

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO,          ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA</b> <b>“PURIFICA” E.S.P.</b> NIT. 809.004.412-4		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	<b>VERSION 001</b>	<b>FECHA: Noviembre de 2018</b>	<b>Página 1 de 150</b>

### CONTENIDO

	<b>Pag.</b>
<b>TITULO I</b>	<b>7</b>
<b>CAPITULO I: GENERALIDADES</b>	<b>7</b>
1. INTRODUCCIÓN	7
2. GENERALIDADES DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO PURIFICA E.S.P.	8
3. PLANEACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE CALIDAD	10
3.1. Planeación institucional	10
3.2. Plataforma estratégica	11
4. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	11
4.1. Misión	11
4.2. Visión	11
4.3. Valores y principios	12
5. OBJETIVO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO	13
5.1. Contexto de la organización	13
5.2. Política del sistema integrado de gestión	14
5.2.1. Objetivo del SIG	14
5.2.2. Alcance del SIG	14
5.3. PLANIFICACIÓN DE LOS PROCESOS	15
5.3.1. Gestión por procesos de la Empresa PURIFICA E.S.P.	15
6. ESTRUCTURA ORGANICA	16
7. JUSTIFICACIÓN	17
8. METODOLOGIA	18
8.1. Sesiones de retroalimentación, seguimiento y evaluación	18
8.2. Ajustes y validación	18
9. MARCO DE REFERENCIA	19
10. ESTRUCTURA DEL MANUAL	20
11. OBJETIVO GENERAL DEL MANUAL	21
<b>CAPITULO II: MAPA DE PROCESOS</b>	<b>23</b>
<b>CAPITULO III: PROCESOS DEL SISTEMAS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO</b>	<b>24</b>
12. SISTEMA DE ABASTECIMIENTO Y TRATAMIENTO	24
12.1. Objetivo	24
12.2. Alcance	24
12.3. Responsabilidades	24
12.4. Definiciones	24
12.4.1. Medir	24

**¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!**

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA “PURIFICA” E.S.P. NIT. 809.004.412-4</b>		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	<b>VERSION 001</b>	<b>FECHA: Noviembre de 2018</b>	<b>Página 2 de 150</b>

12.4.2.	Canaleta Parshall	24
12.4.3.	Macro medidores	25
12.4.4.	Medidor de caudal	25
12.4.5.	Manejo de cuencas	25
12.4.6.	Captación	25
12.4.7.	Aducción	26
12.4.8.	Tratamiento	26
12.4.9.	Desarenación	26
12.4.10.	Floculación	26
12.4.11.	Filtración	26
13.	SISTEMA DE ALCANTARILLADO	27
13.1.	Recolección y transporte	27
13.2.	Tratamiento de las Aguas Residuales	27
14.	SISTEMA DE ASEO Y RECOLECCIÓN DE RESIDUOS	28
14.1.	Objetivo	28
14.2.	Alcance	28
14.3.	Definiciones	28
14.3.1.	PGIRS	28
14.3.2.	Recolección y transporte de residuos sólidos	28
14.3.3.	Barrido y limpieza de vías y zonas públicas	28
14.3.4.	Disposición final	29
<b>CAPITULO IV: ABREVIATURAS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>		30
<b>CLASIFICACION DE LOS PROCESOS</b>		
15.	CONTENIDO DE LOS PROCEDIMIENTOS	31
15.1.	Objetivo del procedimiento	31
15.2.	Alcance del procedimiento	31
<b>CAPITULO V: PROCESOS MISIONALES</b>		36
PC - SC - 00	SERVICIO AL CLIENTE	36
P – TNS – 01	PROCEDIMIENTO TRAMITE NUEVOS SUSCRIPTORES	37
P - PQR – 02	PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	39
PC – FA - 00	FACTURACION	41
P - TDL – 01	PROCEDIMIENTO TOMA DE LECTURAS	42
P - OEF – 02	PROCEDIMIENTO ORGANIZACIÓN Y ENTREGA DE FACTURACION	45
P - IFA – 03	PROCEDIMIENTO INFORMES FACTURACION	47
PC - GO - 00	GESTION OPERATIVA	49
P - APO – 01	PROCEDIMIENTO DE PROGRAMACION DE ACTIVIDADES PARA EL PERSONAL OPERATIVO	50
P – RAC - 02	PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO DE LAS REDES DE ACUEDUCTO	51

**¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!**

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA</b> <b>“PURIFICA” E.S.P.</b> <b>NIT. 809.004.412-4</b>		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	<b>VERSION 001</b>	<b>FECHA: Noviembre de 2018</b>	<b>Página 3 de 150</b>

P - RAL – 03 PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO DE LAS REDES DE ALCANTARILLADO	53
PC - GP - 00 GESTION DE PRODUCCION	56
P – PRO - 01 PROCEDIMIENTO PLANIFICACION DE RECURSOS DE OPERACIÓN, MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA DEL SISTEMA	57
P - PTA – 02 PROCEDIMIENTO OPERACIÓN DE LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA	58
P - PTA – 03 PROCEDIMIENTO LABORATORIO PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE	60
PROCESOS DE LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES	65
OPERACIONES DE LIMPIEZA	66
REACTOR ANAEROBIO DE FLUJO ASCENDENTE	67
LIMPIEZA DE REJILLAS REJAS DE CRIBADO	67
LIMPIEZA DE DESARENADORES	68
MANTENIMIENTO DEL DESARENADOR	69
PC – GC - 00 PROCESO GESTION COMERCIAL	70
P - SAA – 01 PROCEDIMIENTO VENTA DE SERVICIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	71
CAPITULO VI: PROCESOS DE APOYO	73
PC - CO - 00 ALMACEN Y COMPRAS	73
P - PDC - 01 PROCEDIMIENTO PLAN DE COMPRAS Y ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS	74
P - ESA – 02 PROCEDIMIENTO ENTRADAS Y SALIDAS DE ALMACEN	76
P - SEP – 03 PROCEDIMIENTO DE SELECCION Y EVALUACION DE PROVEEDORES	78
P - ECR – 04 PROCEDIMIENTO PARA LOS ELEMENTOS BAJO CUSTODIA O RESPONSABILIDAD	80
PC – OJ - 00 OFICINA JURÍDICA	81
P – OJ - 01 PROCEDIMIENTO CONCEPTO JURÍDICO	81
PD – GD - 00 GESTIÓN DOCUMENTAL	82
P - VU – 01 PROCEDIMIENTO VENTANILLA UNICA	83
P - AG – 02 PROCEDIMIENTO DE ARCHIVO DE GESTION	84
P - AC – 03 PROCEDIMIENTO DE ARCHIVO CENTRAL	85
P – AC - 04 PROCEDIMIENTO DE ARCHIVO DE CENTRAL	86
PC - TH - 00 TALENTO HUMANO	87
P- SDP – 01 PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN DE PERSONAL	89
P-CPS -02 PROCEDIMIENTO DE CONTRATACION DEL PERSONAL SELECCIONADO	91
P - IYR - 03 PROCEDIMIENTO INDUCCION Y REINDUCCION	92

**¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!**

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA</b> <b>“PURIFICA” E.S.P.</b> <b>NIT. 809.004.412-4</b>		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	<b>VERSION 001</b>	<b>FECHA: Noviembre de 2018</b>	<b>Página 4 de 150</b>

P - EDL – 04 PROCEDIMIENTO DE EVALUACION DE DESEMPEÑO DE PERSONAL	93
PC - GI - 00 GESTION DE INFORMACIÓN	95
P - CRD - 01 PROCEDIMIENTO CORRESPONDENCIA RECIBIDA Y DESPACHADA	96
P - CIN – 02 PROCEDIMIENTO CARGUE DE INFORMACION	97
PC - GF - 00 GESTION FINANCIERA	98
P – CON - 01 PROCEDIMIENTO DE CONTABILIDAD	99
P – NCON - 01 PROCEDIMIENTO DE NOTAS DE CONTABILIDAD	100
P – CONC - 01 PROCEDIMIENTO DE CONCILIACION	101
P – CPP - 02: PROCEDIMIENTO DE CUENTAS POR PAGAR	103
P - RYP – 03: PROCEDIMIENTO DE RECAUDOS Y PAGOS	105
P - PYG – 04: PROCEDIMIENTO DE PAGOS Y GIROS	106
P - MDS – 05: PROCEDIMIENTO MANEJO DE SEGUROS	107
P – PDN - 06 PROCEDIMIENTO PARA PAGO DE NOMINA	109
P – CDP - 07 PROCEDIMIENTO CERTIFICADO DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL	109
P – ERP - 08 PROCEDIMIENTO ELABORACION REGISTRO PRESUPUESTAL	109
P – EPR - 09 PROCEDIMIENTO DE EJECUCIONES PRESUPUESTALES	110
PC – ACJ - 00 ASESORIA Y CONCEPTUALIZACION JURIDICA	111
P – ACJ - 01 ASESORIA Y CONCEPTUALIZACION JURIDICA	111
CAPITULO VII: PROCESOS DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	112
PC – DE - 00 DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	112
P – DES - 01: PROCEDIMIENTO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	116
P - ICG – 02 PROCEDIMIENTO INDICADORES DE CONTROL DE GESTION	119
CAPITULO VIII: PROCESOS DE EVALUACIÓN	123
PC – EV - 00 PROCESO DE EVALUACION	123
P - ADR – 01 PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	124
P - RDI – 02 PROCEDIMIENTO DE RENDICION DE INFORMES	125
P - AIN – 03 PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS	126
ANEXOS	128
COMPETENCIAS LABORALES AREA O PROCESO	128

5

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA “PURIFICA” E.S.P. NIT. 809.004.412-4		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	VERSION 001	FECHA: Noviembre de 2018	Página 5 de 150

**LISTA DE TABLAS**

	<b>Pag.</b>
TABLA 1. TABLA DE ACTUALIZACIÓN	32
TABLA 2: COMPETENCIAS LABORALES ÁREA O PROCESO DE COMPRA PUBLICA	128
TABLA. 3 COMPETENCIAS LABORALES ÁREA O PROCESO DE CONTROL INTERNO	129
TABLA. 4 COMPETENCIAS LABORALES ÁREA O PROCESO DE DEFENSA JURÍDICA	131
TABLA. 5 COMPETENCIAS LABORALES ÁREA O PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	133
TABLA. 6 COMPETENCIAS LABORALES ÁREA O PROCESO DE GESTIÓN FINANCIERA	135
TABLA. 7 COMPETENCIAS LABORALES ÁREA O PROCESO DE GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	136
TABLA. 8 COMPETENCIAS LABORALES ÁREA O PROCESO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	138
TABLA. 9 COMPETENCIAS LABORALES ÁREA O PROCESO DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	141
TABLA. 10 COMPETENCIAS LABORALES ÁREA O PROCESO DE GESTIÓN DE PLANEACIÓN ESTATAL	144
TABLA 11 COMPETENCIAS LABORALES ÁREA O PROCESO DE RELACIÓN CON EL CIUDADANO	145

**¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!**

Carrera 4 No. 8-15 Teléfono: (098) 2280261- Telefax: (098) 2282827 Email: purificaesp@yahoo.es

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO,          ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA          “PURIFICA” E.S.P.          NIT. 809.004.412-4</b>		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	<b>VERSION 001</b>	<b>FECHA: Noviembre de 2018</b>	<b>Página 6 de 150</b>

### LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Objetivos Estratégicos	10
Figura 2: Valores y principios	13
Figura 3: Modelo Plan Gerencial del SIG	14
Figura 4: Ciclo PHVA en la Empresa PURIFCA E.S.P.	15
Figura 5: Organigrama	16
Figura 6: Mapa de Procesos	23
Figura 7: Caracterización Direccionamiento Estratégico	114
Figura 8: Caracterización Control de Gestión	120



**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO,  
ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE  
PURIFICACION - TOLIMA  
"PURIFICA" E. S. P.**

**ACUERDO NÚMERO ( 002 ) DE 2019  
( JUNIO 14 DE 2019 )**

**"POR MEDIO DEL CUAL SE ADOPTA EL MANUAL DE  
PROCEDIMIENTOS PARA LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS  
"PURIFICA" E. S. P.**

**LA JUNTA DIRECTIVA DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE  
ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACIÓN  
PURIFICA E. S. P., en ejercicio de sus facultades legales, en especial las conferidas  
por la ley 142 de 1994, artículo 365 de la Constitución Política y Decreto 785 de 2005,  
Decreto 2484 de 2014, Decreto 1083 de 2015, Resolución 0667 de 2018,  
Resoluciones de la Comisión Reguladora de Agua Potable y Saneamiento Básico —  
CRA- y demás normas reglamentarias y complementarias, y**

**CONSIDERANDO:**

Que el Congreso de la República promulgó el día 11 de julio de 1994 la ley 142, por la cual se establece el Régimen de los Servicios públicos Domiciliarios, la que es aplicable a la Empresa de Servicios Públicos de Acueducto y Alcantarillado y Aseo PURIFICA E.S.P.

Que los procesos y procedimientos de gestión, conforman uno de los elementos principales del sistema de Control Interno; por lo cual deben ser plasmados en manuales prácticos que sirvan como mecanismo de consulta permanente, por parte de todos los trabajadores de la Empresa de Servicios Públicos, permitiéndoles un mayor desarrollo en la búsqueda del Autocontrol.

Que se hace necesario detallar los requisitos del SIG que la Empresa de Servicios Públicos "PURIFICA" E.S.P., ha implementado bajo la norma NTC, tomando como referencia los estándares de las normas NTC, ISO – según Decreto 1599 del 20 de mayo de 2005, por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI-1000:2005.



**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO,  
ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE  
PURIFICACION - TOLIMA  
"PURIFICA" E. S. P.**

Que el presente Manual hace parte de la Estructura Documental del SIG y es la herramienta estratégica de la divulgación del Sistema Integral de Gestión hacia los servidores públicos, usuarios y grupos de interés; y se convierte en apoyo para el mejoramiento continuo de la gestión institucional.

Que en virtud de lo anterior,

**ACUERDA:**

**ARTÍCULO PRIMERO. ÁMBITO DE APLICACIÓN:** Las disposiciones del presente Acuerdo, se aplican dentro de la **EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACIÓN TOLIMA "PURIFICA" E. S. P.**, por las consideraciones expuestas en la parte motiva del Presente acto administrativo.

**ARTÍCULO SEGUNDO. ADOPCIÓN DEL MANUAL:** **ADOPTAR EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS "PURIFICA" E.S.P.**, el cual rige para el seguimiento y control de todas las actividades que desarrollen dentro de la Empresa, para los funcionarios y contratistas, contenido en el texto que se anexa el cual forma parte integral del presente acto administrativo.

**ARTÍCULO TERCERO. PUBLICACIÓN:** El presente Acuerdo será publicado en la página web de **EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACIÓN TOLIMA "PURIFICA" E. S. P.**

**ARTÍCULO CUARTO: REQUISITOS YA ACREDITADOS.** Los empleados públicos que al entrar en vigencia este acuerdo estén desempeñando empleos de conformidad con las normas anteriores, para todos los efectos legales y mientras permanezcan en los mismos empleos, o sean trasladados o incorporados a cargos equivalentes o de igual denominación y grado de remuneración, no se le exigirá los requisitos establecidos en el presente acto administrativo.

**ARTICULO QUINTO. DEROGATORIA Y VIGENCIA:** El presente acuerdo es vigente a partir de la fecha de su expedición y publicación y deroga las demás disposiciones que le sean contrarias, especialmente las del acuerdo número (005) del 11 de junio del 2015.



EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO,  
ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE  
PURIFICACION - TOLIMA  
"PURIFICA" E. S. P.

Dado en el Municipio de Purificación (Tolima), a los catorce (14) días del mes de junio del año 2.019.

**PUBLIQUESE, COMUNIQUESE Y CUMPLASE**



**DR. JOSE CRISPIN GUERRA CORDOBA**  
Presidente Junta Directiva



**JUAN CARLOS VILLEGAS NAVARRO**  
Secretario Junta Directiva

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA “PURIFICA” E.S.P. NIT. 809.004.412-4		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	VERSION 001	FECHA: Noviembre de 2018	Página 7 de 150

## TITULO I

### CAPITULO I: GENERALIDADES

#### 1. INTRODUCCION

El presente Manual contiene la descripción actualizada de la Planificación, Implementación, Mantenimiento, Mejora y Sostenibilidad de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Purificación **PURIFICA E.S.P.**, y su articulación con el Plan de Desarrollo “**UNIDOS PARA UNA PURIFICACION MEJOR 2018 – 2019**”, alineado específicamente en el eje transversal del “Gobierno municipal, para su fortaleciendo local y regional, en busca del ejercicio eficiente del servicio”.

