| 5. | FONTANERO | ACUEDUCTO | NOTIFICAR ORDEN DE TRABAJO REALIZADA | Después de realizar la orden de trabajo, cita al usuario a la empresa para hacer el trámite correspondiente, se traslada a la empresa a notificarle la ejecución de la orden PQR. | 3,99 | |
| 6. | ATENION TECNICO DIMICILIARIO | TECNICA Y OPERATIVA | DAR VISTO BUENO | Da el visto bueno a la orden de trabajo realizada y la envía a PQR para ser archivada. | 8,38 | |
| 7. | ATENCION TECNICO DOMICILIARIO | TECNICA Y OPERATIVA | ACUERDO CON USUARIO | Llega a un acuerdo con el usuario, realiza un aforo de los consumos dejados de facturar. | 16,05 | |
| 8. | COORDINADOR DE PQR | PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS | CONDICIONES DE PAGO | Establece condiciones de pago con el usuario ya sea de manera inmediata, a plazos o financiado, comprometiéndose a pagar la sanción, si no hace caso el valor se le carga a la factura. | 13,73 | |
| ELABORADO POR: IRINA YALILE URIBE VILLAMIZAR | | | | CARGO: PRACTICANTE DE INGENIERIA INDUSTRIAL | | |
| ACTUALIZADO POR: DAISSY VIVIANA RIOS CHACÓN | | | | REVISADO POR: URIEL RODRIGUEZ PINZÓN | | CARGO: CONTROL INTERNO |



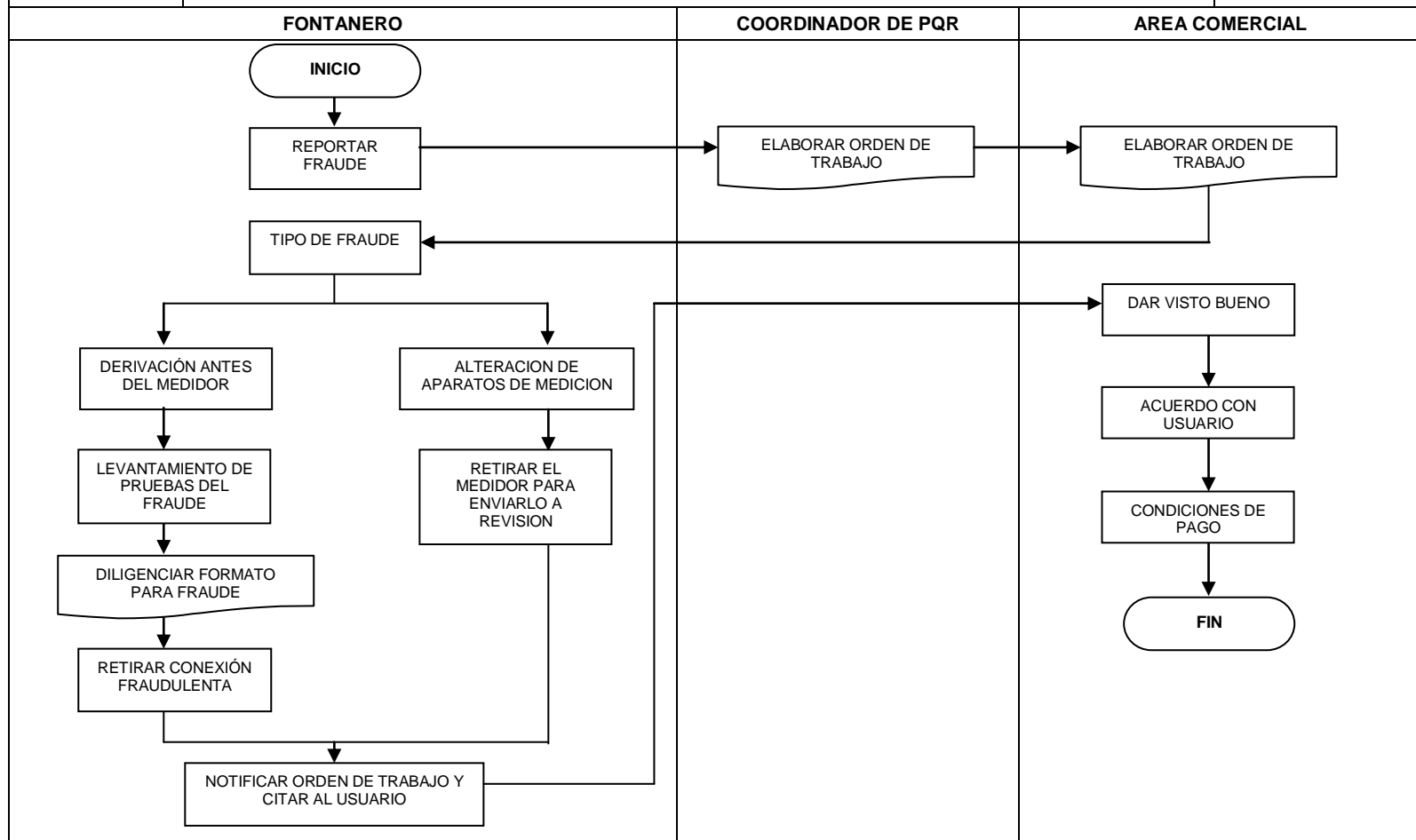
EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVENA E.S.P

CODIGO: P-06- OAC

**DIAGRAMA DE FLUJO
DETECCION DE TUBERIA FRAUDULENTO Y ALTERACION DE APARATOS DE MEDICION**

VERSION: 00

PAG: 1 E: 1





**EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO
DE SARAVENA E.S.P**

CODIGO: P-07- OAC

**PROCEDIMIENTO
DETECCION DE FUGAS IMPERCEPTIBLES**

VERSION: 00

PAG: 1 DE: 1

| Nº | RESPONSABLE | DEPENDENCIA | PROCEDIMIENTO | ACTIVIDADES | T (min.) | TT (min.) |
|-----|--------------------|-------------------------------|---|--|--------------|---------------|
| 1. | FONTANERO | ACUEDUCTO | SOLICITAR DETECTOR DE FUGA IMPERCEPTIBLE | Revisa las acometidas internas y determina, que se debe solicitar detector de fuga imperceptible. | 19,93 | 169,69 |
| 2. | FONTANERO | ACUEDUCTO | INFORMAR AL USUARIO DE SOLICITUD DE DETECTOR DE FUGAS | Informa al usuario que debe dirigirse a las instalaciones de la empresa a solicitar servicio de detección de fugas imperceptibles. | 4,379 | |
| 3. | USUARIO | | SOLICITAR DETECTOR DE FUGA IMPERCEPTIBLE | Solicita el servicio de detector de fuga imperceptible. | | |
| 4. | COORDINADOR DE PQR | PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS | ATENCION AL USUARIO | Explica al usuario el servicio a prestar y el valor de la consignación. | 10,70 | |
| 5. | USUARIO | | CONSIGNAR | Realiza consignación y entrega copia a jefe de PQR. | | |
| 6. | COORDINADOR DE PQR | PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS | ELABORAR ORDEN DE TRABAJO | Solicita copia de la consignación, elabora orden de trabajo (revisión con equipo especial) y la envía al jefe técnico operativo. | 5,17 | |
| 7. | AREA COMERCIAL | ATENCION TECNICO DOMICILIARIO | RECEPCIONAR ORDEN DE TRABAJO | Entrega la orden de trabajo. | 8,38 | |
| 8. | AREA COMERCIAL | AREA COMERCIAL | SOLICITAR EQUIPO ESPECIAL A ALMACEN | Solicita equipo especial a almacén y envía a fontanero. | 16,05 | |
| 9. | FONTANERO | ACUEDUCTO | DETECTAR FUGA | Realiza detección de la fuga con el equipo especial y entrega orden ejecutada a sistemas/ PQR. | 90,28 | |
| 10. | SISTEMAS | SISTEMAS | DAR VISTO BUENO | Da el visto bueno a la orden de trabajo realizada y la envía a PQR para ser archivada. | 8,38 | |
| 11. | CORDINADOE DE PQR | PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS | ARCHIVAR ORDEN DE TRABAJO | Recibe orden de trabajo y procede a archivarla. | 6,42 | |

ELABORADO POR: IRINA YALILE URIBE VILLAMIZAR

CARGO: PRACTICANTE DE INGENIERIA INDUSTRIAL

ACTUALIZADO POR: DAISSY VIVIANA RIOS CHACÓN

REVISADO POR: URIEL RODRIGUEZ PINZÓN

CARGO: CONTROL INTERNO



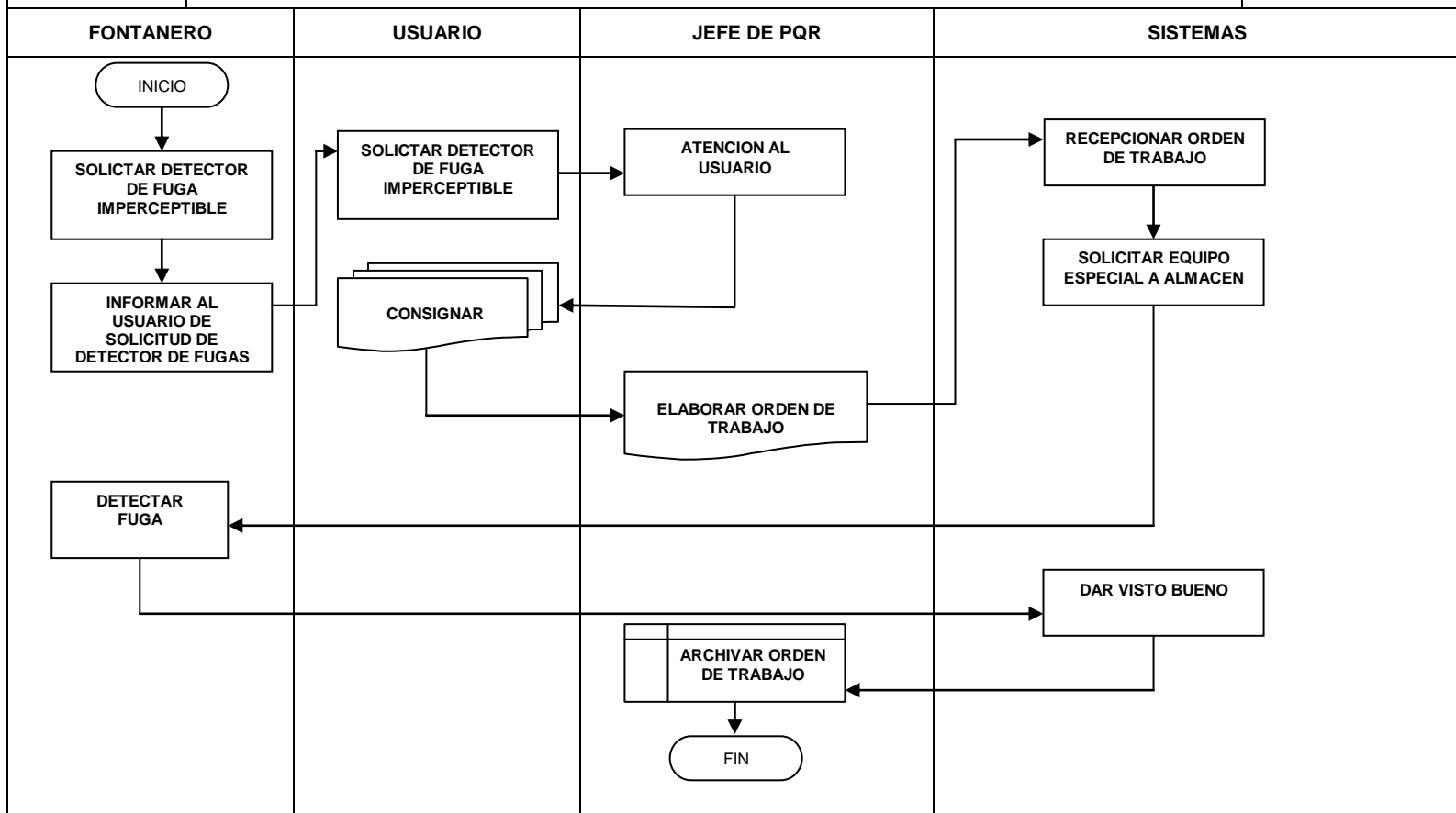
EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVENA E.S.P


CODIGO: P-07- OAC

**DIAGRAMA DE FLUJO
DETECCION DE FUGAS IMPERCEPTIBLES**

VERSION: 00

PAG: 1 DE: 1



|  | | EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVENA E.S.P | | | | CODIGO: P-08- OAC | |
|---|----------------------------|--|---|--|-----------------|--------------------------|--|
| | | PROCEDIMIENTO CONSTRUCCION DE ACOMETIDA DOMICILIARIA DE ACUEDUCTO | | | | VERSION: 00 | |
| | | | | | | PAG: 1 DE: 2 | |
| Nº | RESPONSABLE | DEPENDENCIA | PROCEDIMIENTO | ACTIVIDADES | T (min.) | TT (min.) | |
| 1. | USUARIO | RECEPCION AREA COMERCIAL | SOLICITAR CONSTRUCCION DE ACOMETIDAS DOMICILIARIA | Solicita instalación de acometida domiciliaria de acueducto y anexa documentos. | | 178,60 | |
| 2. | COORDINADOR OFICINA DE PQR | PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS | ELABORAR ORDEN DE TRABAJO | Realiza la orden de trabajo, solicitada por el usuario, la imprime y la envía al jefe técnico operativo. | 5,17 | | |
| 3. | JEFE TECNICO OPERATIVO | TECNICA Y OPERATIVA | REALIZAR PROGRAMACION | Recibe la orden de trabajo y realiza la programación para una visita previa. | 8,38 | | |
| 4. | FONTANERO | ACUEDUCTO | VISITAR TERRENO | Visita el terreno para revisar disponibilidad del servicio, si la hay se procede especificar cantidad de obra requerida para el procedimiento, si no, se le informa al usuario que no es posible llevar a cabo la solicitud. | 7,41 | | |
| 5. | FONTANERO | ACUEDUCTO | ESPECIFICAR CANTIDAD DE OBRA | Especifica en la orden de trabajo la cantidad de obra y entrega a jefe técnico operativo. | 9,46 | | |
| 6. | JEFE TECNICO OPERATIVO | TECNICA Y OPERATIVA | REALIZAR PRESUPUESTO | Realiza cotización de la cantidad de material, el valor en el formato solicitud de conexión y lo envía a recepción. | 16,05 | | |
| 7. | RECEPCIONISTA | RECEPCION | FORMALIZAR CONDICIONES DE PAGO | Recibe el formato, le informa al usuario el valor que debe consignar y procede a formalizar condiciones de pago. | 13,02 | | |
| 8. | USUARIO | RECEPCION | SUMINISTRA COPIA DE CONTRATO | Le da a conocer el contrato de condiciones uniformes. Y si así lo desea le suministra una copia sin costo alguno. | | | |
| 9. | USUARIO | PUNTOS DE PAGO AUTORIZADOS | CONSIGNAR | Consigna el valor total o un abono de acuerdo a la financiación, y entrega copia del recibo de consignación a recepción. | | | |
| 10. | RECEPCIONISTA | RECEPCION | RECIBIR COPIA DE CONSIGNACION Y ENVIAR JEFE TECNICO OPERATIVO | Recibe la copia de la consignación y la anexa al formato de solicitud de conexión, orden de trabajo y envía paquete a jefe técnico operativo. | 4,28 | | |
| 11. | JEFE TECNICO OPERATIVO | TECNICA Y OPERATIVA | ENTREGAR ORDEN DE TRABAJO A FONTANERO | Recibe paquete y entrega orden de trabajo a fontanero para que la realice. | 8,38 | | |

|  | | EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVENA E.S.P | | | | CODIGO: P-08- OAC | |
|---|------------------------|--|--------------------------------|--|--------------|-------------------|--|
| | | PROCEDIMIENTO | | | | VERSION: 00 | |
| | | CONSTRUCCION DE ACOMETIDA DOMICILIARIA DE ACUEDUCTO | | | | PAG: 2 DE: 2 | |
| Nº | RESPONSABLE | DEPENDENCIA | PROCEDIMIENTO | ACTIVIDADES | T (min.) | TT (min.) | |
| 12. | FONTANERO | ACUEDUCTO | REALIZAR SOLICITUD DE MATERIAL | Realiza solicitud de material y se la entrega al jefe técnico operativo para que la autorice. | 10,48 | 178,60 | |
| 13. | JEFE TECNICO OPERATIVO | TECNICA Y OPERATIVA | AUTORIZA SOLICITUD DE MATERIAL | Recibe solicitud de material y la autoriza. | 4,28 | | |
| 14. | FONTANERO | ACUEDUCTO | REQUERIR MATERIALES | Solicita los materiales a almacén. | 11,91 | | |
| 15. | FONTANERO | ACUEDUCTO | EJECUTAR ORDEN DE TRABAJO | Se dirige al sitio de trabajo y procede a ejecutar la orden. | 52,83 | | |
| 16. | FONTANERO | ACUEDUCTO | TRASLADO A LA EMPRESA | Se traslada a la empresa para entregar las herramientas y la devolución de los materiales si sobran. Entrega al jefe técnico operativo la orden de trabajo. | 10,90 | | |
| 17. | JEFE TECNICO OPERATIVO | TECNICA Y OPERATIVA | ELABORAR INFORME A SISTEMAS | Recibe orden de trabajo y le da el visto bueno de realizada, elabora oficio especificando nombre y dirección de las órdenes realizadas anexando copia de la consignación, orden de trabajo, y solicitud de conexión enviar a sistemas (ver procedimiento usuarios nuevos). | 16,05 | | |
| ELABORADO POR: IRINA YALILE URIBE VILLAMIZAR | | | | CARGO: PRACTICANTE DE INGENIERIA INDUSTRIAL | | | |
| ACTUALIZADO POR: DAISSY VIVIANA RIOS CHACÓN | | REVISADO POR: URIEL RODRIGUEZ PINZÓN | | CARGO: CONTROL INTERNO | | | |



