

# MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS



AGUAS DEL PÁRAMO DE  
SONSÓN S.A.S. E.S.P.

## CONTENIDO

1. GESTIÓN DE ARCHIVO .....	3
2. ELABORACIÓN DE PRESUPUESTO .....	8
3. BARRIDO Y LIMPIEZA.....	12
4. INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES Y ACCIDENTES DE TRABAJO.....	16
5. INSPECCIONES DE SEGURIDAD.....	23
6. AUDITORÍAS INTERNAS.....	27
7. RECAUDO DE SERVICIOS PÚBLICOS .....	31
8. SELECCIÓN DE PERSONAL.....	35
9. CONTROL DE DOCUMENTOS.....	39
10. LIQUIDACIÓN Y PAGO DE NÓMINA .....	44
11. TRABAJO EN ALTURAS.....	49
12. RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE DE RESIDUOS SÓLIDOS .....	53
13. EMBELLECIMIENTO DE ÁREAS PÚBLICAS Y ORNATO .....	57
14. ATENCIÓN A PQR.....	60
15. MANEJO DE CORRESPONDENCIA .....	64
16. INSTALACIÓN DE MATRÍCULAS.....	69
17. FACTURACIÓN DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO .....	76
18. RECUPERACIÓN DE CARTERA.....	83
19. CUENTAS POR PAGAR .....	89
20. INDUCCIÓN, ENTRENAMIENTO Y CAPACITACIÓN .....	92

## **1. PLATAFORMA ESTRATÉGICA**

### **POLÍTICA**

La sociedad tendrá como política la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, telefonía pública básica conmutada, telefonía móvil, internet, la producción, aprovechamiento, comercialización de fertilizantes (abonos) orgánicos o insumos agrícolas, consultoría para la construcción, operación, mantenimiento, adecuación de infraestructura de servicios públicos domiciliarios, construcción de obras civiles relacionadas con la prestación de los servicios públicos domiciliarios y la realización de todas las actividades complementarias y conexas con los mismos servicios tales como generación de energía. Así mismo, podrá realizar cualquier otra actividad económica lícita derivada o conexas con la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

### **OBJETIVOS CORPORATIVOS**

- Prestar los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, garantizando su continuidad, calidad y cobertura.
- Desarrollar actividades conexas y nuevas líneas de negocio para generar valor y crecimiento a la empresa.
- Contribuir a la conservación del medio ambiente, protegiendo su integridad en el desarrollo de las labores propias en la prestación del servicio.
- Participar activamente en el desarrollo local y regional, siendo una empresa socialmente responsable y con proyección.

### **MISIÓN**

Aguas del Páramo de Sonsón S.A.S. E.S.P. se compromete a prestar los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo y sus actividades conexas con continuidad, cobertura y calidad, buscando la satisfacción de la población y de sus clientes internos y externos; apoyada en una infraestructura innovadora, personal competente, mejora continua de sus procesos y el cumplimiento de las normas y los estándares de calidad.

## **VISIÓN**

Aguas del Páramo de Sonsón S.A.S E.S.P., en el 2025 será una empresa reconocida en la región por su liderazgo en la prestación de los servicios públicos domiciliarios, sus actividades conexas y el desarrollo de nuevas líneas de negocio.

## **POLÍTICA DE CALIDAD**

Aguas del Páramo de Sonsón S.A.S. E.S.P. se compromete a prestar los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo y demás actividades conexas, con altos estándares de calidad, excelentes prácticas organizacionales y mejoramiento continuo de los procesos.

## **OBJETIVOS DE CALIDAD**

1. Asegurar que los procesos cumplan con los parámetros exigidos por los entes de control, regulación y vigilancia.
2. Asegurar la sostenibilidad de la empresa mediante la ejecución del plan estratégico con procesos de investigación, desarrollo, tecnología e innovación.
3. Asegurar que los procesos y programas cumplan con la protección del medio ambiente.
4. Asegurar que el talento humano de la empresa cumpla con las competencias y habilidades técnicas.
5. Asegurar que el servicio al cliente cumpla con la atención oportuna y eficiente en las peticiones, quejas y reclamos de los usuarios a través de una gestión integral

de los mismos.

6. Apoyar la identificación de los riesgos, evaluar, valorar, mitigar y atender estableciendo los respectivos controles.

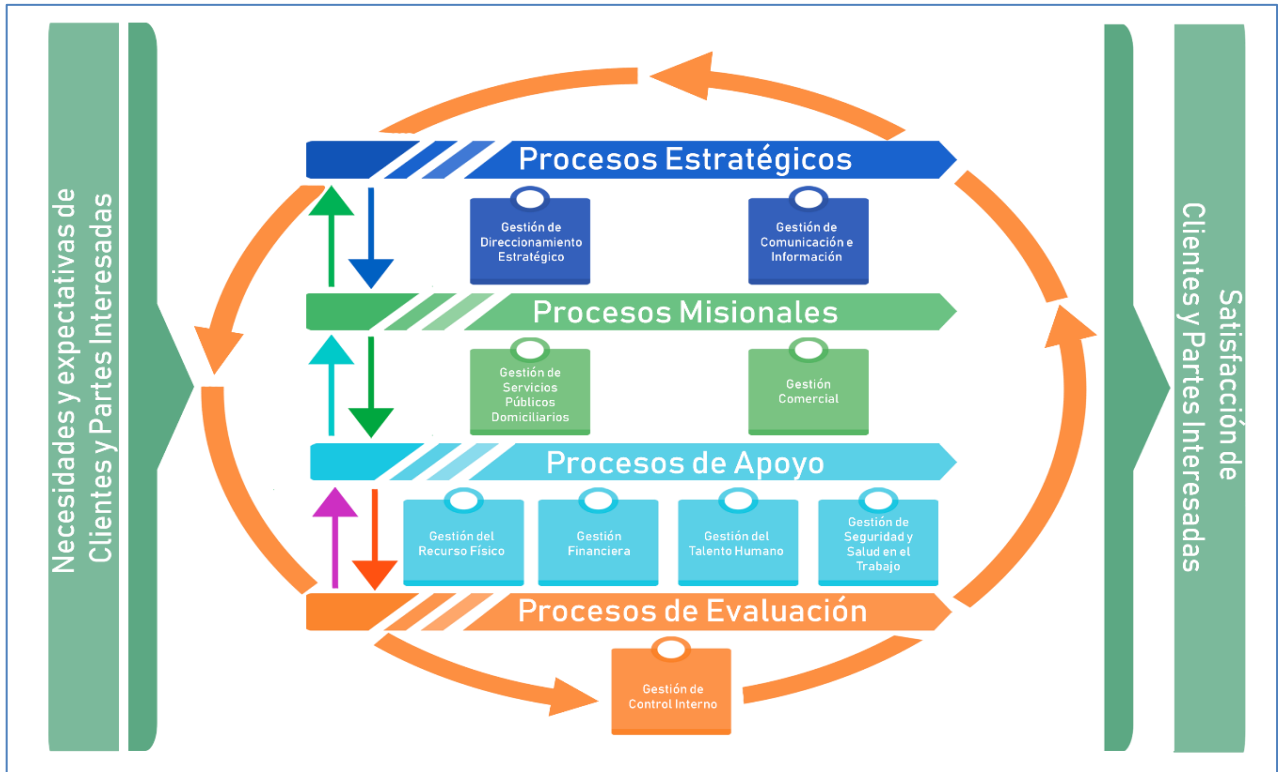
7. Promover un ambiente de trabajo seguro y sano mediante la ejecución del programa de SST.

8. Asegurar que los procesos y programas cumplan con la responsabilidad social definida por la empresa.

9. Promover y fortalecer los programas de comunicación a los públicos internos y externos.

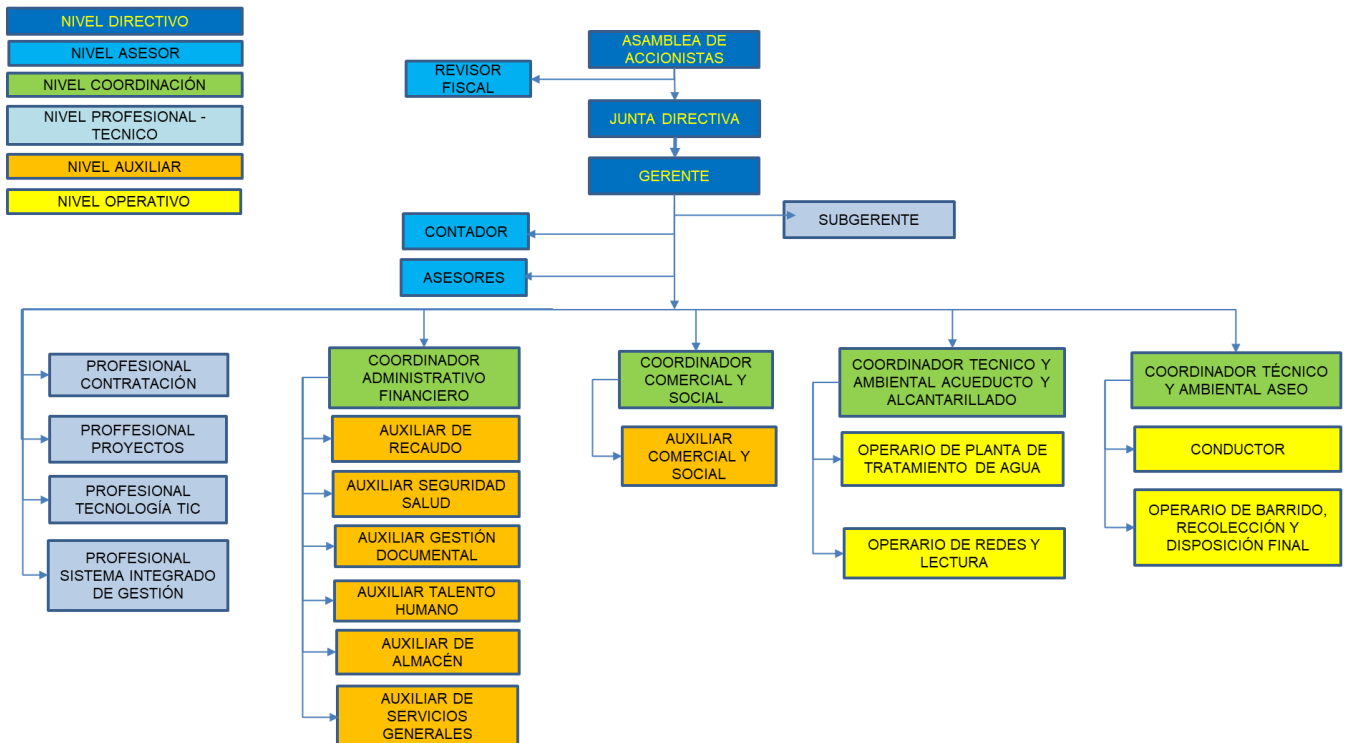
10. Promover el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión Integral de proceso de la empresa.

## MAPA DE PROCESOS



## ORGANIGRAMA

### ORGANIGRAMA AGUAS DEL PARAMO DE SONSON S.A.S. E.S.P.



## 2. GESTIÓN DE ARCHIVO

### OBJETIVO

Describir las actividades para realizar el manejo y custodia de la documentación de la empresa.

### ALCANCE

Inicia con la recepción de los documentos en el centro de administración documental, hasta la disposición final de los documentos en el archivo central.

### NORMATIVIDAD APLICABLE

- Ley 594 de 2000 “Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones”
- Acuerdo 42 de 2002, “Por el cual se establecen los criterios para la organización de los archivos de gestión en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas, se regula el Inventario Único Documental y se desarrollan los artículos 21, 22, 23 y 26 de la Ley General de Archivos 594 de 2000.”
- Acuerdo 02 de 2014 “Por medio del cual se establecen los criterios básicos para creación, conformación, organización, control y consulta de los expedientes de archivo y se dictan otras disposiciones”
- RESOLUCIÓN NÚMERO 075 de abril 05 de 2021 “Por medio de la cual se actualiza el comité de archivo de Aguas del Páramo De Sonsón S.A.S. E.S.P.”

### DEFINICIONES

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

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

**Documento de archivo.** Registro de información producida o recibida por una entidad pública o privada debido a sus actividades o funciones.

**Expurgar:** Eliminar lo que no es necesario (Ganchos de cosedora, hojas y copias fax).

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

**Soporte documental.** Medios en los cuales se contiene la información, según los materiales empleados. Además de los archivos en papel existente los archivos audiovisuales, fotográficos, fílmicos, informáticos, orales y sonoros.

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

**Documento original.** Es la fuente primaria de información con todos los rasgos y características que permiten garantizar su autenticidad e integridad.

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



**Archivo central.** En el que se agrupan documentos transferidos por los distintos archivos de gestión de la entidad respectiva, cuya consulta no es tan frecuente pero que siguen teniendo vigencia y son objeto de consulta por las propias oficinas y particulares en general.

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

**TRD:** Tablas de retención documental.

**TVD:** Tablas de valoración documental.

**CCD:** Cuadro de clasificación documental.

**FUID:** Formato único de inventario documental.

## **GENERALIDADES.**

Con el fin de verificar el correcto manejo y custodia de la documentación de la empresa, se establece la resolución número 075 de abril 05 de 2021 “Por medio de la cual se actualiza el comité de archivo de Aguas del Páramo de Sonsón S.A.S. E.S.P.”

Se debe garantizar la integridad física y funcional de los documentos de archivo encaminada a la protección de los documentos, suministro de equipos adecuados para el archivo en carpetas y cajas, sistemas de almacenamiento como espacios y unidades de conservación adecuadas como:

- Sensibilizaciones y toma de conciencia
- Prevención y atención de desastres
- Inspección y mantenimiento de instalaciones
- Limpieza de áreas y documentos
- Control de plagas
- Apoyo a la producción documental y manejo de correspondencia
- Almacenamiento y en unidades conservación
- Efectuar como mínimo una revisión anual, para verificar el estado de la

documentación.

Cuando se requiera realizar préstamos de documentos o unidades documentales, solo se requiere de la autorización del gerente en caso de ser retiradas de la Empresa. Esta queda por escrito en el libro de préstamos.

En el caso de ser usados internamente se hace el registro con fecha de entrega y de devolución.

Cuando se requiere el préstamo de un expediente hoja de vida este solo se hace a la Auxiliar de Talento Humano. De lo contrario se debe solicitar mediante oficio (no debe ser retirado de la empresa).

## **CARGOS QUE INTERVIENEN**

Gerencia

Auxiliar gestión documental

Coordinadores de área.

Auxiliares

Profesionales.