Este documento contiene una estructura que está de acuerdo a los lineamientos del mejoramiento continuo de la calidad. La base fundamental de los apartes establecidos, son comunes en cada uno de los subsistemas. Presentan el compromiso de la empresa con el Sistema Integrado de Gestión, a través de la Política del SIG, el objetivo, el alcance y las responsabilidades del SIG, así como su planificación y operacionalización a través del enfoque de procesos y su interacción, los cuales están representados en el mapa de procesos, su aplicación y cumplimiento a través de los diferentes procesos, procedimientos y demás documentación del sistema.

Se detallan los requisitos del SIG que se han ido desarrollando e implementando en **PURIFICA E.S.P.**, bajo la norma NTC, tomando como referente los estándares de las normas NTC, ISO-Según Decreto 1599 del 20 de mayo de 2005, por el cual se adopta el modelo estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI - 1000:2005.

En el Sistema de Gestión de Calidad como compromiso institucional participan todos los colaboradores de la Empresa, se encuentra liderado desde la Gerencia con el Planeamiento y Control como representante de la alta Dirección.

El presente manual hace parte de la estructura documental del SIC y es la herramienta estratégica de divulgación del Sistema Integrado de Gestión hacia los

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA “PURIFICA” E.S.P. NIT. 809.004.412-4</b>		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	<b>VERSION 001</b>	<b>FECHA: Noviembre de 2018</b>	<b>Página 8 de 150</b>

servidores públicos, usuarios y grupos de interés; y se convierte en apoyo para el mejoramiento continuo de la gestión institucional.

## 2. GENERALIDADES DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO PURIFICA E.S.P.

La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo **PURIFICA E.S.P.**, es una empresa industrial y comercial del Municipio de Purificación Tolima, que presta los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado (sanitario y pluvial) y aseo, que se ha caracterizado por ofrecer una atención confiable, efectiva y oportuna a sus usuarios. Como empresa industrial y comercial del Municipio, prestadora de servicio públicos domiciliarios, se encuentra dotada de personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente.

**PURIFICA E.S.P.**, está orientada a brindar un servicio de calidad que constituye un avance hacia la excelencia en su interés por acoger los requisitos normativos y actualizar los procesos en el marco del análisis de contexto, y al enfoque de la administración de oportunidades que conlleven a la armonía en el ejercicio de sus funciones.

La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo presenta el compromiso con un Sistema Integrado de Gestión, a través la política corporativa, toda vez que los objetivos están al alcance y a las responsabilidades del sistema, teniendo en cuenta que su planificación y operacionalización se realiza a través de los procesos y su interacción, que conlleva a la optimización de los servicios prestados con los mejores estándares de calidad, generando condiciones de salud y bienestar social a una población de más de 18 mil habitantes del sector urbano del Municipio, promoviendo la preservación y conservación del agua como recurso vital para la comunidad.

**PURIFICA E.S.P.**, fue creada mediante Decreto No. 0-0081 del 14 de noviembre de 1997; en estos 21 años de operación la empresa se ha consolidado como líder en el sector a nivel regional, experta en la prestación de servicios públicos, actualmente cuenta con una cobertura del servicio de acueducto y alcantarillado superior al 99%, en el sector urbano del Municipio, representado en 4.915 suscriptores, y financieramente sólida, con oportunidades de crecimiento en busca de nuevos negocios en el ámbito regional.

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA “PURIFICA” E.S.P. NIT. 809.004.412-4</b>		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	<b>VERSION 001</b>	<b>FECHA: Noviembre de 2018</b>	<b>Página 9 de 150</b>

En la Empresa **PURIFICA E.S.P.**, se realiza la gestión integral del agua, es decir, se capta en las fuentes de agua superficial, se potabiliza en la Planta de Tratamiento, se conduce mediante los sistemas matrices de acueducto y se distribuye a través de las redes locales de acueducto, las 24 horas del día, y con óptima calidad para el consumo humano. Una vez el agua potable es utilizada, se recibe y se conduce como agua servida a través de redes locales y secundarias de alcantarillado. Las aguas lluvias, a su vez, se recolectan por medio de este tipo de redes, y se transportan por sistemas troncales de alcantarillado sanitario y pluvial respectivamente, para ser dispuestas en los cuerpos de agua receptores. Para terminar el ciclo, las aguas residuales son llevadas a las s de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR) ubicadas en el Barrio Camilo Torres y la Vereda el Hobo para luego ser vertidas en condiciones óptimas de uso al Río Magdalena.

Desde 1997, se presta el servicio público domiciliario de aseo, a una población de aproximadamente 18 Mil habitantes (18.000) del sector urbano del Municipio de Purificación, el servicio se encuentra zonificado y se realiza diariamente. Asimismo, se contribuye en un Sistema Integral de los Residuos Sólidos con la recolección, el transporte y la disposición de los residuos sólidos domiciliarios, el barrido y la limpieza de las vías y áreas públicas, la recolección de escombros, para luego realizar su disposición final en los sitios establecidos para tal fin.

La dirección y administración de la Empresa está a cargo de la Junta Directiva, el Gerente y los demás funcionarios conforme a sus propias competencias y funciones. dispuestas en el Artículo 27.6 de la Ley 142 de 1994 y el Artículo 15, literal e), el Decreto 1429 del 25 de agosto de 1995, La Junta Directiva de la Empresa, está compuesta por siete miembros, así:

1. El Alcalde Municipal de Purificación o su delegado, quien la presidirá.
2. Cuatro (4) miembros designados libremente por el Alcalde Municipal
3. Dos (2) miembros escogidos por el Alcalde Municipal, entre los Vocales de Control registrados ante la Alcaldía por los Comités de Desarrollo y Control Social de los Servicios Públicos Domiciliarios.

Mediante el Acuerdo 30 de junio 2006 emanado por la Junta Directiva, se modificó su estructura y funciones de la Secretaría General y de la Oficina Jurídica y por medio del Acuerdo 003 de junio de 2006 se modificó la estructura organizacional de la empresa y se determinan las responsabilidades de sus dependencias.

---

**¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!**

Carrera 4 No. 8-15 Teléfono: (098) 2280261- Telefax: (098) 2282827 Email: purificaesp@yahoo.es

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA “PURIFICA” E.S.P. NIT. 809.004.412-4</b>		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	<b>VERSION 001</b>	<b>FECHA: Noviembre de 2018</b>	<b>Página 10 de 150</b>

### 3. PLANEACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE CALIDAD

#### 3.1. Planeación institucional

La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Purificación **PURIFICA E.S.P.**, define la Planeación Institucional en el documento Plan General Estratégico 2018 - 2019, el cual ha sido desarrollado tras un proceso de revisión y ajuste de la estrategia, teniendo en cuenta dos tipos de revisión: Revisión interna, realizada por miembros de la Alta Dirección y teniendo como base el Diagnostico Estratégico realizado en el año 2015, y Revisión externa, según los pilares y ejes estratégicos del Plan Municipal de Desarrollo **“UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR 2018 – 2019”**, enfocando las acciones estratégicas hacia el logro de los resultados de ciudad y satisfacción de necesidades y expectativas de los grupos de interés.



Figura 1: Objetivos estratégicos.

Fuente: Elaborado por la Gerencia Corporativa de Planeación y Control – Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos, a partir de los resultados de la definición de la estrategia realizada el 22 de noviembre de 2016 por miembros de la Alta Dirección. El PGE 2015 – 2020 de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Purificación Tolima PURIFICA – ESP, establece los elementos de direccionamiento estratégico que permiten medir el avance para alcanzar la visión empresarial, a través de cinco objetivos estratégicos: (1) Excelencia corporativa, (2) Talento Humano, (3) Liderazgo, (4) Rentabilidad y Crecimiento (5) Calidad de Vida. Para su consulta y ampliación de la información la Empresa definió y documentó su Plataforma Estratégica.

**¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!**

Carrera 4 No. 8-15 Teléfono: (098) 2280261- Telefax: (098) 2282827 Email: purificaesp@yahoo.es

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA “PURIFICA” E.S.P. NIT. 809.004.412-4</b>		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	<b>VERSION 001</b>	<b>FECHA: Noviembre de 2018</b>	<b>Página 11 de 150</b>

El PGE 2015 – 2020 de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Purificación Tolima PURIFICA – ESP, establece los elementos de direccionamiento estratégico que permiten medir el avance para alcanzar la visión corporativa, a través de cinco objetivos estratégicos:

- 1) Excelencia Corporativa,
- 2) Talento Humano
- 3) Liderazgo
- 4) Rentabilidad y Crecimiento.
- 5) Calidad de vida.

Para su consulta y ampliación de la información la Empresa definió y documentó su Plataforma Estratégica en el “Plan General Estratégico PGE 2015 – 2020”

**3.2. Plataforma estratégica**

El desarrollo de la Plataforma Estratégica de PURIFICA - ESP se fundamenta en lo indicado en el lineamiento No. 5 “Matriz de evaluación y cierre de ciclos de la Plataforma Estratégica” establecido por la Alcaldía Municipal de Purificación Tolima, teniendo en cuenta los mínimos exigidos por la Norma Técnica - SIG 001:2011 para la implementación del Sistema Integrado de Calidad.

**4. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO**

**4.1 Misión**

PURIFICA E.S.P., garantiza a sus clientes la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo con la calidad, continuidad y cobertura exigida por la normatividad vigente, a través del mejoramiento continuo de sus procesos, trabajando con responsabilidad, honestidad, lealtad, compromiso de su talento humano y preservando el medio ambiente.

**4.2 Visión**

Consolidar a PURIFICA E.S.P., en el 2020 como una empresa líder a nivel regional en la prestación de servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, lo que le permitirá ser reconocida en el ámbito nacional.

**¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!**

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA “PURIFICA” E.S.P. NIT. 809.004.412-4		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	VERSION 001	FECHA: Noviembre de 2018	Página 12 de 150

### 4.3 Valores y principios

La empresa **PURIFICA E.S.P.** está comprometida con las normas o reglas que enmarcan la conducta dentro de la organización, la cual, cumple con su misión y el ejercicio de sus actividades, basada en el desarrollo de los principios construidos en el código de ética de la entidad, tales como:

**Valores:** Son formas deseables de ser y actuar de las personas, que posibilitan la construcción de la convivencia para el logro de los retos de la Empresa, para ello se enmarcan los siguientes:

- ❖ Responsabilidad
- ❖ Lealtad
- ❖ Honestidad

**Principios:** se aplican a todas las actuaciones y describen el comportamiento esperado por cada uno de los empleados para el desarrollo de las actividades propias de la empresa tanto dentro como fuera de ella, para ello se establecen los siguientes principios:

- ❖ Cumplimiento de los compromisos, normas y procedimientos
- ❖ Rendición de cuentas
- ❖ Garantizar el aprendizaje en equipo con amplia comunicación y con acompañamiento permanente.
- ❖ Ejecución del trabajo con profesionalismo para sobrepasar las expectativas de nuestros clientes en términos de calidad, costos, ingresos y oportunidad.
- ❖ Exigencia por nuestra responsabilidad y resultados para mantener la viabilidad económica de la empresa.

 <b>E. S. P.</b>	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO,          ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA          “PURIFICA” E.S.P.          NIT. 809.004.412-4</b>		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	<b>VERSION 001</b>	<b>FECHA: Noviembre de 2018</b>	<b>Página 13 de 150</b>

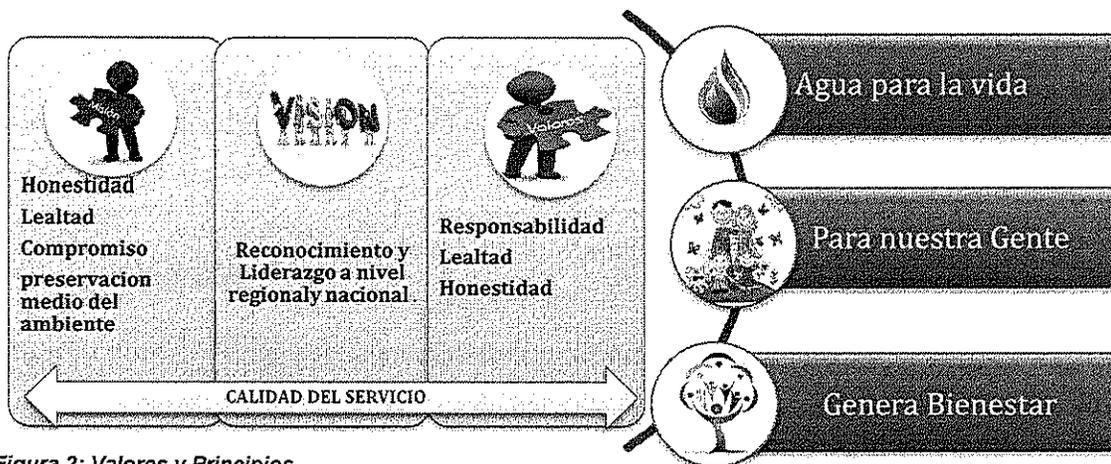


Figura 2: Valores y Principios  
Fuente Propia

## 5. OBJETIVOS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

- ❖ Mantener la calidad del agua dentro de los estándares legales establecidos y mejorar la calidad del servicio.
- ❖ Lograr la eficiencia en el desempeño de los procesos.
- ❖ Aumentar el personal competente.
- ❖ Incrementar los ingresos a través de nuevos usuarios y servicios.
- ❖ Gestionar nuevos recursos para inversión.
- ❖ Ampliar la cobertura de servicios.
- ❖ Gestionar el cumplimiento de las responsabilidades y conservación ambiental.

### 5.1. Contexto de la organización

El contexto de la organización, son todos aquellos factores internos o externos que afectan la organización, ya sea de manera positiva o negativa. El contexto de estratégico de la **Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Purificación “PURIFICA E.S.P.”**, se encuentra documentado en el nuevo Plan General Estratégico (PGE 2018 – 2019). Para identificación del contexto estratégico se utilizaron dos metodologías de diagnóstico: La matriz DOFA y Matriz PESTAL. (Ver Pág. 16 – 17 PGE 2018 – 2019).

El análisis del Contexto de la Organización es el punto de partida para la identificación de riesgos y oportunidades, y permite revisar y mantener actualizada la estrategia corporativa. Las cuestiones externas e internas pueden cambiar, por

**¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!**

Carrera 4 No. 8-15 Teléfono: (098) 2280261- Telefax: (098) 2282827 Email: purificaesp@yahoo.es

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA</b> <b>“PURIFICA” E.S.P.</b> NIT. 809.004.412-4		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	VERSION 001	FECHA: Noviembre de 2018	Página 14 de 150

tanto, su seguimiento y revisión se realiza a través de los procedimientos establecidos.

## 5.2. Política del sistema integrado de gestión

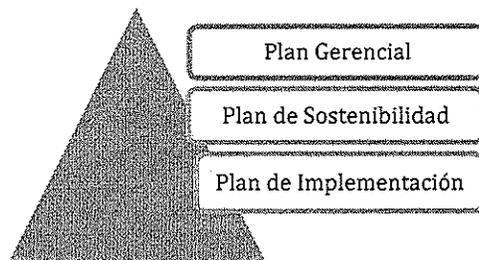
**PURIFICA E.S.P.**, está orientada a la gestión empresarial del agua generando bienestar para la gente, en el marco de la responsabilidad ambiental y social. Estamos comprometidos con el mejoramiento continuo para lograr la excelencia empresarial, la eficiencia operacional, la satisfacción de nuestros usuarios y grupos de interés, con un talento humano competente, la gestión y la protección de la salud y la seguridad de los trabajadores y contratistas, la administración y conservación de los documentos, el mantenimiento y seguridad de la información, prácticas de transparencia y el cumplimiento de los requisitos legales a través de un Sistema Integrado de Gestión sostenible“

### 5.2.1. Objetivo del SIG

Lograr el fortalecimiento administrativo y operativo empresarial, a través de la sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión.

### 5.2.2. Alcance del SIG

Como herramienta de gestión la **Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Purificación Tolima PURIFICA E.S.P.**, en la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, aplica en todos los procesos la planificación, documentación, implementación y mejora de los Subsistemas que componen el Sistema Integrado de Gestión.