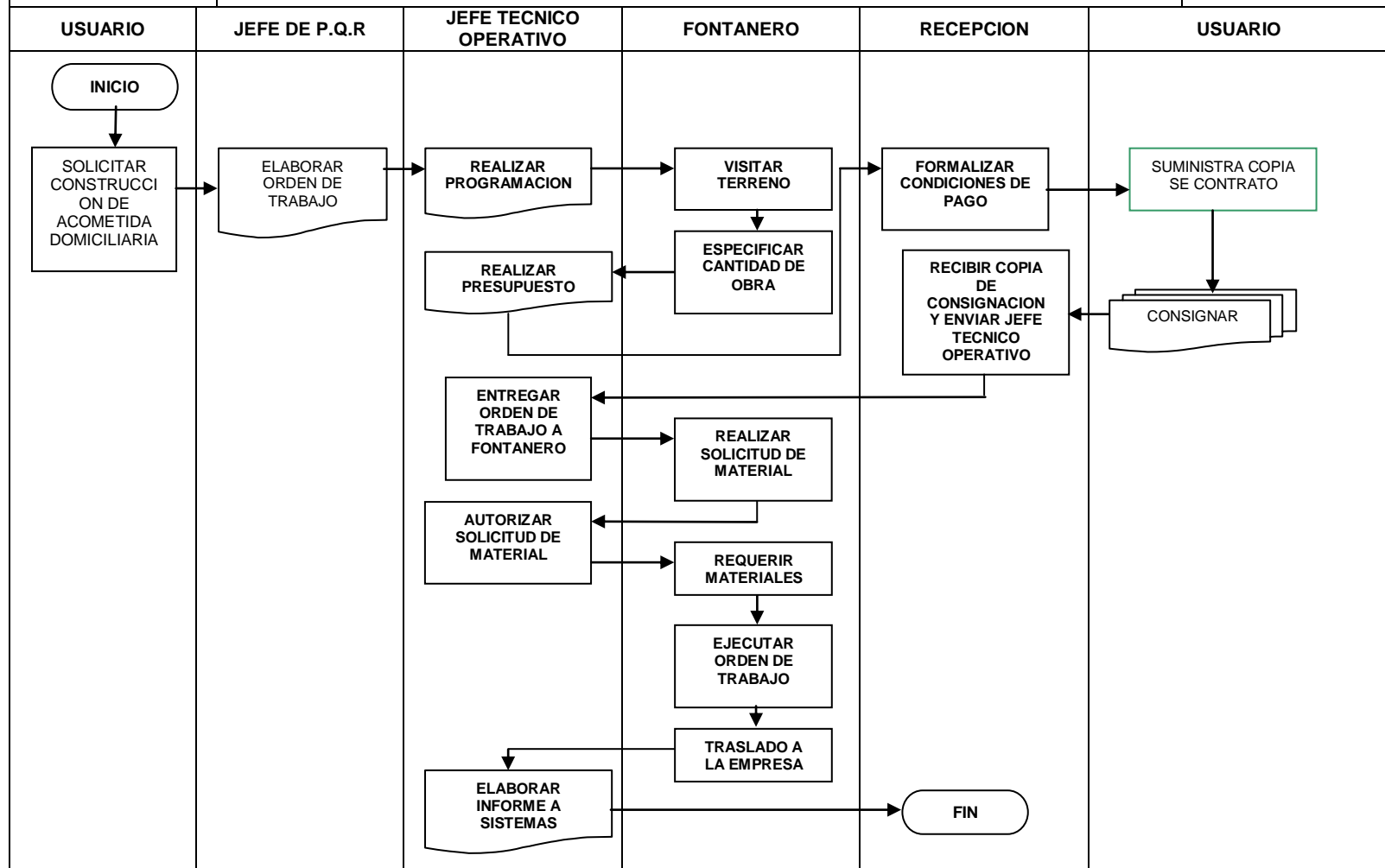
EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVENA E.S.P


CODIGO: P-08- OAC

**DIAGRAMA DE FLUJO
CONSTRUCCION DE ACOMETIDA DOMICILIARIA DE ACUEDUCTO**

VERSION: 00

PAG: 1 DE: 1



|  | | EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVENA E.S.P | | | | CODIGO: P-09- OAC | |
|---|---------------|--|---|---|--------------|-------------------------------|--|
| | | PROCEDIMIENTO | | | | VERSION: 00 | |
| | | MANTENIMIENTO DE ACOMETIDA DOMICILIARIA DE ACUEDUCTO | | | | PAG: 1 DE: 2 | |
| Nº | RESPONSABLE | DEPENDENCIA | POROCEDIMIENTO | ACTIVIDADES | T (min.) | TT (min.) | |
| 1. | USUARIO | | SOLICITAR MANTENIMIENTO | Solicita mantenimiento de acometida domiciliaria. | | 231,33 | |
| 2. | JEFE DE PQR | PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS | ELABORAR ORDEN DE TRABAJO | Elabora la orden de trabajo solicitada por el usuario y la envía a atención técnica domiciliario/sistemas. | 4,46 | | |
| 3. | SISTEMAS | SISTEMAS | REALIZAR PROGRAMACION | Recibe orden de trabajo, realiza la programación para una visita previa y envía fontanero. | 8,38 | | |
| 4. | FONTANERO | ACUEDUCTO | VISITAR TERRENO | Visita el terreno para realizar la revisión. | 22,34 | | |
| 5. | FONTANERO | ACUEDUCTO | ESPECIFICAR SITUACION | Especifica en la orden de trabajo la situación, si es externa la asume la empresa, si es interna el usuario y entrega a jefe técnico operativo. | 4,77 | | |
| 6. | SISTEMAS | SISTEMAS | REVISAR ORDEN DE TRABAJO | Recibe la orden de trabajo, si la asume la empresa solicita material y envía a fontanero a realizar el mantenimiento, si le corresponde al usuario realiza presupuesto del mantenimiento, determina el valor a consignar y lo envía a recepción, especificando el valor en el formato solicitud de mantenimiento. | 8,38 | | |
| 7. | RECEPCIONISTA | RECEPCION | FORMALIZAR CONDICIONES DE PAGO | Recibe el formato, le informa al usuario el valor que debe consignar y procede a formalizar condiciones de pago. | 13,73 | | |
| 8. | USUARIO | | CONSIGNAR | Consigna el valor total o un abono de acuerdo a la financiación, y entrega copia del recibo de consignación a recepción. | | | |
| 9. | RECEPCIONISTA | RECEPCION | RECIBIR COPIA DE CONSIGNACION Y ENVIAR JEFE TECNICO OPERATIVO | Recibe la copia de la consignación y la anexa al formato de solicitud de mantenimiento, orden de trabajo y envía paquete a jefe técnico operativo. | 4,28 | | |
| ELABORADO POR: IRINA YALILE URIBE VILLAMIZAR | | | | CARGO: PRACTICANTE DE INGENIERIA INDUSTRIAL | | | |
| ACTUALIZADO POR: DAISSY VIVIANA RIOS CHACÓN | | | | REVISADO POR: URIEL RODRIGUEZ PINZÓN | | CARGO: CONTROL INTERNO | |

|  | EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVENA E.S.P | | | | | CODIGO: P-09- OAC |
|---|--|---------------------|--|--|-------------------------------|-------------------|
| | PROCEDIMIENTO | | | | | VERSION: 00 |
| | MANTENIMIENTO DE ACOMETIDA DOMICILIARIA DE ACUEDUCTO | | | | | PAG: 2 DE: 2 |
| Nº | RESPONSABLE | DEPENDENCIA | PROCEDIMIENTO | ACTIVIDADES | T (min.) | TT (min.) |
| 10. | SISTEMAS | SISTEMAS | ENTREGAR ORDEN DE TRABAJO A FONTANERO | Recibe paquete y entrega orden de trabajo a fontanero para que la realice. | 8,38 | 231,33 |
| 11. | FONTANERO | ACUEDUCTO | SOLICITAR MATERIAL | Solicita material en la ficha de solicitud de material y la entrega a jefe técnico operativo para que la autorice. | 9,72 | |
| 12. | JEFE TECNICO OPERATIVO | TECNICA Y OPERATIVA | AUTORIZAR SOLICITUD DE MATERIAL | Recibe solicitud de material y la autoriza. | 4,28 | |
| 13. | FONTANERO | ACUEDUCTO | REQUERIR MATERIALES | Solicita los materiales a almacén. | 11,88 | |
| 14. | FONTANERO | ACUEDUCTO | REALIZAR MANTENIMIENTO | Procede a realizar el mantenimiento de acometida domiciliaria. | 108,34 | |
| 15. | SUPERVISOR DE LA DIVISION TECNICA Y OPERATIVA | TECNICA Y OPERATIVA | SUPERVISAR EJECUCION DEL PROCEDIMIENTO | Supervisa la ejecución del procedimiento e informa de la situación al jefe técnico operativo. | 13,02 | |
| 16. | FONTANERO | ACUEDUCTO | TRASLADO A LA EMPRESA | Se traslada a la empresa para entregar el material de trabajo y de la ejecución de mantenimiento. | 9,38 | |
| ELABORADO POR: IRINA YALILE URIBE VILLAMIZAR | | | CARGO: PRACTICANTE DE INGENIERIA INDUSTRIAL | | | |
| ACTUALIZADO POR: DAISSY VIVIANA RIOS CHACÓN | | | REVISADO POR: URIEL RODRIGUEZ PINZÓN | | CARGO: CONTROL INTERNO | |



EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVENA E.S.P

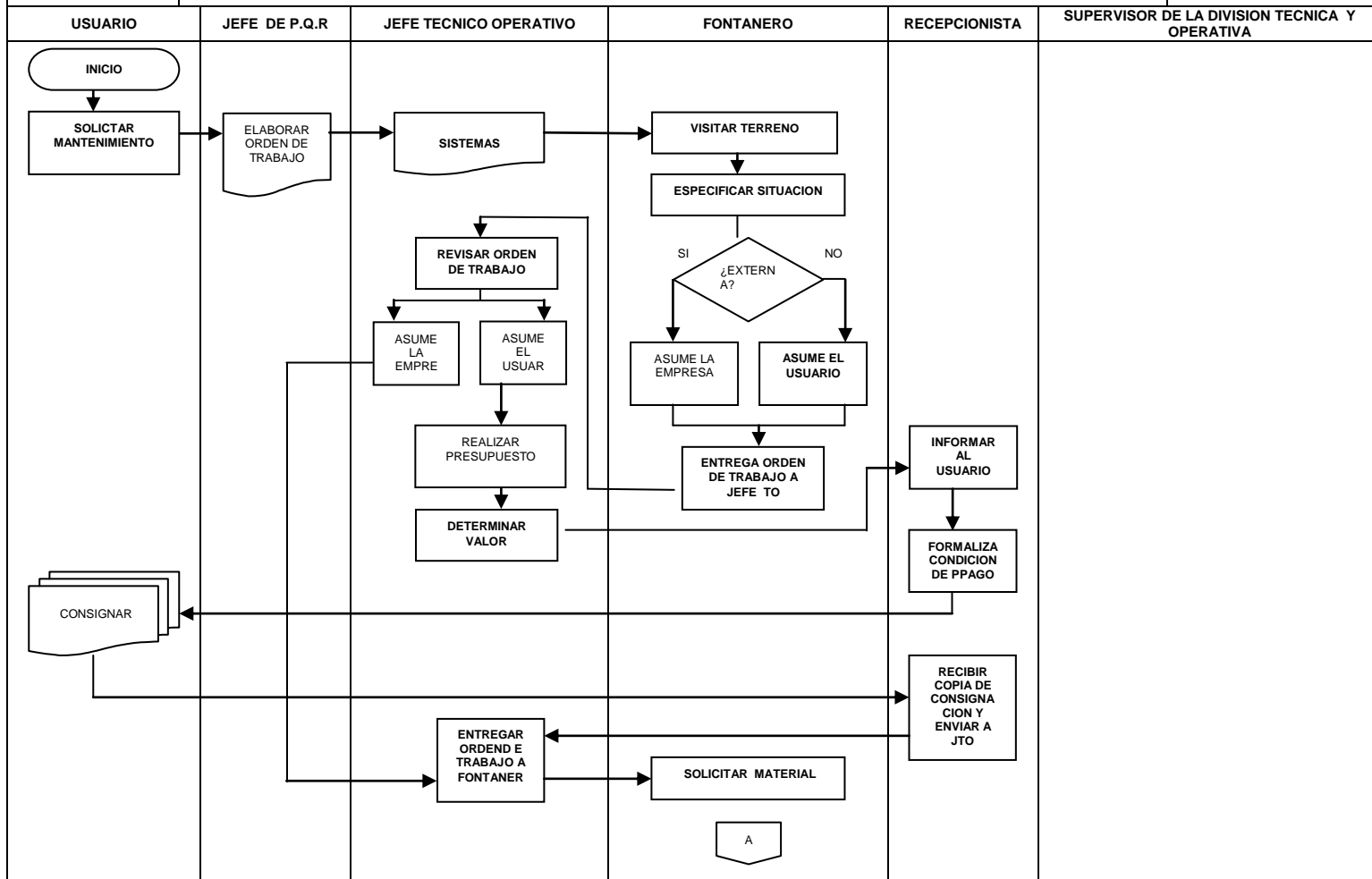
CODIGO: P-09- OAC

DIAGRAMA DE FLUJO

VERSION: 00

MANTENIMIENTO DE ACOMETIDA DOMICILIARIA DE ACUEDUCTO

PAG: 1 DE: 2





EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVENA E.S.P

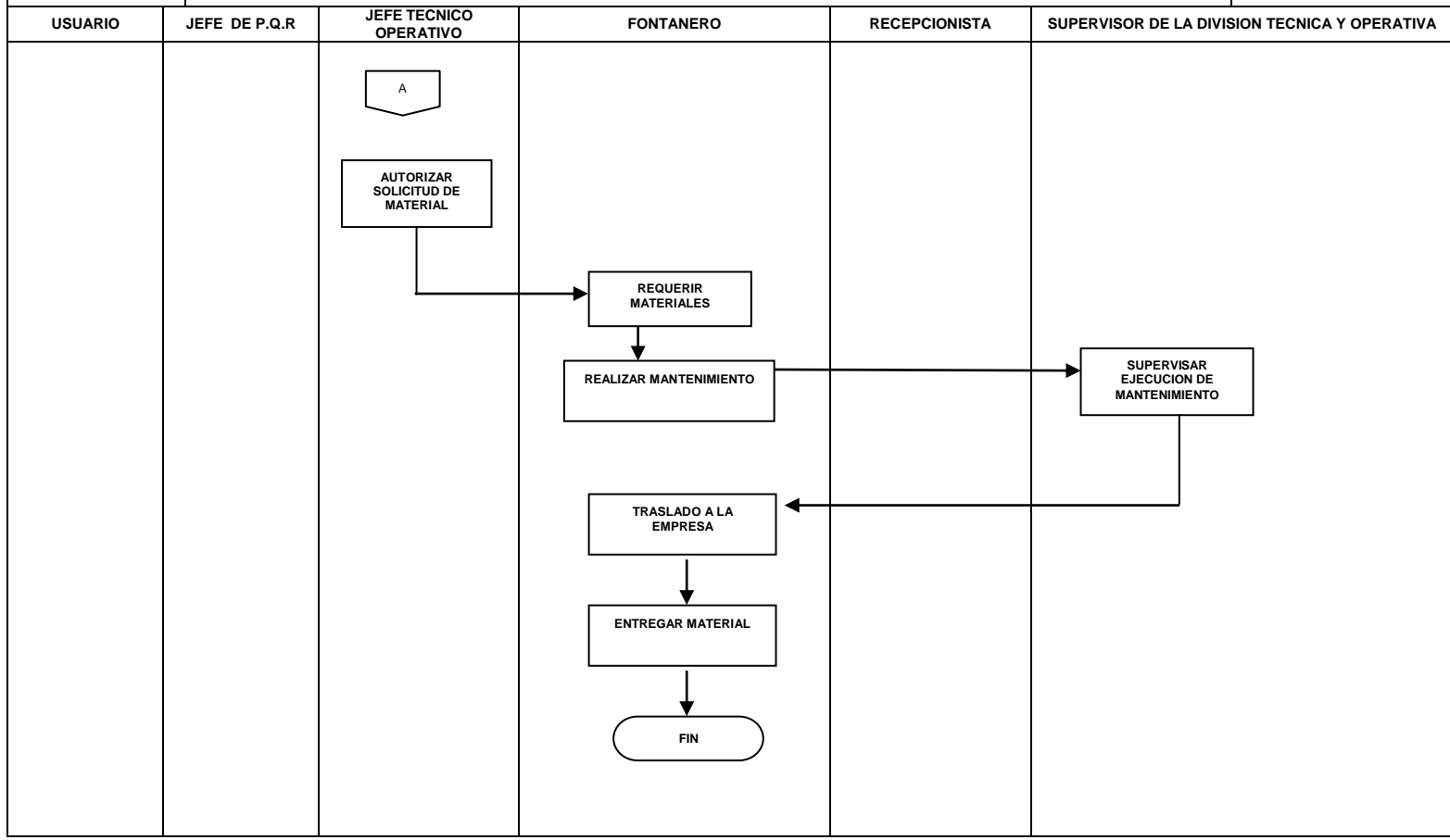
CODIGO: P-09- OAC

DIAGRAMA DE FLUJO

VERSION: 00

MANTENIMIENTO DE ACOMETIDA DOMICILIARIA DE ACUEDUCTO

PAG: 2 DE: 2





EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVENA E.S.P

CODIGO: D-00-TYO

DIVISION TECNICO OPERATIVO: TECNICA Y OPERATIVA
PROCESO: OPERACION Y MANTENIMIENTO DE ALCANTARILLADO

VERSION: 00

PAG: 1 DE: 1

DESCRIPCION


Es un proceso donde un conjunto de tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de evacuación de aguas residuales domésticas y lluvias, las cuales son llevadas a través de redes hasta el lugar donde se realiza su tratamiento antes de ser vertidas al cuerpo de receptor.