## **PROCEDIMIENTO**

<b>CARGO</b>	<b>N°</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>FORMATO DE REGISTRO</b>
Auxiliar gestión documental.	1	Recibir y clasificar la documentación y expedientes generados por las diferentes áreas de la empresa.	F-GA-047
Auxiliar gestión documental.	2	Clasificar, ordenar y expurgar la documentación, de acuerdo con las TRD, teniendo en cuenta el archivo de gestión y su disposición final.	F-GA-042
Auxiliar gestión documental.	3	Marcar la unidad documental y cajas de archivo.	F-GA-045 F-GA-049

Auxiliar gestión documental.	4	Realizar disposición y conservación final, teniendo en cuenta el número de caja, la estantería o archivador donde quede ubicado.	
Gerencia Coordinadores de área. Auxiliares Profesionales.	5	Realizar solicitud de préstamos de documentación	
Gerencia	6	Aprobar solicitud para préstamos de documentación, cuando se requiera.	
Auxiliar gestión documental.	7	Realizar y radicar el préstamo de las unidades documentales.	F-GA-043

## INDICADORES

INDICADOR	FRECUENCIA
Cumplimiento en la devolución de los documentos.	Semanal

## CRITERIOS DE CONTROL

- Préstamo y entrega de documentación.

## DOCUMENTOS DE REFERENCIA

CÓDIGO	DOCUMENTO
F-GA-047	Formato de entrega
F-GA-042	Formato único de inventario documental
F-GA-045	Rotulo para carpetas
F-GA-049	Rotulo para caja
F-GA-043	Control préstamo de documentos

### **3. ELABORACIÓN DE PRESUPUESTO**

#### **OBJETIVO**

Describir las actividades para ejecutar y controlar el plan financiero, garantizando que toda erogación cuente previamente con la apropiación en cumplimiento de la normatividad presupuestal.

#### **ALCANCE**

Inicia con la proyección de los ingresos y gastos de acuerdo con el plan de acción aprobado, hasta el pago de todas las erogaciones.

#### **NORMATIVIDAD APLICABLE**

- DECRETO 111 DE 1996 (enero 15) "Por el cual se compilan la Ley 38 de 1989, la Ley 179 de 1994 y la Ley 225 de 1995 que conforman el estatuto orgánico del presupuesto".
- LEY 819 DE 2003 (Julio 9) Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de presupuesto, responsabilidad y transparencia fiscal y se dictan otras disposiciones.

#### **DEFINICIONES**

**EROGACIÓN:** desembolso de dinero por un bien o servicio obtenido.

**INGRESOS:** Comprende los ingresos corrientes, recursos de capital, que se estima recaudar durante el año fiscal.

**INGRESOS DE LIBRE DESTINACIÓN U ORDINARIOS:** Se identifican así, aquellos ingresos corrientes no destinados por norma legal alguna a fines u objetivos específicos; equivalen a los ingresos corrientes, menos, las rentas de destinación específica (cedidas o compensadas).

**INVERSIONES:** Recursos utilizados en la creación y fortalecimiento de las entidades, así como la adquisición de títulos valores, destinados al cumplimiento de las políticas sociales, económicas y financieras del Estado. Las inversiones deben revelarse teniendo en cuenta la modalidad del título y los rendimientos que genere; igualmente, la finalidad con la cual se realizan, es decir administrar la liquidez, adquirir el control del ente emisor y por razones de política.

**PRESUPUESTO:** Proyección en el tiempo, partiendo del hecho que se va a recibir dinero por diferentes conceptos, los cuales son liquidados de acuerdo con unas bases y tarifas establecidas, dicho presupuesto debe incluir los gastos de funcionamiento, gastos generales, servicio a la deuda y gastos de inversión.

**PRESUPUESTO DE RENTAS E INGRESOS:** Incluye todos los recursos que se computen en el presupuesto o sea que correspondan a listado de los rubros o nombres de cada entrada que se calcule habrá de recaudarse en el año fiscal, medida en pesos colombianos.

**PRESUPUESTO DE GASTOS E INVERSIONES:** Son los desembolsos en dinero que durante el periodo fiscal debe realizar la administración, para cumplir con el normal funcionamiento, la prestación de servicios públicos y con el plan de inversiones previsto.

**PRESUPUESTO INICIAL:** Es un cálculo de las rentas de todos los rubros que se espera recibir.

**DISPONIBILIDAD INICIAL:** Es el saldo de caja, bancos e inversiones temporales, proyectado a 31 de diciembre de la vigencia en curso, excluyendo los dineros recaudados que pertenecen a terceros y por lo tanto no tienen ningún efecto presupuestal, aplica para las empresas Industriales y comerciales del estado.

**VIGENCIA FISCAL:** Es el año durante el cual rige el presupuesto. El año fiscal comienza el primero de enero y termina el 31 de diciembre de cada año.

## **GENERALIDADES.**

### **CARGOS QUE INTERVIENEN**

Junta directiva

Gerente

Coordinador administrativo y financiero

Coordinador comercial y social

### **PROCEDIMIENTO**

<b>CARGO</b>	<b>N°</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>FORMATO DE REGISTRO</b>
Coordinador administrativo y financiero.	1	Clasificar los planes de acción de acuerdo con su naturaleza para asignarles una clasificación en la estructura presupuestal de egresos. Nota: Procedimiento planes de acción.	
Coordinador Comercial y Social	2	Entregar al coordinador administrativo y financiero la proyección de ingresos para la próxima vigencia.	F-GF-011
Coordinador Administrativo y Financiero	3	Asignar los ingresos y los gastos fijos a los rubros presupuestales, manejando el catálogo de clasificación presupuestal (CCPET).	
Gerente	4	Revisar el presupuesto de cada una de las áreas, para hacer las respectivas observaciones y aprobación.	
Gerente	5	Presentar a la Junta Directiva el presupuesto de acuerdo con la proyección de ingresos y egresos.	

Coordinador Administrativo y Financiero			
Junta Directiva	6	Aprobar el presupuesto para la próxima vigencia	
Coordinador Administrativo y Financiero	7	Montar el presupuesto aprobado por la Junta Directiva en el Software de Saimyr en el módulo de presupuesto.  (Instructivo Configuraciones cierre de vigencia e inicio 2021)	

## INDICADORES

INDICADOR	FRECUENCIA
Equilibrio Financiero	Anual
Optimización del gasto	Anual
Optimización Presupuesto	Anual
Nivel de ejecución de compromisos	Anual

## INDICADORES RESOLUCIÓN CRA 906

INDICADOR	FRECUENCIA
EP.1.1 Índice de Inversiones Acumuladas de Acueducto - IIAAC	Anual
EP.1.2 Índice de Ejecución Anual de las Inversiones de Acueducto - IEAIAC	Anual
EP.2.1 Índice de Inversiones Acumuladas de Alcantarillado - IIAALC	Anual
EP.2.2 Índice de Ejecución Anual de las Inversiones de Alcantarillado - IEAIAL	Anual

## CRITERIOS DE CONTROL

- Seguimiento a la ejecución presupuestal
- Planeación en la proyección de los planes de acción

## DOCUMENTOS DE REFERENCIA

<b>CÓDIGO</b>	<b>DOCUMENTO</b>
PL-PE-03	Plan de acción anual aguas del páramo de Sonsón S.A.S E.S.P.
F-GA-066	Solicitud de Disponibilidad presupuestal
F-GF-011	Proyección de ingresos.
IN-GF-001	Instructivo Saimyr

#### **4. BARRIDO Y LIMPIEZA**

##### **OBJETIVO**

Definir las actividades necesarias para garantizar la operación de barrido y limpieza de los espacios públicos del municipio de Sonsón.

##### **ALCANCE**

Inicia desde la planeación y asignación del frente de trabajo para cada uno de los operarios de barrido y limpieza, hasta la supervisión de la ejecución de la labor.

##### **NORMATIVIDAD APLICABLE**

- Reglamento Técnico Del Sector De Agua Potable Y Saneamiento Básico RAS (2000). Título F - Sistemas de Aseo urbano.



- Reglamento Técnico Del Sector De Agua Potable Y Saneamiento Básico RAS (2000). Título D - Sistemas de Recolección de Aguas Residuales y Pluviales.
- Decreto 2189 de 2013. "Por el cual se reglamenta la prestación del servicio público de aseo"
- Ley 142 de 1994 por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones.
- Por medio del acta de junta directiva N°005-2014, se aprueba la transición entre empresas públicas de Sonsón y Aguas del Páramo de Sonsón S.A.S E.S.P.

## DEFINICIONES

- **Área pública:** Es aquella destinada al uso, recreo o tránsito público exceptuando aquellos espacios cerrados y con restricciones de acceso
- **Barrido y limpieza:** Es el conjunto de actividades tendientes a dejar las áreas públicas libres de todo residuo sólido esparcido o acumulado. –
- **Barrido y limpieza manual:** Es la labor realizada mediante el uso de fuerza humana y elementos manuales, la cual comprende el barrido para que las áreas públicas queden libres de papeles, hojas, arenilla acumulada en los bordes del andén y de cualquier otro objeto o material susceptible de ser removido manualmente.
- **Barrido y limpieza mecánica:** Es la labor realizada mediante el uso de equipos mecánicos. Se incluye la aspiración y/o el lavado de áreas públicas.
- **Calidad del servicio de aseo:** Se entiende por calidad del servicio público domiciliario de aseo, la prestación con continuidad, frecuencia y eficiencia a toda la población con un debido plan de emergencias y contingencias, una atención al usuario completa, precisa y oportuna; un eficiente aprovechamiento y una adecuada disposición de los residuos sólidos; de tal forma que se garantice la salud pública y la preservación del medio ambiente, manteniendo limpias las zonas atendidas.

- **Residuos de barrido de áreas públicas:** Son los residuos sólidos acumulados en el desarrollo del barrido y limpieza de estas.
- **Residuo sólido o desecho:** Es cualquier objeto, material, sustancia o elemento sólido resultante del consumo o uso de un bien en actividades domésticas, industriales, comerciales, institucionales o de servicios, que el generador abandona, rechaza o entrega y que es susceptible de aprovechamiento o transformación en un nuevo bien, con valor económico o de disposición final. Los residuos sólidos se dividen en aprovechables y no aprovechables. Igualmente, se consideran como residuos sólidos, aquellos provenientes del barrido y limpieza de áreas y vías públicas, corte de césped y poda de árboles.
- **Sumidero:** Estructura diseñada y construida para cumplir con el propósito de captar las aguas de escorrentía que corren por las cunetas de las calzadas de las vías para entregarlas a las estructuras de conexión o pozos de inspección de los alcantarillados combinados o de lluvias.
- **Vía pública:** Son las áreas destinadas al tránsito público, vehicular o peatonal, o afectadas por él, que componen la infraestructura vial de la ciudad y que comprende: avenidas, calles, carreras, transversales, diagonales, calzadas, separadores viales, puentes vehiculares y peatonales o cualquier otra combinación de los mismos elementos que puedan extenderse entre una y otra línea de las edificaciones.
- **Zona:** Es el ámbito geográfico del área urbana del municipio que constituye una unidad operativa para la prestación del servicio.

## **GENERALIDADES.**

Aguas del Páramo de Sonsón S.A.S. E.S.P. cuenta con operarios de Barrido Recolección y Disposición final, que diariamente desarrollan las labores de limpieza de áreas públicas donde se presta el servicio; la distribución de los operarios se realiza de acuerdo con las rutas de barrido establecidas por la empresa, asignando a cada uno de los operarios un área determinada.

## **CARGOS QUE INTERVIENEN**

Coordinador técnico y ambiental aseo

Operario de barrido

## PROCEDIMIENTO

CARGO	N°	ACTIVIDAD	FORMATO DE REGISTRO
Coordinador técnico y ambiental aseo	1	Planear y definir la asignación de las rutas de barrido, de acuerdo con los planos del casco urbano y la distribución en los corregimientos de la danta, san miguel y Jerusalén	F-OAS-008
Coordinador técnico y ambiental aseo	2	Informar a los operarios la distribución de las rutas a las cuales quedaron asignados.	F-OAS-008
Operario de barrido	3	Realizar el barrido y limpieza del frente de trabajo al cual fue asignado.	
Coordinador técnico y ambiental aseo	4	Supervisar que la operación del servicio de barrido se esté realizando con calidad y responsabilidad, por parte del operario de barrido recolección y disposición final.	F-OAS-001

## INDICADORES

INDICADOR	FRECUENCIA
Número de quejas del servicio de barrido	Mensual
Nivel de satisfacción del servicio de barrido	Anual

## CRITERIOS DE CONTROL

Asignación de las rutas de barrido

Verificación de las rutas de barrido

## DOCUMENTOS DE REFERENCIA

<b>CÓDIGO</b>	<b>DOCUMENTO</b>
F-OAS-008	Formato de asignación de ruta por operario
F-OAS-001	Formato de supervisión de las rutas de barrido.

## **5. INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES Y ACCIDENTES DE TRABAJO**

### **OBJETIVO**

Establecer las actividades requeridas para la notificación, reporte e investigación de los incidentes y accidentes que se presenten en la empresa AGUAS DEL PARAMO DE SONSON S.A.S E.S.P.

### **ALCANCE**

El procedimiento inicia desde el reporte de incidentes, accidentes y enfermedades laborales, hasta la investigación de estos.

### **NORMATIVIDAD APLICABLE**

- Resolución 1401 de 2007. “Por la cual se reglamenta la investigación de incidentes y accidentes de trabajo.”  
Decreto Ley 1295 de 1994.” Por el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales”
- Ley 776 de 2002.” Por la cual se dictan normas sobre la organización, administración y prestaciones del Sistema General de Riesgos Profesionales.”
- Decreto 1072 de 2015. “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo.”
- Reglamento interno de trabajo. Capítulo 7.Art. 25 (Accidentes de trabajo).  
Parágrafo primero, segundo y tercero.

## DEFINICIONES

- **Accidente de trabajo (AT):** Todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo, y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional, una invalidez o la muerte. Es también, aquel que se produce durante la ejecución de órdenes del empleador, o durante la ejecución de una labor bajo su autoridad, aún fuera del lugar y horas de trabajo.
- **Accidente grave:** Aquel que trae como consecuencia amputación de cualquier segmento corporal; fractura de huesos largos (fémur, tibia, peroné, humero, radio y cúbito); trauma craneoencefálico; quemaduras de segundo y tercer grado; lesiones severas de mano, tales como, aplastamiento o quemaduras; lesiones severas de columna vertebral con compromiso de médula espinal; lesiones oculares que comprometan la agudeza o el campo visual o lesiones que comprometan la capacidad auditiva. (Resolución 1401 de 2007- Ministerio de la Protección Social).
- **Origen Ambiental:** Hace referencia a los factores externos que pueden estar relacionados o implicados en el accidente de trabajo, como lo son desgaste normal de las maquinarias e instalaciones, causado por el uso, diseño, fabricación e instalación defectuosa de la maquinaria, uso anormal de maquinarias e instalaciones, acción de terceros.
- **Incidente:** Suceso acontecido en el curso del trabajo o en relación con éste, que tuvo el potencial de ser un accidente, en el que hubo personas involucradas sin que sufrieran lesiones o se presentaran daños a la propiedad y/o pérdida en los procesos. (Art 3, Resolución 1401 de 2007- Ministerio de Protección Social).
- **Investigación de incidente / accidente:** Proceso sistemático de determinación y ordenación de causas, hechos o situaciones que generaron o favorecieron la ocurrencia del accidente o incidente, a través del cual se realiza una serie de procesos con el fin de prevenir su repetición, mediante el control de los riesgos que lo produjeron. (Resolución 1401 de 2007- Ministerio de la Protección Social).
- **Incapacidad permanente parcial:** Se considera como incapacitado permanente parcial, al afiliado que, como consecuencia de un accidente de

trabajo o de una enfermedad profesional, presenta una disminución definitiva, igual o superior al cinco por ciento 5%, pero inferior al cincuenta por ciento 50% de su capacidad laboral, para lo cual ha sido contratado o capacitado. (Ley 776 de 2002).