*Figura 3: Modelo Plan Gerencial del SIG.*

*Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control – Dirección Gestión de Calidad y Procesos*

### 5.3 PLANIFICACIÓN DE LOS PROCESOS.

#### 5.3.1 Gestión por Procesos de la Empresa PURIFICA E.S.P.

**PURIFICA E.S.P.**, cuenta con una estructura organizacional funcional (por áreas), sin embargo, los procesos son transversales y con esta visión se deben definir, con el fin de cumplir los objetivos Organizacionales. La gestión de los procesos en su conjunto, se lleva a cabo utilizando el ciclo PHVA, con el enfoque global de pensamiento basado en riesgos, dirigido a aprovechar las oportunidades y prevenir resultados no deseados. Los procesos son en sí unidades autónomas, pero en el SIG interactúan con otros procesos para una gestión integral

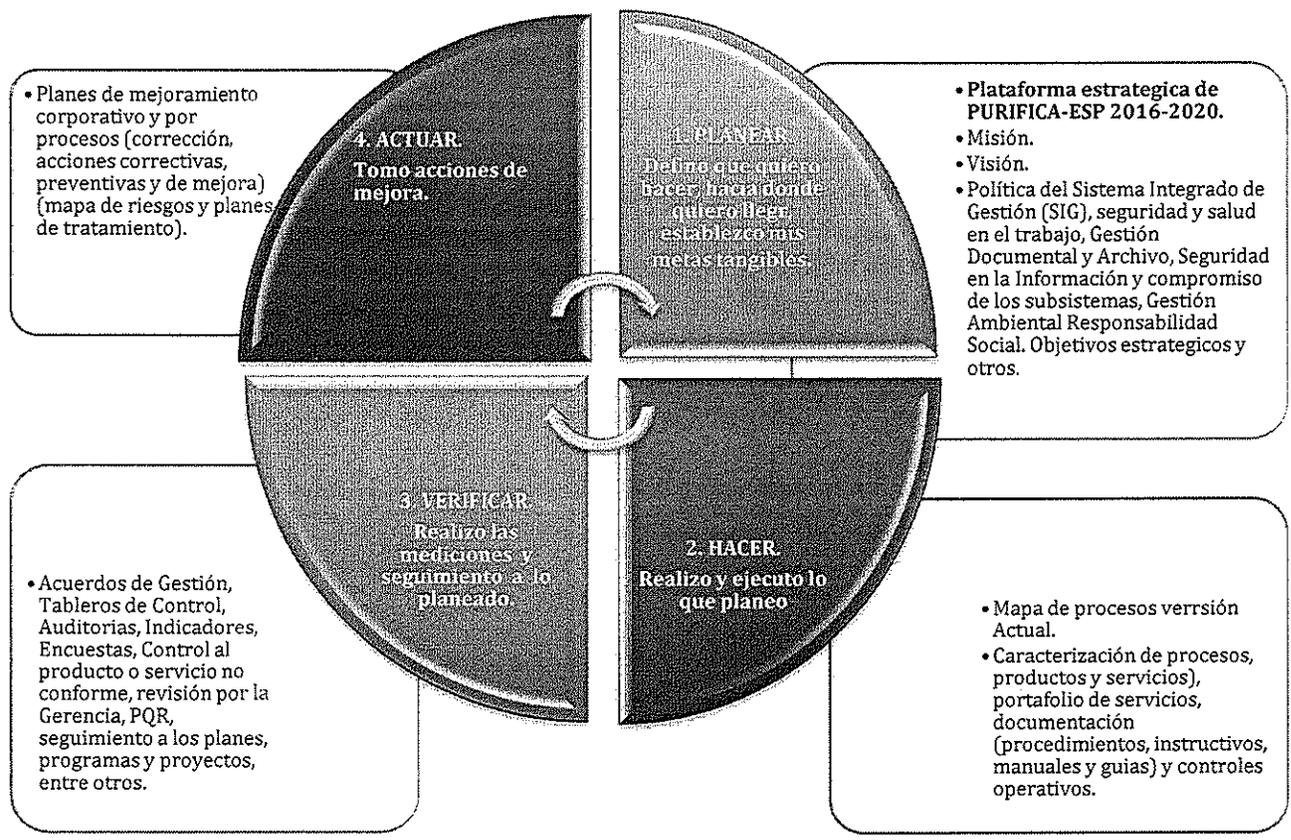


Figura 4: Ciclo PHVA en la Empresa PURIFICA E.S.P



E. S. P.

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO,  
ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA  
"PURIFICA" E.S.P.  
NIT. 809.004.412-4

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

VERSION 001      FECHA: Noviembre de 2018      Página 16 de 150

### 6. ESTRUCTURA ORGANICA

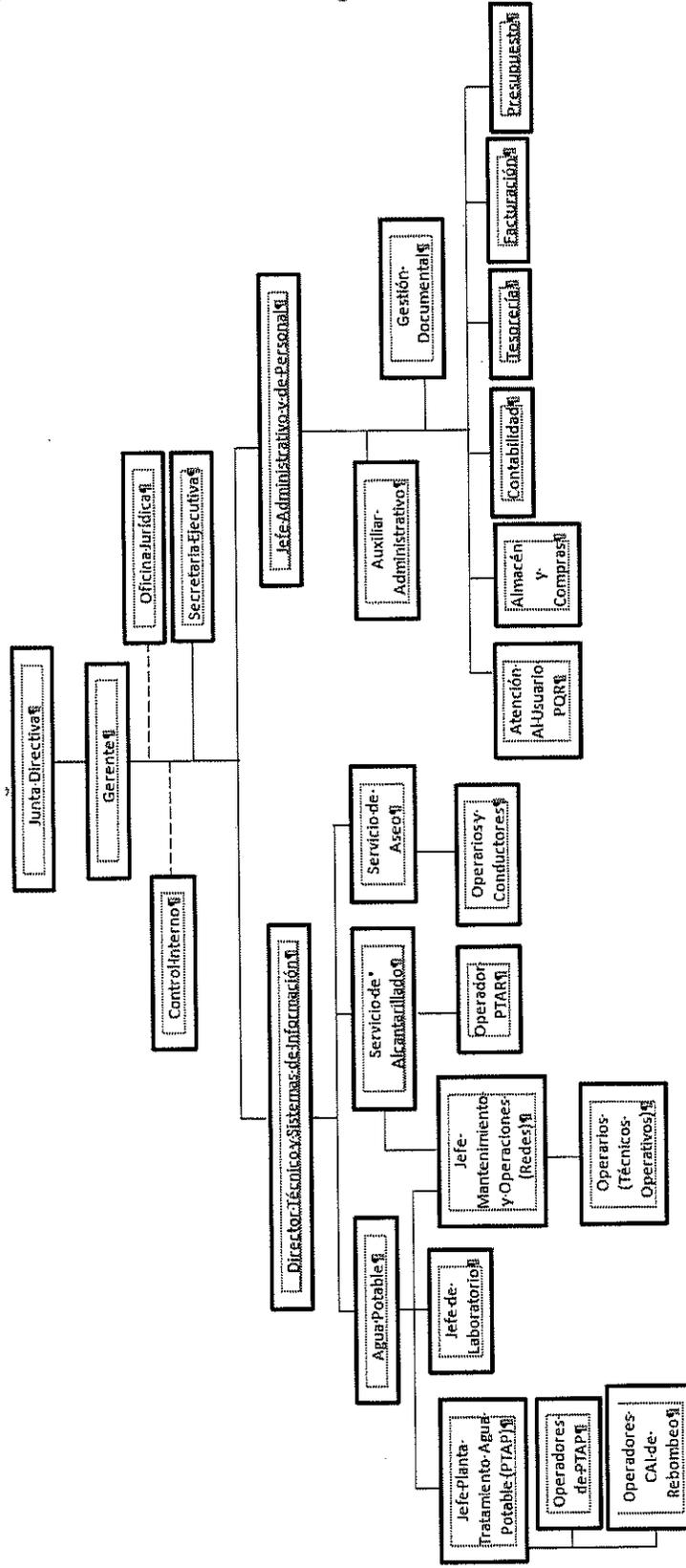


Figura 5: Organigrama  
Fuente: Propia Equipo Consultor ASESORIAS & CONSULTORIAS SIGMA S.A.S

¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA “PURIFICA” E.S.P. NIT. 809.004.412-4</b>		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	<b>VERSION 001</b>	<b>FECHA: Noviembre de 2018</b>	<b>Página 17 de 150</b>

## 7. JUSTIFICACION

Es importante señalar que los manuales de procedimientos son la base del sistema del de calidad y del mejoramiento continuo de la eficiencia y la eficacia, poniendo de manifiesto que no bastan las normas sino, que además es imprescindible el cambio del de actitud en el conjunto de los trabajadores en materia no solo de hacer las cosas bien y dentro de las practicas definidas en la organización.

El manual de procesos es una herramienta que permite a la Organización, integrar una serle de acciones encaminadas a agilizar el trabajo de la administración, y mejorar la calidad del servicio, comprometiéndose con la búsqueda de alternativas que mejoren la satisfacción del cliente.

Las empresas requieren de un sistema que mida y controle su eficiencia en la gestión desde la integralidad real prestando especial énfasis en el logro de sus objetivos y no sólo ello, sino que también permita hacer óptimos los recursos, medir resultados y actualizar o reorientar sus procesos, acciones y proyectos.

Una vez se establecen los objetivos, mediante el proceso de planeación de la gestión de la calidad, se adquiere la responsabilidad de observar el desempeño de la organización para garantizar su sostenibilidad.

En la medida en la que se establezcan los procesos y los procedimientos, la organización tendrá información oportuna y sistemática para detectar desviaciones en el ejercicio gerencial y proponer ajustes a los mismos.

Los beneficios de la puesta en marcha de este Manual de Procesos y Procedimientos se resumen en:

- ❖ Establecimiento de niveles superiores de transparencia respecto del uso de los recursos.
- ❖ Establecimiento de una base amplia de mayor compromiso y confianza en la organización,
- ❖ Mejora sustantiva de la calidad de la información, proporcionando mejores elementos de juicio al momento de asignar recursos.
- ❖ Genera una visión consolidada de la gestión empresarial.
- ❖ Promueve la vinculación adecuada entre la programación estratégica, la ejecución y la evaluación de resultados.

---

**¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!**

Carrera 4 No. 8-15 Teléfono: (098) 2280261- Telefax: (098) 2282827 Email: purificaesp@yahoo.es

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO,          ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA          “PURIFICA” E.S.P.          NIT. 809.004.412-4</b>		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	<b>VERSION 001</b>	<b>FECHA: Noviembre de 2018</b>	<b>Página 18 de 150</b>

- ❖ Ayuda a clarificar las necesidades de coordinación y fortalece la acción orientada al logro de objetivos estratégicos.
- ❖ Visualiza debilidades y fortalezas de la gestión e Incorpora oportunidades y amenazas a su viabilidad, de tal forma que se asegure el cumplimiento de los objetivos propuestos y por tanto el crecimiento y permanencia en el tiempo de la Empresa.

Desde ese punto de vista, el manual se enmarca dentro de los lineamientos con base en los cuales la Empresa conforme a la normatividad vigente debe implantar el sistema de Costeo ABC, con el Plan Único de Cuentas en concordancia con la metodología tarifaria.

## 8. METODOLOGIA

La implementación del Manual de procesos y procedimientos se realizó de acuerdo con las siguientes fases de trabajo:

### 8.1 Sesiones de Retroalimentación, Seguimiento y Evaluación.

El objeto de estas sesiones fue dar a conocer a los trabajadores de las dependencias en su sitio de labores el procedimiento y las actividades que se ejecutan en el desarrollo del mismo, así como recoger sugerencias y propuestas de ajuste para el proceso respectivo.

Como resultados de estas sesiones, se realizaron modificaciones importantes, las cuales fueron incluidas en este Manual de Procesos y Procedimientos.

### 8.2 Ajustes y validación

En esta fase se analizaron las propuestas de modificación sugeridas por los trabajadores en las jornadas de retroalimentación, se realizaron y validaron los cambios pertinentes a los procedimientos, para su correspondiente implementación. Como parte del mejoramiento continuo de los Procesos y Procedimientos, se estudiaron, analizaron y establecieron en conjunto, con las dependencias de la entidad, que intervienen en cada uno de ellos, los cambios de cada actividad o fase de trabajo desarrollada, lo cual permitirá tanto a los responsables como a los usuarios evaluar y controlar su ejecución, facilitando de esta forma, evaluar las responsabilidades en su seguimiento como tarea de la Oficina de Control Interno.

**¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!**

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA</b> <b>“PURIFICA” E.S.P.</b> NIT. 809.004.412-4		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	<b>VERSION 001</b>	<b>FECHA: Noviembre de 2018</b>	<b>Página 19 de 150</b>

## 9. MARCO DE REFERENCIA

Este proceso se define como el conjunto de actividades mutuamente relacionadas, que, al utilizar recursos e información, los transforman en un producto o resultado específico.

Los productos ofrecidos por cada servicio o negocio son el resultado de una serie de procesos operativos que interactúan secuencialmente, por lo cual en su estructura se debe observar la forma progresiva como fluyen las operaciones o tareas para constituir actividades, éstas para conformar procesos y estos últimos para prestar un servicio público.

Los Procesos operativos son los procesos que lleva a cabo la organización en el fin de alcanzar sus objetivos, son actividades medulares de la organización que tienen como característica convertir las expectativas de los clientes en productos y servicios que generan ingresos, y se refieren a las actividades necesarias para el adecuado funcionamiento de las plantas y equipos vinculados a la producción, transporte o prestación de los servicios públicos. Los Procesos Operativos realizan la misión de la empresa, es decir, se encargan de la aplicación y ejecución de las políticas y de la provisión y la atención a los usuarios o suscriptores del servicio.

Para tal efecto, en el proceso de Gestión Operativa del servicio público de acueducto se desarrollan procedimientos para la programación de actividades, mantenimiento de redes de acueducto y técnicamente en los sistemas de abastecimiento, provisión y procesamiento del agua cruda y de distribución, almacenamiento y suministro de agua potable.

Así mismo, para el procedimiento de mantenimiento de redes de alcantarillado se desarrollan técnicamente los sistemas de recolección, transporte y procesamiento del agua residual y disposición final.

Existen también para los dos servicios, los procesos de intercambio directo con el cliente, denominado proceso de Gestión Comercial.

Las Actividades de Apoyo o Procesos de soporte son aquellas actividades de contexto donde se llevan a cabo los procesos operativos. La estrategia y la operación de los servicios requieren del apoyo de otros procesos que proveen los

**¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!**

Carrera 4 No. 8-15 Teléfono: (098) 2280261- Telefax: (098) 2282827 Email: purificaesp@yahoo.es

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO,          ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA          “PURIFICA” E.S.P.          NIT. 809.004.412-4</b>		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	<b>VERSION 001</b>	<b>FECHA: Noviembre de 2018</b>	<b>Página 20 de 150</b>

recursos, la logística, los métodos y la tecnología que demanda la realización de estos servicios. La labor desarrollada en estos procesos, es común y aplica a todos los servicios prestados por la empresa.

El costeo Basado en actividades, sistema escogido por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios corresponde al llamado "Costeo Basado en Actividades (ABC\BC Casting)", propende por la correcta relación de los Costos de Producción y los Gastos de Administración, con un producto específico o línea de negocio, mediante la Identificación de cada actividad, la utilización de un conductor o base de distribución y su medición razonable.

Define para sus efectos, desde el punto de vista metodológico por cada servicio y separa para efectos de integralidad de la gestión, los procesos y actividades que les corresponda, permitiendo asignar de una manera coherente los recursos requeridos de personal, materiales, equipos, instalaciones y otros para la cuantificación de los resultados y evaluación de las metas propuestas.

Plantea la asignación de recursos de forma directa a las actividades determinantes de los procesos operativos y comerciales, y a las actividades de los procesos de apoyo administrativo.

La resolución 287 de 2004 expedida por la CAA, se hace explícita en las actividades tanto de los servicios de acueducto como de alcantarillado en el artículo 27, cuando pretende se estimen las vidas útiles de los activos de acuerdo a estas mismas actividades.

**10. ESTRUCTURA DEL MANUAL**

Para facilitar la comprensión y ubicación del lector, el Manual presenta en primera instancia el direccionamiento estratégico y el Mapa de Procesos de PURIFICA E.S.P., donde se muestra la secuencia e interacción entre los procesos identificados, posteriormente se toma la caracterización de cada proceso y a partir de ella, se hace la presentación de cada uno de los procedimientos que describen los procesos, con su respectivo responsable y los registros que se deben generar.

Es importante aclarar que la descripción de los procedimientos debe ser de carácter dinámico, de conformidad con la regulación y normas legales aplicables vigentes; por tanto, cada funcionario responsable de la ejecución de actividades y

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO,          ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA          “PURIFICA” E.S.P.          NIT. 809.004.412-4</b>		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	<b>VERSION 001</b>	<b>FECHA: Noviembre de 2018</b>	<b>Página 21 de 150</b>

procedimientos es responsable por su ajuste y actualización permanente, siguiendo los lineamientos del procedimiento de Control de Documentos y Registros para la actualización de los documentos del sistema.

## 11. OBJETIVO GENERAL DEL MANUAL

El presente Manual de Procesos tiene como objetivo principal fortalecer los mecanismos de sensibilización, que se despliegan y solidifican para brindar fortalecimiento a la cultura del Autocontrol y del mismo Sistema de Control Interno. Los Procesos que se dan a conocer cuentan con la estructura, base conceptual y visión en conjunto, de las actividades misionales y de soporte de la empresa PURIFICA E.S.P., con el fin de dotar a la misma Entidad de una herramienta de trabajo que contribuya al cumplimiento eficaz y eficiente de la misión y metas esenciales, contempladas en el Plan Estratégico.