OBJETIVOS

- Planear, elaborar y ejecutar el mantenimiento correctivo y preventivo del Sistema de alcantarillado.
- Monitorear ciertos parámetros de las instalaciones para detectar anomalías incipientes y solucionarlas de manera anticipada.
- Planear, ejecutar y controlar el diseño y la construcción de nueva infraestructura u optimización de la existente.

Manual de Procedimientos

|  | | EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVENA E.S.P | | | CODIGO: P-01-OAL | | |
|---|------------------------|---|---|--|-------------------------|------------------|-------------------------------|
| | | PROCEDIMIENTO CONSTRUCCION DE ACOMETIDA DOMICILIARIA DE ALCANTARILLADO | | | VERSION: 00 | | |
| | | | | | PAG: 1 DE: 2 | | |
| Nº | RESPONSABLE | DEPENDENCIA | PROCEDIMIENTO | ACTIVIDADES | T (min.) | TT (min.) | |
| 1. | USUARIO | COMERCIAL | SOLICITAR CONSTRUCCION DE ACOMETIDA DOMICILIARIA | Solicita construcción de acometida domiciliar de alcantarillado. | | | |
| 2. | JEFE DE PQR | PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS | ELABORAR ORDEN DE TRABAJO | Realiza la orden de trabajo, solicitada por el usuario, la imprime y la envía al jefe técnico operativo. | 4,46 | | |
| 3. | JEFE TECNICO OPERATIVO | TECNICA Y OPERATIVA | REALIZAR PROGRAMACION | Recibe la orden de trabajo y realiza la programación para una visita previa. | 8,38 | | |
| 4. | FONTANERO | ALCANTARILLADO | VISITAR TERRENO | Visita el terreno para revisar disponibilidad del servicio, si la hay se procede especificar cantidad de obra requerida para el procedimiento, si no, se le informa al usuario que no es posible llevar a cabo la solicitud. | 23,81 | | |
| 5. | FONTANERO | ALCANTARILLADO | ESPECIFICAR CANTIDAD DE OBRA | Especifica en la orden de trabajo la cantidad de obra y entrega a jefe técnico operativo. | 9,47 | | |
| 6. | JEFE TECNICO OPERATIVO | TECNICA Y OPERATIVA | REALIZAR PRESUPUESTO | Realiza presupuesto especificando la cantidad de material, el valor en el formato solicitud de conexión y lo envía a recepción. | 16,05 | 786,31 | |
| 7. | RECEPCIONISTA | RECEPCION | FORMALIZAR CONDICIONES DE PAGO | Recibe el formato, le informa al usuario el valor que debe consignar y procede a formalizar condiciones de pago. | 13,73 | | |
| 8. | USUARIO | | CONSIGNAR | Consigna el valor total o un abono de acuerdo a la financiación, y entrega copia del recibo de consignación a recepción. | | | |
| 9. | RECEPCIONISTA | RECEPCION | RECIBIR COPIA DE CONSIGNACION Y ENVIAR JEFE TECNICO OPERATIVO | Recibe la copia de la consignación y la anexa al formato de solicitud de conexión, orden de trabajo y envía paquete a jefe técnico operativo. | 4,28 | | |
| 10. | JEFE TECNICO OPERATIVO | TECNICA Y OPERATIVA | ENTREGAR ORDEN DE TRABAJO A FONTANERO | Recibe paquete y entrega orden de trabajo a fontanero para que la realice. | 8,38 | | |
| ELABORADO POR: IRINA YALILE URIBE VILLAMIZAR | | | | CARGO: PRACTICANTE DE INGENIERIA INDUSTRIAL | | | |
| ACTUALIZADO POR: DAISSY VIVIANA RIOS CHACÓN | | | | REVISADO POR: URIEL RODRIGUEZ PINZÓN | | | CARGO: CONTROL INTERNO |

|  | EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVENA E.S.P | | | | | CODIGO: P-01- OAL |
|---|--|---------------------|---|--|------------------------|-------------------|
| | PROCEDIMIENTO | | | | | VERSION: 00 |
| | CONSTRUCCION DE ACOMETIDA DOMICILIARIA DE ALCANTARILLADO | | | | | PAG: 2 DE: 2 |
| Nº | RESPONSABLE | DEPENDENCIA | PROCEDIMIENTO | ACTIVIDADES | T (min.) | TT (min.) |
| 11. | FONTANERO | ALCANTARILLADO | REALIZAR SOLICITUD DE MATERIAL | Realiza solicitud de material y se la entrega al jefe técnico operativo para que la autorice. | 9,80 | 786,31 |
| 12. | JEFE TECNICO OPERATIVO | TECNICA Y OPERATIVA | AUTORIZAR SOLICITUD DE MATERIAL | Recibe solicitud de material y la autoriza. | 4,28 | |
| 13. | FONTANERO | ALCANTARILLADO | REQUERIR MATERIALES | Solicita los materiales a almacén. | 7,85 | |
| 14. | FONTANERO | ALCANTARILLADO | EJECUTAR ORDEN DE TRABAJO | Se dirige al sitio de trabajo y procede a ejecutar la orden. | 658,05 | |
| 15. | FONTANERO | ALCANTARILLADO | TRASLADO A LA EMPRESA | Se traslada a la empresa para entregar las herramientas y materiales si sobran. Entrega al jefe técnico operativo la orden de trabajo. | 9,38 | |
| 16. | JEFE TECNICO OPERATIVO | TECNICA Y OPERATIVA | ELABORAR INFORME A SISTEMAS | Recibe orden de trabajo y le da el visto bueno de realizada, elabora oficio especificando nombre y dirección de las órdenes realizadas anexando copia de la consignación, orden de trabajo, y solicitud de conexión enviar a sistemas (ver procedimiento usuarios nuevos). | 8,38 | |
| ELABORADO POR: IRINA YALILE URIBE VILLAMIZAR | | | CARGO: PRACTICANTE DE INGENIERIA INDUSTRIAL | | | |
| ACTUALIZADO POR: DAISSY VIVIANA RIOS CHACÓN | | | REVISADO POR: URIEL RODRIGUEZ PINZÓN | | CARGO: CONTROL INTERNO | |



EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVENA E.S.P

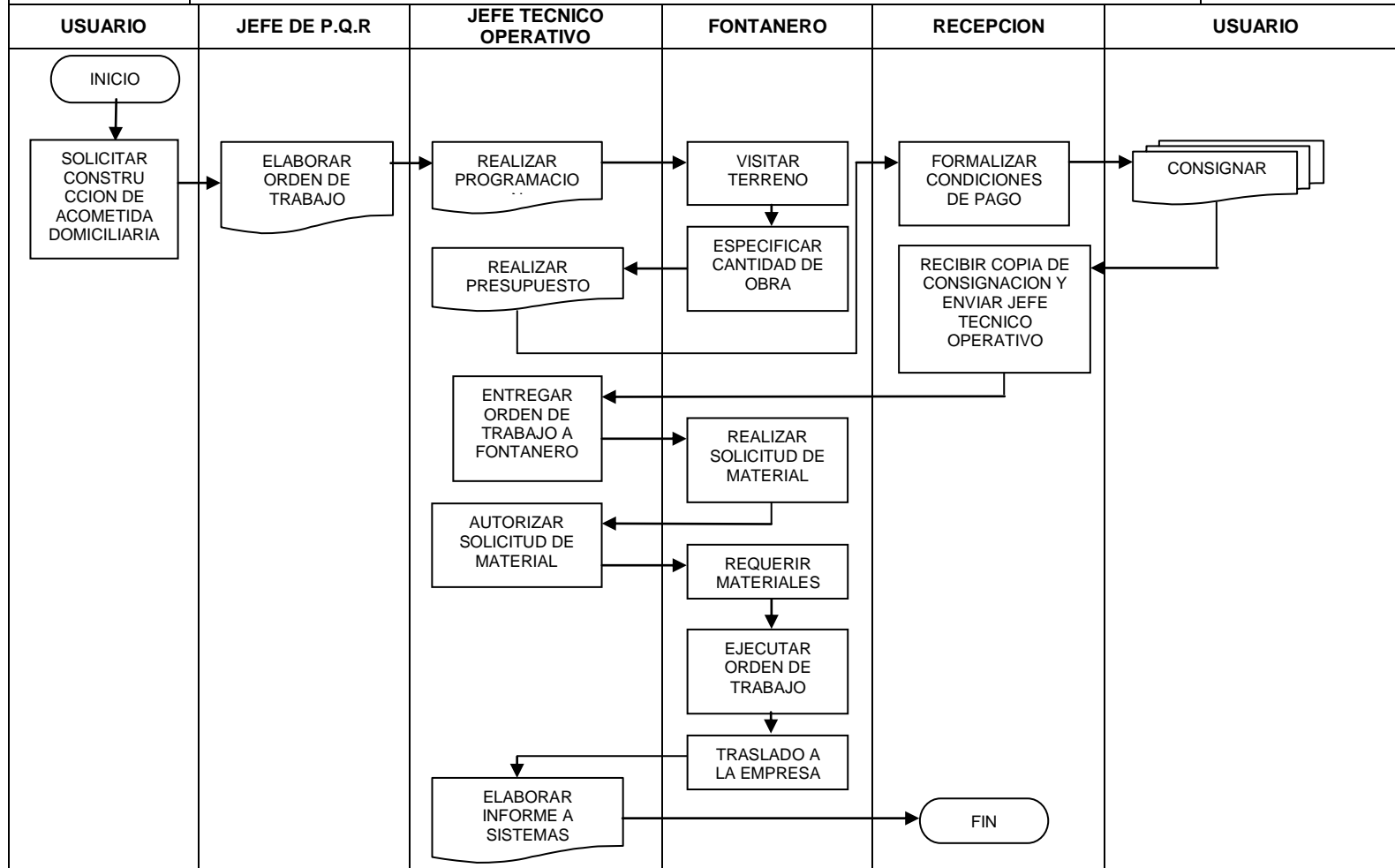
CODIGO: P-01- OAL

PROCEDIMIENTO


VERSION: 00

CONSTRUCCION DE ACOMETIDA DOMICILIARIA DE ALCANTARILLADO

PAG: 1 DE: 1



| | | EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVENA E.S.P | | | | CODIGO: P-02- OAL | |
|---|------------------------|--|---|---|-------------------------------|-------------------|--|
| | | PROCEDIMIENTO | | | | VERSION: 00 | |
| | | MANTENIMIENTO DE ACOMETIDA DOMICILIARIA DE ALCANTARILLADO | | | | PAG: 1 DE: 2 | |
| Nº | RESPONSABLE | DEPENDENCIA | PROCEDIMIENTO | ACTIVIDADES | T (min.) | TT (min.) | |
| 1. | USUARIO | | SOLICITAR MANTENIMIENTO | Solicita mantenimiento de acometida domiciliaria. | | 786,31 | |
| 2. | JEFE DE PQR | PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS | ELABORAR ORDEN DE TRABAJO | Elabora la orden de trabajo solicitada por el usuario y la envía a jefe técnico operativo. | 4,46 | | |
| 3. | JEFE TECNICO OPERATIVO | TECNICA Y OPERATIVA | REALIZAR PROGRAMACION | Recibe orden de trabajo, realiza la programación para una visita previa y envía fontanero. | 8,38 | | |
| 4. | FONTANERO | ALCANTARILLADO | VISITAR TERRENO | Visita el terreno para realizar la revisión. | 23,81 | | |
| 5. | FONTANERO | ALCANTARILLADO | ESPECIFICAR SITUACION | Especifica en la orden de trabajo la situación, si es externa la asume la empresa, si es interna el usuario y entrega a jefe técnico operativo. | 9,47 | | |
| 6. | JEFE TECNICO OPERATIVO | TECNICA Y OPERATIVA | REVISAR ORDEN DE TRABAJO | Recibe la orden de trabajo, si la asume la empresa solicita material y envía a fontanero a realizar el mantenimiento, si le corresponde al usuario realiza presupuesto del mantenimiento, determina el valor a consignar y lo envía a recepción, especificando el valor en el formato solicitud de mantenimiento. | 16,05 | | |
| 7. | RECEPCIONISTA | RECEPCION | FORMALIZAR CONDICIONES DE PAGO | Recibe el formato, le informa al usuario el valor que debe consignar y procede a formalizar condiciones de pago. | 13,73 | | |
| 8. | USUARIO | | CONSIGNAR | Consigna el valor total o un abono de acuerdo a la financiación, y entrega copia del recibo de consignación a recepción. | | | |
| 9. | RECEPCIONISTA | RECEPCION | RECIBIR COPIA DE CONSIGNACION Y ENVIAR JEFE TECNICO OPERATIVO | Recibe la copia de la consignación y la anexa al formato de solicitud de mantenimiento, orden de trabajo y envía paquete a jefe técnico operativo. | 4,28 | | |
| ELABORADO POR: IRINA YALILE URIBE VILLAMIZAR | | | CARGO: PRACTICANTE DE INGENIERIA INDUSTRIAL | | | | |
| ACTUALIZADO POR: DAISSY VIVIANA RIOS CHACÓN | | | REVISADO POR: URIEL RODRIGUEZ PINZÓN | | CARGO: CONTROL INTERNO | | |

|  | EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVENA E.S.P | | | | CODIGO: P-02- OAL | |
|---|--|---|--|--|-------------------|---------------|
| | PROCEDIMIENTO | | | | VERSION: 00 | |
| | MANTENIMIENTO DE ACOMETIDA DOMICILIARIA DE ALCANTARILLADO | | | | PAG: 2 DE: 2 | |
| Nº | RESPONSABLE | DEPENDENCIA | PROCEDIMIENTO | ACTIVIDADES | T (min.) | TT (min.) |
| 10. | JEFE TECNICO OPERATIVO | TECNICA Y OPERATIVA | ENTREGAR ORDEN DE TRABAJO A FONTANERO | Recibe paquete y entrega orden de trabajo a fontanero para que la realice. | 8,38 | 786,31 |
| 11. | FONTANERO | ALCANTARILLADO | SOLICITAR MATERIAL | Solicita material (rotosonda y bolsas plásticas) en la ficha de solicitud de material y la entrega a jefe técnico operativo para que la autorice. | 9,80 | |
| 12. | JEFE TECNICO OPERATIVO | TECNICA Y OPERATIVA | AUTORIZAR SOLICITUD DE MATERIAL | Recibe solicitud de material y la autoriza. | 4,28 | |
| 13. | FONTANERO | ALCANTARILLADO | REQUERIR MATERIALES | Solicita los materiales a almacén. | 7,85 | |
| 14. | FONTANERO | ALCANTARILLADO | REALIZAR MANTENIMIENTO | Procede a realizar el mantenimiento de acometida domiciliaria, el material extraído se depositan en las bolsas plásticas que después son recogidas por la vehículo del aseo. | 658,05 | |
| 15. | SUPERVISOR DE LA DIVISION TECNICA Y OPERATIVA | TECNICA Y OPERATIVA | SUPERVISAR EJECUCION DEL PROCEDIMIENTO | Supervisa la ejecución del procedimiento e informa verbalmente de la situación a jefe técnico operativo. | 9,38 | |
| 16. | FONTANERO | ALCANTARILLADO | TRASLADO A LA EMPRESA | Se traslada a la empresa para entregar el material de trabajo y de la ejecución de mantenimiento. | 8,38 | |
| ELABORADO POR: IRINA YALILE URIBE VILLAMIZAR | | | CARGO: PRACTICANTE DE INGENIERIA INDUSTRIAL | | | |
| ACTUALIZADO POR: DAISSY VIVIANA RIOS CHACÓN | | REVISADO POR: URIEL RODRIGUEZ PINZÓN | | CARGO: CONTROL INTERNO | | |



EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVENA E.S.P

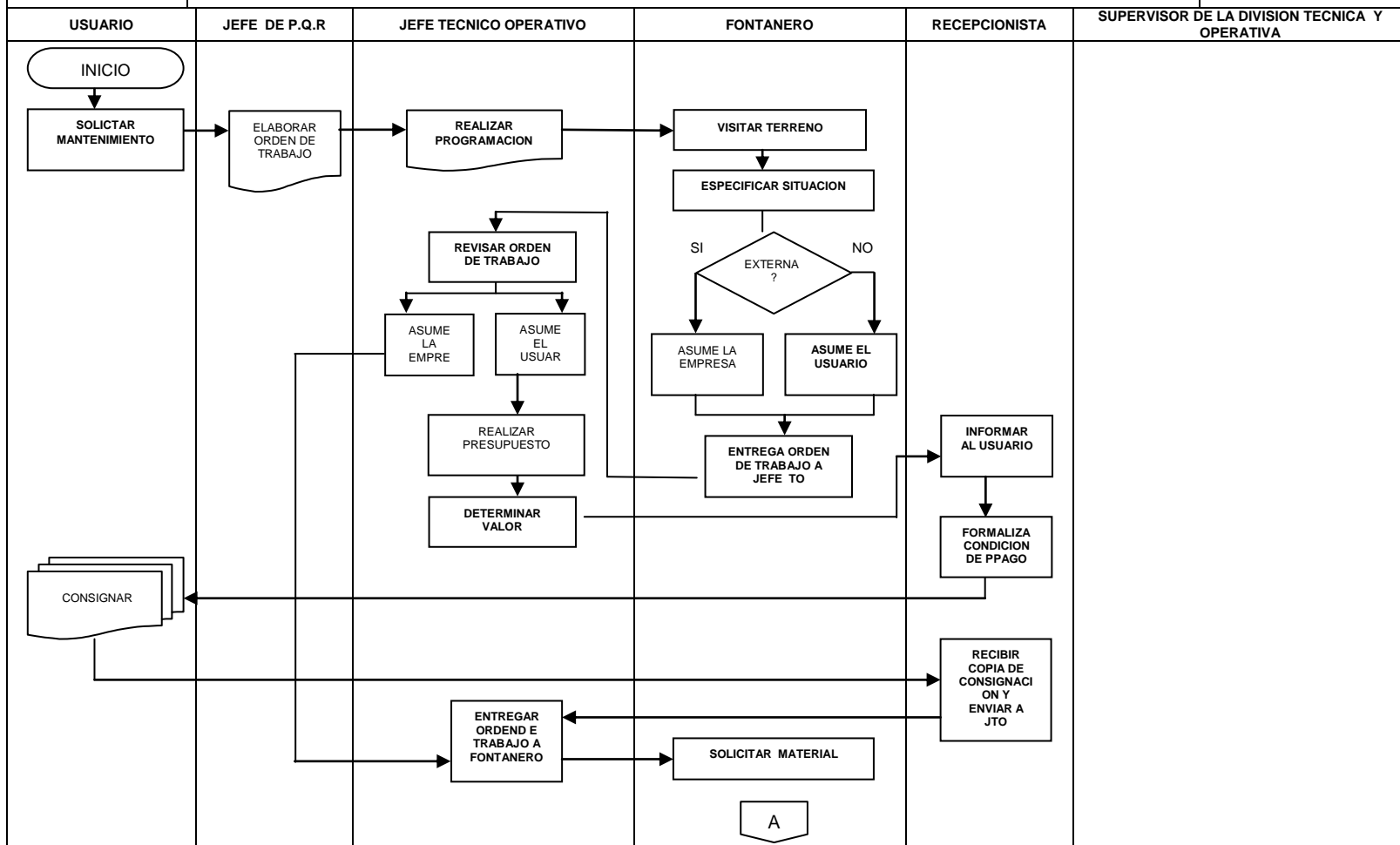
CODIGO: P-02- OAL

PROCEDIMIENTO

VERSION: 00

MANTENIMIENTO DE ACOMETIDA DOMICILIARIA DE ALCANTARILLADO

PAG: 1 DE: 2





EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVENA E.S.P

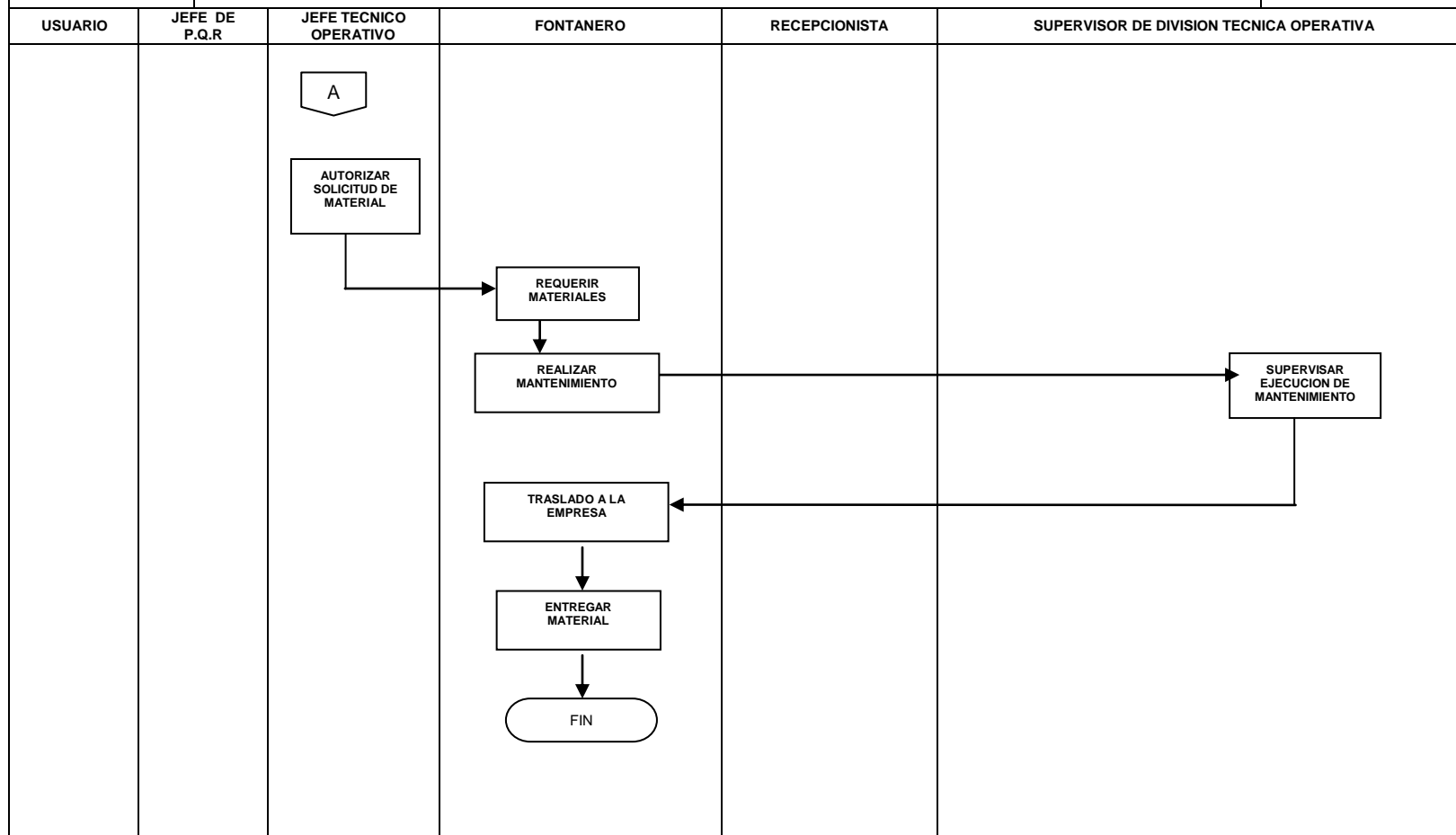
CODIGO: P-02- OAL


PROCEDIMIENTO

VERSION: 00

MANTENIMIENTO DE ACOMETIDA DOMICILIARIA DE ALCANTARILLADO

PAG: 2 DE: 2



|  | EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVENA E.S.P | | | | | CODIGO: P-03- OAL | |
|---|--|-------------------------------|--|---|-------------------------------|-------------------|--|
| | PROCEDIMIENTO | | | | | VERSION: 00 | |
| | MANTENIMIENTO DE COLECTORES Y POZOS DE INSPECCION | | | | | PAG: 1 DE: 2 | |
| Nº | RESPONSABLE | DEPENDENCIA | PROCEDIMIENTO | ACTIVIDADES | T (min.) | TT (min.) | |
| 1. | JEFE TECNICO OPERATIVO | ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO | REALIZAR PROGRAMACION | Realiza la programación de mantenimiento mensualmente de acuerdo a la RAS para evitar taponamiento. | 16,05 | 226,18 | |
| 2. | JEFE DE PQR | PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS | ELABORAR ORDEN DE TRABAJO | Elabora la orden de trabajo y la envía a jefe técnico operativo. | 5,17 | | |
| 3. | JEFE TECNICO OPERATIVO | DIVISION TECNICA OPERATIVA | REVISAR ORDEN Y ENVIAR FONTANERO | Revisa orden de trabajo y envía a fontanero a realizar la visita. | 8,38 | | |
| 4. | FONTANERO | ALCANTARILLADO | VISITAR TERRENO | Visita el terreno para revisión. | 12,89 | | |
| 5. | FONTANERO | ALCANTARILLADO | ESPECIFICAR SITUACION | Especifica en la orden de trabajo la situación y entrega a jefe técnico operativo. | 3,26 | | |
| 6. | JEFE TECNICO OPERATIVO | DIVISION TECNICA OPERATIVA | REVISAR ORDEN DE TRABAJO | Recibe la orden de trabajo, solicita material y envía a fontanero a realizar el mantenimiento. | 8,38 | | |
| 7. | FONTANERO | ALCANTARILLADO | SOLICITAR MATERIAL | Solicita material (rotosonda y bolsas plásticas) en la ficha de solicitud de material y la entrega a jefe técnico operativo para que la autorice. | 7,22 | | |
| 8. | JEFE TECNICO OPERATIVO | DIVISION TECNICA OPERATIVA | AUTORIZAR SOLICITUD DE MATERIAL | Recibe solicitud de material y la autoriza. | 4,28 | | |
| ELABORADO POR: IRINA YALILE URIBE VILLAMIZAR | | | CARGO: PRACTICANTE DE INGENIERIA INDUSTRIAL | | | | |
| ACTUALIZADO POR: DAISSY VIVIANA RIOS CHACÓN | | | REVISADO POR: URIEL RODRIGUEZ PINZÓN | | CARGO: CONTROL INTERNO | | |



**EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO
DE SARAVENA E.S.P**

CODIGO: P-03- OAL

PROCEDIMIENTO

MANTENIMIENTO DE COLECTORES Y POZOS DE INSPECCION

VERSION: 00

PAG: 2 DE: 2

| Nº | RESPONSABLE | DEPENDENCIA | ACTIVIDAD | DESCRIPCION DE ACTIVIDAD | T (min.) | TT (min.) |
|---|---|---|---------------------------------------|---|---------------|---------------|
| 9. | FONTANERO | ALCANTARILLADO | REQUERIR MATERIALES | Solicita los materiales a almacén. | 11,27 | 226,18 |
| 10. | FONTANERO | ALCANTARILLADO | REALIZAR MANTENIMIENTO | Procede a realizar el mantenimiento de colectores y pozos de inspección, el material extraído de los pozos se depositan en las bolsas plásticas que después son recogidas por el vehículo del aseo. | 118,75 | |
| 11. | SUPERVISOR DE LA DIVISION TECNICA OPERATIVA | DIVISION TECNICA OPERATIVA | SUPERVISAR EJECUCION DE MANTENIMIENTO | Supervisa la ejecución del mantenimiento e informa verbalmente de la situación a jefe técnico operativo. | 8,38 | |
| 12. | FONTANERO | ALCANTARILLADO | TRASLADO A LA EMPRESA | Se traslada a la empresa para entregar el material de trabajo y de la ejecución de mantenimiento. | 13,83 | |
| ELABORADO POR: IRINA YALILE URIBE VILLAMIZAR | | | | CARGO: PRACTICANTE DE INGENIERIA INDUSTRIAL | | |
| ACTUALIZADO POR: DAISSY VIVIANA RIOS CHACÓN | | REVISADO POR: URIEL RODRIGUEZ PINZÓN | | CARGO: CONTROL INTERNO | | |



EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVENA E.S.P

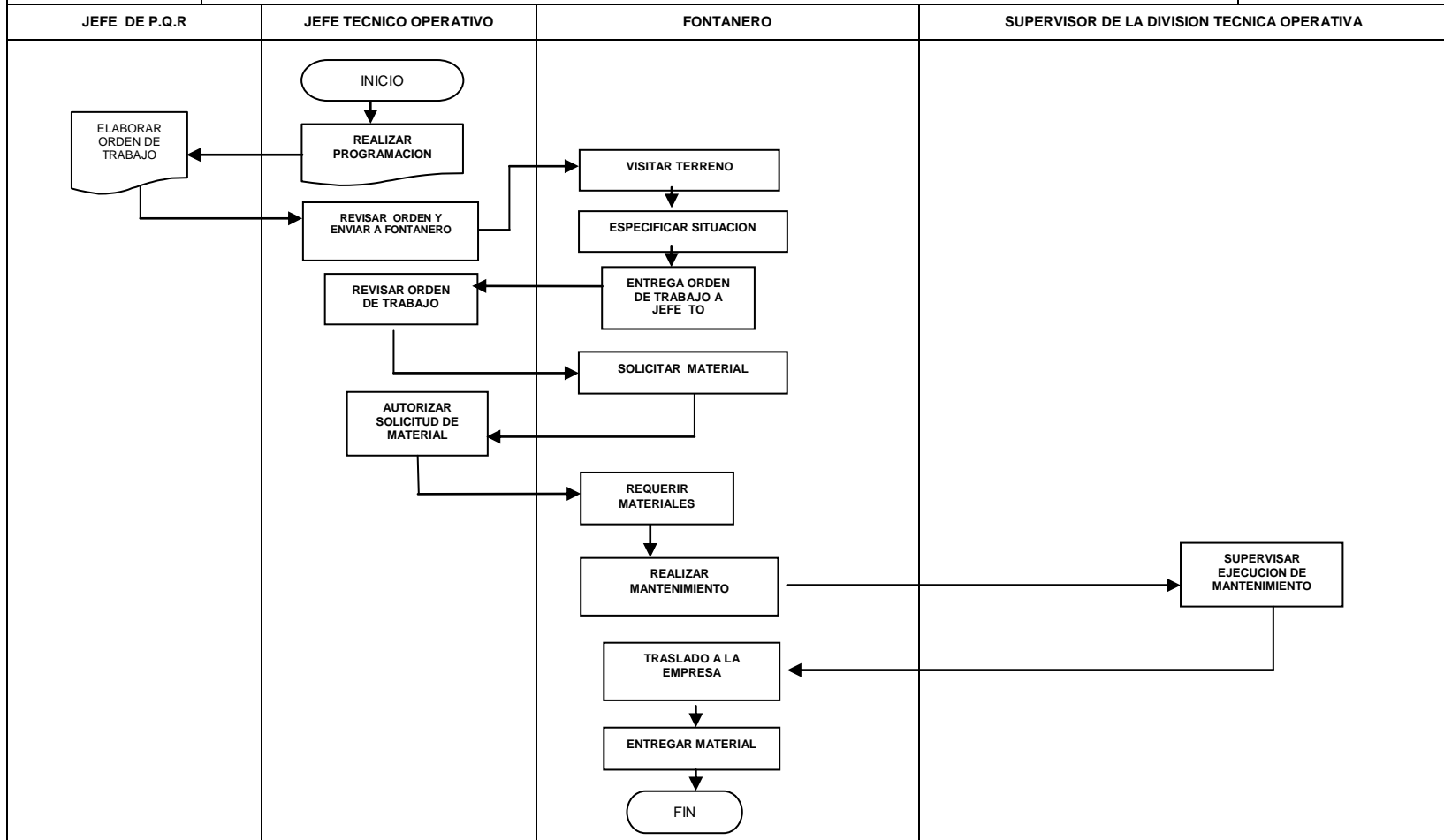
CODIGO: P-03- OAL

DIAGRAMA DE FLUJO

VERSION: 00

MANTENIMIENTO DE COLECTORES Y POZOS DE INSPECCION

PAG: 1 DE: 1





EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVENA E.S.P

CODIGO: D-00-TYO

DIVISION TECNICO OPERATIVO: TECNICA Y OPERATIVA
PROCESO: TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES

VERSION: 00

PAG: 1 DE: 1

DESCRIPCION

Proceso requerido para disminuir los impactos negativos que causan las aguas contaminadas con materia orgánica y metales pesados. El sistema de tratamiento de aguas residuales cuenta con un medidor de caudal (canaletas parshall) que además sirve de aforador el cual posee 4 rejillas para la retención de materiales sólidos de gran tamaño, esta entrega las aguas residuales a tres lagunas anaerobias ubicadas en paralelo las cuales a su vez entregan a dos lagunas facultativas ubicadas en serie y finalmente estas descargan en una laguna de maduración donde termina el proceso de tratamiento y su efluente es vertido en la quebrada la pava.

OBJETIVOS

- Remover de las aguas residuales la materia orgánica que ocasiona la contaminación.
- Eliminar los microorganismos patógenos que presenten un grave riesgo para la salud.
- Utilizar su efluente para la reutilización, con otras finalidades como la agrícola.
- Garantizar que el tratamiento sea efectivo y cumpla las especificaciones señaladas en la normatividad vigente.

NORMATIVIDAD

Reglamento interno, decreto 1594 de 1984 (usos del agua y residuos líquidos), decreto 3440 de 2004 (tasa retributiva), decreto 3100 del 2003 (tasa retributiva).