- **Incapacidad permanente parcial:** Se considera como incapacitado permanente parcial, al afiliado que, como consecuencia de un accidente de trabajo o de una enfermedad profesional, presenta una disminución definitiva, igual o superior al cinco por ciento 5%, pero inferior al cincuenta por ciento 50% de su capacidad laboral, para lo cual ha sido contratado o capacitado
- **Estado de invalidez:** Para los efectos del Sistema General de Riesgos Profesionales, se considera inválida la persona que, por causa de origen profesional, no provocada intencionalmente, hubiese perdido el cincuenta por ciento (50%) o más de su capacidad laboral. (Ley 776 de 2002).
- **Primeros auxilios:** Son aquellas medidas terapéuticas urgentes que se aplican a las víctimas de accidentes o enfermedades repentinas hasta disponer de tratamiento especializado. El propósito de los primeros auxilios es aliviar el dolor y la ansiedad del herido o enfermo y evitar el agravamiento de su estado. En casos extremos son necesarios para evitar la muerte hasta que se consigue asistencia médica.

## **GENERALIDADES.**

- **Causas Básicas de Investigación:** son de dos tipos:

**Origen Humano:** Definida como cualquier tipo de acción o falta de acción de la persona que trabaja, lo que puede llevar a la ocurrencia de un accidente. En este pueden estar presentes factores individuales que explican porque las personas no actúan como debiera, puede darse por:

- No saber: Existe un desconocimiento de la tarea que se debe realizar (Por imitación, por inexperiencia, por improvisación y/o falta de destreza).

- No poder: Por un lado, puede ser permanente relacionada con Incapacidad física (incapacidad visual, incapacidad auditiva), incapacidad mental o reacciones sicomotoras inadecuadas. O temporales con la presencia de adicción al alcohol, consumo de sustancias psicoactivas y fatiga física.
- No querer: *Influyen varios factores como la motivación: apreciación errónea del riesgo, experiencias y hábitos anteriores. La frustración como un estado de mayor tensión o agresividad del trabajador, la regresión como la irresponsabilidad y conducta infantil del trabajador y por último la fijación que se refiere a la resistencia a cambios de hábitos laborales.*

### **CARGOS QUE INTERVIENEN**

- Gerente
- Coordinadores de área.
- Profesionales de apoyo
- Auxiliar de seguridad y salud en el trabajo.
- Personal operativo y administrativo.

### **PROCEDIMIENTO**

#### **Notificación Y Reporte De Accidentes De Trabajo**

<b>Nº</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD</b>
1	Notificar el accidente de trabajo	Trabajador	El empleado que sufrió el accidente de trabajo debe notificarlo al Jefe Directo y/o delegado inmediatamente se presente.
2	Valorar el accidente de trabajo	Brigadista	El brigadista realiza atención de primeros auxilios antes de remitirlo a la IPS correspondiente.

3	Reportar el accidente de trabajo a la línea de atención ARL	Responsable del SG-SST	Reportar a la línea de atención ARL, el presunto accidente de trabajo y solicita la autorización de atención o direccionamiento médico del accidentado.
4	Atención y prestación de servicios asistenciales	IPS - ARL	El empleado que sufrió el presunto accidente de trabajo es atendido en la IPS autorizada por la línea de atención.
5	Diligenciar el FURAT	Responsable del SG-SST	El jefe directo y/o delegado reporta inmediatamente a salud ocupacional el presunto accidente de trabajo para el diligenciamiento del FURAT antes de 48 horas posteriores al evento.  Una vez diligenciado el FURAT a través de servicios en línea, se debe imprimir el documento y enviarlo a la ARL y a la EPS correspondiente.
6	Investigación accidente de trabajo	Equipo investigador	Realizar la investigación y análisis del accidente.

### Notificación Y Reporte De Accidentes De Trabajo

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
1	Recopilar información sobre ocurrencia de los incidentes o accidentes de trabajo	Responsable del SG-SST, Jefe Directo, miembro COPASST, empleado afectado	Se investigan todos los accidentes o incidentes de trabajo dentro de los siguientes 15 días calendario siguientes a su ocurrencia, con el equipo investigador.  Si el accidente produce la muerte la empresa deberá atender las recomendaciones que le suministre la Administradora de Riesgos Profesionales a la que se encuentre afiliado atendiendo a su vez las requisiciones del



			Ministerio de Protección Social; y la investigación la realiza un Profesional o especialista con licencia en SST
2	Analizar las causas de los accidentes e incidentes de trabajo	Responsable SG- SST, jefe Directo, miembro COPASST, empleado afectado	La investigación y análisis de los accidentes e incidentes de trabajo se realizará bajo la metodología de espina de pescado y se hará uso del formato de investigación suministrado por la ARL.
3	Acciones correctivas, preventivas y de mejoramiento	Responsable del SG- SST, jefe Directo, miembro COPASST, empleado afectado.	Si dentro de las causas está el incumplimiento o desviación de las normas de seguridad, procedimientos u otro requisito establecido se debe levantar un Plan de Mejoramiento por medio de retroalimentación con la persona responsable. Si fue acto inseguro comprobado se debe hacer <b><u>lección aprendida</u></b> y el empleado debe realizar retroalimentación a su equipo de trabajo.
4	Remisión de investigaciones	Responsable del SG- SST (Con Licencia)	Enviar a la ARL dentro de los 15 días siguientes a la ocurrencia del evento, el informe de investigación del accidente de trabajo mortal o los accidentes graves en caso de que se presenten.
5	Elaborar plan de acción, establecer	Responsable del SG- SST, jefe Directo,	Realizar un plan de acción que contenga: objetivos, metas, responsables, fechas y

	calcular indicadores	miembro COPASST	medición del cumplimiento por medio de indicadores de gestión o impacto.
6	Realizar seguimiento al Plan de Mejoramiento	Responsable del SG-SST, jefe Directo, miembro COPASST	Realizar seguimiento a los planes de acción definidos para el control de los riesgos.
7	Realizar informes a la Gerencia	Responsable SG- SST, jefe Directo	Realizar informe de gestión a la Gerencia del desempeño y actividades de cumplimiento en las investigaciones de los incidentes y accidentes.

## 6. INDICADORES

INDICADOR	FRECUENCIA
tasa AT	Semestral
% AT investigados	Semestral
% Incidentes investigados	Semestral

## CRITERIOS DE CONTROL

- Verificar que se cumplan con las recomendaciones dadas por la administradora de riesgos laboral.
- Verificar que se investigue todos los incidentes y accidentes de trabajo.

## DOCUMENTOS DE REFERENCIA

CÓDIGO	DOCUMENTO
F-SST-311	Formato de investigación de IT-AT
F-SST-033	Reporte de incidentes y accidentes
F-GM-051	Acciones preventivas, correctivas y de mejora

## 5. INSPECCIONES DE SEGURIDAD

### OBJETIVO

Establecer las actividades necesarias para las inspecciones de seguridad que se desarrollaran como proceso de verificación de la implementación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

### ALCANCE

Inicia con la programación de las inspecciones de seguridad, hasta el seguimiento a las acciones de mejora.

### NORMATIVIDAD APLICABLE

- Norma Técnica Colombiana 4114 “*Seguridad industrial, Realización de inspecciones planeadas*”.
- Decreto 1072 de 2015 “*Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo*”.
- Norma Técnica Colombiana 4114: Realización de inspecciones planeadas

### DEFINICIONES

**Trabajo en alturas:** labor o desplazamiento que se realice a 1,50 metros o más sobre un nivel inferior.

**Áreas y partes críticas:** áreas de la empresa y componentes de las máquinas, equipos, materiales, o estructuras que tienen la probabilidad de ocasionar pérdidas, si se deterioran, fallan o se usan en forma inadecuada.

**Condiciones subestándares:** toda circunstancia física que presente una desviación de lo estándar o establecido y que facilite la ocurrencia de un accidente.

**COPASST:** Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo

**Inspecciones planeadas informales:** inspecciones planeadas realizadas en forma no sistemática. En ellas se incluyen los reportes de condiciones subestándar, emitidos por los trabajadores hacia sus jefes inmediatos o por los supervisores durante su trabajo diario.

**Inspección planeada:** recorrido sistemático por un área, esto es con una periodicidad, instrumentos y responsables determinados previamente a su realización, durante el cual se pretende identificar condiciones subestándares.

**Pérdidas:** toda lesión personal o daño ocasionado a la propiedad, al ambiente o al proceso.

**Potencial de pérdida:** gravedad, magnitud y frecuencia de las pérdidas que pueden ocasionar un accidente.

## **GENERALIDADES.**

Las inspecciones de seguridad permiten identificar riesgos que puedan afectar la salud de los trabajadores y las instalaciones físicas, por lo que se convierte en un proceso fundamental que permite acompañar y orientar a todos los funcionarios en el desarrollo seguro de sus funciones.

Las inspecciones de seguridad son realizadas por la persona responsable de seguridad y salud en el trabajo, con el acompañamiento de los miembros del COPASST, de acuerdo con lo establecido en el cronograma de inspecciones planeadas y las necesidades de seguridad identificadas.

Para la realización de las inspecciones se utilizan las listas de chequeo establecidas para cada tipo de inspección y a partir de ellas se formulan acciones correctivas que tendrán como objetivo principal la prevención de riesgos.

Para el desarrollo del programa de inspecciones se tendrán en cuenta las recomendaciones dadas en la Norma Técnica Colombiana 4114 seguridad industrial.

## CARGOS QUE INTERVIENEN.

- Gerente
- Coordinadores de área.
- Integrantes del COPASST.
- Auxiliar de SST.

## PROCEDIMIENTO

CARGO	N°	ACTIVIDAD	FORMATO DE REGISTRO
COPASST Auxiliar de SST	1	Planificar la inspección de acuerdo con el programa de inspecciones.	F-SST-0352
COPASST Auxiliar de SST	2	Iniciar el recorrido de verificación, identificando y describiendo los riesgos de acuerdo con los criterios técnicos.	F-SST-0351
COPASST Auxiliar de SST	4	Realizar informe de inspección, estableciendo claramente la cuantificación de los riesgos identificados	F-SST-0353
COPASST Auxiliar de SST	5	Socializar el informe de inspección a la gerencia y coordinadores de área.	
Gerente, COPASST Auxiliar de SST Coordinadores de área	6	Establecer acciones correctivas, preventivas o de mejora	F-GM-051
Gerente, COPASST Auxiliar de SST Coordinadores de área.	7	Realizar seguimiento a acciones propuestas	F-GM-052

## INDICADORES

INDICADOR	FRECUENCIA
% de cumplimiento del programa de inspecciones de seguridad	Trimestral

## CRITERIOS DE CONTROL

- Seguimiento a las acciones de mejora
- Verificación del avance de inspecciones

## DOCUMENTOS DE REFERENCIA

<b>CÓDIGO</b>	<b>DOCUMENTO</b>
F-SST-0351	Programa de inspecciones de seguridad
F-SST-0352	Lista de chequeo inspección de seguridad
F-SST-0353	Informe de inspección de seguridad
F-GM-051	Acciones preventivas, correctivas y de mejora
F-GM-052	Seguimiento acciones preventivas, correctivas y de mejora

## 6. AUDITORÍAS INTERNAS

### OBJETIVO

Establecer el procedimiento para la realización de las auditorías internas de los procesos y procedimientos de la empresa Aguas del Páramo de Sonsón S.A.S. E.S.P.

### ALCANCE

Inicia desde la realización del programa anual de auditoría interna, hasta seguimiento a los planes de mejoramiento.

### NORMATIVIDAD APLICABLE

- NTC GP 1000:2009. Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública
- MIPG (Modelo integrado de planeación y gestión).
- MECI (Modelo estándar de control interno).
- RESOLUCIÓN NÚMERO 074 de abril 05 de 2021 “Por medio de la cual se actualiza el comité institucional de gestión y desempeño de Aguas del Páramo de Sonson S.A.S. E.S.P.”

### DEFINICIONES

**Auditoría Interna:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias que, al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la extensión en que se cumplen los criterios definidos para la auditoría interna.

**Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.

**Evidencias de Auditoria:** Son los registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que sea pertinente para los criterios de auditoría, y que sea verificable.

**Hallazgo de Auditoría:** Resultado de la evaluación de la evidencia recopilada frente a los criterios de la auditoría.

**Lista de Verificación:** Formato donde se consignan los criterios de auditoría que serán verificados en la ejecución, teniendo en cuenta el ciclo PHVA, del proceso a auditar.

**No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito. Toda no conformidad amerita una acción correctiva e identificación de la causa raíz.

**Oportunidad de Mejora:** Aspecto o situación que no afecta la eficacia del sistema de gestión de la calidad ni el producto o la prestación del servicio pero que su tratamiento puede mejorar los resultados del proceso o del Sistema, o evitar situaciones de riesgo real o potencial o no conformidades potenciales.

**Plan de Auditoría:** Descripción de actividades en sitio y programación para una Auditoría.

**Programa de Auditoría:** Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidos para un propósito específico.

**SIG:** Sistema integrado de gestión.

## **GENERALIDADES.**

Los procesos deben ser auditados con el fin de verificar su gestión y que se desarrollen dando cumplimiento a lo programado; la auditoría interna debe ser comprendida como “Una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de la entidad; que ayuda a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficiencia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.”



La planeación de la auditoría se debe desarrollar en la base de análisis de riesgos relevantes, ejecución puntual, comunicación asertiva de resultados y seguimientos a planes de mejoramiento propuestos.

## **CARGOS QUE INTERVIENEN**

Gerente

Coordinadores de área

Profesional SIG.