Así mismo, se busca que exista un documento completo y actualizado de consulta que establezca un método estándar para ejecutar el trabajo de las dependencias en razón de las necesidades que se deriven de la realización de las actividades misionales de la entidad.

En este sentido, el Manual de Procesos y Procedimientos está dirigido a todas las personas que bajo cualquier modalidad se encuentren vinculadas a la empresa y se constituya en un elemento de apoyo útil para el cumplimiento de las responsabilidades asignadas y para coadyuvar, conjuntamente con el Control Interno, en la consecución de las metas de desempeño, asegurar la Información y consolidar el cumplimiento normativo.

Este documento describe los procesos administrativos, y expone en una secuencia ordenada las principales operaciones o pasos que componen cada procedimiento y la manera de realizarlo.

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

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO,          ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA          “PURIFICA” E.S.P.          NIT. 809.004.412-4</b>		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	<b>VERSION 001</b>	<b>FECHA: Noviembre de 2018</b>	<b>Página 22 de 150</b>

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

## CAPITULO II: MAPA DE PROCESOS

---

**¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!**

Carrera 4 No. 8-15 Teléfono: (098) 2280261- Telefax: (098) 2282827 Email: purificaesp@yahoo.es

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA “PURIFICA” E.S.P. NIT. 809.004.412-4		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	VERSION 001	FECHA: Noviembre de 2018	Página 23 de 150

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA “PURIFICA” E.S.P.	
	<b>MAPA DE PROCESOS</b>	

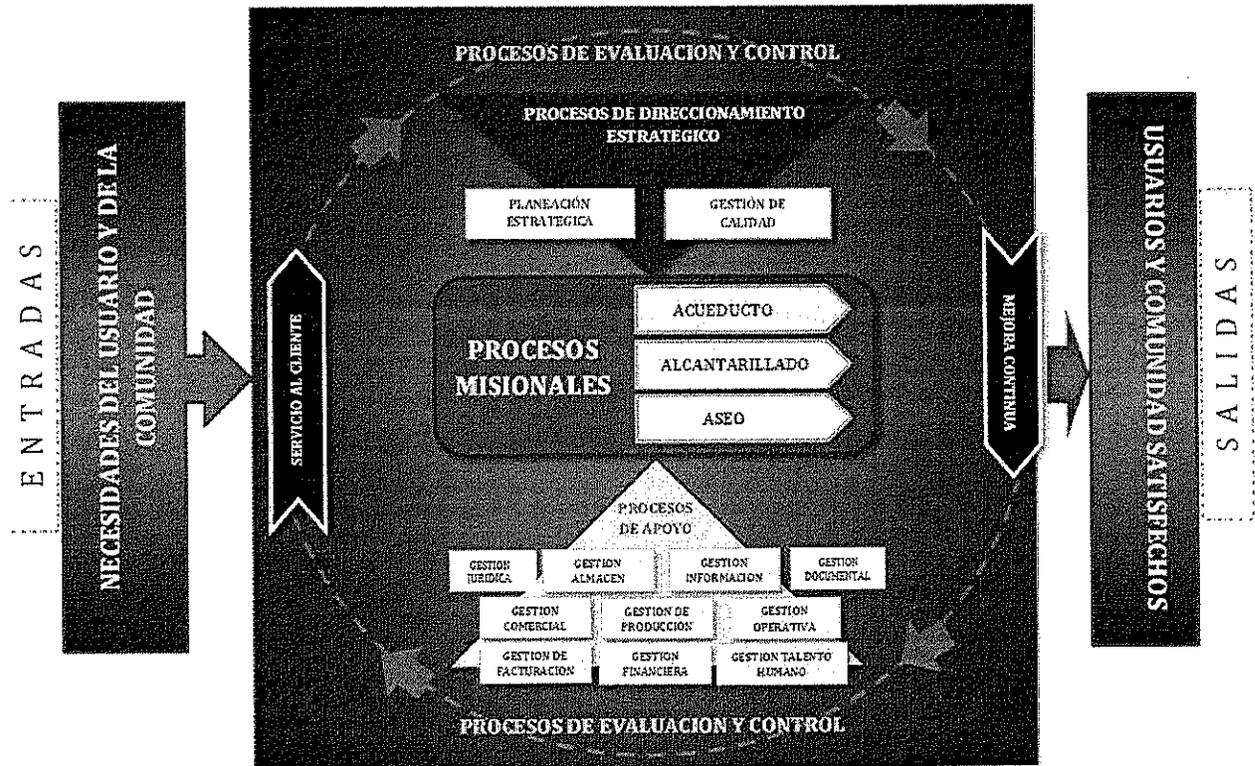


Figura 6: Mapa de Procesos  
 Fuente: Propia Equipo Consultor ASESORIAS & CONSULTORIAS SIGMA S.A.S

¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!

Carrera 4 No. 8-15 Teléfono: (098) 2280261- Telefax: (098) 2282827 Email: purificaesp@yahoo.es

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA “PURIFICA” E.S.P. NIT. 809.004.412-4		
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		
	VERSION 001	FECHA: Noviembre de 2018	Página 24 de 150

### CAPITULO III: PROCESOS DEL SISTEMAS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO

#### 12. SISTEMA DE ABASTECIMIENTO Y TRATAMIENTO

Los procesos en el Sistema de Abastecimiento hacen referencia al proceso de preservación de las fuentes de abastecimiento, proceso de captación, transporte y tratamiento de agua cruda.

##### 12.1. Objetivo

Determinar y controlar el volumen de agua de entrada y salida en la planta de tratamiento, localizada en el barrio Modelo del Municipio de Purificación - Tolima.

##### 12.2. Alcance

Este procedimiento involucra todas las actividades relacionadas con la medición del volumen y el control del caudal del agua desde que el fluido, sin potabilizar, pasa por la canaleta Parshall, hasta que finalmente pasa por los macro medidores de salida donde por medio de estos el caudal se mide y controla el agua que se le envía a la población.

##### 12.3. Responsabilidades

El cumplimiento de este procedimiento involucra al proceso de Producción de Agua, en función de los operadores de planta, que son los responsables de realizar las actividades relacionadas con este procedimiento.

##### 12.4. Definiciones

###### 12.4.1 Medir

Determinar o saber exactamente la cantidad de agua que entra y sale de la planta.

###### 12.4.2 Canaleta Parshall

Sistema mediante el cual se mide volumétricamente el caudal de entrada de agua.

###### 12.4.3 Macro medidores

---

¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!

Carrera 4 No. 8-15 Teléfono: (098) 2280261- Telefax: (098) 2282827 Email: purificaesp@yahoo.es

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA “PURIFICA” E.S.P. NIT. 809.004.412-4</b>		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	VERSION 001	FECHA: Noviembre de 2018	Página 25 de 150

Son sistemas de medición de agua entregada a los cuatro sectores de la red de distribución, como son Belén, Villa del Sur, Calama y la Parte baja.

#### 12.4.4 Medidor de Caudal

Equipo que, a través de un sensor, emite y recoge la señal de ultrasonido, la lleva al registrador y la convierte en unidades de caudal (l/seg.) que se utiliza para determinar el volumen de entrada de agua no potable (cruda). El sensor se encuentra localizado en la canaleta Parshall.

#### 12.4.5 Manejo de Cuencas

En cumplimiento del Artículo 43 de la Ley 99 de 1993, el manejo de la cuenca corresponde a las acciones que, con el objeto de garantizar la sostenibilidad del recurso, debe emprender la empresa para la recuperación, preservación y conservación de las cuencas abastecedoras de los acueductos.

Debe tener en cuenta todas las leyes, decretos, reglamentos y/o normas relacionadas con la protección de fuentes de agua.

En todos los casos la fuente debe analizarse con un criterio económico, en cuanto los cuerpos de agua pueden tener uso como materia prima (cantidad, calidad y accesibilidad) así como en la descarga de aguas residuales.

Además, se debe tener en cuenta lo relacionado con las concesiones otorgadas por Corporaciones Regionales encargadas de la cuenca en la cual se localicen las fuentes de agua.

#### 12.4.6 Captación

La Captación es el conjunto de estructuras necesarias para obtener el agua de una fuente de abastecimiento, y en ese orden de ideas el proceso de captación incluye todas las actividades necesarias para obtener el agua de la fuente de abastecimiento superficial, para el caso del sistema de acueducto en el Municipio de Purificación.

#### 12.4.7 Aducción

**¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!**

Carrera 4 No. 8-15 Teléfono: (098) 2280261- Telefax: (098) 2282827 Email: purificaesp@yahoo.es

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO,          ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA          “PURIFICA” E.S.P.          NIT. 809.004.412-4</b>		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	<b>VERSION 001</b>	<b>FECHA: Noviembre de 2018</b>	<b>Página 26 de 150</b>

Corresponde al conjunto de estructuras, infraestructura, equipos, accesorios, Instrumentos y tecnología necesarios para transportar el agua cruda entre fuentes de abastecimiento o desde la captación hasta la planta de tratamiento, a flujo libre o a presión, por gravedad o por bombeo. Así mismo, comprende estructuras de lavado, accesorios y estructuras complementarias y especiales, de las que trata el reglamento técnico del sector.

#### 12.4.8 Tratamiento

De acuerdo con el RAS 2000, el proceso de tratamiento corresponde al conjunto de acciones que se realizan sobre el agua cruda, con el fin de modificar sus características organolépticas, físicas, químicas y microbiológicas, para potabilizarla de acuerdo con el Decreto 475 de 19986 o aquél que lo sustituya.

#### 12.4.9 Desarenación

Proceso para eliminar el exceso de material suspendido en el agua, que pueden interferir en los subsiguientes procesos de tratamiento. El material de exceso se elimina del agua gracias a la acción de la gravedad.

#### 12.4.10 Floculación

Este proceso hace referencia a la aglutinación de partículas Inducida por una agitación lenta de la suspensión coagulada.

En el proceso de floculación pueden emplearse los floculadores hidráulicos y mecánicos. Entre los floculadores hidráulicos que pueden ser Implementados están los de flujo horizontal, flujo vertical, flujo helicoidal y Alabama.

#### 12.4.11 Filtración

Este proceso hace referencia a la remoción de las partículas suspendidas y coloidales del agua, al hacerlas pasar a través de un medio poroso.

Este proceso se puede realizar por filtración rápida o filtración lenta. La filtración rápida se divide en filtración ascendente y descendente. Puede filtrarse por gravedad o por presión, el lavado puede ser intermitente o continuo. También puede emplearse la filtración lenta sola o con diversas etapas de pre-filtración.

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA “PURIFICA” E.S.P. NIT. 809.004.412-4</b>		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	<b>VERSION 001</b>	<b>FECHA: Noviembre de 2018</b>	<b>Página 27 de 150</b>

### 13. SISTEMA DE ALCANTARILLADO

#### 13.1. Recolección y Transporte

Comprende las actividades de recolección, evacuación y transporte continuo de aguas residuales y aguas lluvias, separadas o combinadas, por gravedad o por bombeo.

Está constituido por el conjunto de estructuras, Infraestructura, estructuras complementarias, equipos, accesorios, Instrumentos y tecnología necesarios para recolectar y evacuar a través del sistema matriz, el Sistema secundario y los sistemas Independientes (los que no están Interconectados con la red matriz o secundaria).

Los tipos de sistemas convencionales son el alcantarillado combinado y el alcantarillado separado. En el primero, tanto las aguas residuales como las pluviales son recolectadas y transportadas por el mismo sistema, mientras que en el tipo separado esto se hace mediante sistemas independientes; es decir, alcantarillado sanitario y alcantarillado pluvial.

#### 13.2. Tratamiento de las Aguas Residuales

Corresponde al conjunto de acciones que se realizan sobre el agua residual, mediante la agrupación de métodos de tratamiento en los que predomina la aplicación de fuerzas físicas y las reacciones químicas o biológicas.

Con estos tratamientos se pretende eliminar el residuo sólido, la materia orgánica, los microorganismos patógenos, para suplir la falta de capacidad auto-depuradora del medio ambiente debido al exceso de carga de los afluentes.

El Municipio de Purificación, cuenta con das (2) plantas de tratamiento de aguas residuales denominadas PTAR- Colector Magdalena en el Barrio Camilo Torres y la otra PTAR el Hobo, ubicada en la vereda el Baurá.

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA “PURIFICA” E.S.P. NIT. 809.004.412-4		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	VERSION 001	FECHA: Noviembre de 2018	Página 28 de 150

## 14. SISTEMA DE ASEO Y RECOLECCIÓN DE RESIDUOS

### 14.1. Objetivo

Prestar con eficiencia los servicios de recolección, transporte, barrido y limpieza y disposición final de los residuos sólidos en el marco del PGIR. Así como manejar las dimensiones ambientales del servicio de aseo.

### 14.2. Alcance

Este procedimiento aplica para la planificación y ejecución de la prestación del servicio de aseo en el municipio de Purificación - Tolima, asegurando así la conservación del medio ambiente en el ámbito de la ejecución de los procesos AAA de acuerdo con los planes que rigen.

### 14.3. Definiciones

#### 14.3.1. PGIRS:

Conjunto ordenado de objetivos, metas, programas, proyectos y actividades, definidos por el ente territorial para la prestación del servicio de aseo, basado en la política de Gestión Integral de Residuos Sólidos, el cual se obliga a ejecutar durante un período determinado.

### DESCRIPCIÓN GENERAL

Para dar cumplimiento del **PGIRS PURIFICA E.S.P.**, cumple con las siguientes actividades:

#### 14.3.2. Recolección y transporte de residuos sólidos:

PURIFICA E.S.P., realiza esta actividad todos los días de la semana según programación de rutas y sectores en la zona urbana del Municipio de Purificación – Tolima.

#### 14.3.3. Barrido y limpieza de vías y zonas públicas:

PURIFICA E.S.P., presta con una frecuencia diaria en las zonas residenciales, comerciales y públicas.

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA “PURIFICA” E.S.P. NIT. 809.004.412-4</b>		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	<b>VERSION 001</b>	<b>FECHA: Noviembre de 2018</b>	<b>Página 29 de 150</b>

#### 14.3.4. Disposición final:

La disposición final de los residuos sólidos se llevaba a cabo en el Relleno Sanitario se encuentra localizado a tres puntos cinco kilómetros (3,5 km) al oriente de la zona urbana, vía a la vereda Chenche Asoleados.

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA “PURIFICA” E.S.P. NIT. 809.004.412-4		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	VERSION 001	FECHA: Noviembre de 2018	Página 30 de 150

#### CAPITULO IV: ABREVIATURAS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS CLASIFICACION DE LOS PROCESOS

PROCESO	DESCRIPCIÓN	NOMBRE DEL PROCESO
<b>PROCESOS DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>	Son el marco de referencia de la empresa PURIFICA E.S.P por tanto, direccionan el desarrollo y actuación de los procesos clave y soporte.	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Planeación Estratégica</li> <li>❖ Gestión De Calidad.</li> </ul>
<b>PROCESOS MISIONALES</b>	Requieren una integración generadora de valor en cada interacción, la cual da como resultado el cumplimiento a la misión de la entidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Acueducto</li> <li>❖ Alcantarillado</li> <li>❖ Aseo</li> <li>❖ Gestión operativa</li> <li>❖ Gestión de producción</li> <li>❖ Gestión facturación</li> </ul>
<b>PROCESOS DE APOYO</b>	Son los procesos que facilitan que se produzca el servicio misional de la entidad, con las características de calidad que se requiere.	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Gestión almacén</li> <li>❖ Gestión información</li> <li>❖ Gestión comercial</li> <li>❖ Gestión financiera</li> <li>❖ Gestión talento humano</li> </ul>
<b>PROCESOS DE EVALUACIÓN Y CONTROL</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Evaluación Independiente</li> </ul>

**¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!**

Carrera 4 No. 8-15 Teléfono: (098) 2280261- Telefax: (098) 2282827 Email: purificaesp@yahoo.es

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA “PURIFICA” E.S.P. NIT. 809.004.412-4		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	VERSION 001	FECHA: Noviembre de 2018	Página 31 de 150

## 15. CONTENIDO DE LOS PROCEDIMIENTOS

### 15.1. Objetivo del Procedimiento:

Se define el Propósito general del Documento, describe el porqué y el que del procedimiento.

### 15.2. Alcance del Procedimiento:

Establece el cubrimiento y objetivo del documento, se indican todas las áreas donde el procedimiento debe ser aplicado.

**Referencias:** Se incluirá un listado con todas las normas, documentos, capítulos del manual de calidad, procedimientos u otros documentos que complementen o sean necesarios para la aplicación del documento.