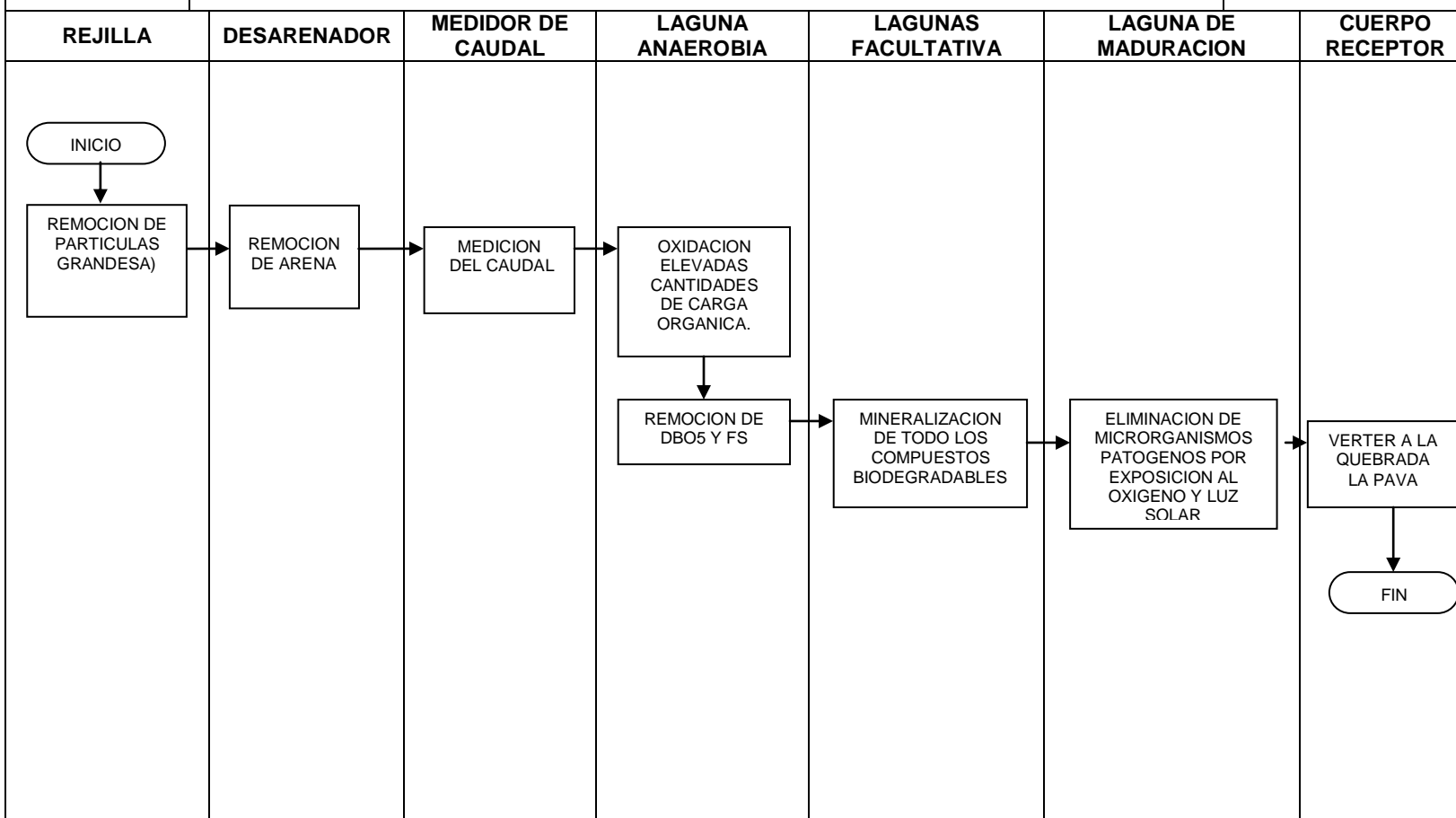
EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVENA E.S.P

CODIGO: D-00-TYO

DEPENDENCIA: TECNICA Y OPERATIVA
PROCESO: TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES
DIAGRAMA DE FLUJO

VERSION: 00

PAG: 1 DE: 1





**EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y
ASEO DE SARAVENA E.S.P**

CODIGO: P-01-TAR

PROCEDIMIENTO

VERSION: 00

LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO DE LAS LAGUNAS

PAG: 1 DE: 1

| Nº | RESPONSABLE | DEPENDENCIA | PROCEDIMIENTO | ACTIVIDADES | T (min.) | TT (min.) |
|---|--------------------|---|--------------------------------------|--|-----------------|------------------|
| 1. | OPERADOR | TECNICA Y OPERATIVA | LIMPIAR LAS REJILLAS | Limpiar las rejillas del material retenido que traen las aguas residuales domesticas y lluvias. | 64,20 | 893,45 |
| 2. | OPERADOR | TECNICA Y OPERATIVA | REMOVER SOBRENADANTES DE LAS LAGUNAS | Remover de las lagunas los sobrenadantes producto de la transformación de la materia orgánica. | 321,00 | |
| 3. | OPERADOR | TECNICA Y OPERATIVA | LIMPIAR LAS AREAS DE LAS LAGUNAS | Limpiar alrededor de las lagunas, y mantenimiento de praderas. | 321,00 | |
| 4. | OPERADOR | TECNICA Y OPERATIVA | TOMAR MUESTRAS DE AGUA RESIDUALES | Toma de muestras de aguas residuales en conjunto con el jefe de planta para llevar un seguimiento y control. | 187,25 | |
| ELABORADO POR: IRINA YALILE URIBE VILLAMIZAR | | | | CARGO: PRACTICANTE DE INGENIERIA INDUSTRIAL | | |
| ACTUALIZADO POR: DAISSY VIVIANA RIOS CHACÓN | | REVISADO POR: URIEL RODRIGUEZ PINZÓN | | CARGO: CONTROL INTERNO | | |



**EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO
DE SARAVERA E.S.P**

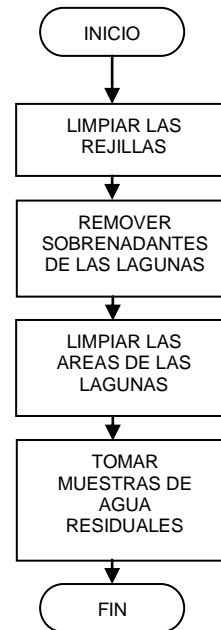
CODIGO: P-01- TAR


**DIAGRAMA DE FLUJO
TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES**

VERSION: 00

PAG: 1 DE: 1

SUPERNUMERARIO



| | | |
|--|--|-------------------------|
|  | EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVENA E.S.P | CODIGO: D-00-TYO |
| | DIVISION TECNICO OPERATIVO: TECNICA Y OPERATIVA PROCESO: ASEO | VERSION: 00 |
| | | PAG: 1 DE: 1 |
| <p>DESCRIPCION</p> <p>El proceso de aseo comprende las actividades de barrido y limpieza de áreas públicas, recolección, transporte, selección, tratamiento y disposición final de los residuos sólidos.</p> <p>OBJETIVOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prestar el servicio de aseo de una manera eficiente y acorde con las normas técnicas ambientales y legales vigentes. • Recoger los residuos sólidos que producen los habitantes del municipio de Saravena, en las rutas y horarios establecidos para cada sector. • Promover y realizar el tratamiento y aprovechamiento de los residuos cuyas características lo permitan. • Mantener limpia las áreas públicas de todo residuo sólido acumulado mediante la utilización de mano de obra directa y herramientas manuales. • Recolección de transporte de escombros. <p>NORMATIVIDAD</p> <p>Reglamento interno, decreto 1713 del 2002 reglamentario de la ley 142, decreto 605 de 1996 solo capítulo I del título IV, decreto 2676 del 2000 residuos hospitalarios, decreto 1669 del 2002 residuos hospitalarios, RAS 2000 (Reglamento técnico de Agua potable y Saneamiento básico).</p> | | |



**EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y
ASEO DE SARAVENA E.S.P**

CODIGO: P-01-ASO

PROCEDIMIENTO

VERSION: 00

BARRIDO Y LIMPIEZA DE VIAS PUBLICAS

PAG: 1 DE: 1

| Nº | RESPONSABLE | DEPENDENCIA | PROCEDIMIENTO | ACTIVIDADES | T (min.) | TT (min.) |
|----|---|---------------------|---|--|---------------|---------------|
| 1. | SUPERVISOR DE LA DIVISION TECNICA Y OPERATIVA | TECNICA Y OPERATIVA | ELABORACION DE RUTAS Y HORARIOS | Elabora las rutas, los horarios y los grupos correspondientes a la semana. | 42,80 | 686,62 |
| 2. | OPERARIO DE BARRIDO | ASEO | PREPARACION DEL MATERIAL Y TRASLADO AL INICIO DEL RECORRIDO | Prepara las herramientas manuales (canecas, conos, rastrillo, escobón, escoba, recogedor, bolsas, guantes y tapabocas), se traslada al sitio de trabajo a las 4:30 a.m. para dar inicio al recorrido. | 8,38 | |
| 3. | OPERARIO DE BARRIDO | ASEO | BARRIDO, LIMPIEZA DE LAS VIAS Y AREAS PUBLICAS GRUPO 1 | Limpia detalladamente las vías y áreas públicas mediante la utilización de las herramientas manuales, cuyas actividades consisten en rastrillar los separadores, barrer y recopilar la basura para depositarla en la caneca, la cual es ubicada en la esquina del separador, actividad realizada en cada cuadra hasta terminar la ruta, después es recogida y transportada al sitio de disposición final por los operarios de PGIRS. | 217,57 | |
| 4. | OPERARIO DE BARRIDO | ASEO | BARRIDO, LIMPIEZA DE LAS VIAS Y AREAS PUBLICAS GRUPO 2 | Limpia detalladamente las vías y áreas públicas mediante la utilización de las herramientas manuales, cuyas actividades consisten en rastrillar los separadores, barrer y recopilar la basura para depositarla en la caneca, la cual es ubicada en la esquina del separador, actividad realizada en cada cuadra hasta terminar la ruta, después es recogida y transportada al sitio de disposición final por los operarios de PGIRS. | 212,37 | |
| 5. | OPERARIO DE BARRIDO | ASEO | BARRIDO, LIMPIEZA DE LAS VIAS Y AREAS PUBLICAS GRUPO 3 | Limpia detalladamente las vías y áreas públicas mediante la utilización de las herramientas manuales, cuyas actividades consisten en rastrillar los separadores, barrer y recopilar la basura para depositarla en la caneca, la cual es ubicada en la esquina del separador, actividad realizada en cada cuadra hasta terminar la ruta, después es recogida y transportada al sitio de disposición final por los operarios de PGIRS. | 181,78 | |
| 6. | SUPERVISOR DE LA DIVISION TECNICA Y OPERATIVA | TECNICA Y OPERATIVA | SUPERVISION DEL RECORRIDO | Procede a supervisar el recorrido de carros papeleros, los instrumentos de trabajo, los uniformes. | 13,02 | |
| 7. | OPERARIO DE BARRIDO | ASEO | TRASLADO A LA EMPRESA Y ENTREGA DE MATERIALES | Se dirigen a la empresa después de terminada la ruta, donde entregan los materiales de trabajo y reciben refrigerio. | 10,70 | |

ELABORADO POR: IRINA YALILE URIBE VILLAMIZAR

CARGO: PRACTICANTE DE INGENIERIA INDUSTRIAL

ACTUALIZADO POR: DAISSY VIVIANA RIOS CHACÓN

REVISADO POR: URIEL RODRIGUEZ PINZÓN

CARGO: CONTROL INTERNO



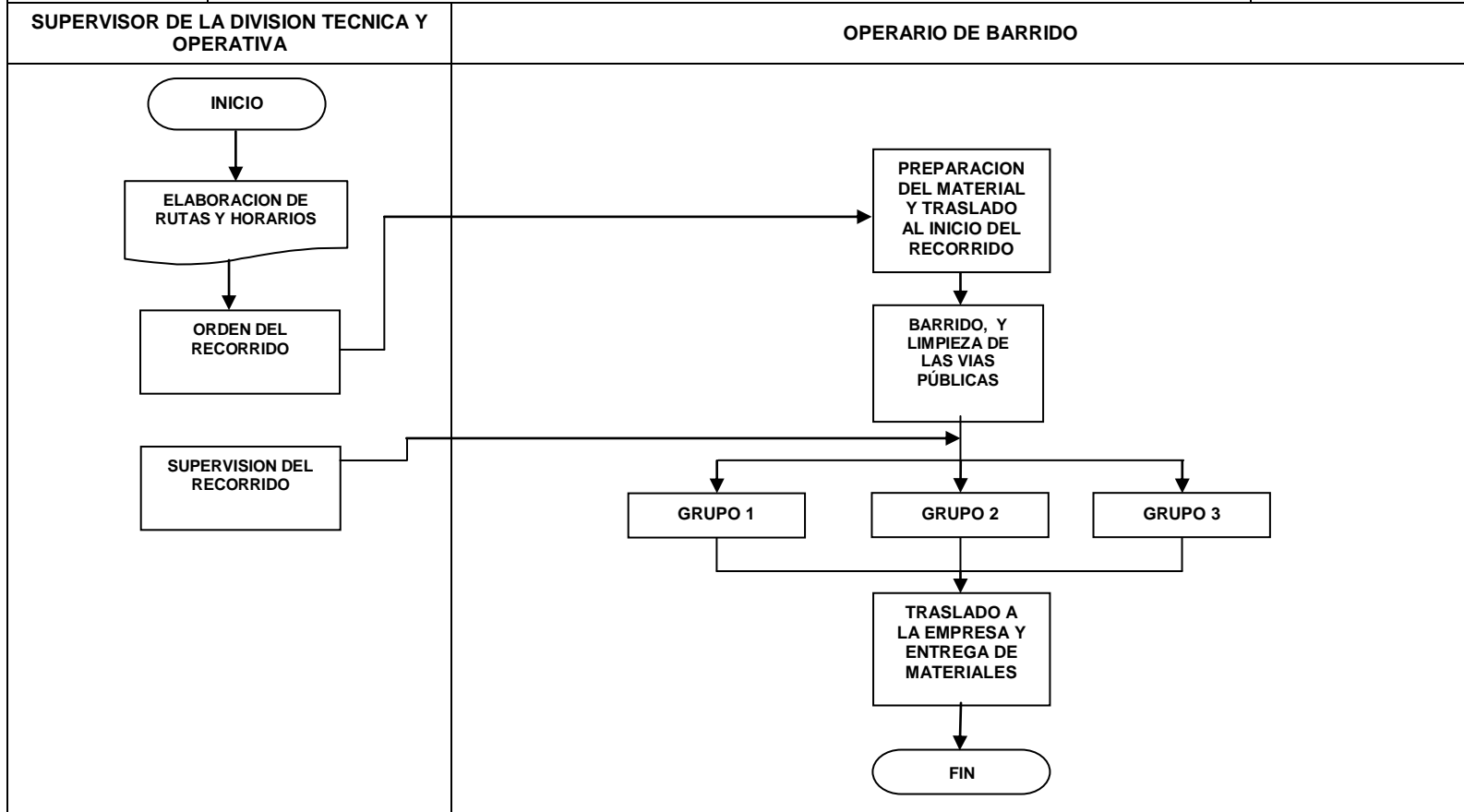
EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVENA E.S.P


CODIGO: P-01- ASO

**DIAGRAMA DE FLUJO
BARRIDO Y LIMPIEZA DE VIAS PUBLICAS**

VERSION: 00

PAG: 1 DE: 1



|  | | EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVENA E.S.P | | | | CODIGO: P-02- ASO | |
|---|-------------------------------|--|---|---|---------------|-------------------|--|
| | | PROCEDIMIENTO | | | | VERSION: 00 | |
| | | RECOLECCION Y TRANSPORTE DE RESIDUOS SÓLIDOS | | | | PAG: 1 DE: 2 | |
| Nº | RESPONSABLE | DEPENDENCIA | PROCEDIMIENTO | ACTIVIDADES | T (min.) | TT (min.) | |
| 1. | JEFE DE TECNICO OPERATIVO | TECNICA Y OPERATIVA | ELABORACION DE RUTAS Y HORARIOS | Elabora las rutas, los horarios y los grupos correspondientes al mes. | 42,80 | 2023,07 | |
| 2. | CONDUCTOR | ASEO | REVISION DE LOS VEHICULOS | Revisa los vehículos que se encuentren en buen estado y lo abastecen de combustible. | 8,03 | | |
| 3. | CONDUCTOR Y OPERARIOS DE ASEO | ASEO | PREPARACION DEL MATERIAL DE TRABAJO | Preparan los elementos de trabajo y se dirigen al vehículo para disponerse a iniciar el recorrido de la ruta de residuos sólidos. | 5,35 | | |
| 4. | CONDUCTOR Y OPERARIOS DE ASEO | ASEO | RECOLECCION DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS TURBO 1 | Recogen la basura de los usuarios hasta alcanzar la capacidad máxima de los vehículos. | 442,73 | | |
| 5. | CONDUCTOR Y OPERARIOS DE ASEO | ASEO | RECOLECCION DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS TURBO 2 | Recogen la basura de los usuarios hasta alcanzar la capacidad máxima de los vehículos. | 427,13 | | |
| ELABORADO POR: IRINA YALILE URIBE VILLAMIZAR | | | | CARGO: PRACTICANTE DE INGENIERIA INDUSTRIAL | | | |
| ACTUALIZADO POR: DAISSY VIVIANA RIOS CHACÓN | | REVISADO POR: URIEL RODRIGUEZ PINZÓN | | CARGO: CONTROL INTERNO | | | |



**EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y
ASEO DE SARAVENA E.S.P**

CODIGO: P-02- ASO

PROCEDIMIENTO

RECOLECCION Y TRANSPORTE DE RESIDUOS SÓLIDOS

VERSION: 00

PAG: 2 DE: 2

| Nº | RESPONSABLE | DEPENDENCIA | PROCEDIMIENTO | ACTIVIDADES | T (min.) | TT (min.) |
|----|---|---------------------|---|---|---------------|--------------|
| 6. | CONDUCTOR Y OPERARIOS DE ASEO | ASEO | RECOLECCION DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS CARRO MAZO | Recogen la basura de los usuarios hasta alcanzar la capacidad máxima de los vehículos, se dirige al sitio de disposición final, descarga el vehículo y se dirige a continuar el recorrido, volviendo nuevamente las veces que sean necesarios hasta terminar la ruta. | 361,78 | |
| 7. | CONDUCTOR Y OPERARIOS DE ASEO | ASEO | RECOLECCION DE LOS RESIDUOS DE LAS RUTAS ESPECIALES | Después de terminar el recorrido de la ruta de residuos sólidos, se disponen a recoger los residuos de las rutas especiales, en el vehículo que se encuentra disponible en la semana. | 80,54 | |
| 8. | SUPERVISOR DE LA DIVISION TECNICA Y OPERATIVA | TECNICA Y OPERATIVA | SUPERVISION DEL RECORRIDO | Procede a supervisar el recorrido y elabora informe mensual. | 13,02 | |
| 9. | CONDUCTOR Y OPERARIOS DE ASEO | ASEO | LAVADO Y ENTREGA DEL VEHICULO | Realizan el lavado, mantenimiento si se requiere y se dirigen a la empresa a entregar los vehículos con ayuda de los operarios de aseo. | 294,74 | |

ELABORADO POR: IRINA YALILE URIBE VILLAMIZAR

CARGO: PRACTICANTE DE INGENIERIA INDUSTRIAL

ACTUALIZADO POR: DAISSY VIVIANA RIOS CHACÓN

REVISADO POR: URIEL RODRIGUEZ PINZÓN

CARGO: CONTROL INTERNO



EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVENA E.S.P

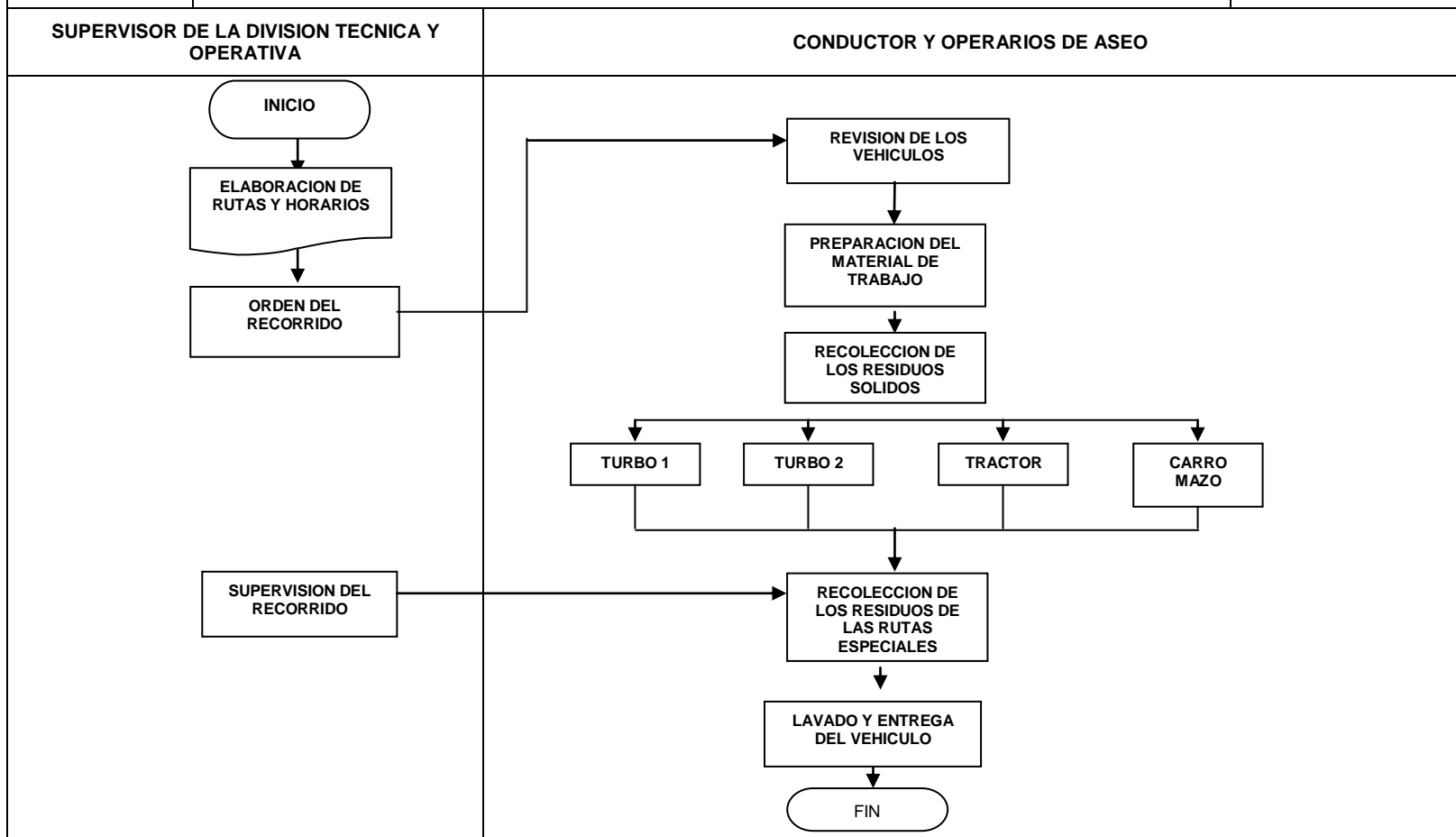
CODIGO: P-02- ASO


DIAGRAMA DE FLUJO


VERSION: 00

RECOLECCION Y TRANSPORTE DE RESIDUOS SÓLIDOS

PAG: 1 DE: 1



| | | |
|--|---|-------------------------|
|  | EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVENA E.S.P | CODIGO: D-00-TYO |
| | DIVISION TECNICO OPERATIVO: TECNICA Y OPERATIVA PROCESO: SUPERVISION DE LA SECCION TECNICA Y OPERATIVA | VERSION: 00 |
| | | PAG: 1 DE: 1 |
| <p>DESCRIPCION</p> <p>Proceso mediante el cual se verifica la correcta realización de los diferentes procesos y procedimientos que se dan para el funcionamiento de la división técnica operativa que comprende los sistemas de acueducto alcantarillado y aseo.</p> <p>OBJETIVOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Constatar en el campo la oportuna y correcta ejecución de las órdenes de trabajo emitidas para la atención de las solicitudes de los usuarios y necesidades del programa. • Mantener informada a la Jefatura de la División sobre la marcha de los diferentes procesos y actividades inherentes a la prestación de los servicios a cargo. <p>NORMATIVIDAD</p> <p>Reglamento interno de trabajo, decreto 1713 del 2002 reglamentario de la ley 142, decreto 605 de 1996 solo capítulo I del título IV, decreto 2676 del 2000 residuos hospitalarios, decreto 1669 del 2002 residuos hospitalarios, RAS 2000 (Reglamento técnico de Agua potable y Saneamiento básico), 2811 del 1974. Reglamento interno, decreto 1729 del 2002 (cuencas hidrográficas), decreto 1594 de 1984 (usos del agua y residuos líquidos), ley 373 de 1997(uso eficiente y ahorro de agua), Decreto 302 de 2000(25 de febrero por el cual se reglamenta la ley 142 julio 11 de 1994, en materia de prestación de servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado), RAS 2000 (Reglamento técnico de Agua potable y Saneamiento básico).</p> | | |

|  | | EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVENA E.S.P | | | | CODIGO: P-01-SUP | |
|---|--|--|---|--|----------|------------------|--|
| | | PROCEDIMIENTO SUPERVISION ASEO | | | | VERSION: 00 | |
| | | | | | | PAG: 1 DE: 1 | |
| Nº | RESPONSABLE | DEPENDENCIA | PROCEDIMIENTO | ACTIVIDADES | T (min.) | TT (min.) | |
| 1. | SUPERVISOR DE LA DIVISION TECNICA Y OPERATIVA ASEO | TECNICA Y OPERATIVA | SUPERVISIÓN AL PROCEDIMIENTO DE ASEO | Verificar diariamente los elementos de trabajo de los operarios de aseo y revisar el estado de los vehículos en el momento de entrega. | 54,39 | 322,78 | |
| 2. | SUPERVISOR DE LA DIVISION TECNICA Y OPERATIVA ASEO | TECNICA Y OPERATIVA | REVISAR FORMATOS DE ORDEN DE TRABAJO REALIZADAS | Revisar la radicación de las órdenes de trabajo diariamente y constatar que estén debidamente diligenciadas y realizadas. | 54,39 | | |
| 3. | SUPERVISOR DE LA DIVISION TECNICA Y OPERATIVA ASEO | TECNICA Y OPERATIVA | REVISAR CONTROL DE ASISTENCIA | Revisar las planillas de control de asistencia del personal de aseo y registrarlas en el formato de reporte de personal y enviarlo a contabilidad. También lleva el control de entrada y salida de vehículos y reportar a control interno. | 26,75 | | |
| 4. | SUPERVISOR DE LA DIVISION TECNICA Y OPERATIVA ASEO | TECNICA Y OPERATIVA | ENTREGA DE ELEMENTOS DE SEGURIDAD | Entregar los elementos de seguridad a los operarios de aseo y supervisar el correcto uso. | 26,75 | | |
| 5. | SUPERVISOR DE LA DIVISION TECNICA Y OPERATIVA ASEO | TECNICA Y OPERATIVA | ELABORAR INFORME | Elaborar informes y reportes de actividades de aseo. | 160,50 | | |
| ELABORADO POR: IRINA YALILE URIBE VILLAMIZAR | | | | CARGO: PRACTICANTE DE INGENIERIA INDUSTRIAL | | | |
| ACTUALIZADO POR: DAISSY VIVIANA RIOS CHACÓN | | REVISADO POR: URIEL RODRIGUEZ PINZÓN | | CARGO: CONTROL INTERNO | | | |



**EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO
DE SARAVENA E.S.P**

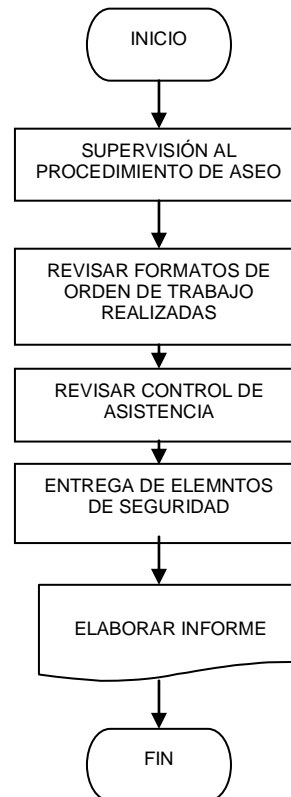
CODIGO: P-01-SUP

**PROCEDIMIENTO
SUPERVISION ASEO**

VERSION: 00

PAG: 1 DE: 1

SUPERVISOR DE LA DIVISION TECNICA Y OPERATIVA



|  | EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVENA E.S.P | | | | | CODIGO: P-02-SUP | |
|---|--|---|---|---|----------|------------------|--|
| | PROCEDIMIENTO | | | | | VERSION: 00 | |
| | SUPERVISION ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO | | | | | PAG: 1 DE: 1 | |
| Nº | RESPONSABLE | DEPENDENCIA | PROCEDIMIENTO | ACTIVIDADES | T (min.) | TT (min.) | |
| 1. | SUPERVISOR DE LA DIVISIÓN TECNICA OPERATIVA | TECNICA Y OPERATIVA | DISTRIBUCION Y DE ASIGNACION DE LABORES AL PERSONAL | Asigna diariamente a los fontaneros las labores correspondientes de acuerdo a las solicitudes presentadas. | 26,75 | 315,65 | |
| 2. | SUPERVISOR DE LA DIVISIÓN TECNICA OPERATIVA | TECNICA Y OPERATIVA | SUPERVISION DE TRABAJO DE CAMPO | Se desplaza a los lugares donde se ejecutan las labores de acueducto y alcantarillado y aseo para supervisar el trabajo de campo. | 21,40 | | |
| 3. | SUPERVISOR DE LA DIVISIÓN TECNICA OPERATIVA | TECNICA Y OPERATIVA | REVISION DE HERRAMIENTAS DE TRABAJO | Revisar las herramientas diariamente después de terminada la labor y mensualmente para inventario detallado. | 26,75 | | |
| 4. | SUPERVISOR DE LA DIVISIÓN TECNICA OPERATIVA | TECNICA Y OPERATIVA | REVISAR FORMATOS DE ORDEN DE TRABAJO REALZADAS | Verificar la correcta información y diligenciamiento de formatos de acuerdo a las órdenes de trabajo realizadas. | 26,75 | | |
| 5. | SUPERVISOR DE LA DIVISIÓN TECNICA OPERATIVA | TECNICA Y OPERATIVA | ELABORAR PROGRAMA DE LABORES DIARIAS | De acuerdo a las solicitudes y necesidades se programa las actividades y asigna el personal para entregar las órdenes de trabajo. | 26,75 | | |
| 6. | SUPERVISOR DE LA DIVISIÓN TECNICA OPERATIVA | TECNICA Y OPERATIVA | SUPERVISAR CONEXIONES/ CORTES A USUARIOS | Verifica exámenes nuevas. | 26,75 | | |
| 7. | SUPERVISOR DE LA DIVISIÓN TECNICA OPERATIVA | TECNICA Y OPERATIVA | ELABORAR INFORME | Elaborar informes y reportes de actividades de acueducto y alcantarillado. | 160,50 | | |
| ELABORADO POR: IRINA YALILE URIBE VILLAMIZAR | | | | CARGO: PRACTICANTE DE INGENIERIA INDUSTRIAL | | | |
| ACTUALIZADO POR: DAISSY VIVIANA RIOS CHACÓN | | REVISADO POR: URIEL RODRIGUEZ PINZÓN | | CARGO: CONTROL INTERNO | | | |



EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVENA E.S.P

CODIGO: P-02-SUP

**PROCEDIMIENTO
SUPERVISIÓN ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO**

VERSION: 00

PAG: 1 DE: 1

SUPERVISOR DE LA SECCION TECNICA OPERATIVA



PROCEDIMIENTOS SERVICIOS GENERALES



**EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO
DE SARAVENA E.S.P**

CODIGO: D-00-SEG

**DIVISION ADMINISTRATIVA: SERVICIOS GENERALES
PROCESO: SERVICIOS GENERALES**

VERSION: 00

PAG: 1 DE: 1

DESCRIPCION

Procedimiento que establece actividades de limpieza para la buena presentación de las instalaciones de la empresa.

OBJETIVOS

- Conservar y mantener en buen estado las instalaciones de la empresa.
- Realizar actividades de limpieza y mantenimiento a la planta física.
- Contribuir con la atención a los clientes de la empresa.
- Colaborar con las necesidades del personal de la empresa.