## **PROCEDIMIENTO**

<b>CARGO</b>	<b>N</b> °	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>FORMATO DE REGISTRO</b>
Profesional SIG	1	Realizar el programa de auditoría interna.	F-CI-031
Gerente.	2	Aprobar el programa de auditoría Interna.	
Profesional SIG	3	Elaborar el plan de auditoría, basados en los procesos documentados e indicadores de gestión.	F-CI-032
Profesional SIG	4	Ejecutar la auditoría, abarcando todas las áreas de la empresa y de acuerdo con el programa.	
Profesional SIG	5	Elaborar el informe de auditoría, de acuerdo con los resultados obtenidos.	F-CI-033
Profesional SIG	6	Socializar los resultados de la auditoría	
Gerente Coordinadores de área	7	Realizar evaluación del auditor interno que se encargaron de realizar el proceso.	F-CI- 034
Coordinadores de área	8	Formular plan de mejoramiento de acuerdo con los resultados de la auditoría.	F-GM-051
Gerente Profesional SIG	9	Realizar seguimiento a las acciones preventivas, correctivas y de mejora.	F-GM-052

## INDICADORES

INDICADOR	FRECUENCIA
Ejecución de las acciones de mejora	Anual
Ejecución del programa de auditoría	Anual

## CRITERIOS DE CONTROL

Verificación del plan y programa de auditoría.

Seguimiento a los planes de mejoramiento.

## DOCUMENTOS DE REFERENCIA

CÓDIGO	DOCUMENTO
F-CI-031	Programa anual de auditoría interna
F-CI-032	Plan de auditoría interna
F-CI-033	Informe de auditoría interna
F-CI-034	Evaluación de auditor interno
F-GM-051	Acciones preventivas, correctivas y de mejora
F-GM-052	Seguimiento acciones preventivas, correctivas y de mejora

## 7. RECAUDO DE SERVICIOS PÚBLICOS

### OBJETIVO

Determinar las actividades necesarias para ejercer control en el manejo de los dineros que se recaudan en la Empresa Aguas del Páramo de Sonsón S.A.S ESP.

### ALCANCE

El recaudo inicia desde el momento en que llegan los usuarios a pagar las facturas a la empresa hasta que se presenta el boletín de recaudo.

### NORMATIVIDAD APLICABLE

- Resolución 151 del 2001. Título I. Capítulo 2-Definiciones. Sección 1.2.1. Artículo 1.2.1.1.

LEY 142 DE 1994, “Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones.”

### DEFINICIONES:

**Movimiento diario:** Resumen de los conceptos y valores recibidos durante el día.

**Cartera morosa:** Valores que adeuden los suscriptores a la empresa con un vencimiento superior a 2 meses.

**Financiación:** Plan para cancelar una deuda con vencimiento superior a dos meses, a la que se le aplica un interés que compense la pérdida del valor del dinero en el tiempo.

**Factura de servicios públicos.** Es la cuenta que una persona prestadora de servicios públicos entrega o remite al usuario, por causa del consumo y demás servicios inherentes en desarrollo de un contrato de prestación de servicios públicos.

**Recaudo de pagos.** Actividad que comprende la recepción y control de pagos por los servicios y otros conceptos relacionados con los mismos, que se realicen

en cajas de la persona prestadora concedente o de las entidades designadas para tal fin.

**Reportes.** Informes periódicos que se requieren para el control del recaudo.

**Suscriptor.** De acuerdo con el Artículo 14, numeral 14.31 de la Ley 142 de 1994 es la persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.

**Periodo de recaudo:** Son los días, en los cuales se recibe el pago de la factura de servicios públicos, en las diferentes entidades autorizadas para tal fin. Este período se inicia con la entrega de la factura de servicios y se extiende de acuerdo con el calendario de facturación.

**Recaudo de pagos:** Actividad que comprende la recepción y control de pagos por los servicios y otros conceptos relacionados con los mismos, que se realicen en las entidades designadas por la Empresa, para tal fin.

## **GENERALIDADES.**

La empresa Aguas del Páramo de Sonsón S.A.S. E.S.P. tiene dos puntos de recaudo, uno ubicado en la zona urbana del municipio de Sonsón, y otro en el corregimiento de la Danta.

El pago se valida con un sello, firma y fecha, tanto en la factura como en el desprendible y se entrega a cliente la factura con la validación de su pago.

La empresa tiene otros métodos de pago de la factura, por medios digitales: PSE y consignaciones bancarias.

## **CARGOS QUE INTERVIENEN**

-Gerente.

Revisor fiscal

-Coordinador administrativo y financiero.

-Auxiliar de recaudo.

-Auxiliar de almacén.

Auxiliar comercial y social.

### PROCEDIMIENTO

CARGO	N°	ACTIVIDAD	FORMATO DE REGISTRO
Auxiliar de recaudo Auxiliar de almacén. Auxiliar comercial y social.	1	Recibir factura del usuario y verificar fecha que corresponda al periodo de recaudo para el pago.	
Auxiliar de recaudo Auxiliar de almacén. Auxiliar comercial y social.	2	Recibir dinero, poner sello, firmar y registrar el pago en el sistema de Información.	
Auxiliar de recaudo Auxiliar de almacén. Auxiliar comercial y social	3	Realizar cierre y cuadro de caja diario, por medio del conteo del dinero recaudado, y sumatoria de las colillas de las facturas.	
Auxiliar de recaudo Auxiliar de almacén. Auxiliar comercial y social.	4	Realizar consignación del dinero recaudado el día anterior, en la entidad bancaria.	
Auxiliar de recaudo Auxiliar de almacén. Auxiliar comercial y social.	5	Entregar movimiento diario con sus respectivos soportes al coordinador administrativo y financiero.	Movimiento diario.
Coordinador administrativo y financiero.	6	Revisar y consolidar la información en el software SAYMIR, para el boletín al gerente. Instructivo	

Revisor fiscal Gerente.	7	Verifica y aprueba el boletín de recaudo, para su siguiente disposición en el archivo.	
----------------------------	---	--	--

### INDICADORES

Indicador resolución	Frecuencia
Eficiencia en el recaudo	Anual

### CRITERIOS DE CONTROL

Verificación que se realiza por medio del arqueo de caja.

Verificación que realiza el coordinador administrado y financiero, el gerente y el revisor fiscal.

### DOCUMENTOS DE REFERENCIA

CÓDIGO	DOCUMENTO
F-GF-072	Movimiento diario
F-CI-035	Arqueo de caja.

## **8. SELECCIÓN DE PERSONAL**

### **OBJETIVO**

Establecer las actividades necesarias para realizar el proceso de selección e ingreso de personal, que cumpla con los requisitos tanto humanos como técnicos para el desempeño de las funciones asignadas.

### **ALCANCE**

Inicia con la determinación de las necesidades de contratación, hasta la asignación del cargo.

### **NORMATIVIDAD APLICABLE**

Decreto 785 de 2005 “Por el cual se establece el sistema de nomenclatura y clasificación y de funciones y requisitos generales de los empleos de las entidades territoriales que se regulan por las disposiciones de la Ley 909 de 2004.”

Decreto 1072 de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo”.

Manual de contratación.

Manual de Funciones.

Reglamento interno de trabajo, Capítulo 1 “Condiciones de admisión y periodo de prueba”.

### **DEFINICIONES**

**Recursos Humanos (RH):** Departamento o funcionario de una empresa, que se encarga de encontrar, solucionar, reclutar y capacitar personas que soliciten un empleo, así como administrar las prestaciones o beneficios que se otorgan.

**Capital humano:** Capacidad productora de una empresa con base a la calidad de formación de sus colaboradores ya su experiencia de trabajo la fuerza humana o colaboradores que influyen positivamente en el rendimiento empresarial y en la productividad de cualquier organización.

**Talento Humano:** Es la aptitud intelectual de los hombres y/o mujeres de una organización valorada por su capacidad natural o adquirida para su desempeño.

**Selección del Personal:** Proceso mediante el cual se procura que los empleados que ingresan a la empresa cumplan con las competencias necesarias para desarrollar el objeto, la misión y alcanzar la visión de la entidad.

**Contratación:** Proceso mediante el cual se realiza una compensación en la que una parte se compromete a transferir recursos económicos a cambio de la recepción de un determinado servicio.

**Formación:** Conjunto de acciones destinadas a mejorar la preparación y las competencias de los trabajadores de la empresa.

**Competencia:** Aptitud que tiene una persona por capacidades, habilidades y destrezas con a que cuenta para una actividad o cumplir un objetivo dentro del ámbito laboral.

**Gestión:** Actividades coordinadas para dirigir, controlar y alcanzar un objetivo en una organización.

**Manual de funciones:** Documento elaborado por la empresa o entidad que especifica las tareas y responsabilidades de los empleados frente a sus cargos.

**Inducción:** Proceso mediante el cual se ilustra un nuevo empleado la organización, sobre responsabilidades y labores que asumirá.

## **GENERALIDADES.**



Acuerdo 003 de 2020” Por el cual se modifica la planta de cargos de la Empresa de Servicios Públicos Aguas del Páramo de Sonsón S.A.S E.S.P y se dictan otras disposiciones”.

### **CARGOS QUE INTERVIENEN**

Gerente.

-Asesor jurídico.

Coordinador administrativo y financiero.

Coordinador acueducto y alcantarillado.

-Auxiliar de Talento Humano.

-Auxiliar de Seguridad y salud en el trabajo.

-Coordinador técnico ambiental y aseo.

Profesional en contratación.

### **PROCEDIMIENTO**

<b>CARGO</b>	<b>N°</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>FORMATO DE REGISTRO</b>
Gerente. Coordinadores de área.	1	Analizar las necesidades de personal, de acuerdo con el perfil y a los requisitos técnicos del cargo.	
Gerente.	2	Recibir hojas de vida, teniendo en cuenta el perfil.	
Gerente.	3	Realizar valoración de hojas de vida, de acuerdo con el manual de funciones.	

Coordinador administrativo y financiero.	4	Notificar y citar a los candidatos preseleccionados.	
Gerente.	5	Realizar entrevista de forma individual a los candidatos, con el objetivo de identificar las actitudes y aptitudes.	
Gerente.	6	Elegir la persona apta para desempeñar el cargo vacante.	
Profesional en contratación.	7	Realizar proceso contractual. (Procedimiento: Contratación de personal P-GTH-002)	

## INDICADORES

Indicador resolución 906	Frecuencia
Rotación de personal	Anual
Productividad del Personal Administrativo del Prestador	Anual
Productividad del Personal Operativo de Acueducto y alcantarillado	Anual
índice de Rotación de Personal Directivo	Anual
Carga Administrativa	Anual

## CRITERIOS DE CONTROL

Realización de entrevista a los preseleccionados.

Verificación de la información reportada en la hoja de vida.

## DOCUMENTOS DE REFERENCIA

CÓDIGO	DOCUMENTO
P-GTH-002	Contratación de personal

## 9. CONTROL DE DOCUMENTOS

### OBJETIVO

Establecer el procedimiento para la generación, revisión, actualización, aprobación y socialización de la documentación que compone el Sistema de Gestión de Calidad de la empresa.

### ALCANCE

Inicia desde el requerimiento de la generación de un documento, hasta la socialización de este.

### NORMATIVIDAD APLICABLE

NTC GP 1000:2009. Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública  
MIPG (Modelo integrado de planeación y gestión).

MECI (Modelo estándar de control interno).

RESOLUCIÓN NÚMERO 074 de abril 05 de 2021 “Por medio de la cual se actualiza el comité institucional de gestión y desempeño de Aguas del Páramo de Sonson S.A.S. E.S.P.”

### DEFINICIONES

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

**Documento:** Hace referencia a la Información creada o recibida conservada como información y prueba, por una organización o un individuo en el desarrollo de sus actividades o en virtud de sus obligaciones legales.

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

**Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

**Manual:** Documento en el cual se establecen directrices generales de varios temas, procesos o métodos, los cuales incluyen información de interés.

**Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades ejecutadas.

**Codificación:** Mecanismo utilizado para identificar los documentos del Sistema Integrado de Gestión.

**Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades ejecutadas.

**SIG:** Sistema Integrado de Gestión.

**Versión:** Número entero que corresponde a la cantidad de veces que se ha modificado sustancialmente un documento.

## **GENERALIDADES.**

De acuerdo con la NTC 1000 del 2004: La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad debe incluir:

las declaraciones de la política de la calidad y de los objetivos de la calidad,

el manual de la calidad,

los procedimientos documentados y los registros requeridos en esta Norma.

los documentos, incluidos los registros, requeridos por la entidad para el cumplimiento de sus funciones y que le permitan asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.

La estructura de los procedimientos se encuentra en el formato: F-GM-022

La estructura de la caracterización de procesos se encuentra en el formato: F-GM-021

### **CARGOS QUE INTERVIENEN**

Gerente

Coordinadores de área

Profesionales de apoyo

Auxiliares de área.

### **PROCEDIMIENTO**

<b>CARGO</b>	<b>N°</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>FORMATO DE REGISTRO</b>
Coordinadores de área Profesionales de apoyo Auxiliares de área	1	Crear y actualizar los documentos, y formatos que se consideren necesarios dentro del desarrollo de cada proceso.	F-GM-022 F-GM-021

Profesional del SIG	2	Verificar que el documento cumpla con los requisitos estándar y se encuentre en el formato adecuado.	
Profesional del SIG	3	Asignar y registrar el código, versión y fecha, al documento generado o actualizado.	F-GM-023
Gerente	5	Revisar y aprobar la implementación de la documentación; dejando evidencia de dicha aprobación en el cuadro de "Revisión y aprobación" de cada documento	
Coordinadores de área Profesionales de apoyo Auxiliares de área	4	Socializar los procedimientos, manuales y formatos a quien corresponda.	

## INDICADORES

INDICADOR	FRECUENCIA
Procedimientos creados	Anual
Procedimientos actualizados	Anual

## CRITERIOS DE CONTROL

Verificación de que los documentos cumplan con la estructura establecida.

Aprobación del documento por parte de gerencia.

## DOCUMENTOS DE REFERENCIA

CÓDIGO	DOCUMENTO
--------	-----------

F-GM-023	Listado maestro de documentos.
F-GM-021	Caracterización de procesos
F-GM-022	Documentación de procesos

## **10. LIQUIDACIÓN Y PAGO DE NÓMINA**

### **OBJETIVO**

Establecer las actividades necesarias para la liquidación de salarios, prestaciones sociales, y aportes al Sistema General de Seguridad Social de las personas vinculadas a la planta de personal de la empresa.

### **ALCANCE**

Inicia con la recepción de las novedades en la nómina, hasta el desembolso de los salarios a cada una de las cuentas bancarias de los empleados.

### **NORMATIVIDAD APLICABLE**

Código sustantivo del trabajo.

Decreto 1045 de 1978. "Por el cual se fijan las reglas generales para la aplicación de las normas sobre prestaciones sociales de los empleados públicos y trabajadores oficiales del sector nacional".

Ley 100 de 1993 "Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones".

Reglamento interno de trabajo.

Manual de funciones.

### **DEFINICIONES**

**Auxilio de Transporte:** Reconocimiento económico que busca subsidiar el costo de movilización de los empleados desde su casa hasta el lugar de trabajo. Se paga a quienes devenguen hasta dos (2) salarios mínimos legales mensuales vigentes (SMLMV).



**Bonificación de Recreación:** Pago monetario causado por el disfrute de vacaciones, correspondiente a 2 días de asignación básica. No constituye factor de salario.

**Cesantías:** Es una prestación social que todo empleador debe reconocer a sus trabajadores con el fin de que estos puedan atender sus necesidades primarias en caso de quedar cesante. Estos recursos también pueden destinarse a adquisición o mejoramiento de vivienda, y estudio.

**Deducciones:** Se refiere a todos los descuentos realizados al funcionario del total devengado.

**Horas Extras, dominicales y festivos:** Cuando por razones especiales del servicio fuere necesario realizar trabajos en horas distintas al horario habitual al establecido en la Entidad, puede autorizarse el reconocimiento y pago de horas extras.

**Nómina:** Corresponde a los pagos mensuales o quincenales que el empleador o empresa debe realizar a los trabajadores que tiene vinculados mediante contrato de trabajo, pagos que comprenden el salario, comisiones, horas extras, recargos nocturnos, festivos, dominicales, y las deducciones que correspondan de acuerdo con la normativa vigente.

**Novedades:** Cualquier hecho o concepto que pueda afectar los valores que deben ser calculados en la nómina. Existen novedades externas e internas entre las cuales se encuentran los ingresos o retiros de funcionarios, derechos causados, vacaciones, incapacidades, licencias no remuneradas, descuentos, horas extras, entre otras.

**Prima de Navidad:** Es una prestación social, que consiste en el reconocimiento y pago a favor del servidor público de una suma de dinero equivale a un (1) mes de salario en el mes de diciembre.

**Prima de Servicios:** Es un elemento salarial, el cual consiste en el reconocimiento de una suma de dinero a favor del empleado público al completar un año de servicio cumplido al servicio de una entidad pública.

**Prima de Vacaciones:** Pago monetario causado por el disfrute de vacaciones, equivalente a 15 días de salario por cada año de servicio.

**Salario:** Se denomina Salario al dinero que una persona recibe como remuneración por realizar un determinado trabajo y/o en un período de tiempo. Incluye los conceptos que se cancelan mensualmente de manera permanente de acuerdo con la normativa de cada Entidad

**Vacaciones:** Se refiere al derecho de disfrutar 15 días hábiles de descanso remunerado por cada año continuo de prestación del servicio.

## **GENERALIDADES.**

Para la liquidación quincenal de la nómina es fundamental que de acuerdo con la planeación proyectada para cada vigencia, se informe a la persona encargada de la elaboración de la nómina, todas las novedades y situaciones administrativas que deben ser tenidas en cuenta para la liquidación de la nómina.

Para el control de la inclusión de las novedades de personal en la nómina correspondiente, cada uno de los coordinadores debe realizar el cargue de las novedades de horas extras, incapacidades y recargos en el software: INTRANET, de acuerdo con los tiempos establecidos para este reporte.

## **CARGOS QUE INTERVIENEN**

Gerente.

Coordinador administrativo y financiero.

Coordinador acueducto y alcantarillado.

-Coordinador técnico ambiental y aseo.

Auxiliar de talento humano.

### PROCEDIMIENTO

CARGO	N°	ACTIVIDAD	FORMATO DE REGISTRO
Gerente. Coordinadores de área.	1	Reportar y registrar las novedades laborales que afectan el salario devengado de los trabajadores. (Software: Intranet).	
Auxiliar de talento humano.	2	Verificar y dar visto bueno del reporte generado. Aplicativo: Intranet, respecto al cuadro de turnos.	
Gerente	3	Aprobar las novedades presentadas en la nómina por parte de los coordinadores.	
Auxiliar de talento humano.	4	Cargar el consolidado de la información en el software: SAIMYR, y realizar la creación de la nómina.	
Coordinador administrativo y financiero. Auxiliar de talento humano	5	Realizar revisión de la información reportada en la nómina.	
Coordinador administrativo y financiero. Auxiliar de talento humano.	6	Realizar el consolidado de los valores a pagar a cada uno de los trabajadores con sus respectivas deducciones de ley y novedades salariales.	
Coordinador administrativo y financiero.	7	Cargar el pago total de los salarios devengados por los trabajadores a las entidades financieras adoptadas por la empresa (Davivienda y Bancolombia).	

Gerente	8	Autorizar del pago con cada una de las entidades bancarias.	
---------	---	---	--

## INDICADORES

Indicador resolución 906	Frecuencia
Rotación de personal	Anual
Productividad del Personal Administrativo del Prestador	Anual
Productividad del Personal Operativo de Acueducto y alcantarillado	Anual
índice de Rotación de Personal Directivo	Anual
Carga Administrativa	Anual

## CRITERIOS DE CONTROL

Verificación de la información reportada por parte de los coordinadores conjunto con las actividades desarrolladas en el cuadro de turnos.

Validación de los valores a pagar en la liquidación de la nómina.

## DOCUMENTOS DE REFERENCIA

CÓDIGO	DOCUMENTO
	Instructivo de SAIMYR

## 11. TRABAJO EN ALTURAS

### OBJETIVO

Establecer estándares de seguridad y salud que garanticen la integridad física y la vida del personal de Aguas del Páramo de Sonsón S.A.S. E.S.P. que desarrollan funciones en trabajos en alturas.

### ALCANCE

Inicia desde el establecimiento de la necesidad de realizar trabajo en alturas hasta entregar formato a responsable SST.

### NORMATIVIDAD APLICABLE

Resolución 1409 de 2012 “por la cual se establece el Reglamento de Seguridad para protección contra caídas en trabajo en alturas”.

### DEFINICIONES

**Trabajo en alturas:** labor o desplazamiento que se realice a 1,50 metros o más

**Certificación:** constancia que se entrega al final de un proceso, que acredita que un determinado elemento cumple con las exigencias de calidad de la norma que lo regula, o que una persona posee los conocimientos y habilidades necesarias para desempeñar ciertas actividades determinadas por el tipo de capacitación.

**Medidas de prevención:** conjunto de acciones individuales o colectivas que se implementan para advertir o evitar la caída de personas y objetos cuando se realizan trabajos en alturas y forman parte de las medidas de control. Entre ellas están: sistemas de ingeniería; programa de protección contra caídas y las medidas colectivas de prevención.

**Medidas de protección:** conjunto de acciones individuales o colectivas que se implementan para detener la caída de personas y objetos una vez ocurra o para mitigar sus consecuencias.

**Persona autorizada:** persona que después de recibir una capacitación, aprobarla y tener todos los requisitos que establece la presente resolución, puede desarrollar trabajos en alturas.

**Persona competente:** persona capaz de identificar peligros, en el sitio en donde se realizan trabajos en alturas, relacionados con el ambiente o condiciones de trabajo y que tiene la autorización para aplicar medidas correctivas, lo más pronto posible, para controlar los riesgos asociados a dichos peligros.

**Persona calificada:** persona que tiene un grado reconocido o certificado profesional y amplia experiencia y conocimientos en el tema, que sea capaz de diseñar, analizar, evaluar y elaborar especificaciones en el trabajo, proyecto o producto del tema.

## **GENERALIDADES.**

Todo trabajo que se realice a una altura igual o superior a 1.50 m. sobre el nivel del piso es considerado trabajo en alturas y para su desarrollo requiere el diligenciamiento y aprobación del permiso para trabajos en altura, para el diligenciamiento de este formato se deberá tener en cuenta:

El personal que realice los trabajos en alturas deberá contar con la certificación, que acredite las competencias laborales, del nivel para el cual fue certificado.

La empresa tendrá líneas de vida y puntos de anclaje.

La señalización y delimitación de la zona de peligro de caída de personas se hará mediante cuerdas, cintas, bandas, conos, etc., de color naranja y blanco, combinados, si son temporales.

El permiso es válido solo para personas autorizadas, para desarrollar la labor que está descrita en este y dentro del mismo periodo de expedición, en caso de que otra persona deba continuar con la actividad, es necesario el diligenciamiento y aprobación de un nuevo permiso.

Aguas del Páramo de Sonsón S.A.S. E.S.P. debe verificar el cumplimiento de las condiciones de seguridad de las personas o empresas contratistas que realicen

trabajos en alturas por medio de inspecciones, quienes deberán diligenciar su propio permiso para trabajo en alturas.

El permiso no debe tener tachones ni enmendaduras, y debe ser legible para que tenga toda validez.

Si no se cumple con alguna de las condiciones de seguridad definidas en el permiso y/o en la lista de verificación, se suspende a labor hasta que estas condiciones se corrijan.

El trabajo externo en alturas se suspende en caso de lluvia o cuando la cubierta esté húmeda.

Si el trabajo se requiere realizar en fin de semana, deberá haber una persona competente para que realice supervisión y emita el permiso.

El empleado que realice el trabajo en altura debe utilizar el equipo de protección personal para alturas.

El equipo de protección personal para aturas deberá tener un seguimiento exhaustivo para su uso y su resistencia y para esto se deberán llevar hojas de vida e inspecciones de su estado.

Se debe dar estricto cumplimiento a las políticas de drogas y alcohol de la empresa en toda su extensión. En caso de que una persona asignada a trabajo en alturas se sintiera con mareos u otra indisposición, deberá dar aviso al supervisor del trabajo.

Los equipos, herramientas, y demás elementos, deberán estar apoyados en forma segura, en lo posible se deberá usar cinturones portaherramientas.

Durante la interrupción de tareas, no se debe dejar elementos mal apoyados en alturas.

## **PROCEDIMIENTO**

<b>CARGO</b>	<b>N°</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>FORMATO DE REGISTRO</b>
Coordinadores de área.	1	Establecer necesidad de realizar trabajo en alturas	

Personal Operativo Coordinadores de área	2	Solicitar permiso de trabajo en alturas	
Coordinador de trabajo en alturas	3	Verificar condiciones de seguridad	F-SST-0292
Coordinador de trabajo en alturas	4	Diligenciar y aprobar permiso de trabajo en alturas	F-SST-0291
Personal Operativo Coordinador de trabajo en alturas	5	Exponer permiso en un lugar visible dentro de la obra.	
Personal Operativo Coordinador de trabajo en alturas	6	Ejecutar trabajo en alturas	
Personal Operativo Coordinador de trabajo en alturas	7	Entregar formato a responsable SST	

## INDICADORES

INDICADOR	FRECUENCIA
Accidentalidad por trabajo en alturas.	Anual

## CRITERIOS DE CONTROL

Verificar condiciones de seguridad.

Diligenciar y aprobar permiso de trabajo en alturas.

## DOCUMENTOS DE REFERENCIA

CÓDIGO	DOCUMENTO
<b>F-SST-0292</b>	Lista de verificación para trabajo en alturas
<b>F-SST-0291</b>	Permiso para trabajo en alturas



## 12. RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE DE RESIDUOS SÓLIDOS

### OBJETIVO

Establecer las actividades que se deben realizar para la recolección puerta a puerta de los residuos orgánicos e inorgánicos y el transporte hasta la planta de aprovechamiento o el sitio de disposición final.

### ALCANCE

El procedimiento inicia desde la recolección y transporte de los residuos sólidos hasta el sitio de disposición final.

### NORMATIVIDAD APLICABLE

REGLAMENTO TÉCNICO DEL SECTOR DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO RAS (2000). Título F - Sistemas de Aseo urbano.

Decreto 2189 de 2013. "Por el cual se reglamenta la prestación del servicio público de aseo"

Plan operativo del relleno sanitario Ambiente Sonsón.

### DEFINICIONES

**Aprovechamiento:** Es la actividad complementaria del servicio público de aseo que comprende la recolección de residuos aprovechables separados en la fuente por los usuarios, y el transporte selectivo hasta la planta de aprovechamiento.

**Calidad del servicio de aseo:** Se entiende por calidad del servicio público domiciliario de aseo, la prestación con continuidad, frecuencia y eficiencia a toda la población; con un debido plan de emergencias y contingencias, una atención al usuario completa, precisa y oportuna; un eficiente aprovechamiento y una adecuada disposición de los residuos sólidos; de tal forma que se garantice la salud pública y la preservación del medio ambiente.

**Recolección y transporte de residuos aprovechables:** Son las actividades

que realiza la empresa prestadora del servicio público de aseo, consistente en recoger y transportar los residuos aprovechables hasta la planta de aprovechamiento.

**Recolección puerta a puerta:** Es el servicio de recolección de los residuos sólidos en el andén de la vía pública frente al predio del usuario.

**Residuo sólido o desecho:** Es cualquier objeto, material, sustancia o elemento sólido resultante del consumo o uso de un bien en actividades domésticas, industriales, comerciales, institucionales o de servicios.

**Residuo sólido aprovechable:** Es cualquier material, objeto, sustancia o elemento sólido que no tiene valor de uso para quien lo genere, pero que es susceptible de aprovechamiento para su reincorporación a un proceso productivo.

**Vehículo recolector:** Es el vehículo utilizado en las actividades de recolección de los residuos sólidos desde los lugares de presentación y su transporte hasta la planta de aprovechamiento, o el sitio de disposición final.

**Vía pública:** Son las áreas destinadas al tránsito público, vehicular o peatonal, o afectadas por él, que componen la infraestructura vial de la ciudad y que comprende: avenidas, calles, carreras, calzadas, separadores viales.

**Zona:** Es el ámbito geográfico del área urbana del municipio que constituye una unidad operativa para la prestación del servicio

## **GENERALIDADES.**

El sistema de recolección de residuos sólidos en el municipio de Sonsón se realiza en la zona urbana, los centros poblados del alto de sabanas, la Danta, San Miguel y Jerusalén, y en las veredas Río arriba, el porvenir, piedras blancas y Honduras. En la cabecera municipal se tienen asignados dos vehículos recolectores y para la zona del Magdalena medio uno, con los cuales se presta el servicio de recolección, transporte, y disposición final de los residuos orgánicos e inorgánicos, de lunes a sábado con rutas establecidas.

## CARGOS QUE INTERVIENEN

Coordinador técnico y ambiental aseo.

Conductor

Operario de barrido, recolección y disposición final.

## PROCEDIMIENTO

CARGO	N°	ACTIVIDAD	FORMATO DE REGISTRO
Operario de barrido, recolección y disposición final.	1	Recoger los residuos sólidos puerta a puerta por las rutas establecidas.	
Operario de barrido, recolección y disposición final.	2	Depositar los residuos en el receptor del vehículo y compactarlos cuando sea requerido.	
Conductor	3	Transportar los residuos sólidos hasta el relleno sanitario "Ambiente Sonsón".	
Operario de barrido, recolección y disposición final.	4	Realizar el pesaje de los residuos sólidos que van a ser descargados en el relleno sanitario.	F-OAS-002
Conductor Operario de barrido, recolección y disposición final.	4	Descargar los residuos sólidos en la plataforma de disposición final o en la planta de compostaje, de acuerdo con el día de recolección.	