Manual de Procedimientos



**EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO
DE SARAVENA E.S.P**

CODIGO: P-01-SVG

PROCEDIMIENTO

VERSION: 00

LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES DE LA EMPRESA

PAG: 1 DE: 1

| Nº | RESPONSABLE | DEPENDENCIA | PROCEDIMIENTO | ACTIVIDADES | T (min.) | TT (min.) |
|----|---------------------|---------------------|--|---|---------------|---------------|
| 1. | SERVICIOS GENERALES | SERVICIOS GENERALES | REALIZAR LIMPIEZA | Realiza limpieza e Higiene a las instalaciones de la empresa. | 160,50 | 765,14 |
| 2. | SERVICIOS GENERALES | SERVICIOS GENERALES | REALIZA ACTIVIDADES DE CAFETERIA | Realización de Actividades de Cafetería. | 80,25 | |
| 3. | SERVICIOS GENERALES | SERVICIOS GENERALES | OFRECER EL SERVICIO A LOS FUNCIONARIOS | Llevar a los funcionarios el café, agua aromática, agua. | 22,29 | |
| 4. | SERVICIOS GENERALES | SERVICIOS GENERALES | OFRECER EL SERVICIO EN ASAMBLEAS Y REUNIONES | Ofrecer el servicio de cafetería en las asambleas y reuniones que convoque la empresa. | 160,50 | |
| 5. | SERVICIOS GENERALES | SERVICIOS GENERALES | CUMPLIR ORDENES DE LOS SUPERIORES | Cumplir las órdenes asignadas por sus operarios especialmente apoyando a tesorería. | 160,50 | |
| 6. | SERVICIOS GENERALES | SERVICIOS GENERALES | LLEVAR ORDENES DE CONSIGNACIONES Y CHEQUERAS | Consignaciones de cheques, retiro de chequera, afiliaciones, entrega de documentos y realización de pagos de pago de servicios de la Empresa. | 179,50 | |

ELABORADO POR: IRINA YALILE URIBE VILLAMIZAR

CARGO: PRACTICANTE DE INGENIERIA INDUSTRIAL

ACTUALIZADO POR: DAISSY VIVIANA RIOS CHACÓN

REVISADO POR: URIEL RODRIGUEZ PINZÓN

CARGO: CONTROL INTERNO



EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVENA E.S.P

CODIGO: P-01- SVG

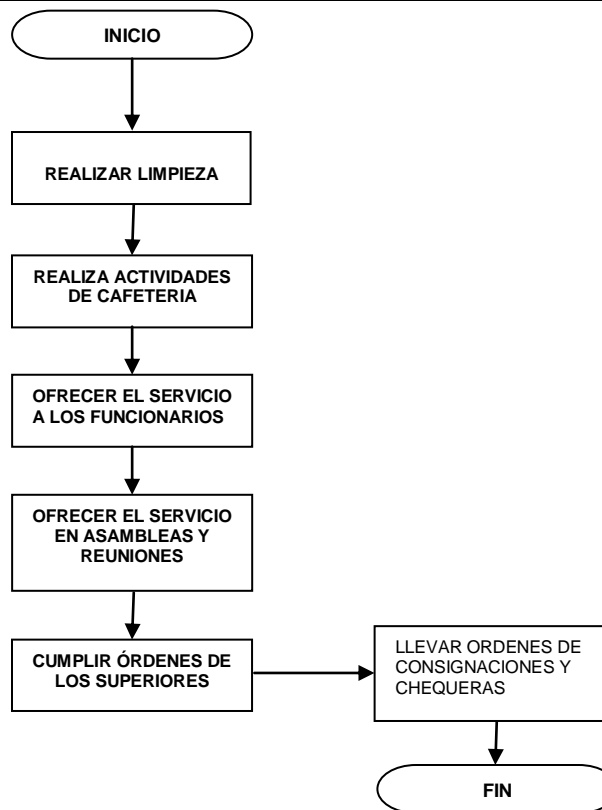
DIAGRAMA DE FLUJO

VERSION: 00


LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES DE LA EMPRESA

PAG: 1 DE: 1

SERVICIOS GENERALES



PROCEDIMIENTOS SEGURIDAD

| | | |
|--|--|-------------------------|
|  | EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVENA E.S.P | CODIGO: D-00-SEG |
| | DIVISION ADMINISTRATIVA: SEGURIDAD PROCESO: SEGURIDAD | VERSION: 00 |
| | | PAG: 1 DE: 1 |
| <p>DESCRIPCION</p> <p>Proceso en el cual las labores de vigilancia se realizan en forma permanente durante las 24 horas del día brindando seguridad y confianza.</p> <p>OBJETIVOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prestar el servicio de vigilancia según horario establecido. • Custodiar y responder por el uso adecuado de los bienes de la empresa. • Dar información a su alcance al cliente interno y externo de la empresa. • Revisar y controlar el ingreso y salida de personas, mercancías, vehículos entre otros. <p>NORMATIVIDAD</p> <p>Reglamento interno, Decreto 356 de 1994 (Estatuto Nacional de vigilancia y seguridad privada), Decreto 3222 de 2002.</p> | | |



**EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO
DE SARAVENA E.S.P**

CODIGO: P-01-SEG

**PROCEDIMIENTO
LABORES DE VIGILANCIA**

VERSION: 00

PAG: 1 DE: 1

| Nº | RESPONSABLE | DEPENDENCIA | PROCEDIMIENTO | ACTIVIDADES | T (min.) | TT (min.) |
|----|-------------|-------------|--|---|---------------|---------------|
| 1. | CELADOR | CELADURIA | RECIBIR TURNO | Recibe materiales de trabajo y firma la planilla de recibido del turno, cada turno corresponde a 12 horas. | 13,73 | 707,27 |
| 2. | CELADOR | CELADURIA | INSPECCIONAR INSTALACIONES | Inspecciona las instalaciones de la empresa. | 32,46 | |
| 3. | CELADOR | CELADURIA | PERMITIR ENTRADA AL PERSONAL | Permite la entrada a los funcionarios que laboran en la empresa. | 197,95 | |
| 4. | CELADOR | CELADURIA | LLEVAR EL CONTROL DE SALIDA Y ENTRADA DEL PERSONAL Y VEHÍCULOS | Lleva el control de salida y entrada tanto del personal como de los vehículos en una planilla de registro y control (libro) | 96,30 | |
| 5. | CELADOR | CELADURIA | DA INFORMACIÓN AL PÚBLICO | Brindar información al público de los servicios que ofrece la empresa. | 353,10 | |
| 6. | CELADOR | CELADURIA | ENTREGAR MATERIALES Y FIRMAR | Entrega materiales de trabajo y firma la planilla de entrega del turno. | 13,73 | |

ELABORADO POR: IRINA YALILE URIBE VILLAMIZAR

CARGO: PRACTICANTE DE INGENIERIA INDUSTRIAL

ACTUALIZADO POR: DAISSY VIVIANA RIOS CHACÓN

REVISADO POR: URIEL RODRIGUEZ PINZÓN

CARGO: CONTROL INTERNO



**EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO
DE SARAVENA E.S.P**

CODIGO: P-01- SEG

**DIAGRAMA DE FLUJO
LABORES DE VIGILANCIA**

VERSION: 00

PAG: 1 DE: 1

VIGILANTE



PROCEDIMIENTOS RECEPCION



EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVENA E.S.P

CODIGO: D-00-TYO

**DIVISION ADMINISTRATIVA: RECEPCION
PROCESO: RECEPCION**

VERSION: 00

PAG: 1 DE: 1

DESCRIPCION

Proceso encargado de atención al público y recepción de documentos para las diferentes dependencias de la empresa.

OBJETIVOS

- Atender al público.
- Recepción, radicación y distribución de información.
- Recepción de registro de llamadas telefónicas de entrada y salida.

Manual de Procedimientos



**EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO
DE SARAVENA E.S.P**

CODIGO: P-01-SEG

**PROCEDIMIENTO
ATENCION A USUARIOS**

VERSION: 00

PAG: 1 DE: 1

| Nº | RESPONSABLE | DEPENDENCIA | PROCEDIMIENTO | ACTIVIDADES | T (min.) | TT (min.) |
|----|---------------|-------------|------------------------------|--|--------------|---------------|
| 1. | RECEPCIONISTA | RECEPCION | ATENCION A LOS USUARIOS | Se entregan fichos en el orden del digiturno a los usuarios para respetar su orden de reclamo. | 3.59 | 15.162 |
| 2. | RECEPCIONISTA | RECEPCION | DUPLICADOS Y PAGOS PARCIALES | Realizar duplicados y pagos parciales a los usuarios. | 2.48 | |
| 3. | RECEPCIONISTA | RECEPCION | COORDINAR TRABAJO DEL DIA | Acordar con PQR el orden de trabajo que se realiza durante el día. | 10.55 | |

ELABORADO POR: IRINA YALILE URIBE VILLAMIZAR

CARGO: PRACTICANTE DE INGENIERIA INDUSTRIAL

ACTUALIZADO POR: DAISSY VIVIANA RIOS CHACÓN

REVISADO POR: URIEL RODRIGUEZ PINZÓN

CARGO: CONTROL INTERNO



EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVENA E.S.P

CODIGO: P-06- SGL

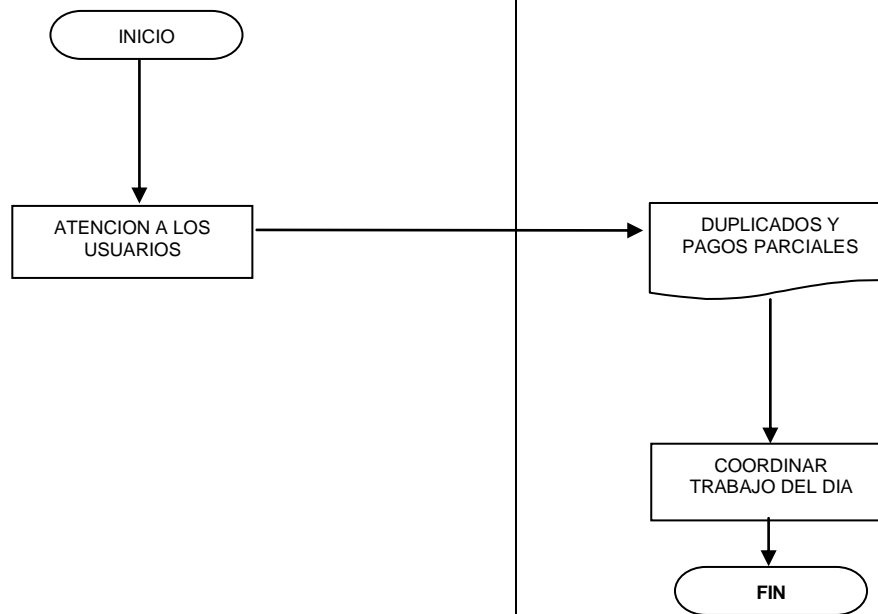
DIAGRAMA DE FLUJO ATENCION A USUARIOS

VERSION: 00

PAG: 1 DE: 1

RECEPCION

RECEPCION Y PQR





**EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO
DE SARAVENA E.S.P**

CODIGO: P-01- OAL

**PROCEDIMIENTO
MANEJO DE RECEPCION DE DOCUMENTOS**

VERSION: 00

PAG: 2 DE: 2

| Nº | RESPONSABLE | DEPENDENCIA | PROCEDIMIENTO | ACTIVIDADES | T (min.) | TT (min.) |
|-----------|--------------------|--------------------|--|---|-----------------|------------------|
| 11. | RECEPCIONISTA | RECEPCION | RECEPCION DE DOCUMENTOS | Se realiza el recibido al documento del usuario o entidad con fecha, firma y el número de radicado para ingresarlo a cada dependencia que corresponda. | 2.48 | 49.190 |
| 12. | RECEPCIONISTA | RECEPCION | CORRESPONDENCIA ENTREGADA | Se asigna las correspondencias recibida para entregar a cada dependencia en horas de la mañana a las 11:30 a.m. al igual se realiza en la tarde de 5:30 p.m. | 20.59 | |
| 13. | RECEPCIONISTA | RECEPCION | DOCUMENTO RADICADO | Todo documento que salga de la empresa debe ser radicado en la oficina de recepción en el sistema de ARCOSIS, para el control de la empresa. | 2.46 | |
| 14. | RECEPCIONISTA | RECEPCION | INFORME GENERAL DE LA CORRESPONDENCIA RECIBIDA | Los viernes de cada semana se imprime el informe general de la correspondencia recibida durante la misma. En cuanto a la correspondencia de salida, con el fin de saber que movimientos han tenido y a cuales documentos se les ha dado respuesta y cuales no para llevar el control. | 25.37 | |

ELABORADO POR: IRINA YALILE URIBE VILLAMIZAR

CARGO: PRACTICANTE DE INGENIERIA INDUSTRIAL

ACTUALIZADO POR: DAISSY VIVIANA RIOS CHACÓN

REVISADO POR: URIEL RODRIGUEZ PINZÓN

CARGO: CONTROL INTERNO



**EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO
DE SARAVENA E.S.P**

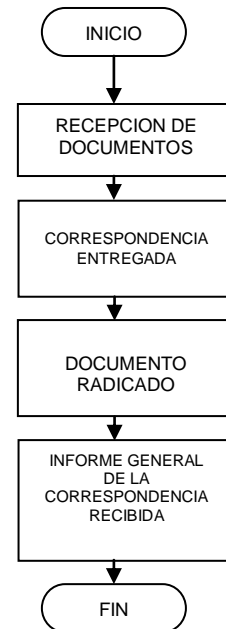
CODIGO: P-01- TAR

**DIAGRAMA DE FLUJO
MANEJO DE RECEPCION DE DOCUMENTOS**

VERSION: 00

PAG: 1 DE: 1

RECEPCIONISTA





EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVERENA E.S.P

CODIGO: P-01-SEG

PROCEDIMIENTO CONTROL DE LLAMADAS

VERSION: 00

PAG: 1 DE 1

| Nº | RESPONSABLE | DEPENDENCIA | PROCEDIMIENTO | ACTIVIDADES | T (min.) | TT (min.) |
|---|---------------|---|-----------------------------|---|-------------|-------------|
| 1. | RECEPCIONISTA | RECEPCION | CONTROL DE LLAMADAS | Las llamadas que piden las dependencias son realizadas, registradas y pasadas a la misma. Lo mismo se hace con las llamadas que entran son transferidas a la dependencia que solicite la persona. | 1.30 | 4.98 |
| 2. | RECEPCIONISTA | RECEPCION | REGISTRO DE LLAMADAS | Las llamadas se registran en la bitácora de control con el nombre de la persona o entidad el número lo cual se marcó, el nombre del funcionario y destino de la llamada. | 1.58 | |
| 3. | RECEPCIONISTA | RECEPCION | LLAMADAS PARA CITAS MEDICAS | Se realizan las llamadas para sacar cita médica cuando los funcionarios lo necesiten y luego son registradas en el libro de citas con el nombre, numero de cédula, y la cita que realice odontológica o medico general para un llevar un mayor control. | 2.10 | |
| ELABORADO POR: IRINA YALILE URIBE VILLAMIZAR | | | | CARGO: PRACTICANTE DE INGENIERIA INDUSTRIAL | | |
| ACTUALIZADO POR: DAISSY VIVIANA RIOS CHACÓN | | REVISADO POR: URIEL RODRIGUEZ PINZÓN | | CARGO: CONTROL INTERNO | | |



**EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO
DE SARAVENA E.S.P**

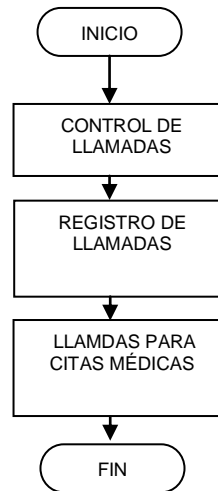
CODIGO: P-01- TAR

**DIAGRAMA DE FLUJO
MANEJO DE RECEPCION DE DOCUMENTOS**


VERSION: 00


PAG: 1 DE: 1

RECEPCIONISTA



PROCEDIMIENTOS DE SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

|  | | EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVENA E.S.P | | | CODIGO: P-02- ASO | |
|---|---|--|--|---|--------------------------|------------------|
| | | PROCEDIMIENTO REPORTE Y MANEJO DE ACCIDENTES DE TRABAJO | | | VERSION: 00 | |
| | | | | | PAG: 1 DE: 2 | |
| Nº | RESPONSABLE | DEPENDENCIA | PROCEDIMIENTO | ACTIVIDADES | T (min.) | TT (min.) |
| 1. | TRABAJADOR ACCIDENTADO | TODAS | INFORME DEL AT | Entregar la información del AT ocurrido. | 3.55 | 88.245 |
| 2. | COORDINADOR DE SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO Y/O JEFE DE TALENTO HUMANO | SG- SST | REPORTE DE ACCIDENTE | Reportar el accidente de trabajo a la A.R.L por medio de la línea telefónica y descargarlo en la página web, diligenciar el formato de accidentes de trabajo y radicarlo en la oficina de ARL, Nota: tener la información básica de la empresa (NIT, dirección teléfono y email.) y los datos del trabajador, fecha y hora del accidente, horas trabajadas antes del accidente, fecha de ingreso a la empresa y sueldo. | 8.42 | |
| 3. | COORDINADOR DE SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO | SG-SST | REPORTE DE AT A LA ARP | Evaluar la gravedad del accidente y prestar primeros auxilios de ser necesario, enviar al trabajador a la IPS más cercana establecida por la ARP (hospital del sarare) cuando el caso lo amerite. | 5,35 | |
| 4. | COORDINADOR DE SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO | SG-SST | INFORMAR AL TRABAJADOR | Entregar copia del reporte al trabajador y a la IPS. | 2.34 | |
| 5. | TRABAJADOR ACCIDENTADO | TODAS | VALORACION MEDICA | Presentarse en el servicio de urgencias con la copia del reporte del AT, fotocopia de la cedula, donde recibirá la atención medica requerida. Solicitar copia de la historia clínica de la atención de urgencias (Epicrisis). | 10.56 | |
| 6. | TRABAJADOR ACCIDENTADO | TODAS | MANEJO DE INCAPACIDADES | Cuando se genere incapacidad por el AT debe ser llevada para transcripción en la EPS y entregarla en la oficina de talento humano junto con la incapacidad original y fotocopia de la cedula. | 60.23 | |
| ELABORADO POR: IRINA YALILE URIBE VILLAMIZAR | | | CARGO: PRACTICANTE DE INGENIERIA INDUSTRIAL | | | |
| ACTUALIZADO POR: DAISSY VIVIANA RIOS CHACÓN | | REVISADO POR: URIEL RODRIGUEZ PINZÓN | | CARGO: CONTROL INTERNO | | |

|  | EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVENA E.S.P | | | | | CODIGO: P-02- ASO | |
|---|--|----------------|--|---|-------------------------------|-------------------|--|
| | PROCEDIMIENTO | | | | | VERSION: 00 | |
| | REPORTE Y MANEJO DE ACCIDENTE DE TRABAJO | | | | | PAG: 2 DE: 2 | |
| Nº | RESPONSABLE | DEPENDENCIA | PROCEDIMIENTO | ACTIVIDADES | T (min.) | TT (min.) | |
| 8. | COORDINADOR DE SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO | SG-SST | ARCHIVAR | Archivar el reporte del accidente de trabajo en su respectiva carpeta, y con copia a la hoja de vida, y al trabajador afectado. | 10.25 | 90.61 | |
| 9. | ARP | SALUD | INVESTIGACION | En equipo se realiza la respectiva investigación y levantar evidencias (fotográficas), y diligenciar el formato de investigación del accidente de trabajo. De acuerdo a lo contenido en la Resolución 1401-del 2008. | 35.12 | | |
| 10. | JEFE DE TALENTO HUMANO | TALENTO HUMANO | RADICACION DE INCAPACIDADES EN ARL | Recepcionar la documentación requerida para tramitar el cobro de las incapacidades, diligenciar el formato respectivo y llevar la documentación para radicarla en la oficina de la ARL (en caso que el cobro no se realice por autoliquidación debe anexarse el certificado de existencia, representación legal certificación de la cuenta bancaria). | 35.12 | | |
| 11. | JEFE DE DIVISION FINANCIERA | CONTABILIDAD | COBRO DE INCAPACIDADES | Descuento de incapacidad por autoliquidación. | 10.12 | | |
| ELABORADO POR: IRINA YALILE URIBE VILLAMIZAR | | | CARGO: PRACTICANTE DE INGENIERIA INDUSTRIAL | | | | |
| ACTUALIZADO POR: DAISSY VIVIANA RIOS CHACÓN | | | REVISADO POR: URIEL RODRIGUEZ PINZÓN | | CARGO: CONTROL INTERNO | | |