## INDICADORES

INDICADOR	FRECUENCIA
-----------	------------

Toneladas de residuos sólidos ingresados al relleno sanitario	Diario
---	--------

### **CRITERIOS DE CONTROL**

Seguimiento continuo de los recorridos realizados, por medio del GPS que tiene cada vehículo.

Registro de los residuos ingresados a la disposición final y a la plana de aprovechamiento de residuos orgánicos.

### **DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

<b>CÓDIGO</b>	<b>DOCUMENTO</b>
F-OAS-002	Planilla de control, recolección y transporte.

## 13. EMBELLECIMIENTO DE ÁREAS PÚBLICAS Y ORNATO

### OBJETIVO

Establecer las actividades necesarias que garanticen el embellecimiento y ornato de las áreas públicas de la zona Urbana y en los corregimientos de la Danta y San Miguel.

### ALCANCE

El procedimiento inicia desde la planeación de las zonas que se van a intervenir hasta la supervisión de la ejecución de la labor.

### NORMATIVIDAD APLICABLE

Decreto 2981 de 2013. "Por el cual se reglamenta la prestación del servicio público de aseo"

### DEFINICIONES

**Residuos de limpieza de parques y jardines:** Son los residuos sólidos provenientes de la limpieza o arreglo de jardines y parques, corte de césped y poda de árboles o arbustos ubicados en zonas públicas.

**Vía pública:** Son las áreas destinadas al tránsito público, vehicular o peatonal, o afectadas por él, que componen la infraestructura vial de la ciudad.

**Zona:** Es el ámbito geográfico del área urbana del municipio que constituye una unidad operativa para la prestación del servicio.

**Área pública:** Es aquella destinada al uso, recreo o tránsito público, como parques, plazas, plazoletas y playas salvo aquellas con restricciones de acceso

**Barrido y limpieza de áreas públicas:** Es la actividad del servicio público de aseo que consiste en el conjunto de acciones tendientes a dejar las áreas y las vías públicas libres de todo residuo sólido, esparcido o acumulado, de manera que dichas áreas queden libres de papeles, hojas, arenilla y similares y de

cualquier otro objeto o material susceptible de ser removido manualmente o mediante el uso de equipos mecánicos.

**Corte de césped:** Es la actividad del servicio público de aseo que consiste en cortar el pasto ubicado en áreas verdes públicas sin restricción de acceso, mediante el uso de equipos manuales o mecánicos que incluye el bordeo y plateo. Comprende la recolección y transporte del material obtenido hasta los sitios de aprovechamiento prioritariamente o de disposición final.

**Poda de árboles:** Es la actividad del servicio público de aseo que consiste en el corte de ramas de los árboles, ubicado en áreas públicas sin restricciones de acceso, mediante el uso de equipos manuales o mecánicos. Se incluye la recolección y transporte del material obtenido hasta las estaciones de clasificación y aprovechamiento o disposición final.

**Ornato:** Adorno o conjunto de adornos para embellecer los espacios públicos.

#### **GENERALIDADES.**

Se debe realizar el corte del césped de las áreas públicas de la zona Urbana y en los corregimientos de la Danta y San Miguel, utilizando las herramientas, tener en cuenta las medidas de seguridad para el uso de estos elementos y la incorporación de la malla de protección cuando se realice esta actividad, adicionalmente hacer poda de formación de los árboles.

#### **CARGOS QUE INTERVIENEN**

Coordinador técnico y ambiental aseo

Operario de barrido, recolección y disposición final.

#### **PROCEDIMIENTO**

CARGO	N°	ACTIVIDAD	FORMATO DE REGISTRO
-------	----	-----------	---------------------

Coordinador técnico y ambiental aseo.	1	Realizar la planeación de las zonas que se van a intervenir.	
Operario de barrido, recolección y disposición final.	2	Realizar mantenimiento de los parques públicos que tiene el municipio en la zona urbana y los corregimientos de la Danta y San Miguel, que incluye: Corte de césped, deshierbe, fertilización, podas, fumigación y riego, de acuerdo con el cronograma.	F-OAS-005
Operario de barrido, recolección y disposición.	3	Diagnosticar e informar al coordinador técnico y ambiental aseo las adecuaciones que se requieren realizar.	
Coordinador técnico y ambiental aseo.	4	Realizar seguimiento y control de las labores realizadas.	F-OAS-001

### INDICADORES

INDICADOR	FRECUENCIA
Ejecución de la planeación de las zonas que se van a intervenir.	Semanal

### CRITERIOS DE CONTROL

Seguimiento y control de las labores realizadas.

### DOCUMENTOS DE REFERENCIA

CÓDIGO	DOCUMENTO
F-OAS-001	Planilla de supervisión para servicios de aseo.
F-OAS-005	Cronograma de mantenimiento de áreas públicas.

## **14. ATENCIÓN A PQR**

### **OBJETIVO**

Definir los lineamientos para la recepción y trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones interpuestos por los suscriptores y/o usuarios de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo y actividades conexas prestados por la empresa Aguas del Páramo de Sonsón S.A.S E.S.P, de manera que se garantice la respuesta adecuada de las mismas, en los términos establecidos en la normatividad legal vigente.

### **ALCANCE**

El procedimiento aplica desde la recepción de la solicitud de PQRSF presentado por un suscriptor y/o usuario, controlando y analizando los datos e indicadores generados en el proceso a nivel normativo, hasta la respuesta del trámite.

### **NORMATIVIDAD APLICABLE**

Ley 142 de 1994 “Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios”.

Ley 1437 de 2011. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

LEY 1755 DE 2015 Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

### **DEFINICIONES**

**S.P.D.:** Servicios Públicos Domiciliarios.

**Petición:** Es la solicitud por medio de la cual el suscriptor y/o usuario requiere de la empresa de servicios públicos una información, la prestación del servicio u otra clase de trámites.



**Queja:** Es el medio por el cual se manifiesta ante la empresa su inconformidad por fallas en la prestación del servicio o por la mala atención de un funcionario.

**Reclamo:** Actuación del suscriptor o usuario para que la empresa de servicios públicos revise, mediante una actuación preliminar, la facturación de los servicios públicos y tome una decisión del asunto de conformidad con los procedimientos previstos en el Contrato de Condiciones Uniformes, en la Ley 142 de 1994 y en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**Sugerencia:** cuando se presenta a la empresa la manifestación de una idea o propuesta para mejorar la prestación del servicio o la gestión institucional.

**Felicitación:** Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con la prestación del servicio.

**Usuario:** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público; denominado también consumidor.

## **GENERALIDADES.**

Para radicar, tramitar, responder y notificar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y felicitaciones de los usuarios y suscriptores, la empresa cuenta con la Sede física de PQRSF, página web, y medios telefónicos.

La atención adecuada y la respuesta oportuna está en el plazo definido por la Ley 142 de 1994 en el artículo 158.

Cualquier persona que pretenda actuar en nombre de un tercero, para una petición, queja, reclamos, sugerencia de interés particular, o la interposición de recursos, debe acreditar mandato o poder expreso para ello.

## **CARGOS QUE INTERVIENEN**

Coordinadores de área.

Auxiliar comercial y social.

## PROCEDIMIENTO

CARGO	N°	ACTIVIDAD	FORMATO DE REGISTRO
Auxiliar comercial y social.	1	Recepción y radicación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones:  Instructivo: Ingreso y cierre de PQRSF	F-AU-012 F-AU-013 F-AU-014 F-AU-015
Coordinador de área.	2	Analizar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y realizar el proceso pertinente para dar respuesta.	
Coordinador de área.	3	Dar respuesta a la PQRSF y entregar documento a servicio al cliente.	Oficio F-AU-016 F-AU-017
Auxiliar comercial y social.	4	Radicar la respuesta, informar y enviar al usuario solicitante.	
Auxiliar comercial y social.	5	Cerrar la PQRSF en el software comercial.  Instructivo: Ingreso y cierre de PQRSF	

## INDICADORES

INDICADOR	FRECUENCIA
Eficiencia en la respuesta de las PQRS	Mensual
% de PQRS por tipo de servicio	Semestral
Informe de PQRS por parte de control interno	Semestral

## INDICADORES CRA 906

Índice de Atención de PQR Acueducto — IPQRAC
Índice de Atención de POR Alcantarillado —IPQRAL

## CRITERIOS DE CONTROL

Oportunidad en el tiempo de respuesta de las PQRS, de acuerdo con los términos establecidos por la norma.

Registro de información de PQRS.

## DOCUMENTOS DE REFERENCIA

CÓDIGO	DOCUMENTO
IN-AU-001	Recepción, clasificación y cierre de PQRS
F-AU-012	Constancia Reclamo
F-AU-013	Constancia Queja
F-AU-014	Constancia Solicitud
F-AU-016	Orden de revisión
F-AU-017	Orden de trabajo

## 15. MANEJO DE CORRESPONDENCIA

### OBJETIVO

Definir los lineamientos para la recepción, radicación, trámite, seguimiento y conservación de la correspondencia, de manera que se garantice el debido proceso, en los términos establecidos y la normatividad legal vigente.

### ALCANCE

El procedimiento aplica desde la recepción de los documentos a radicar, tanto de ingreso como de salida, presentados por parte de los ciudadanos o entidades y los generados por parte de la empresa, hasta la conservación en el archivo.

### NORMATIVIDAD APLICABLE

Acuerdo Nro 060 de 2001 “Por El Cual Se Establecen Pautas Para La Administración De Las Comunicaciones Oficiales En Las Entidades Públicas Y Las Privadas Que Cumplen Funciones Públicas”

Resolución número 075 de abril 05 de 2021 “POR MEDIO DE LA CUAL SE ACTUALIZA EL COMITÉ DE ARCHIVO DE AGUAS DEL PARAMO DE SONSON S.A.S. E.S.P.”

### DEFINICIONES

**Archivo electrónico:** Es el conjunto de documentos electrónicos, producidos y tratados archivísticamente, siguiendo la estructura orgánico-funcional del productor, acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada, en el transcurso de su gestión.

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

**Correspondencia:** Son todas las comunicaciones de carácter privado que llegan a las entidades, a título personal, citando o no el cargo del funcionario. No generan trámites para las instituciones.

**Documento electrónico de archivo:** Es el registro de información generada, recibida, almacenada y comunicada por medios electrónicos, que permanece en estos medios durante su ciclo vital; es producida por una persona o entidad en razón de sus actividades y debe ser tratada conforme a los principios y procesos archivísticos.

**Documento Original:** Es la fuente primaria de información con todos los rasgos y características que permiten garantizar su autenticidad e integridad.

**Documento Público:** Es el producido o tramitado por el funcionario público en ejercicio de su cargo o con su intervención.

**Radicación de comunicaciones oficiales:** Es el procedimiento por medio del cual, las entidades asignan un número consecutivo, a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la Ley. Estos términos, se empiezan a contar a partir del día siguiente de radicado el documento.

**Registro de Comunicaciones oficiales:** Es el procedimiento por medio del cual, las entidades ingresan en sus sistemas manuales o automatizados de correspondencia, todas las comunicaciones producidas o recibidas, registrando datos tales como:

Nombre de la persona y / o Entidad Remitente o destinataria, Nombre o código de la(s) Dependencia(s) competente(s), Número de radicación, Nombre del funcionario responsable del trámite, Anexos y Tiempo de respuesta (Si lo amerita), entre otros.

## **GENERALIDADES**

De acuerdo con **ARTICULO QUINTO, del acuerdo 060 de 2001** se establece que los procedimientos para la radicación de comunicaciones oficiales, velarán por la transparencia de la actuación administrativa, razón por la cual, no se podrán reservar números de radicación, ni habrá números repetidos, enmendados, corregidos o tachados, la numeración será asignada en estricto orden de recepción de los documentos; cuando el usuario o peticionario presente personalmente la correspondencia, se le asignará un número de radicado. Al comenzar cada año, se iniciará la radicación consecutiva a partir de uno, utilizando sistemas manuales, mecánicos o automatizados.

PARAGRAFO: Cuando existan errores en la radicación y se anulen los números, se debe dejar constancia por escrito, con la respectiva justificación y firma el encargado de recibir la correspondencia y el coordinador administrativo y financiero.

Respecto al **ARTICULO DECIMO:** Las comunicaciones oficiales que ingresen a la empresa deberán ser revisadas, para verificar la competencia, los anexos, el destino y los datos de origen del ciudadano o entidad que las remite, dirección donde se deba enviar respuesta y asunto correspondiente, si es competencia de la empresa, se procederá a la radicación del mismo.

PARAGRAFO: Cuando un documento no esté firmado ni presente el nombre del responsable o responsables de su contenido, se considerará anónima y deberá ser remitida sin radicar, a la oficina de su competencia, donde se determinarán las acciones a seguir.

## **CARGOS QUE INTERVIENEN**

Gerencia

Coordinadores de área

Auxiliar comercial

Auxiliar de gestión documental

## PROCEDIMIENTO

CARGO	N°	ACTIVIDAD	FORMATO DE REGISTRO
Auxiliar comercial	1	Recibir documentos.	
Auxiliar comercial y social.	2	Ingresar la información requerida en el aplicativo de correspondencia para la generación del sticker que se pegará en el documento original y en la copia, el cual tiene un consecutivo, y entregar al usuario copia del radicado. (IN-GA-053: Instructivo de ingreso de información a la intranet, en el módulo de correspondencia).	
Auxiliar comercial y social.	3	Escanear y direccionar el documento para cargarlo al aplicativo y enviarlo al destinatario, en el módulo de correspondencia. (IN-GA-053 Instructivo de ingreso de información a la intranet, en el módulo de correspondencia).	
Auxiliar de gestión documental.	5	Entregar la correspondencia física al destinatario.	F-GA-051
Gerencia Coordinadores de área	6	Analizar la correspondencia recibida y dar respuesta en caso de ser requerido.	
Gerencia Coordinadores de área Auxiliar comercial y social.	7	Radicar y hacer llegar la respuesta a las solicitudes, en caso de ser necesario.	
Gerencia Coordinadores de área.	8	Transferir documentos a la auxiliar de gestión documental para el respectivo proceso de archivo.	

## CRITERIOS DE CONTROL

Consecutivo del sticker de radicación.

## DOCUMENTOS DE REFERENCIA

CÓDIGO	DOCUMENTO
IN-GA-053	Registro de correspondencia en el software: Intranet.
F-GA-051	Notificación de correspondencia



## 16. INSTALACIÓN DE MATRÍCULAS

### OBJETIVO

Definir el trámite y requerimientos necesarios para la vinculación de los nuevos suscriptores a los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo que presta la empresa.

### ALCANCE

El procedimiento se inicia con la solicitud que presenta el usuario o suscriptor a la empresa para acceder al servicio hasta el pago e instalación a satisfacción del cliente del servicio solicitado y su inclusión al proceso de facturación.

### NORMATIVIDAD APLICABLE

Se define por medio del Contrato de Condiciones Uniformes. Cláusula 7. Condiciones del suscriptor y/o usuario. 'Decreto No. 302 de 2000. ART 7 Decreto No. 302 de 2000. ART 7 - Ley 388 de 1997. ART. 12 Ley 142 de 1994. ART. 128. Contrato de servicios públicos y ART. 129. Celebración del contrato.  
Ley 142 de 1994. ART. 131. Deber de informar sobre las condiciones uniformes.

### DEFINICIONES

**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.** Es la derivación que parte de la caja de inspección y llega hasta el colector de la red local.

**Aportes de Conexión.** Son los pagos que realiza el suscriptor para conectar un inmueble por primera vez, o para cambiar el diámetro de la acometida, al sistema o red existente.

**Conexión.** Es la ejecución de la acometida e instalación del medidor de acueducto.

**Estratificación socioeconómica.** Es la clasificación de los inmuebles residenciales de un municipio, que se hace en atención a los factores y procedimientos que determina la Ley.

**Factura de servicios públicos.** Es la cuenta que una persona prestadora de servicios públicos entrega o remite al usuario, por causa del consumo y demás servicios inherentes en desarrollo de un contrato de prestación de servicios públicos.

**Medición.** Es un conjunto de normas y procedimientos que hacen posible medir, calcular, estandarizar y gestionar el abastecimiento de agua al sistema y el consumo a los usuarios.

**Micro medidor.** Es un medidor instalado en la acometida del usuario o suscriptor.

**Registro de corte o llave de corte.** Es el dispositivo situado en la cámara de registro del medidor, que permite la suspensión del servicio de acueducto de un inmueble.

**Suscriptor.** De acuerdo con el Artículo 14, numeral 14.31 de la Ley 142 de 1994 es la persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.

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

**Red local.** Es el conjunto de redes o tuberías que conforman el sistema de suministro del servicio público a una comunidad, en el cual se derivan las acometidas de los inmuebles.

**Servicios públicos domiciliarios.** Son los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, telefonía pública básica conmutada, telefonía móvil rural, y distribución de gas combustible.

**Usuario.** De acuerdo con el Artículo 14, numeral 14.33 de la Ley 142 de 1994 es la persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble donde éste se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor.

**Servicio comercial:** Es el servicio que se presta a predios o inmuebles destinados a actividades comerciales, en los términos del Código de Comercio. (Restaurantes, heladerías, discotecas, bombas, almacenes, supermercados etc.,)

**Servicio residencial:** Es el servicio que se presta para el cubrimiento de las necesidades relacionadas con la vivienda de las personas, clasificado en los estratos 1,2,3,4,5, y 6.

**Servicio especial:** Es el que se presta a entidades sin ánimo de lucro, previa solicitud a la empresa y que requiere la expedición de una resolución interna por parte de la entidad prestadora, autorizando dicho servicio. (Bomberos, defensa civil, ancianatos, acciones comunales, Iglesias etc.).

**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. (Fabricas, industrias).

**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.

**GENERALIDADES.**

Para otorgar una instalación nueva es obligatorio tener previamente factibilidad escrita, describiendo las características del servicio que se va a ofrecer (calidad, continuidad y presión). Cuando se niegue la factibilidad se soporta dicha decisión por escrito, dándole al usuario la oportunidad de agotar la vía gubernativa, ello quiere decir que interponga los recursos de ley (reposición y en subsidio apelación).

Según lo regulado por la Ley 142 de 1994 y Decreto 302 de 2000, que expresa que las únicas condiciones por la que se niegue el servicio son:

Estar ubicado en una zona de alto riesgo o no estar dentro del perímetro.

No contar con la autorización previa de la secretaria de planeación y /o licencia de construcción.

No contar con la factibilidad de conexión del servicio.

Cuando se realiza la programación de la instalación de la matrícula nueva, el usuario debe tener la brecha lista para que los operarios puedan realizar la actividad anteriormente mencionada.

## **CARGOS QUE INTERVIENEN**

Auxiliar comercial y social.

Coordinadora técnica y ambiental de acueducto y alcantarillado.

Coordinador comercial y social

Operario de redes y lectura.

Gerente

## PROCEDIMIENTO

CARGO	N°	ACTIVIDAD	FORMATO DE REGISTRO
Usuario	1	Solicitar el servicio público domiciliario.	F-GC-011
Auxiliar comercial y social.	2	Recibir y registrar la solicitud en el software comercial (Gescomer). Instructivo registro de solicitud de matrículas nuevas	
Auxiliar comercial y social.	3	Generar lista de chequeo para verificación de cumplimiento de requisitos de solicitud y entrega al área encargada.	F-GC-014
Coordinador de área	4	Asignar personal para realizar la visita y hacer la verificación de cumplimiento de requisitos de solicitud	F-GC-014
Personal de verificación.	5	Realizar la visita en terreno y diligenciar el reporte de cumplimiento de requisitos y entregarlo al área encargada	F-GC-014
Coordinador de área	4	Verificar el reporte de cumplimiento de requisitos y aprueba o rechaza la solicitud Nota: en caso de ser rechazada se envía oficio de respuesta al usuario.	F-GC-014
Coordinador de área	8	Entregar la lista de materiales al área comercial para realizar la cotización estimada de los materiales y la mano de obra.	F-GC-014
Auxiliar comercial y social.	9	Realizar cotización de los materiales requeridos en el software comercial. Instructivo: IN-GC-02 Registro de cotizaciones y facturas de venta	
Auxiliar comercial y social.	9	Entregar al usuario copia de la cotización estimada y requisitos de instalación.	F-GC-015
Auxiliar comercial y social.	10	Recibir los documentos por parte del usuario para realizar la instalación de la matrícula. Nota: en caso de ser rechazados los documentos recibidos se envía oficio de respuesta al usuario. Instructivo: IN-GC-02 Registro de cotizaciones y facturas de venta	
Auxiliar comercial y social.	10	Entregar al usuario el contrato de condiciones uniformes para la firma. Nota: sin la firma por ambas partes, empresa-usuario no se realiza la instalación del servicio público. Instructivo: IN-GC-02 Registro de cotizaciones y facturas de venta	
Gerencia	10	Firmar el contrato de condiciones uniformes e informar al área comercial para su inscripción en el software comercial.	

		Instructivo: IN-GC-02 Registro de cotizaciones y facturas de venta	
Coordinador comercial	11	Generar orden de trabajo al área de acueducto y alcantarillado.	F-GC-014
Coordinador de área	11	Programar instalación de la matrícula.	F-GC-014
Operario de redes y lectura.	12	Instalar la matrícula en el predio.	
Operario de redes y lectura.	13	Entregar a la auxiliar comercial y social la orden de trabajo con los materiales y mano de obra real con la información del nuevo suscriptor.	F-GC-014
Auxiliar comercial y social	14	Actualizar la información del nuevo suscriptor en el software comercial.	

### INDICADORES

INDICADORES (RES. CRA 906 DEL 2019)	FRECUENCIA
Nuevos suscriptores	Mensual
Catastro de medidores	Mensual
Cumplimiento de metas de cobertura	Mensual
Cumplimiento de metas de micromedición	Mensual

### CRITERIOS DE CONTROL

Cumplimiento de requisitos de matrículas nuevas.

## DOCUMENTOS DE REFERENCIA

CÓDIGO	DOCUMENTO
IN-GC-01	Registro de solicitud de matrículas nuevas.
IN-GC-02	Instructivo cotización y facturas de venta
IN-GC-04	Instalación de matrículas nuevas.
IN-GC-03	Ingreso de matrículas nuevas.
F-GC-011	Solicitud de matrículas nuevas
F-GC-014	Orden de trabajo
F-GC-015	Memorando

## 17. FACTURACIÓN DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO

### OBJETIVO

Establecer los pasos necesarios para ejecutar el proceso de facturación de la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, realizando los cobros de acuerdo con los consumos de los usuarios o suscriptores.

### ALCANCE

El procedimiento inicia con la realización del cronograma de facturación, la toma de lectura de los micromedidores, la realización de la crítica (revisiones previas), hasta la distribución de la factura.

### NORMATIVIDAD APLICABLE

Ley 142 de 1994, Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones.

### DEFINICIONES

**Estratos subsidiables.** Se consideran subsidiables los usuarios pertenecientes a los estratos 1, 2 y 3, En ningún caso el subsidio será superior al 15% del costo medio del suministro para el estrato 3, al 40% del costo medio del suministro para el estrato 2, ni superior al 50% de éste para el estrato 1.

**Estratificación socioeconómica.** Clasificación de los inmuebles residenciales de un municipio, que se hace en atención a los factores y procedimientos que determina la Ley.

**Factor de contribución.** Es el excedente que paga un usuario o suscriptor sobre el valor del servicio, para un servicio público domiciliario.



**Factor de Subsidio.** Es el descuento que se le hace a un usuario o suscriptor sobre el valor del servicio en el rango de consumo básico, para un servicio público domiciliario.

**Incorporación al sistema de facturación.** Consiste en tener disponible la información en bases de datos o en cualquier otro medio que permita elaborar la cuenta de cobro del nuevo usuario.

**Reportes.** Informes periódicos que se requieren para el control de la facturación y del recaudo.

**Subsidio.** De conformidad con el Artículo 1 del Decreto 565 de 1996 es la diferencia entre el valor que un usuario o suscriptor paga por el consumo básico del servicio público domiciliario y su costo económico de referencia, cuando tal costo es mayor al pago que efectúa el usuario o suscriptor.

## **GENERALIDADES.**

De acuerdo con el artículo 144 de la ley 142 de 1993, se menciona acerca de los medidores individuales: Los contratos uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos. En tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan; y la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente.

La empresa podrá establecer en las condiciones uniformes del contrato las características técnicas de los medidores, y del mantenimiento que deba dárseles.

No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o

cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

En el artículo 146 de la ley 142 de 1994, hace referencia a la medición del consumo, y el precio en el contrato. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

## **CARGOS QUE INTERVIENEN**

Coordinador técnico de acueducto y alcantarillado.

Coordinador administrativo y financiero.

Coordinador técnico ambiental de aseo

Coordinador comercial y social.

Auxiliar comercial y social.

Operario de redes y lectura.

## **PROCEDIMIENTO**

<b>CARGO</b>	<b>N°</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>FORMATO DE REGISTRO</b>
Coordinador comercial y social.	1	Realizar cronograma de facturación.	F-GC-01 Cronograma de facturación.
Auxiliar comercial y social.	2	Actualizar la base de datos con los suscriptores nuevos o cambios en el servicio de los suscriptores vigentes, en el software comercial.	
Coordinador comercial y social.	3	Generar planilla de toma de lectura en el software comercial y exportarlas al dispositivo. Instructivo IN-GC-0311 Generación, exportación e importación de planilla	
Coordinador técnico de acueducto y alcantarillado.	4	Distribuir a los operarios de redes y lectura de acuerdo al cronograma de facturación.	
Operario de redes y lectura.	5	Tomar lectura de los micromedidores en los dispositivos móviles asignados, de acuerdo con la distribución de las rutas establecidas. Instructivo IN-GC-0312 Lectura de medidores	
Operarios de redes y lectura.	6	Realizar entrega de los dispositivos y las novedades de lectura con la información registrada, en las fechas definidas al área comercial.	
Coordinador comercial y social.	7	Importar lecturas del dispositivo móvil al software comercial. IN-GC-0311 Generación, exportación e importación de planilla	
Auxiliar comercial y social.	8	Asentar novedades de lectura en el software comercial. IN-GC-0317 Asentar novedades.	

Coordinador comercial y social. coordinador técnico de acueducto y alcantarillado	9	Generar crítica en el software comercial y entregar planilla al coordinador técnico de acueducto y alcantarillado, y este a los operarios de redes y lectura. IN-GC-0312 Registro de la crítica de lectura.	F-GC-031
Operario de redes y lectura.	10	Revisar en los predios las desviaciones de consumo presentadas.	F-GC-031
Operario de redes y lectura.	11	Entregar planilla con las observaciones al auxiliar comercial y social.	F-GC-040
Auxiliar comercial y social.	12	Asentar las novedades de la crítica en el software comercial. IN-GC-0314 Registro de novedades de lectura	
Coordinador comercial y social. Coordinador administrativo y financiero.	13	Realizar liquidación, verificación y aprobación en el software comercial. IN-GC-0315 Liquidación del cobro de los servicios prestados.	
Coordinador comercial y social	14	Imprimir facturas, y entregar listado de novedades de distribución de facturas al coordinador técnico de acueducto y alcantarillado. IN-GC-0316 Impresión de facturas	
Coordinador técnico de acueducto y alcantarillado.	15	Planear la distribución de la entrega de las facturas, de acuerdo con el cronograma de facturación.	
Operario de redes y lectura.	16	Clasificar las facturas de acuerdo con el listado de novedades y entregarlas al auxiliar comercial y social según sea el caso.	

		Realizar la distribución de las facturas en cada uno de los predios.	
--	--	--	--

## INDICADORES

INDICADOR	FRECUENCIA
Rotación de Cartera de Servicios Públicos en días de pago	Mensual
Aplicación de Costos de Referencia Aprobados de Acueducto	Anual
Cumplimiento Metas de Micromedición - CMMIC	Anual
Aplicación de Costos de Referencia Aprobados de Alcantarillado	Anual
Aplicación de Costos de Referencia Aprobados de aseo	Semestral
Catastro de Medidores	Anual
Valores facturados	Anual
Número de suscriptores	Anual
Suspensiones y cortes	Anual
Reclamos de facturación	Anual

## CRITERIOS DE CONTROL

Revisión de desviaciones significativas.

Reporte de novedades en toma de lectura.

## DOCUMENTOS DE REFERENCIA

CÓDIGO	DOCUMENTO
IN-GC-0311	Generación, exportación e importación de planilla
IN-GC-0312	Lectura de medidores
IN-GC-0314	Registro de novedades de lectura
IN-GC-0315	Liquidación
IN-GC-0316	Impresión de facturas
IN-GC-0317	Asentar novedades.
F-GC-01	Cronograma de facturación.

F-GC-032	Reporte de novedades en toma de lectura.
F-GC-031	Revisión de desviaciones significativas.
F-GC-040	Novedades de distribución de facturas

## 18. RECUPERACIÓN DE CARTERA

### OBJETIVO

Establecer las actividades a ejecutar para la recuperación de la cartera de los suscriptores a quienes se les prestan los servicios.

### ALCANCE

Este procedimiento inicia con la identificación y análisis de la cartera de usuarios con más de una (1) cuenta vencida, hasta conciliar el saldo.

### NORMATIVIDAD APLICABLE

Ley 142 de 1994, Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones, incluyendo todas sus modificaciones.

Contrato de Condiciones Uniformes de acueducto y alcantarillado elaborado bajo Resolución CRA 768 de 2019.

Resolución CRA 151 de 2001 Regulación integral de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

Guía de financiación, aprobada por la junta directiva.