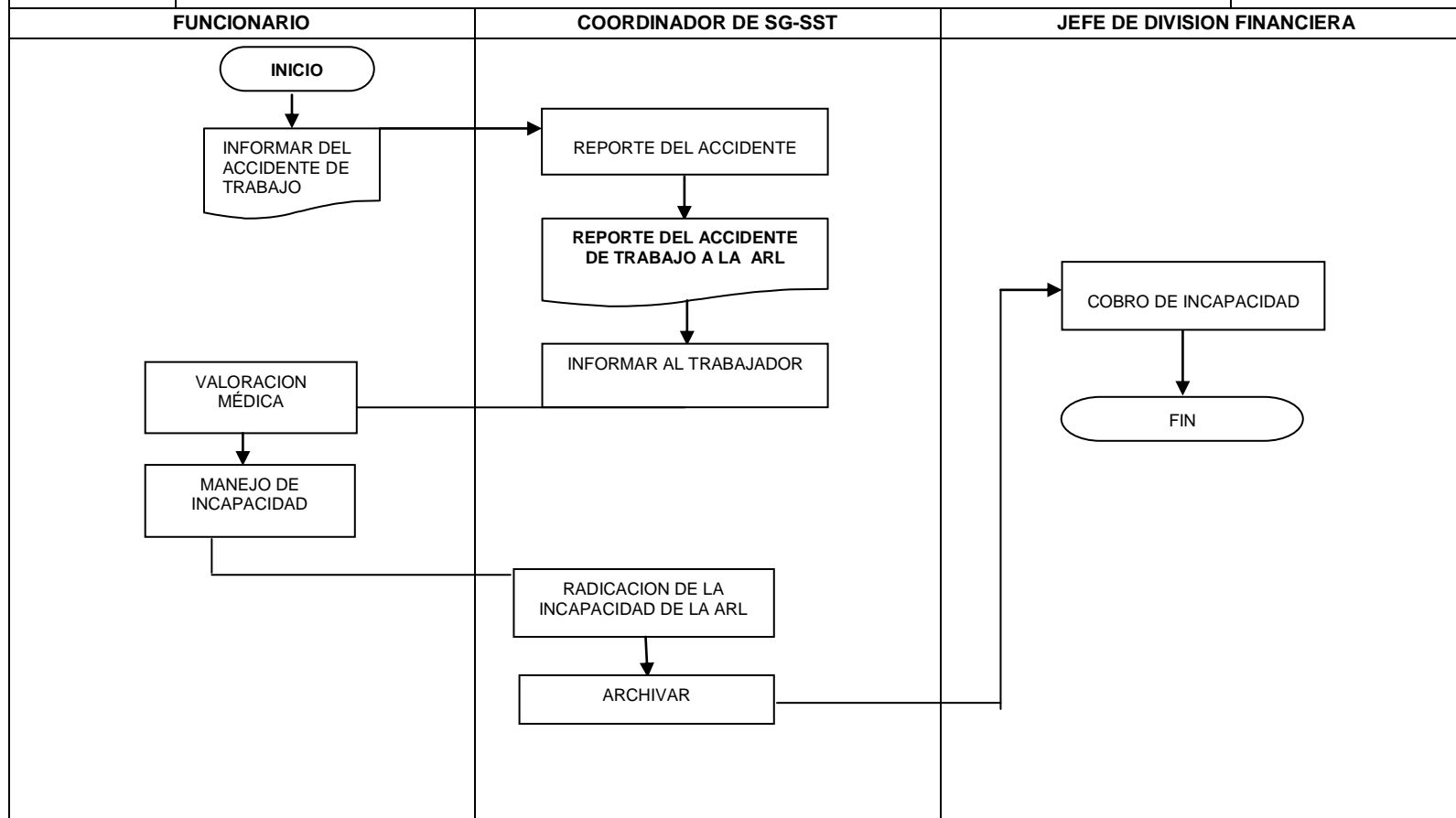
EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVENA E.S.P

CODIGO: P-01- GTH


VERSION: 00

**DIAGRAMA DE FLUJO
 REPORTE Y MANEJO DE ACCIDENTE DE TRABAJO**

PAG: 1 DE: 1



|  EBAAA5-ESP | | DE SARAVENA E.S.P | | | | | |
|--|--|---|--|--|-----------------|---------------------|--|
| | | PROCEDIMIENTO | | | | VERSION: 00 | |
| | | ANALISIS DE PUESTO DE TRABAJO | | | | PAG: 1 DE: 2 | |
| Nº | RESPONSABLE | DEPENDENCIA | PROCEDIMIENTO | ACTIVIDADES | T (min.) | TT (min.) | |
| 1. | JEFES O SUPERVISORES | TODAS | SOLICITUD | El trabajador interesado debe solicitar mediante una carta dirigida a su jefe inmediato el análisis de su puesto de trabajo, justificando la solicitud. | 42,80 | 235.367 | |
| 2. | TRABAJADOR | TODAS | COMUNICACIÓN ESCRITA | El trabajador enviará comunicación escrita a salud ocupacional si el jefe inmediato no realiza los trámites de la solicitud. | 8,03 | | |
| 3. | COORDINADOR DE SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO | SG-SST | EL SEGUIMIENTO RESPECTIVO | La oficina de salud ocupacional delegará a las personas pertinentes para que diligencien la visita a más tardar en un término de quince (15) días, uno de ellos será encargado de hacer el seguimiento respectivo. | 5,35 | | |
| 4. | COORDINADOR DE SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO | SG-SST | VISITA PUESTO DE TRABAJO | Los delegados realizaran la visita al puesto de trabajo y harán las recomendaciones transitorias pertinentes en el caso quedando consignadas en un informe. | 65.27 | | |
| 5. | COORDINADOR DE SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO | SG-SST | SOLICITUD CORRESPONDIENTE | La oficina de salud ocupacional enviará una carta al jefe inmediato encargado en primera instancia, de realizar la solicitud correspondiente ante la dependencia respectiva y la vez se entregará copia de la misma al trabajador. | 30.59 | | |
| 6. | JEFES O SUPERVISORES DE SECCION | SECCION A LA QUE CORRESPONDA | EFFECTUAR LA SOLICITUD | El jefe de inmediato efectuará la solicitud por escrito ante la sección teniendo en cuenta las recomendaciones que arrojo el análisis del puesto de trabajo hecho por el comité de salud ocupacional. | 25.45 | | |
| 7. | COORDINADOR DE SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO | SG-SST | SOLICITUD ESCRITA | La oficina de salud ocupacional remitirá carta al jefe inmediato cuando este no gestione la solicitud o en su defecto notificará a presidencia. | 60.59 | | |
| ELABORADO POR: IRINA YALILE URIBE VILLAMIZAR | | | CARGO: PRACTICANTE DE INGENIERIA INDUSTRIAL | | | | |
| ACTUALIZADO POR: DAISSY VIVIANA RIOS CHACÓN | | REVISADO POR: URIEL RODRIGUEZ PINZÓN | | CARGO: CONTROL INTERNO | | | |

|  | EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVENA E.S.P | | | | | CODIGO: P-02- ASO | |
|---|--|--|--|--|-------------------------------|-------------------|--|
| | PROCEDIMIENTO | | | | | VERSION: 00 | |
| | ANALISIS DE PUESTO DE TRABAJO | | | | | PAG: 2 DE: 2 | |
| Nº | RESPONSABLE | DEPENDENCIA | PROCEDIMIENTO | ACTIVIDADES | T (min.) | TT (min.) | |
| 8. | JEFES O COORDINADORES DE DEPENDENCIA | SECCION A CUAL CORRESPONDA | INTERVENCION | Intervención por parte de las secciones responsables. | 20.15 | 135.136 | |
| 9. | SUPERVISORES DE SECCION JEFES O COORDINADORES DE DEPENDENCIA | DEPENDENCIA SECCION A CUAL CORRESPONDA | INFORME | El jefe inmediato informará por medio de una carta a la oficina de salud ocupacional en caso de no haberse cumplido las recomendaciones solicitadas, pasado un mes de la visita, anexando la correspondiente fotografía de evidencia. | 19.39 | | |
| 10. | COORDINADOR DE SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO | SG-SST | SOLICITUD ESCRITA | La oficina de SG-SST intervendrá y acudirá a la presidencia o junta administradora mediante una carta, informándoles del no cumplimiento de la solicitud sugerida, con el fin de reiterar ante ésta, su importancia y el propósito de alcanzar el objetivo propuesto para el bienestar del trabajador. | 37.56 | | |
| 11. | COORDINADOR DE SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO | SG-SST | SOCIALIZACIÓN | Una vez terminado el proceso, se socializa el respetivo informe para los fines pertinentes. | 59.26 | | |
| ELABORADO POR: IRINA YALILE URIBE VILLAMIZAR | | | CARGO: PRACTICANTE DE INGENIERIA INDUSTRIAL | | | | |
| ACTUALIZADO POR: DAISSY VIVIANA RIOS CHACÓN | | | REVISADO POR: URIEL RODRIGUEZ PINZÓN | | CARGO: CONTROL INTERNO | | |



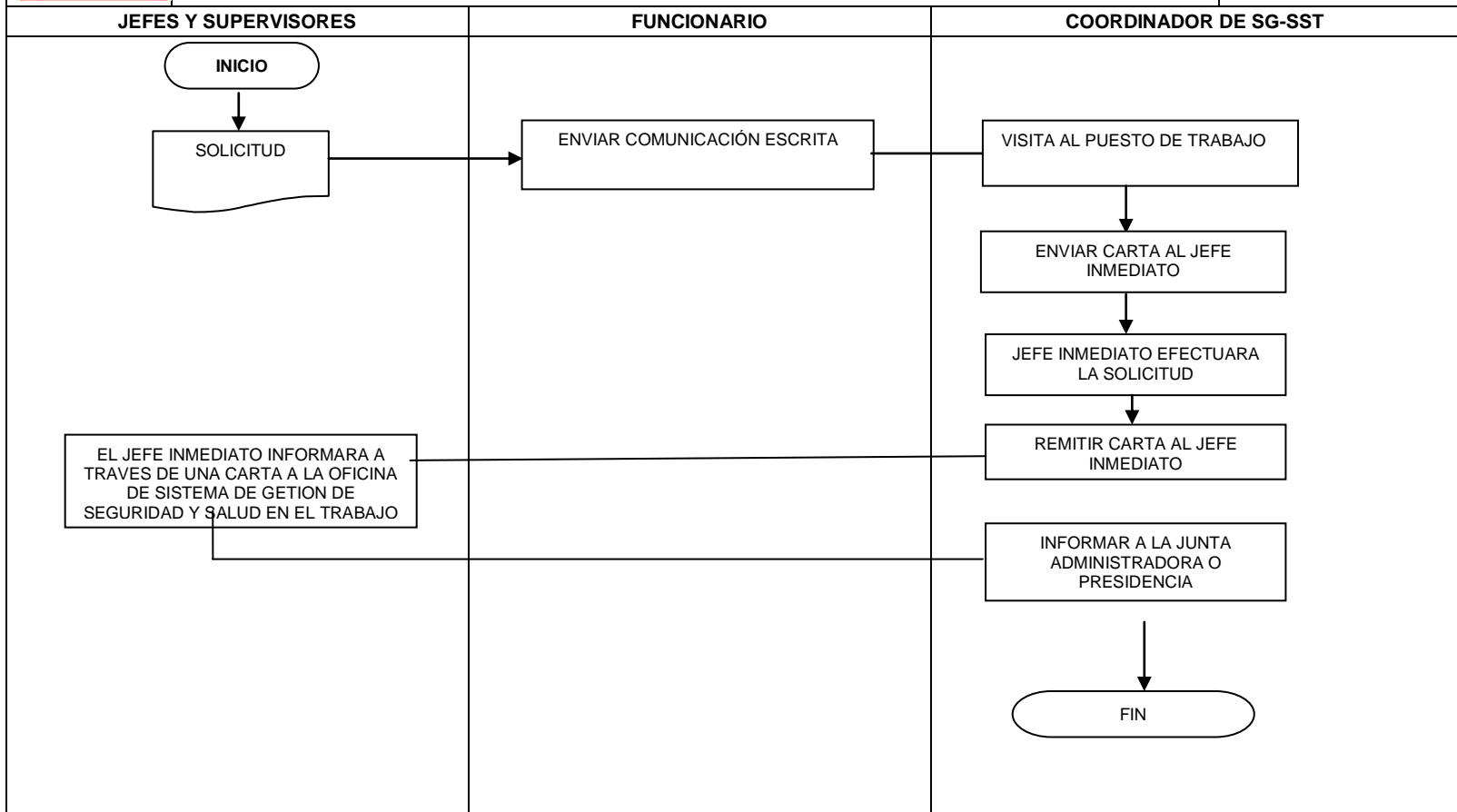
EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVENA E.S.P

CODIGO: P-01- GTH

VERSION: 00

**DIAGRAMA DE FLUJO
ANALISIS DE PUESTO DE TRABAJO**

PAG: 1 DE: 1





EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVENA E.S.P

CODIGO: P-02- ASO

PROCEDIMIENTO

VERSION: 00

DESARROLLO DEL PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL

PAG: 1 DE: 2

| Nº | RESPONSABLE | DEPENDENCIA | PROCEDIMIENTO | ACTIVIDADES | T (min.) | TT (min.) |
|----|--|----------------------|----------------------------------|--|--------------|----------------|
| 1. | COORDINADOR DE SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO | SG-SST | AJUSTAR A NORMATIVIDAD VIGENTE | Revisar la normatividad para determinar qué actividades deben desarrollarse para actualizar y presentar el plan de sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo. | 42,51 | 328.255 |
| 2. | COORDINADOR DE SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO | SG-SST | EVALUAR CLIMA ORGANIZACIONAL | Participar en la elaboración de listas de chequeo, encuestas del clima organizacional o de bienestar y estímulos para formular actividades a desarrollar de salud ocupacional con base en la información obtenida. | 18,03 | |
| 3. | COORDINADOR DE SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO | SG-SST | COORDINACION CON OTRAS ENTIDADES | Involucrar las entidades o instituciones (ARL, CAJAS DE COMPENSACION, IPS Y EPS) que deben apoyar la implementación del programa de salud ocupacional. | 35,59 | |
| 4. | ARL | TODAS | SUGERIR TEMAS DE CAPACITACION | Recibir sugerencias del comité paritario de salud ocupacional para las capacitaciones, actividades y realizar los ajustes pertinentes al programa de salud ocupacional. | 50,45 | |
| 5. | COORDINADOR DE SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO | SG-SST | COORDINACION CON OTRAS ENTIDADES | Elaborar el cronograma de actividades y entregar propuesta a la junta administradora y presidencia. | 60,59 | |
| 6. | COORDINADOR DE SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO | SG-SST | CORRECCIÓN | Realizar ajustes necesarios con el visto bueno de la junta directiva o presidencia, para priorizar actividades. | 68,25 | |
| 7. | JUNTA ADMINISTRADORA | JUNTA ADMINISTRADORA | APROBACION | Aprobación del programa de SG-SST para la ejecución de la vigencia fiscal del año. | 55,13 | |

ELABORADO POR: IRINA YALILE URIBE VILLAMIZAR

CARGO: PRACTICANTE DE INGENIERIA INDUSTRIAL

ACTUALIZADO POR: DAISSY VIVIANA RIOS CHACÓN

REVISADO POR: URIEL RODRIGUEZ PINZÓN

CARGO: CONTROL INTERNO



**EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y
ASEO DE SARAVENA E.S.P**

CODIGO: P-02- ASO

PROCEDIMIENTO

DESARROLLO DEL PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL

VERSION: 00

PAG: 2 DE: 2

| Nº | RESPONSABLE | DEPENDENCIA | PROCEDIMIENTO | ACTIVIDADES | T (min.) | TT (min.) |
|-----|--|-------------|---------------|--|--------------|----------------|
| 8. | COORDINADOR DE SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO | SG-SST | SEGUIMIENTO | Llevar seguimiento de la ejecución del programa de salud ocupacional: registros de las actividades, inducciones capacitaciones e inspecciones. (Planeadas y no planeadas). | 29.58 | 104.118 |
| 9. | COORDINADOR DE SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO | SG-SST | INFORMAR | Presentar mensualmente anualmente el informe de la ejecución del programa de salud ocupacional. | 55.49 | |
| 10. | COORDINADOR DE SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO | SG-SST | ARCHIVAR | Archivar los históricos del programa de salud ocupacional. | 20.11 | |

ELABORADO POR: IRINA YALILE URIBE VILLAMIZAR

CARGO: PRACTICANTE DE INGENIERIA INDUSTRIAL

ACTUALIZADO POR: DAISSY VIVIANA RIOS CHACÓN

REVISADO POR: URIEL RODRIGUEZ PINZÓN

CARGO: CONTROL INTERNO



EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVENA E.S.P

CODIGO: P-01- GTH

VERSION: 00

**DIAGRAMA DE FLUJO
DESARROLLO DEL PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL**

PAG: 1 DE: 1