### DEFINICIONES

**Cartera:** Son las deudas que los usuarios tienen con la empresa, y están originadas en el incumplimiento del pago de la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

**Corte del servicio de acueducto:** Es la pérdida del derecho al servicio que implica retiro de la acometida y del medidor de acueducto. (Artículo 3, numeral 3.5 del Decreto reglamentario 302 de 2000).

**Convenio de pago:** Es un acuerdo entre la empresa y el suscriptor y/o usuario, mediante el cual, este último se compromete para con la empresa a cancelar el

valor de la deuda en unas cuotas mensuales y en un período determinado de tiempo.

**Financiación:** Plan para cancelar una deuda con vencimiento superior a un mes, a la que se le aplica un interés que compense la pérdida del valor del dinero en el tiempo.

**Notificación:** Acto de hacer saber al interesado la decisión sobre una petición, queja, reclamación o recurso, con el fin de que ejerza su derecho de defensa. (Artículo 159 de la Ley 142 de 1994 y artículo 42 del Decreto 266 de 2000)

**Suspensión del servicio de acueducto:** Es la es la 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 Decreto 302 de 2000, en las condiciones uniformes del contrato de servicios públicos y en las demás normas concordantes. (Artículo 3, numeral 3.48 del Decreto reglamentario 302 de 2000)

## **GENERALIDADES.**

De acuerdo con el Artículo 24. De la ley 142 de 1994 Comunicación de la suspensión. La entidad prestadora de los servicios públicos deberá informar al usuario o suscriptor los términos y motivos de la suspensión de los servicios de acueducto y alcantarillado, con una anticipación no inferior a veinticuatro (24) horas de la suspensión.

Generar informe de cartera de difícil recuperación anual los primeros tres meses de cada año y llevarlo al comité de saneamiento contable.

Revisar, verificar y tomar decisiones sobre la información presentada en el informe de cartera de difícil recuperación y entregar casos específicos al asesor jurídico.

Exponer ante la junta directiva de la empresa las situaciones y sugerencias remitidas por el comité de saneamiento contable.

## **CARGOS QUE INTERVIENEN**



Gerencia

Coordinador comercial y Social

Coordinador Técnico de Acueducto y Alcantarillado

Coordinador administrativo y financiero.

Auxiliar Comercial y Social

Auxiliar de recaudo

Auxiliar de almacén

Operarios de redes y lectura

## PROCEDIMIENTO

<b>CARGO</b>	<b>N°</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>FORMATO DE REGISTRO</b>
Coordinador comercial y Social	1	Generar listado de cartera. (Listado de usuarios para suspensión con dos cuentas vencidas y corte con más de siete cuentas vencidas) Instructivo generación de listado de cartera.	
Coordinador comercial y Social	2	Realizar el filtro de los predios que se deben suspender y los que se van para corte, generar notificaciones de suspensión y entregarlas al coordinador técnico de acueducto y alcantarillado para la programación de la entrega al usuario.	F-GC-042. F-GC-043
Coordinador técnico de acueducto y alcantarillado	3	Planear y entregar a los operarios de redes y lectura las notificaciones de los predios que deben ser alertados de suspensión o corte.	

Operarios de redes y lectura	4	<p>Realizar entrega de las notificaciones a los usuarios informando la suspensión o el corte programado, este debe firmar la copia de la notificación.</p> <p>Entregar reporte y los documentos firmados al coordinador Técnico de Acueducto y Alcantarillado.</p> <p>Nota: el usuario podrá realizar pago, abono o acuerdo de pago u omitir, y los pagos realizados serán asentados en el software comercial</p>	
<p>Coordinador administrativo y financiero.</p> <p>Auxiliar de recaudo</p> <p>Auxiliar de almacén</p>	5	Asentar y revisar los pagos realizados por parte de los usuarios.	
Auxiliar comercial y social	6	<p>Generar el listado de predios notificados para suspensión y corte, identificando los suscriptores que pagaron o a realizar acuerdos de pago, con base en la guía de financiación.</p> <p>Entregar al coordinador técnico de acueducto y alcantarillado el listado de suspensiones y corte actualizado.</p>	F-GC-043
Coordinador técnico de acueducto y alcantarillado	7	Planear y entregar a los operarios de redes y lectura el listado de los predios para suspensión y corte.	
Operarios de redes y lectura	8	<p>Suspender o cortar el servicio y entregar reporte al coordinador técnico de acueducto y alcantarillado.</p> <p>Instructivo de suspensión, corte, reconexión y reinstalación.</p>	F-GC-043

Coordinador técnico de acueducto y alcantarillado	9	Entregar informe al área comercial y social de predios suspendidos o cortados.	
Auxiliar Comercial y Social	10	Actualizar el estado de los predios con base en la información entregada, en el software comercial. Instructivo de actualización de datos básicos.	
Coordinador comercial y Social	11	Presentar ante el comité de saneamiento contable el informe del estado de cartera.	

## INDICADORES

INDICADOR	FRECUENCIA
Rotación de cartera de servicios públicos en días de pago.	Anual
Eficiencia en el recaudo	Anual

## CRITERIOS DE CONTROL

Analizar el listado de suspensiones y cortes.

Verificar las notificaciones de suspensión del servicio de acueducto.

Verificar las invitaciones al pago de servicios públicos

## DOCUMENTOS DE REFERENCIA

CÓDIGO	DOCUMENTO
IN-GC-0317	Instructivo de generación de listado de cartera.
IN-GC-0318	Instructivo de suspensión, corte, reconexión y reinstalación.
IN-GC-0319	Instructivo de actualización de datos básicos.
IN-GC-0320	Guía de financiación
F-GC-042	Notificación de suspensión del servicio de acueducto.
F-GC-043	Listado de suspensiones y cortes.
F-GC-044	Invitación al pago de servicios públicos

## 19. CUENTAS POR PAGAR

### OBJETIVO

Describir los pasos para realizar los pagos de manera ágil y segura, dando cumplimiento a las obligaciones de la empresa, garantizando el manejo adecuado de los recursos.

### ALCANCE

Inicia con la preparación de los pagos y termina con la verificación.

### NORMATIVIDAD APLICABLE

Ley 1231 de 2008. Congreso de Colombia.

DECRETO 2649 DE 1993 "Por el cual se reglamenta la contabilidad en general y se expiden los principios o normas de contabilidad generalmente aceptados en Colombia".

### DEFINICIONES

**Cuentas por pagar:** Son las obligaciones de la entidad contable pública con terceros relacionadas con la adquisición de bienes y servicios para el desarrollo de su cometido estatal.

**Orden de Pago:** Documento soporte para iniciar el proceso de pago. Instrucciones a un banco ordenándole que pague o transfiera una suma de dinero de un beneficio designado.

**Facturas de venta:** Documento que respalda los registros de la contabilidad, es un documento emanado por el vendedor que ha de contener la referencia del bien que se vende y el precio.

**Cuenta de cobro:** La cuenta de cobro es un documento en el que solicita o exige el pago de una deuda o valor, reclamando la existencia de una obligación a su favor.

**PROVEEDORES:** Se denomina proveedor a aquella persona física o jurídica que provee o suministra profesionalmente de un determinado bien o servicio a otros individuos o sociedades, como forma de actividad económica y a cambio de una contra prestación.

**IMPUESTOS:** Es el dinero que una persona, una familia o una empresa deben pagar al Estado para contribuir con sus ingresos. Esta es la forma más importante por medio de la cual el Estado obtiene recursos para llevar a cabo sus actividades y funciones (administración, inversión social en infraestructura, en seguridad nacional, en prestación de servicios).

**MOVIMIENTOS:** Son los pagos, consignaciones, legalizaciones de avances efectuados en el período contable

### **GENERALIDADES.**

Consiste en la preparación, ejecución y verificación de todos los pagos realizados por la empresa, con el fin de cancelar las obligaciones adquiridas.

Es necesario realizar previa verificación de la disponibilidad de recursos, según las políticas, lineamientos y reglas de negocios definidas.

### **CARGOS QUE INTERVIENEN**

Gerente

Coordinador administrativo y financiero.

## PROCEDIMIENTO

CARGO	N°	ACTIVIDAD	FORMATO DE REGISTRO
Coordinador administrativo y financiero.	1	Programar los pagos según vencimientos y solicitudes de prontos pagos.	
Gerente	2	Aprobar la programación de los pagos.	
Coordinador administrativo y financiero.	3	Ejecutar los pagos, cumpliendo con las obligaciones financieras de manera oportuna y confiable, utilizando los medios de pagos disponibles.	
Coordinador administrativo y financiero.	4	Validar la ejecución de los pagos y realizar el egreso en el software de tesorería. Instructivo: Software SAYMIR.	

## INDICADORES

INDICADORES RESOLUCIÓN CRA 906	FRECUENCIA
Cubrimiento de costos y gastos	Anual

## CRITERIOS DE CONTROL

Aprobación de la programación de los pagos.

Estados financieros.

Revisoría fiscal.

## DOCUMENTOS DE REFERENCIA

CÓDIGO	DOCUMENTO
IN-GF-001	Instructivo software SAIMYR

## **20. INDUCCIÓN, ENTRENAMIENTO Y CAPACITACIÓN**

### **OBJETIVO**

Definir los pasos para la inducción, entrenamiento y capacitación, y mejorar la competencia integral de los colaboradores en cada uno de los procesos, teniendo en cuenta el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

### **ALCANCE**

El procedimiento inicia desde la programación de la inducción, el entrenamiento y la capacitación al personal que ingresa o esté vinculado a la empresa, hasta la evaluación de los conocimientos adquiridos.

### **NORMATIVIDAD APLICABLE**

Decreto 1567 de 5 de agosto de 1998. Expedido por la Presidencia de la República. "Por el cual se crean (sic) el sistema nacional de capacitación y el sistema de estímulos para los empleados del Estado". Capítulo 11 Inducción y Reinducción.

Decreto 2539 de 22 de julio de 2005. Expedido por la Presidencia de la República. "Por el cual se establecen las competencias laborales para los empleos públicos de los distintos niveles jerárquicos de las entidades a las cuales se aplican los Decretos Ley 770 y 785 de 2005".

Decreto 4665 de 2007. Expedido por el Departamento Administrativo de la Función Pública. "Por la cual se adopta la actualización del Plan Nacional de Formación y Capacitación para Servidores Públicos"

Código sustantivo del trabajo.

### **DEFINICIONES**



**Capacitación:** Es un proceso educacional de carácter estratégico aplicado de manera organizada y sistémica, mediante el cual el personal adquiere o desarrolla conocimientos.

**Competencia:** El concepto surge de la necesidad de valorar no sólo el conjunto de los conocimientos apropiados (saber) y las habilidades y destrezas (saber hacer) desarrolladas por una persona, sino de apreciar su capacidad de emplearlas para responder a situaciones, resolver problemas y desenvolverse en cada escenario. Igualmente, implica una mirada a las condiciones del individuo y disposiciones con las que actúa, es decir, al componente actitudinal y valorativo (saber ser) que incide sobre los resultados de la acción.

**Entrenamiento:** Acción y efecto de preparar o instruir personas con el fin de desarrollar habilidades y destrezas, para la ejecución de una labor específica.

**Formación:** Proceso para suministrar y desarrollar conocimientos, habilidades y aptitudes para cumplir los requisitos de la Organización. Puede ser capacitación o entrenamiento de competencias humanas y técnicas.

**Inducción:** es la articulación del personal nuevo para que tenga una visión general de la empresa y que le facilite la adaptación.

**Programa de inducción:** Es un proceso dirigido a iniciar al empleado en su integración a la cultura organizacional durante los tres meses siguientes a su vinculación. El aprovechamiento del programa por el empleado vinculado en período de prueba deberá ser tenido en cuenta en la continuidad o no de su contrato.

**Programa de reinducción:** Está dirigido a reorientar la integración del empleado a la cultura organizacional en virtud de los cambios producidos en cualquiera de los asuntos de la organización.

**Reinducción:** Método que se utiliza para reforzar y dar a conocer a los antiguos Empleados, los cambios en la información básica de la Empresa y del cargo desempeñado.

## **GENERALIDADES.**

Las actividades de inducción y reinducción se planifican en el Plan Institucional de Capacitación y Formación estará a cargo del Auxiliar de Talento Humano, teniendo en cuenta las políticas generales relacionadas con el Sistema de gestión en SST, estará a cargo del Auxiliar de SST, en el cual se pueden definir los siguientes temas:

### **Inducción**

Familiarizar al nuevo empleado con la estructura organizacional, presentando la planeación estratégica, las normas que rigen la empresa y los procedimientos y funciones que hacen referencia al cargo a ocupar.

### **Reinducción**

Presentar a nuestros empleados la actualización y avances normativos que inciden en el funcionamiento de la Empresa y del área a la cual pertenezcan, retroalimentando la planeación estratégica corporativa y el sistema de gestión y seguridad y salud en el trabajo, la cual se realizara cada 2 años, utilizándose como una herramienta de refuerzo.

Hacer seguimiento al plan anual de capacitaciones, en el comité de gestión y desempeño.

## **CARGOS QUE INTERVIENEN**

Gerente

Coordinadores de área

Profesional del sistema integrado de gestión

Auxiliar de seguridad y salud en el trabajo

Auxiliar de talento humano

## PROCEDIMIENTO

CARGO	N°	ACTIVIDAD	FORMATO DE REGISTRO
<b>INDUCCIÓN</b>			
Auxiliar de talento humano	1	Programar la inducción al personal que ingresa.	
Auxiliar de talento humano Auxiliar de seguridad y salud en el trabajo	2	Realizar presentación de la inducción al personal que ingresa	F-GTH-009
Auxiliar de talento humano	3	Evaluar presentación de la inducción	F-GTH-010
<b>ENTRENAMIENTO Y CAPACITACIÓN</b>			
Coordinadores de Área y Gerencia	1	Diagnosticar necesidades de capacitación	F-GTH-011
Gerente. Coordinadores de Área. Profesional del sistema integrado de gestión.	2	Elaborar el plan de entrenamiento y capacitación	F-GTH-012
Coordinadores de Área. Auxiliar de talento humano. Auxiliar de seguridad y salud en el trabajo.	3	Realizar entrenamiento y o capacitación al personal	F-GTH-009

## INDICADORES

INDICADOR	FRECUENCIA
% de cumplimiento del PIC	semestral
% de asistencia	semestral

## CRITERIOS DE CONTROL

Verificación del avance del plan institucional de capacitaciones.

Seguimiento al proceso de inducción y reinducción

Evaluación de Capacitaciones

## DOCUMENTOS DE REFERENCIA

CÓDIGO	DOCUMENTO
F-GTH-009	Control de Asistencia
F-GTH-010	Evaluación capacitación
F-GTH-011	Necesidades de formación
F-GTH-012	Plan de entrenamiento y capacitaciones
PL-GTH-015	Plan institucional de capacitación