**Definiciones:** Se deben incluir las definiciones de los conceptos utilizados en la redacción del documento y cuya interpretación pudiera inducir a error o que bien no sea de uso común. En el caso de que no se considere necesaria la definición de ningún término de los recogidos en el procedimiento, se podrá omitir esta cláusula eliminando este título y su numeral del conjunto del procedimiento.

**Responsabilidades:** Son los responsables de los distintos intervinientes en los diferentes aspectos que se contemplen en el documento, las responsabilidades se asignan a cargos o funciones, nunca nominalmente. La explicación de estas responsabilidades debe ser clara, concreta y sucinta.

**Actividades:** Aquí se describen, por orden cronológico, las etapas o pasos necesarios para realizar las actividades que son objeto del procedimiento, incluyendo, entre otros, criterios de aceptación/rechazo, medios a utilizar, calificación del personal; si procede.

**Medidas y Puntos de Control:** Deben ir registros de verificación y validación para evidenciar el cumplimiento de todas las actividades de este procedimiento.

**Riesgos:** Deben ir todos los inconvenientes que se pueden presentar el cual impida que se dé el cumplimiento normal de este procedimiento

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA “PURIFICA” E.S.P. NIT. 809.004.412-4</b>		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	<b>VERSION 001</b>	<b>FECHA: Noviembre de 2018</b>	<b>Página 32 de 150</b>

**Registros:** En él se recogerá el título de todos los registros que dependen del procedimiento de que se trate.

**Lista de Distribución:** Se deben indicar los puestos de la organización que han de disponer de una copia controlada del documento.

**Historial de Revisiones:** Se indicará el número de las revisiones del Procedimiento, la fecha en la que se ha realizado y las causas del cambio.

**TABLA 1. TABLA DE ACTUALIZACIÓN**

FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN
30/06/2003	Se adiciona el acuerdo No. 003 junio 30 de 2006, Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Municipio de Purificación Tolima “PURIFICA-ESP”	01
22/01/2014	Cambio de Logo, Razón Social y versión. Se amplió el alcance del Sistema de Gestión ISO 9001: 2008 a todos los procesos de la empresa (excepto el Servicio de Aseo), se renovaron 4 certificaciones de los procesos misionales y se integraron 2 certificaciones de los procesos facilitadores Se incluyeron los requisitos de las normas vs los requisitos relacionados con cada proceso	02
20/10/2014	Se actualizaron las políticas de los subsistemas de gestión y de Administración de Riesgos Se relacionó información sobre el estado de avance del SIG	03
17/09/15	Se actualizaron las políticas y compromisos de los subsistemas del SIG, la presentación del mapa de procesos, la descripción del Subsistema de Gestión de Calidad, los procedimientos, los requisitos de las normas VS los requisitos relacionados por cada proceso. Se ingresó: la planeación operativa, la descripción del objetivo y alcance de las caracterizaciones, se incluyeron anexos.	04

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA</b> <b>“PURIFICA” E.S.P.</b> NIT. 809.004.412-4		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	<b>VERSION 001</b>	<b>FECHA: Noviembre de 2018</b>	<b>Página 33 de 150</b>

31/08/2017	Se actualiza de manera general el Manual del SIG según el nuevo Plan General Estratégico 2016 – 2020, Nuevos requisitos de la ISO 9001:2015. Se estructura según el contenido de la norma NTD - SIG 001:2011.	05
------------	---	----

Anexos: Se indicarán todos los anexos del procedimiento, se numerarán (con cifras arábicas) y se incluirá el título y referencia.

Como anexos se incluirán, siempre que se considere oportuno, los diagramas de flujo que sean necesarios para realizar una descripción sinóptica del desarrollo de las actividades objeto del procedimiento, y de los modelos o formatos de los registros generados por éstas.

<b>PROCESOS DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Procedimiento de direccionamiento estratégico</li> <li>➤ Procedimiento de indicadores control de gestión</li> <li>➤ Procedimiento de administración del riesgo</li> <li>➤ Procedimiento de rendición de informes</li> <li>➤ Procedimiento de auditorías internas</li> </ul>
<b>PROCESOS MISIONALES</b>	<p><b>ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Procedimiento Venta Servicio Acueducto Y Alcantarillado</li> </ul> <p><b>PROCESO DE FACTURACIÓN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Proceso de Servicio Al Cliente</li> <li>➤ Procedimiento de tramite nuevos suscriptores</li> <li>➤ Procedimiento de peticiones, quejas y reclamos</li> </ul> <p><b>GESTIÓN OPERATIVA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Procedimiento Programación Actividades Personal Operativo</li> <li>➤ Procedimiento Mantenimiento Redes De Acueducto</li> <li>➤ Procedimiento Mantenimiento Redes De Alcantarillado</li> <li>➤ Procedimiento de Planificación Recursos De Operación</li> <li>➤ Procedimiento de Viabilidad Técnica Servicio De Acueducto Y Alcantarillado</li> </ul>

**¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!**

Carrera 4 No. 8-15 Teléfono: (098) 2280261- Telefax: (098) 2282827 Email: purificaesp@yahoo.es

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA</b> <b>“PURIFICA” E.S.P.</b> <b>NIT. 809.004.412-4</b>		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	<b>VERSION 001</b>	<b>FECHA: Noviembre de 2018</b>	<b>Página 34 de 150</b>

	<b>GESTIÓN DE PRODUCCIÓN</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Procedimiento Operación Planta Tratamiento De Agua Potable</li> <li>➤ Procedimiento Laboratorio Planta Tratamiento Agua Potable</li> <li>➤ Gestión comercial</li> <li>➤ Procedimiento de Toma de Lecturas</li> <li>➤ Procedimiento Organización Entrega De Facturas</li> <li>➤ Procedimiento de Informes de Facturación</li> </ul>
<b>PROCESOS DE APOYO</b>	<b>PROCESO DE ALMACÉN</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Procedimiento plan de compras</li> <li>➤ Procedimiento de entradas y salidas de almacén</li> <li>➤ Procedimiento de selección y evaluación de proveedores</li> <li>➤ Procedimiento de elementos en custodia o responsabilidad</li> <li>➤ Proceso de Gestión información</li> <li>➤ Procedimiento Cargue De Información</li> <li>➤ Proceso de Gestión financiera</li> <li>➤ Procedimiento de Contabilidad</li> <li>➤ Procedimiento de Cuentas Por Pagar</li> <li>➤ Procedimiento de Recaudos Y Pagos</li> <li>➤ Procedimiento de Pagos Y Giros</li> <li>➤ Procedimiento de Manejo De Seguros</li> <li>➤ Procedimiento de Pago De Nomina</li> <li>➤ Procedimiento de Disponibilidad Presupuestal</li> <li>➤ Procedimiento de Elaboración Registro Presupuestal</li> <li>➤ Procedimiento de Ejecuciones Presupuestales</li> <li>➤ Proceso de Gestión del talento humano</li> <li>➤ Procedimiento de Selección De Personal</li> <li>➤ Procedimiento de Inducción y Reinducción</li> <li>➤ Procedimiento de Evaluación De Desempeño Laboral</li> <li>➤ Proceso de Gestión documental.</li> <li>➤ Procedimiento de Comunicaciones</li> <li>➤ Procedimiento de Correspondencia Recibida y Despachada</li> </ul>

**¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!**

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA “PURIFICA” E.S.P. NIT. 809.004.412-4</b>		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	<b>VERSION 001</b>	<b>FECHA: Noviembre de 2018</b>	<b>Página 35 de 150</b>

	<b>PROCESO JURIDICA</b> ➤ Asesoría y Conceptualización Jurídica
<b>PROCESOS DE EVALUACIÓN Y CONTROL</b>	➤ Procedimiento Indicadores de Control de Gestión ➤ Procedimiento de Administración del Riesgo ➤ Procedimiento de Rendición de Informes ➤ Procedimiento de Auditorías Internas

---

**¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!**

Carrera 4 No. 8-15 Teléfono: (098) 2280261- Telefax: (098) 2282827 Email: purificaesp@yahoo.es

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA “PURIFICA” E.S.P. NIT. 809.004.412-4</b>		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	VERSION 001	FECHA: Noviembre de 2018	Página 36 de 150

### CAPITULO V: PROCESOS MISIONALES

PROCESOS	PC SC 00 SERVICIO AL CLIENTE	TIPO DE PROCESO	MISIONAL
<b>RESPONSABLE</b>	<b>COORDINADOR DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b>		
<b>OBJETO</b>	1. Incrementar el índice de satisfacción al cliente. 2. Atender y dar una respuesta oportuna precisa y concreta de las peticiones, quejas y recursos que presenta el cliente sobre los servicios de la Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo.		
<b>POLITICA</b>	1. Realizar medición a la satisfacción del cliente mensualmente. 2. Se reciben PQR en cualquier tipo de forma; si la recepción de la PQR es de forma escrita, telefónica o vía fax se le asigna un número consecutivo sistematizado generado por el aplicativo REQUEST.		

**¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!**

Carrera 4 No. 8-15 Teléfono: (098) 2280261- Telefax: (098) 2282827 Email: purificaesp@yahoo.es

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA</b> <b>“PURIFICA” E.S.P.</b> NIT. 809.004.412-4		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	VERSION 001	FECHA: Noviembre de 2018	Página 37 de 150

<b>P-TNS-01- PROCEDIMIENTO TRAMITE NUEVOS SUSCRIPTORES</b>	
<b>DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES</b>	<b>RESPONSABLE</b>
1. Recibe por parte de los usuarios o suscriptores la solicitud de disponibilidad técnica de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo que presta la empresa.	Coordinadora de Peticiones, Quejas y Reclamos
2. Verifica la disponibilidad técnica de los servicios que requiere el usuario o suscriptor, sin visita técnica.	Coordinadora de Peticiones, Quejas y Reclamos
3. Recibe los resultados de la visita técnica que hayan efectuado los fontaneros	Director técnico y Sistema de Información
4. La jefe de facturación recibe la documentación, verifica y procede a realizar la matricula.	Coordinadora de Peticiones, Quejas y Reclamos, Director Técnico y Sistema de Información
5. Para realizar la matricula se Ingresa al Programa A3, <Códigos: Suscriptores Adicionar, Movimientos Novedades Adicionar, Reportes Recibos Generar, Reportes Recibos > se imprime la Factura. Se diligencia en el formato CONEXIÓN todos los datos y se imprime. Luego se envía la matricula que requiere conexión Inmediata a la oficina de Peticiones Quejas y Recursos y registra en R FACT-02. Solicitud de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo Año XXX	Facturación

**¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!**

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA</b> <b>“PURIFICA” E.S.P.</b> NIT. 809.004.412-4		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	VERSION 001	FECHA: Noviembre de 2018	Página 38 de 150

6. Recibe la solicitud de la oficina de facturación para la conexión de la nueva Matricula.	Coordinadora de Peticiones, Quejas y Reclamos
7. Requiere servicio de instalación al Jefe de Mantenimiento y Operaciones.	Coordinadora de Peticiones, Quejas y Reclamos Facturación
8. Decepciona el informe de la instalación que es entregado por el jefe de mantenimiento.	Coordinadora de Peticiones, Quejas y Reclamos Director técnico y Sistema de Información
9. Digita cada una de las matrículas instaladas.	Coordinadora de Peticiones, Quejas y Reclamos
10. Entrega los documentos de soporte de las matrículas instaladas al Almacén y a facturación. La coordinadora de Peticiones, Quejas y Reclamos Decepciona el informe de la instalación que es entregado por el jefe de mantenimiento.	Director técnico y Sistema de Información, Almacén, Facturación, Coordinadora de Peticiones, Quejas y Reclamos
11. Digita cada una de las matrículas instaladas.	Facturación

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA “PURIFICA” E.S.P. NIT. 809.004.412-4		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	VERSION 001	FECHA: Noviembre de 2018	Página 39 de 150

<b>P-PQR – 02 – PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b>	
<b>DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES</b>	<b>RESPONSABLE</b>
1. Recibe las PQR en la oficina de peticiones, Quejas y Reclamos en forma verbal, escrito, telefónico o fax.	Coordinadora de Peticiones, Quejas y Reclamos.
2. Digitar y generar el reporte de la petición y/o queja en el sistema.	Coordinadora de Peticiones, Quejas y Reclamos
3. Solicitar el servicio para visita.	Técnico al Director Técnico y Sistemas de información y/o al Jefe de Mantenimiento y Operaciones
4. Recibir los reportes de las visitas realizadas con las observaciones pertinentes.	Técnico al Director Técnico y Sistemas de información y/o al Jefe de Mantenimiento y Operaciones
5. Ingresar las observaciones en el sistema acorde a las anotaciones hechas por los funcionarios en el momento de la visita.	Técnico al Director Técnico y Sistemas de información y Facturación.
6. Realizar el cierre de la PQR en el sistema.	Coordinadora de Peticiones,

**¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!**

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA “PURIFICA” E.S.P. NIT. 809.004.412-4</b>		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	<b>VERSION 001</b>	<b>FECHA: Noviembre de 2018</b>	<b>Página 40 de 150</b>

<p>7. Si la reclamación es por alto consumo y una vez efectuada la visita se observa que existe inconsistencia las correcciones de las peticiones y quejas deben contar con visto bueno del gerente.</p> <p>8. Entregar a facturación la factura con visto bueno del gerente para su corrección en el programa de facturación.</p> <p>9. El jefe de facturación verifica y realiza la corrección de la factura en el programa de facturación.</p> <p>10. La coordinadora de Peticiones, Quejas y Reclamos entrega al Cliente respuesta de las Peticiones, Quejas y Reclamos además de la factura corregida.</p>	<p>Quejas y Reclamos.</p> <p>Coordinadora de Peticiones, Quejas y Reclamos.</p> <p>Facturación.</p> <p>Facturación.</p> <p>Coordinadora de Peticiones, Quejas y Reclamos</p>
---	--

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA “PURIFICA” E.S.P. NIT. 809.004.412-4</b>		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	VERSION 001	FECHA: Noviembre de 2018	Página 41 de 150

PROCESOS	PC-FA-00 FACTURACION	TIPO DE PROCESOS	MISIONAL
<b>RESPONSABLE</b>	<b>JEFE DE FACTURACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN</b>		
<b>OBJETO</b>	1. Desarrollar las actividades de liquidación de las tarifas según la normatividad vigente, para una adecuada facturación de los servicios que presta la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo "PURIFICA" a sus clientes		
<b>POLITICA</b>	1. Los procedimientos realizados y servicios prestados a cada usuario de PURIFICA E.S.P., se deben liquidar conforme a las tarifas reguladas por la normatividad vigente. 2. Para la elaboración de las tablas de financiación utilizar R-FACT-03 PLAN DE FINANCIACIÓN AÑO. 3. Para la elaboración de oficios para el envío de las facturas a los predios oficiales utilizar R_FACT-04 MODELO OFICIOS. 4. El día 3 o 4 el personal externo de toma de lecturas se debe acercar a la oficina de facturación en el horario de 4 a 5 de la tarde, si el día 3 es sábado o 4 cae un domingo o festivo se trasladará para el día siguiente. 5. Para ingresar las novedades, compromiso medidores actas de (micro malos, pegados, consumo, división por servicio suspendidos temporalmente, activar SST, Cambio de razón social, estratos, solicitudes cambio de activar nuevos suscriptores, cobro de financiamiento de micro medidores, materiales, cajas, mano obra, llave de paso.		

**¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!**

Carrera 4 No. 8-15 Teléfono: (098) 2280261- Telefax: (098) 2282827 Email: purificaesp@yahoo.es

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA “PURIFICA” E.S.P. NIT. 809.004.412-4</b>		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	<b>VERSION 001</b>	<b>FECHA: Noviembre de 2018</b>	<b>Página 42 de 150</b>

<b>P - TDL – 01 PROCEDIMIENTO TOMA DE LECTURAS</b>	
<b>DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<p>1. La jefe de facturación y comercialización genera e imprime el reporte de toma lecturas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se Ingresa al sistema de facturación.</li> <li>• En escritorio se busca el acceso directo al programa AGUA (AAA).               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se digita nombre y clave.</li> </ul> </li> <li>• En el programa A3, En Reportes, Lecturas, Pagina inicial, Pagina Final, Generar Excel Si.</li> <li>• En el programa de Excel, le da abrir agua en TXT, todos los archivos de RTLE (Reporte Toma de Lecturas en Excel). imprimir reporte toma de lecturas.</li> </ul>	<p>La jefe de facturación y comercialización</p>
<p>2. Solicitar recursos necesarios para la toma de lecturas (lapiceros, tablas, aceites) a la oficina de almacén.</p>	<p>La jefe de facturación y comercialización, Almacén</p>
<p>3. Revisar la toma de lecturas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Con lapicero rojo se revisa las lecturas.</li> </ul> <p>• Se promedia los micro medidores pegados, malos, caja de medidor Inundada, entre otros.</p>	<p>Fontaneros</p>
<p>4. Enviar las rutas a la oficina de Peticiones, Quejas y Recursos.</p>	<p>Técnico al Director Técnico y Sistemas de información</p>
<p>5. Se entrega las rutas revisadas a la oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se registra en el documento la recepción por parte de PQR con firma y fecha.</li> </ul>	<p>Técnico al Director Técnico y Sistemas de información y La coordinadora de Peticiones, Quejas y Reclamos.</p>

**¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!**

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA “PURIFICA” E.S.P. NIT. 809.004.412-4		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	VERSION 001	FECHA: Noviembre de 2018	Página 43 de 150

<p style="text-align: center;">6. Digitar las lecturas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En el Programa A3, en Movimientos, Lecturas y Modificar.</li> <li>• Se digita la fecha de la lectura actual y el valor de la nueva lectura, y se le da enter en la palabra guardar.</li> <li>• Se digita las lecturas de los suscriptores tomadas por el personal externo de toma de lecturas para la respectiva generación de la facturación.</li> </ul>	La jefe de facturación y comercialización
<p style="text-align: center;">7. Imprimir las desviaciones significativas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se Ingresa al sistema de facturación.</li> <li>• En escritorio se busca el acceso directo al programa AGUA.</li> <li>• Se digita nombre y clave (estos dos datos son restringidos y son responsabilidad de Jefe de Facturación).</li> <li>• En el programa A3, en la opción Movimientos, Lecturas, imprimir, Desviaciones.</li> <li>• Imprimir (Genera listado de desviaciones significativas).</li> <li>• Se revisa las desviaciones, con resaltador las identifica para que la coordinadora de Peticiones Quejas y Reclamos ordene realizar la revisión pertinente</li> </ul>	La jefe de facturación y comercialización
<p style="text-align: center;">8. Imprimir márgenes de errores (consumo mayor a 70 metros cúbicos).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En el programa AGUA digitar el nombre y clave (estos dos datos son restringidos)</li> <li>• En el programa A3 en Movimientos Lecturas imprimir Errores</li> </ul>	La jefe de facturación y comercialización
<p style="text-align: center;">9. Enviar a la coordinadora de PQR las desviaciones significativas para programación de verificación: Se registra en el documento la recepción por parte de PQR con firma y fecha.</p>	La coordinadora de Peticiones, Quejas y Reclamos. La jefe de facturación y comercialización

**¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!**

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA “PURIFICA” E.S.P. NIT. 809.004.412-4</b>		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	<b>VERSION 001</b>	<b>FECHA: Noviembre de 2018</b>	<b>Página 44 de 150</b>

<p>10. Recepcionar de la oficina de PQR'S los ajustes encontrados en la verificación de las desviaciones significativas.</p>	<p>La jefe de facturación y comercialización y La coordinadora de Peticiones, Quejas y Reclamos.</p>
<p>11. Ingresar las lecturas al sistema.</p>	<p>La jefe de facturación y comercialización</p>
<p>12. Realizar el cierre de todas las lecturas en el sistema</p>	<p>La jefe de facturación y comercialización</p>

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA “PURIFICA” E.S.P. NIT. 809.004.412-4		
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		
	VERSION 001	FECHA: Noviembre de 2018	Página 45 de 150

**P - OEF – 02 PROCEDIMIENTO ORGANIZACIÓN Y ENTREGA DE FACTURACION**

DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1. descarga del sistema los pagos correspondientes a la facturación anterior: En el programa Facturación A3, En <Movimientos, Pagos, Descarga>.	El jefe de facturación y comercialización
2. Para el Ingreso de las novedades: <Ingresar al software \\A3", Movimientos, Novedades, Adicionar, Código interno, Grabar, sí>.	El jefe de facturación y comercialización
3. Ingresar el cobro de las reconexiones realizadas.	En coordinación con el Director Técnico y Sistemas.
4. Se Solicita telefónicamente a PQR los reportes de bancos (interés moratorio).	Coordinadora de Peticiones, Quejas y Reclamos.
5. Se Modifican los intereses moratorios, según reporte dado por PQR de banco. <Ingresar, todos los programas, Accesorios, Símbolo del Sistema. Cd., Cd Agua, Edit config. prg, modifico el valor del interés, guardar>.	Coordinadora de Peticiones, Quejas y Reclamos. El jefe de facturación y comercialización
6. Se Modifica en el software las tarifas en el programa A3 (consumo, vertimiento y cargos fijos, acueducto, alcantarillado y Aseo.) <Se digita nombre y clave. En el Programa A3, Códigos, Estrato, Modifica, Grabar. Si, Códigos, Tarifas, Modificar, Grabar, Si. Códigos, Vertimientos, Modifica, Grabar, Si>.	El jefe de facturación y comercialización

**¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!**

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA “PURIFICA” E.S.P. NIT. 809.004.412-4</b>		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	<b>VERSION 001</b>	<b>FECHA: Noviembre de 2018</b>	<b>Página 46 de 150</b>

<p>7. Ingresar fecha facturación, fecha último día de pago, mensaje y generar.</p>	<p>El jefe de facturación y comercialización</p>
<p>8. Imprimir facturas revisadas y aprobadas de acuerdo al cronograma: &lt;en el programa agua se digita nombre y clave, Recibos, Código Suscriptor Inicial, Código Suscriptor Final, mora, Imprimir, Láser, Generar, Si&gt;.</p>	<p>El jefe de facturación y comercialización</p>
<p>9. El jefe de facturación entrega al personal externo de toma lecturas las facturas revisadas.</p>	<p>El jefe de facturación y comercialización</p>
<p>10. El personal externo de toma de lecturas recoge las facturas para ser entregadas a cada uno de los suscriptores o usuarios.</p>	<p>Contratista</p>

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO,          ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA          “PURIFICA” E.S.P.          NIT. 809.004.412-4</b>		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	<b>VERSION 001</b>	<b>FECHA: Noviembre de 2018</b>	<b>Página 47 de 150</b>

**P - IFA – 03 PROCEDIMIENTO INFORMES FACTURACION**

<b>DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<p>1. La jefe de facturación imprime el reporte de deudores morosos, para ser de evaluado en coordinación con el director Técnico y Sistemas de Información, para tomar las determinaciones del caso: Se ingresa al software de facturación, al programa AGUA, se digita nombre y clave y en A3 -reporte -morosos- cortes-fecha de corte- generar reporte = Si.</p>	<p>El jefe de facturación y comercialización</p>
<p>2. Genera el Informe mensual de los subsidios y contribuciones aplicados a los usuarios de la empresa para ser entregado a la gerencia. Por medio del programa AGUAS, se digita nombre y clave, En el 5 Programa A3, Códigos Estrato, Imprime Estratos, Códigos Tarifas, Imprime, Códigos Vertimientos imprime, Códigos Ítems, imprime, códigos Estratos imprime Consumo, Códigos Estrato imprime Rangos de 0 a 20 de 21 a 40, 41a O, Códigos Estratos, Imprime Tarifas, Reporte 15 Recibos Listado. Imprimir los reportes de tarifas vertimiento, consumos, cargos fijos, ítems facturados, totales facturados, total consumo, por rangos básico, complementario y suntuario, resumen facturación.</p>	<p>El jefe de facturación y comercialización</p>
<p>3. Verifica las reclamaciones aceptadas a los suscriptores o usuarios para que sean transmitidas de forma escrita por el coordinador de peticiones, quejas y recursos.</p>	<p>La coordinadora de Peticiones, Quejas y Reclamos.</p>
<p>4. Realiza las correcciones respectivas en el sistema: Refactura o Modifica las facturas recibidas por la oficina de peticiones quejas y recursos: En el Programa A3, Códigos Suscriptores Localizar Modificar, Reportes Recibos Generar, Si.</p>	<p>El jefe de facturación y comercialización</p>
<p>5. Imprime la factura modificada y entregar la oficina de PQR: en el Programa A3, Reportes Recibos, Recibos Suscriptor inicial Suscriptor Final Láser Generar, Si.</p>	<p>La coordinadora de Peticiones, Quejas y Reclamos.</p>

**¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!**

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA “PURIFICA” E.S.P. NIT. 809.004.412-4</b>		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	<b>VERSION 001</b>	<b>FECHA: Noviembre de 2018</b>	<b>Página 48 de 150</b>

<p>6. Genera informe de Total Facturado, recaudo y actas de compromiso (a cuerdos de pago): para ello Ingresar al programa HISTORICO, digita nombre y clave. En reporte, Histórico, Totales, Periodo inicial, Periodo Final, Generar = Si. Abrir documento Planilla Reportes Actas de Compromisos, imprime.</p>	<p>El jefe de facturación y comercialización</p>
<p>7. Envía informe a la oficina de contabilidad.</p>	<p>El jefe de facturación y comercialización y contabilidad.</p>
<p>8. Realiza NFORME PARA SUI.</p>	<p>El jefe de facturación y comercialización</p>
<p>9. Generar, validar, cargar, certificar Información de facturación en el SUI.</p>	<p>El jefe de facturación y comercialización</p>
<p>10. Realizar los informes requeridos por los diferentes entes de control.</p>	<p>El jefe de facturación y comercialización</p>
<p>11. Presentar los informes requeridos, por otras entidades.</p>	<p>El jefe de facturación y comercialización</p>
<p>12. Archivar la documentación de facturación en sus respectivas carpetas</p>	<p>El jefe de facturación y comercialización</p>

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA “PURIFICA” E.S.P. NIT. 809.004.412-4		
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		
	VERSION 001	FECHA: Noviembre de 2018	Página 49 de 150

PROCESOS	PC- GO - 00 GESTION OPERATIVA	TIPO DE PROCESOS	MISIONAL
<b>RESPONSABLE</b>	DIRECTOR TÉCNICO Y DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN / JEFE DE OPERACIONES Y MANTENIMIENTO		
<b>OBJETO</b>	Mantener la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, con calidad, continuidad y cobertura, trabajando con un equipo humano calificado, a la vanguardia de las nuevas tecnologías, contribuyendo al equilibrio ambiental de la zona y de manera significativa al desarrollo y bienestar de la comunidad.		
<b>POLITICA</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lograr el uso eficiente de los recursos, equipos e instalaciones y la generación de los resultados esperados.</li> <li>2. Mantener los diferentes puntos de la red de distribución con la adecuada presión y suministro de agua mediante la regulación de válvulas.</li> <li>3. Todos los trabajos de mantenimiento preventivo y correctivo del sistema de acueducto y alcantarillado deben prestarse adecuadamente en lo relacionado a su naturaleza, calidad, tiempo y materiales.</li> <li>4. Mantener actualizado “la hoja de vida” de los motores, bombas y demás equipos, donde se registren las reparaciones, lubricaciones, costos y próximos mantenimientos.</li> </ol>		

¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!

Carrera 4 No. 8-15 Teléfono: (098) 2280261- Telefax: (098) 2282827 Email: purificaesp@yahoo.es



EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO,  
ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA  
“PURIFICA” E.S.P.  
NIT. 809.004.412-4

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

VERSION 001

FECHA: Noviembre de 2018

Página 50 de 150

**P- APO – 01 PROCEDIMIENTO DE PROGRAMACION DE ACTIVIDADES  
PARA EL PERSONAL OPERATIVO**

DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1. En las instalaciones de Purifica se reciben las solicitudes de los clientes y se clasifican de acuerdo a la magnitud de los daños.	La coordinadora de Peticiones, Quejas y Reclamos.
2. organizan y entregan trabajos y/o actividades a los fontaneros de acuerdo a las solicitudes de mantenimiento, visitas, revisiones, daños solicitados a la Oficina de PQR por parte de los Usuarios.	El Director Técnico y Sistemas de Información con el jefe de mantenimiento.
3. Los trabajos se realizan conforme a las solicitudes de mantenimiento y/o PQR'S solicitadas a la empresa.	El Director Técnico y Sistemas de Información La coordinadora de Peticiones, Quejas y Reclamos.
4. Si los trabajos requieren de herramientas o materiales se solicitan a la oficina de almacén.	Almacén
5. El jefe de mantenimiento y los fontaneros se desplazan al sitio para realizar las actividades de mantenimiento, visita, revisión en las redes de acuerdo a las PQR'S solicitadas en la Empresa.	El Director Técnico y Sistemas de Información, La coordinadora de Peticiones, Quejas y Reclamos.

¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!

Carrera 4 No. 8-15 Teléfono: (098) 2280261- Telefax: (098) 2282827 Email: purificaesp@yahoo.es

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA “PURIFICA” E.S.P. NIT. 809.004.412-4		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	VERSION 001	FECHA: Noviembre de 2018	Página 51 de 150

**P-RAC-02 PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO DE LAS REDES DE ACUEDUCTO**

DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1. El jefe de mantenimiento y los fontaneros encargados llegan al sitio de la reparación.	El Director Técnico y Sistemas de Información. Jefe de mantenimiento y los fontaneros
2. El equipo de trabajo señala el área de trabajo.	El Director Técnico y Sistemas de Información y el jefe de sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.
3. Se observa el tipo de reparación a ejecutar si es en tierra o en pavimento: si es en tierra se realiza la excavación a mano o por medios mecánicos según el daño, si es en pavimento se debe romper y luego realizar la excavación.	El Director Técnico y Sistemas de Información Jefe de mantenimiento y los fontaneros
4. Retirar escombros resultados de la reparación realizada: Una vez finalizada la reparación debe realizarse el retiro de los escombros, para tal fin el jefe de mantenimiento verifica la cantidad y el tipo de material y solicita a gerencia la aprobación para la disposición final (lagunas de oxidación o al centro de acopio de materiales).	El Director Técnico y Sistemas de Información Jefe de mantenimiento y los fontaneros
5. Resanar pavimento.	Jefe de mantenimiento y los fontaneros.

**¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!**

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA “PURIFICA” E.S.P. NIT. 809.004.412-4</b>		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	<b>VERSION 001</b>	<b>FECHA: Noviembre de 2018</b>	<b>Página 52 de 150</b>

<p>6. Retirar señalización, equipos y herramienta del sitio de trabajo.</p>	<p>El Director Técnico y Sistemas de Información y El Jefe De Sistema De Gestión De Seguridad Y Salud En El Trabajo.</p>
<p>7. El jefe de mantenimiento diligencia la orden de trabajo (PQR) reportando la reparación del daño: Anotar las observaciones necesarias sobre la ejecución de la reparación, describiendo detalladamente las actividades desarrolladas y aclaraciones pertinentes.</p>	<p>El Director Técnico y Sistemas de Información.</p>
<p>8. Hacer firmar orden de trabajo (PQR) a satisfacción del cliente.</p>	<p>El Director Técnico y Sistemas de Información</p>
<p>9. El jefe de mantenimiento diariamente debe consolidar la Información de las reparaciones y daños de acueducto en la planilla de control de he acueducto, reportando la fecha de ejecución de la actividad, fecha a final, duración, tipo de servicio (instalación, mantenimiento, reparación, revisión, servicio, otros), tipo de componente (distribución o conducción), tipo de daño, Numero orden de trabajo, ubicación; seguidamente registrar el presupuesto de la obra gastos de operación, con el fin de llevar un registro y trazabilidad de las actividades desarrolladas en el acueducto.</p>	<p>Jefe de mantenimiento y los fontaneros.</p>
<p>10. Presentar la información de las actividades desarrolladas en el acueducto y sus respectivos costos</p>	<p>El Director Técnico y Sistemas de Información.</p>

**¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!**

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA</b> <b>“PURIFICA” E.S.P.</b> NIT. 809.004.412-4		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	VERSION 001	FECHA: Noviembre de 2018	Página 53 de 150

para suministrar la información requerida por el gerente.	
---	--

<b>P- RAL – 03 PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO DE LAS REDES DE ALCANTARILLADO</b>	
<b>DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES</b>	<b>RESPONSABLE</b>
1. El jefe de mantenimiento y operaciones junto con los fontaneros encargados llegan al sitio del trabajo.	Jefe de mantenimiento y los fontaneros.
2. Señalizan el área de trabajo y emplean los elementos de protección personal (gafas, cascos, guantes).	Jefe de mantenimiento y los fontaneros, y El Jefe De Sistema De Gestión De Seguridad Y Salud En El Trabajo.
3. Realizan Ubicación del tramo de la tubería a ser destaponada.	Jefe de mantenimiento y los fontaneros
4. introducción de agua a presión.	Jefe de mantenimiento y los fontaneros
5. Introducción de accesorios metálicos a la tubería como varillas o equipo para el destaponamiento de la red como roto sondas.	Jefe de mantenimiento y los fontaneros
6. Extraer el elemento obstructor y circular bastante agua observando do que no exista ningún punto de acumulación del líquido.	Jefe de mantenimiento y los fontaneros

**¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!**

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA “PURIFICA” E.S.P. NIT. 809.004.412-4</b>		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	<b>VERSION 001</b>	<b>FECHA: Noviembre de 2018</b>	<b>Página 54 de 150</b>

<p>7. Observar que la tubería este nuevamente habilitada para el funcionamiento</p> <p>8. Si está totalmente habilitada revisar que las cámaras de inspección estén bien cerradas para evitar el ingreso de elementos ajenos al alcantarillado.</p> <p>9. Si la tubería se encuentra en mal estado se procede a repararla.</p> <p>10. Rellenar y compactar la zanja excavada.</p> <p>11. Reponer el pavimento afectado (si lo hubiera).</p> <p>12. Retirar señalización, equipos y herramienta del sitio de trabajo.</p> <p>13. Diligenciar orden de trabajo (PQR) reportando la actividad realizada.</p> <p>14. Armar orden de trabajo (PQR) por parte del usuario si a ello hubiere lugar.</p>	<p>Jefe de mantenimiento y los fontaneros.</p> <p>Jefe de mantenimiento y los fontaneros</p> <p>Jefe de mantenimiento y los fontaneros, y El Jefe De Sistema De Gestión De Seguridad Y Salud En El Trabajo.</p> <p>El Director Técnico y Sistemas de Información.</p> <p>El Director Técnico y Sistemas de Información.</p>
--	---

**¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!**

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA “PURIFICA” E.S.P. NIT. 809.004.412-4</b>		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	<b>VERSION 001</b>	<b>FECHA: Noviembre de 2018</b>	<b>Página 55 de 150</b>

<p>15. Dar reporte de la actividad realizada a la Gerencia en forma verbal en los casos que amerite para una posterior rendición de informe a la comunidad.</p> <p>16. Presentar Información semanal de las actividades desarrolladas en el alcantarillado, consolidación de gastos operativos y costos.</p>	<p>El Director Técnico y Sistemas de Información.</p>
--	---

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA “PURIFICA” E.S.P. NIT. 809.004.412-4</b>		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	<b>VERSION 001</b>	<b>FECHA: Noviembre de 2018</b>	<b>Página 56 de 150</b>

PROCESOS	PC - GP - 00 GESTION DE PRODUCCION	TIPO DE PROCESOS	MISIONAL
<b>RESPONSABLE</b>	<b>JEFE DE PLANTA TRATAMIENTO</b>		
<b>OBJETO</b>	Aumentar la producción del agua potable en la planta de tratamiento de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Purificación, asegurando que todos sus procedimientos se estén ejecutando bajo los estándares de calidad establecidos por la normatividad vigente en Colombia, y proporcionando a sus clientes la continuidad, calidad y cobertura del servicio con eficiencia, eficacia y efectividad.		
<b>POLITICA</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Es de obligatorio cumplimiento brindar la información veraz, oportuna y real de todas las actividades desarrolladas para la obtención de agua potable y su posterior distribución.</li> <li>2. Garantizar la obtención del agua potable bajo los parámetros de calidad establecidos en Colombia, con eficiencia, eficacia y efectividad y apoyados con un equipo humano competente.</li> <li>3. Lograr el uso eficiente de los recursos, equipos e instalaciones y la generación de los resultados esperados.</li> </ol>		

**¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!**

Carrera 4 No. 8-15 Teléfono: (098) 2280261- Telefax: (098) 2282827 Email: purificaesp@yahoo.es

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO,          ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA          “PURIFICA” E.S.P.          NIT. 809.004.412-4</b>		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	VERSION 001	FECHA: Noviembre de 2018	Página 57 de 150

<b>P-PRO- 01 PROCEDIMIENTO PLANIFICACION DE RECURSOS DE OPERACIÓN, MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA DEL SISTEMA</b>	
<b>DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES</b>	<b>RESPONSABLE</b>
1. El operador de planta que este de turno debe informar al jefe de planta de tratamiento todas las eventualidades surgidas durante la operación de la planta, los insumos y demás elementos requeridos para el funcionamiento como también las necesidades de mantenimiento de motores, equipos, válvulas y accesorios, limpieza y lavado del sistema de tratamiento.	El operador de planta de tratamiento y El Director Técnico y Sistemas de Información.
2. El jefe de planta de tratamiento debe corroborar información, verificando los saldos finales disponibles con toda la información del proceso tanto normal como eventual que surjan en la operación.	El operador de planta de tratamiento El Director Técnico y Sistemas de Información.
3. El jefe de planta de tratamiento realiza el cronograma para el mantenimiento del sistema de tratamiento, determinando las fechas para la limpieza y el lavado.	El operador de planta de tratamiento El Director Técnico y Sistemas de Información.
4. El Jefe de planta de tratamiento determina la necesidad de requerimientos (insumos, mantenimiento de motores, equipos, s, válvulas, accesorios etc.) y solicita autorización a gerencia para realizar la solicitud al almacén y compras.	Gerente, Jefe de Almacén
5. Si el gerente da visto bueno a la solicitud presentada se procede a realizar el requerimiento a almacén y compras.	Gerente, Jefe de Almacén

**¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!**

Carrera 4 No. 8-15 Teléfono: (098) 2280261- Telefax: (098) 2282827 Email: purificaesp@yahoo.es

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE AGUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA “PURIFICA” E.S.P. NIT. 809.004.412-4</b>		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	<b>VERSION 001</b>	<b>FECHA: Noviembre de 2018</b>	<b>Página 58 de 150</b>

<b>P-PTA – 02 PROCEDIMIENTO OPERACIÓN DE LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA</b>	
<b>DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<p>1. El operador de planta realiza las mediciones de caudal y verifica las condiciones de entrada de agua cruda (Turbiedad, Color y PH) a la planta. Seguir INS-GP- 02 Y INS-GP-08.</p> <p>2. El operador de planta registra los datos en el control de operación diaria de la planta de tratamiento R-GP-01.</p> <p>3. El operador de planta de tratamiento realiza análisis físico químico a la entrada del agua cruda, salida de sedimentadores y del agua potable suministrada al final del proceso de potabilización. Estos análisis son revisados continuamente por el Jefe de Planta para ajustar el proceso o según lo amerite. (Ver instructivos de análisis de microbiológicos NS- GP-05 Y NS-GP-06.</p> <p>4. El operador de planta debe determinar la dosis óptima de coagulantes (por medio del ENSAYO de JARRAS) y aplicar según corresponda. Seguir instrucciones de NS-GP- 01.</p> <p>5. El operador de planta realiza las mediciones de caudal y toma acciones necesarias para mantener los niveles necesarios. Seguir instructivo de Control de Niveles en la planta.</p> <p>6. El operador debe vigilar la fase de floculación a lo largo de las Cámaras y de los módulos de floculación y tomar las acciones necesarias para una adecuada formación del floc; a las cámaras de floculación Ingresa el agua cruda mezclada con los coagulantes aplicados en la etapa anterior entrando en contacto químico estos elementos en una cámara de mezcla rápida compuesta por dos, compartimentos donde pasan a una segunda cámara de mezcla lenta compuesta por dos compartimentos más. En</p>	<p>Operador Planta de Tratamiento</p>

**¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!**

Carrera 4 No. 8-15 Teléfono: (098) 2280261- Telefax: (098) 2282827 Email: purificaesp@yahoo.es

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO,          ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA          “PURIFICA” E.S.P.          NIT. 809.004.412-4</b>		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	<b>VERSION 001</b>	<b>FECHA: Noviembre de 2018</b>	<b>Página 59 de 150</b>

<p>esta etapa se forma el floc o partícula alrededor de la cual se aglomera la materia orgánica presente en el agua cruda.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>7. El operador de planta revisa la entrada a los sedimentadores: Observa la rata de filtración de cada uno de los filtros la cual debe ser en un término medio, permitiendo que el agua alimentada por la canaleta rebose y caiga sobre el nivel del agua del filtro sin que ocurra cascada lo cual implica que fa velocidad de filtración es muy grande caso en el cual el operador debe cerrar algunas vueltas a la válvula de filtración, el caso contrario ocurre cuando el operador observa que el filtro está inundado cuando el nivel del agua supera al de la canaleta y debe proceder a abrir la válvula el número de vueltas para que estos dos niveles queden iguales, lo cual es lo más apropiado para su funcionamiento.</li> <li>8. El operador de planta verifica las condiciones del agua sedimentada y registra en el control diario de producción.</li> <li>9. La fase de desinfección se realiza por medio de la inyección de cloro liquido almacenado a presión en un cilindro o contenedor de 68 Kg. de capacidad. Debido a la presión Interna del cloro presente en el cilindro, al abrir la válvula de éste y la válvula del SISTEMA DE CLORACION, el cloro liquido pasa al estado gaseoso y es distribuido mediante un dosificador Según instrucciones de trabajo NS-GP- 04, registrar los datos en R-GP-04. Control de agua residual.</li> <li>10. El jefe de planta de tratamiento realiza el control de calidad al proceso: Medición de los parámetros de calidad de agua tratada: turbiedad, color, PH, alcalinidad y pureza (Ver Instructivos de análisis fisicoquímicos) y análisis microbiológicos Registrar en formato R-GP- 02 calidad fisicoquímico y bacteriológico.</li> <li>11. El jefe de planta de tratamiento consolida la Información de proceso</li> </ol>	
--	--

**¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!**

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA “PURIFICA” E.S.P. NIT. 809.004.412-4		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	VERSION 001	FECHA: Noviembre de 2018	Página 60 de 150

**P-PTA – 03 PROCEDIMIENTO LABORATORIO PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE**

DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES	RESPONSABLE
<b>TOMA DE MUESTRAS</b>	
1. El Profesional encargado del laboratorio de la Planta de Tratamiento de Agua Potable (PTAP), debe definir los puntos de toma de muestras.	Ingeniera Química.
2. Las tomas de muestras deben realizarse conforme a los protocolos dispuestos por la normatividad vigente. El encargado del proceso deberá de la toma de muestra deberá diligenciar el “Instructivo, Toma de muestra, transporte y recepción de agua para análisis” código INS-TMA-016, la información consignada en dicho instructivo deberá indicarse en todos los documentos que contengan resultados de los ensayos realizados.	Ingeniera Química.
3. Una vez tomada la muestra se deberá diligenciar el Instructivo para análisis fisicoquímico código INS-TMF-018 y el Instructivo de toma de muestra para análisis microbiológico código INS-TMM-019.	Ingeniera Química.
4. Una vez realizado el proceso de registro de las muestras tomadas para la realización de los diferentes análisis, y diligenciados los instructivos correspondientes (Toma de muestras), el funcionario encargado procederá a diligenciar el instructivo de Registro de Recepción de Muestras código PGP-FRM-015 diligenciando la totalidad de los campos.	Ingeniera Química.
5. Si durante el proceso de toma de muestra surja alguna duda tal como la elección de la muestra, propósito de la toma, cantidad de muestras a tomar, etc.; el encargado de recoger la muestra deberá ponerse en contacto con el Jefe Inmediato o con el propio cliente si es del caso, para informarle tal circunstancia.	Ingeniera Química.

**¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!**

 <b>E. S. P.</b>	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO,          ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA          “PURIFICA” E.S.P.          NIT. 809.004.412-4</b>		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	<b>VERSION 001</b>	<b>FECHA: Noviembre de 2018</b>	<b>Página 61 de 150</b>

<p>6. Si por cualquier motivo se presenta la imposibilidad de ejecutar la toma de una muestra o está se asocia a causas imputables al laboratorio, dicha situación será comunicada al responsable de Calidad quien activará el procedimiento de No Conformidades, Acción Preventiva y Acción Correctora formato PGP-09; asegurándose de tomar las medidas necesarias para evitar que se repita dicha circunstancia.</p>	Ingeniera Química.
<p>7. Cuando la acción de toma de muestra sea realizada por personal ajeno al laboratorio debe informar este hecho a través del diligenciamiento del Instructivo Registro de Recepción de Muestras código PGP-FRM-015, el cual deberá ser firmado por la persona que haya tomado la muestra y por quien realiza la entrega.</p>	Ingeniera Química.
<p><b>TRASLADO DE MUESTRAS</b></p>	
<p>8. El traslado de las muestras deberá realizarse de tal forma que se eviten las pérdidas y las posibles alteraciones de las mismas; en cualquier caso, las condiciones específicas de protección de las muestras durante su transporte estarán sujetas a los términos legales previstos para este tipo de actividades.</p>	Ingeniera Química.
<p><b>RECEPCION NUESTRAS EN EL LABORATORIO</b></p>	
<p>Una vez la muestra llega al laboratorio el responsable técnico de su análisis procederá a clasificarla como:</p>	
<p>a) muestra aceptada: son aquellas muestras que cumplen con la cantidad y calidad suficiente, Documentación completa y la identificación adecuada, por tal motivo cumple con los parámetros establecidos para su análisis, para tal fin el personal responsable deberá diligenciar el formato de “Registro de Recepción de Muestras” código PGP-FRM-015.</p>	Ingeniera Química.
<p>b) muestra en espera de decisión: entre estas están las muestras que no correspondan en cantidad y/o calidad,</p>	Ingeniera Química.

**¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!**

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA “PURIFICA” E.S.P. NIT. 809.004.412-4</b>		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	<b>VERSION 001</b>	<b>FECHA: Noviembre de 2018</b>	<b>Página 62 de 150</b>

<p>con identificación incompleta, muestras a las cuales no se la han definido los análisis a realizar; para tal circunstancia el personal responsable deberá el formato de “Registro de Recepción de Muestras” código PGP-FRM-015, en el cual deberá sustentar la condición actual de la muestra.</p> <p>c) muestra rechazada: son aquellas que no pueden ser analizadas debido a los defectos en el proceso de toma o por perdidas parciales de contenido, o por alteraciones fisicoquímicas, o cualquier otra anomalía que pueda comprometer la calidad de los resultados finales. Para tal fin el empleado responsable deberá diligenciar el Formato PG-09 “No Conformidades, Acción Correctora, Acción Preventiva”.</p>	<p>Ingeniera Química.</p>
<p><b>ALMACENAMIENTO Y CONSERVACION DE LAS MUESTRAS</b></p> <p>1. En el caso de que hubiere un retraso de tiempo en el análisis de las muestras será necesario proceder a su conservación, aspectos que serán consignados en el listado de medidas de conservación de las muestras contenido en el Instructivo “Toma de Muestra Transporte y Recepción”, código INS-TMA-016.</p> <p>2. Si las muestras son almacenadas en frigorífico se deberá cumplir con los siguientes protocolos:</p> <p>a) La muestra será identificada por su código y los parámetros a determinar.</p> <p>b) Se deberá llevar un orden de entrada de muestras al interior del frigorífico.</p> <p>c) La conservación de disoluciones preparadas se hará en frascos etiquetados.</p> <p>d) Si al manipular una muestra se deja caer la totalidad o parte de esta en el frigorífico se deberá a proceder a realizar la limpieza inmediata del mismo.</p> <p>2. Aquellas muestras o disoluciones que no se encuentren bien etiquetadas, o que hayan superado su periodo de caducidad deberán ser sacadas del frigorífico por el</p>	<p>Ingeniera Química.</p> <p>Ingeniera Química.</p> <p>Ingeniera Química.</p>

**¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!**

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA “PURIFICA” E.S.P. NIT. 809.004.412-4</b>		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	<b>VERSION 001</b>	<b>FECHA: Noviembre de 2018</b>	<b>Página 63 de 150</b>

<p>responsable del laboratorio o por quien haya sido autorizado por este</p> <p><b>ANALISIS DE LAS MUESTRAS</b> Los análisis de las muestras en el laboratorio serán registrados así:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Muestra para análisis fisicoquímico se diligenciará el formato código INS-AMS-020.</li> <li>2. Muestra para análisis bacteriológico se diligenciará el formato código INS-AMS-021.</li> <li>3. En el proceso de análisis de la muestra el analista deberá seguir los pasos establecidos en el los Procedimientos Normalizados de Análisis (PNA), cuya gestión se encuentra definida en el PGP-06.</li> <li>4. Antes de proceder al análisis de las muestras el analista responsable deberá realizar el control de ciertos parámetros dentro de las instalaciones del laboratorio ya que estos pueden influir en el resultado de los mismos. Para tal fin se debe realizar el diligenciamiento de los siguientes formatos:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Formato “Control de Temperatura y Humedad Relativa”, código PGP-CTH-014.</li> <li>b) Para los análisis microbiológicos se efectuará control de temperatura de las estufas de cultivo microbiológico, Formato “Registro de Control de Temperatura de Incubadora”, código PGP-FTH-017.</li> <li>c) Antes de iniciar el proceso de análisis el funcionario responsable deberá comprobar el correcto funcionamiento y calibración de los equipos según las instrucciones de Manejo, Control y Mantenimiento de Equipos (IEQs) definida en el procedimiento de “Gestión y Control de Equipos de Ensayo” Formato PGP-10.</li> </ol> </li> </ol> <p>La persona responsable de la realización de los análisis deberá informar cualquier anomalía que se llegare a presentar durante el proceso al responsable del Laboratorio.</p> <p><b>TRATAMIENTO DE MUESTRAS TRAS EL ANALISIS</b></p>	<p>Ingeniera Química.</p>
---	---

**¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!**

 <b>E. S. P.</b>	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO,          ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA          “PURIFICA” E.S.P.          NIT. 809.004.412-4</b>		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	<b>VERSION 001</b>	<b>FECHA: Noviembre de 2018</b>	<b>Página 64 de 150</b>

<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Las muestras analizadas y las partes sobrantes serán conservadas tras el análisis si así lo quiere el cliente o el Gerente de la Empresa.</li> <li>2. De no tener respuesta por parte del cliente o del Gerente para la conservación de las muestras se procederá a la eliminación de las mismas.</li> <li>3. La muestras o residuos sobrantes del proceso de análisis serán eliminadas siguiendo los protocolos establecidos para dicho proceso.</li> </ol>	<p>Ingeniera Química</p> <p>Ingeniera Química</p>
<b>ELABORACION DE INFORMES</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La elaboración de los informes es responsabilidad del Funcionario Responsable del Laboratorio, por tanto, deberá:             <ol style="list-style-type: none"> <li>A. Los resultados analíticos se expresarán según el Sistema Internacional de Medida (S.I) vigente, o según formato solicitado por el cliente.</li> <li>B. Antes de entregarlo al cliente deberá verificar que la información plasmada en el informe corresponde con los datos arrojados en el análisis.</li> <li>C. El documento deberá contener una referencia de cualificación del Laboratorio en relación con los sistemas de aseguramiento de la calidad.</li> <li>D. El informe se identificará mediante un código el cual es el mismo asignado a la muestra.</li> <li>E. El informe deberá ir firmado tanto por el funcionario encargado de realizar los análisis, así como del funcionario responsable del laboratorio.</li> <li>F. El informe deberá ser entregado mediante documento remitario</li> <li>G. El plazo para entrega del Informe será de un mes contado a partir de la entrega de la muestra.</li> <li>H. Si el informe es entregado a través de medios electrónicos, se deberá tomar las medidas de seguridad correspondientes para la protección de datos.</li> <li>I. Los informes emitidos por el laboratorio son tratados como comunicaciones externas de la cual se guardará una copia digital.</li> </ol> </li> </ol>	<p>Ingeniera Química</p>

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA “PURIFICA” E.S.P. NIT. 809.004.412-4</b>		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	<b>VERSION 001</b>	<b>FECHA: Noviembre de 2018</b>	<b>Página 65 de 150</b>

PROCESOS	PROCESOS DE LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES	TIPO DE PROCESOS	MISIONAL
<b>RESPONSABLE</b>	<b>OPERADOR PTAR</b>		
<b>OBJETO</b>	Implementar protocolos de operación que contribuyan al mejoramiento en la eficiencia de remoción de carga contaminante en términos de Demanda bioquímica de oxígeno (DBO5) y Solidos suspendidos totales (SST) en la Planta de tratamiento de aguas residuales del municipio de Purificación.		
<b>POLITICA</b>	Toda caracterización de las aguas residuales implica un programa de muestreo apropiado para asegurar representatividad de la muestra y un análisis de laboratorio de conformidad con normas estándar que aseguren precisión y exactitud en los resultados. En general, un programa de muestreo para caracterización y control de calidad de aguas supone un análisis cuidadoso del tipo de muestras, número de ellas y parámetros a analizar, especialmente en un medio como el nuestro donde no es justificable asignar más recursos de los estrictamente necesarios para satisfacción del objetivo propuesto		

**¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!**

Carrera 4 No. 8-15 Teléfono: (098) 2280261- Telefax: (098) 2282827 Email: purificaesp@yahoo.es

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA “PURIFICA” E.S.P. NIT. 809.004.412-4		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	VERSION 001	FECHA: Noviembre de 2018	Página 66 de 150

OPERACIONES DE LIMPIEZA	
DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES	RESPONSABLE
<p><b>Pretratamiento</b>            Lo conforma el canal de entrada con vertedero de excesos, rejas de cribado, desarenadores, canaleta Parshall.</p>	Persona Encargada de la PTAR
<p><b>Canal de entrada</b>            Es la primera estructura que recibe el agua en la planta; consiste en un canal provisto de un vertedero de excesos para regular el caudal de entrada. Tiene la función de disipar la energía y lograr un flujo uniforme a la entrada de la planta.</p> <p>En esta estructura se deposita material de playa, principalmente arenas. Estos materiales deben retirarse con pala o con un recogedor metálico, que soporte el peso; esta es la primera actividad que se realiza y su frecuencia depende del estado del tiempo, ya que en tiempo lluvioso hay mayor arrastre de este tipo de materiales.</p> <p>Las arenas que se sacan se depositan a un lado del canal y posteriormente se transportan en el coche o carreta hasta la zona de disposición de arenas</p> <p>Realizar limpieza de paredes y piso de la cámara con cepillo, cada que sea necesario.</p>	Persona Encargada de la PTAR

¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!

Carrera 4 No. 8-15 Teléfono: (098) 2280261- Telefax: (098) 2282827 Email: purificaesp@yahoo.es

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA</b> <b>“PURIFICA” E.S.P.</b> NIT. 809.004.412-4		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	<b>VERSION 001</b>	<b>FECHA: Noviembre de 2018</b>	<b>Página 67 de 150</b>

<b>REACTOR ANAEROBIO DE FLUJO ASCENDENTE</b>	
<b>DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<p>En cuanto a la operación y mantenimiento, debe llevarse una adecuada rutina que contemple los siguientes aspectos, como evitar que la alcalinidad descienda agregando especies alcalinas para evitar el colapso por acidificación, el valor mínimo recomendable del pH es 6.5, para lo cual se recomienda hacer medidas diarias, con phchmetro, o por lo menos con cinta de medición de pH. Pasa los tanques de aeración.</p>	<p>Ingeniera Química</p>

<b>LIMPIEZA DE REJILLAS REJAS DE CRIBADO</b>	
<b>DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<p>Empleadas para remover material grueso de las aguas residuales, conformado primordialmente por basuras, material sólido grueso y en general todos aquellos desperdicios presentes en las aguas residuales que ofrecen peligro para la operación correcta de válvulas y procesos biológicos. La rejilla consta básicamente de un sistema de barras paralelas, inclinadas, igualmente espaciadas y colocadas en la sección transversal del canal de aproximación.</p> <p>Son dos unidades asi:</p> <p>En la entrada de cada reja, se ha instalado una compuerta manual que impide el paso del agua y permite realizar labores de limpieza y mantenimiento.</p> <p>La frecuencia de limpieza debe ser de mínimo dos horas, esta labor se realiza con un rastrillo que se pasa entre los barrotes de la reja.</p> <p>Las rejillas de limpieza manual van seguidas por canastas de recepción y escurrimiento del material retenido en éstas.</p>	<p>Persona Encargada de la PTAR</p>

**¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!**

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA</b> <b>“PURIFICA” E.S.P.</b> NIT. 809.004.412-4		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	VERSION 001	FECHA: Noviembre de 2018	Página 68 de 150

<b>LIMPIEZA DE DESARENADORES</b>	
<b>DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<p>Consiste en un tanque de flujo horizontal que tiene como función sedimentar las partículas más ligeras, permitiendo que alcancen el fondo del tanque antes de su extremo de salida.</p> <p>La desarenación tiene por objetivo la retención, en corto tiempo, de los sólidos más pesados que se encuentran en el agua, como arena, grava, lodo y adicionalmente materiales orgánicos.</p> <p>Esta es una unidad de tratamiento preliminar y evita problemas relacionados con la disposición de sólidos en las tuberías, canales y reactores.</p> <p>El propósito es reducir la cantidad de sólidos, eliminar interferencias en los procesos y operaciones siguientes y evitar daños u obstrucciones en tuberías y equipos. Con la desarenación baja la turbiedad del agua y así empieza la clarificación.</p> <p>La desarenación se lleva a cabo en una estructura denominada Desarenador que se encuentra después de las rejillas de cribado y antes de la canaleta Parshall. Son dos módulos de 4 metros de longitud, 90 cm de ancho y una profundidad de 1 metro, para una capacidad hidráulica de 40 l/s, que permite trabajar con un módulo mientras en el otro se realizan labores de limpieza y mantenimiento</p> <p>Cada módulo dispone de una tolva para la acumulación de arenas, que consiste en una depresión en el fondo de 30 cm de profundidad; además existen dos compuertas manuales (una a la entrada y otra a la salida) que permiten sacarlos de operación para efectos de limpieza y mantenimiento.</p> <p>A cada desarenador se le debe hacer limpieza una vez por semana. Aunque esto puede variar dependiendo de la calidad del agua y del estado del tiempo eso lo debe evaluar el operador.</p>	<p>Persona Encargada de la PTAR</p>

**¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!**

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA “PURIFICA” E.S.P. NIT. 809.004.412-4</b>		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	<b>VERSION 001</b>	<b>FECHA: Noviembre de 2018</b>	<b>Página 69 de 150</b>

<b>MANTENIMIENTO DEL DESARENADOR</b>	
<b>DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<p>Quando se va a hacer mantenimiento a un desarenador se colocan las compuertas de entrada y salida, para sacarlo de servicio, y se abren o quitan las del otro para colocarlo en funcionamiento.</p> <p>El tanque aislado se vacía abriendo la válvula de salida en la cámara contigua que permite desaguar los desarenadores. Cada desarenador posee una tubería perforada que permite vaciar el agua y retener los sólidos para posteriormente retirarlos de forma manual.</p> <p>El desarenador se deja escurriendo aproximadamente dos horas para poder sacar los sólidos con menos contenido de agua.</p> <p>Con pala se saca el material y se deposita en recipientes plásticos perforados para dejarlo escurrir hasta el día siguiente. Cuando se termina la jornada estos recipientes deben cubrirse con un plástico para evitar que se saturen de agua en caso de lluvia.</p> <p>Como la unidad ya está vacía, se lavan paredes y piso con cepillo. Los recipientes plásticos, palas y otros elementos utilizados también se lavan, dejando todo limpio.</p>	<p>Persona Encargada de la PTAR</p>

**¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!**

Carrera 4 No. 8-15 Teléfono: (098) 2280261- Telefax: (098) 2282827 Email: purificaesp@yahoo.es

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA “PURIFICA” E.S.P. NIT. 809.004.412-4</b>		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	<b>VERSION 001</b>	<b>FECHA: Noviembre de 2018</b>	<b>Página 70 de 150</b>

PROCESOS	PC-GC-00 PROCESO GESTION COMERCIAL	TIPO DE PROCESOS	MISIONAL
<b>RESPONSABLE</b>	<b>JEFE DE FACTURACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN</b>		
<b>OBJETO</b>	Vender y comercializar los bienes y servicios que ofrece la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Purificación “PURIFICA E.S.P”		
<b>POLITICA</b>	Coordinar con la oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos la evaluación para la aceptación o rechazo de las solicitudes de los clientes teniendo en cuenta la viabilidad técnica		

**¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!**

Carrera 4 No. 8-15 Teléfono: (098) 2280261- Telefax: (098) 2282827 Email: purificaesp@yahoo.es

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA</b> <b>“PURIFICA” E.S.P.</b> <b>NIT. 809.004.412-4</b>		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	<b>VERSION 001</b>	<b>FECHA: Noviembre de 2018</b>	<b>Página 71 de 150</b>

**P - SAA – 01 PROCEDIMIENTO VENTA DE SERVICIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO**

<b>DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<p>1. El cliente o persona que solicita el servicio debe firmar el formato "Solicitud para la Prestación de Servicios" en la oficina de Facturación y comercialización.</p>	<p>El jefe de facturación y comercialización</p>
<p>2. La jefe de Facturación y comercial diligencia el formato de "Solicitud para la Prestación del Servicio" y solicita al Cliente que anexe los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificado de Libertad y tradición del Inmueble no superior a un mes (1) de expedición.</li> <li>• Fotocopia del certificado de Estratificación que entrega Planeación Municipal.</li> <li>• Fotocopia legible de la Cédula de ciudadanía y/o NIT, según corresponda (Persona Natural o Persona Jurídica).</li> <li>• En caso que el cliente realice la compra de los medidores y otros elementos a la empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Purificación se solicitará copia del recibo de consignación.</li> <li>• Si el cliente ha comprado el medidor previamente a una empresa diferente al Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Purificación se le debe solicitar original de la factura de compra del medidor.</li> <li>• Si es una solicitud de independización del servicio se debe anexar Fotocopia de la última factura de Servicio de Acueducto y Alcantarillado del predio conexo.</li> <li>• Si es un proyecto nuevo de uso comercial, solicitar (certificado de tradición o escritura, fotocopia de la cedula, copia de recibo de agua del vecino más cercano.</li> <li>• Si les de varias unidades residenciales (urbanizaciones) anexar los Planos hidráulicos, Planos Sanitarios y Planos de Loteo.</li> <li>• Si es un proyecto nuevo industrial se le informa al cliente que la empresa solo le presta el servicio de acueducto, y ellos deben definir los pozos sépticos.</li> </ul>	<p>El jefe de facturación y comercialización</p>

**¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!**

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO,          ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA          “PURIFICA” E.S.P.          NIT. 809.004.412-4</b>		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	<b>VERSION 001</b>	<b>FECHA: Noviembre de 2018</b>	<b>Página 72 de 150</b>

<p>3. Estudio de Viabilidad técnica: Se debe realizar la visita al cliente (de acuerdo a los servicios requeridos) para diligenciarla "Ficha Técnica para Registro del Cliente colocando las observaciones respectivas, firmar y hacer firmar al cliente. Esta visita debe efectuarse en un periodo no o mayor a un (1) día; Sacar una (1) copia de la ficha técnica para enviar y radicar en la oficina de Peticiones Quejas y Reclamos, la evaluación para la aceptación o rechazo de las solicitudes de servicio de nuevos suscriptores o compra de los servicios requeridos por "PURIFICA"</p>	<p>La coordinadora de Peticiones, Quejas y Reclamos.</p>
<p>4. Ingresar el nuevo suscriptor al software.</p>	

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA “PURIFICA” E.S.P. NIT. 809.004.412-4</b>		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	<b>VERSION 001</b>	<b>FECHA: Noviembre de 2018</b>	<b>Página 73 de 150</b>

**CAPITULO VI: PROCESOS DE APOYO**

<b>PROCESOS</b>	<b>PC-CO - 00 ALMACEN Y COMPRAS</b>	<b>TIPO DE PROCESOS</b>	<b>MISIONAL</b>
<b>RESPONSABLE</b>	<b>JEFE DE ALMACÉN</b>		
<b>OBJETO</b>	1. Adquirir insumos, papelería y activos fijos, de acuerdo a las especificaciones requeridas, para que las diferentes áreas puedan desarrollar sus funciones.		
<b>POLITICA</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Solo se iniciará tramite de las cotizaciones de activos a las requisiciones soportadas de por el formato de requisiciones debidamente diligenciado, lo cual solo pude ser autorizado por el Gerente.</li> <li>2. Establecer previamente los requisitos que se van a exigir a los contratistas: experiencia, capacidad, técnica personal capacitado, tiempos de entrega, certificados de exclusividad, garantías de calidad, y en compra de equipos garantía de mantenimiento y suministros y llevar el registro de proveedores.</li> <li>3. Todo proveedor debe de aparecer en el registro de proveedores (con todos soportes legales). y si es un proveedor nuevo debe inscribirse y presentar todos los documentos legales (RUT, cámara de comercio, antecedentes disciplinarios y fiscales, certificado judicial (opcional), fotocopia de la cedula, antecedentes fiscales y disciplinarios, del representante legal) Para el monto a contratar y la selección de proveedor se manejará de acuerdo al manual de contratación Acuerdo No 006 del 29 de abril de 2008.</li> <li>4. Realizar mensualmente conciliación de almacén con contabilidad para el caso de activos fijos y bienes en depósito no se realiza comprobante de salida, se emite un acta de responsabilidad al solicitante.</li> <li>5. Ejercer una permanente supervisión y control a la ejecución de los contratos y en especial a la calidad de los bienes.</li> <li>6. Revisar permanentemente el cronograma de ejecución y control del Plan de Compras.</li> </ol>		

**¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!**

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA</b> <b>“PURIFICA” E.S.P.</b> NIT. 809.004.412-4		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	VERSION 001	FECHA: Noviembre de 2018	Página 74 de 150

**P-PDC -01 PROCEDIMIENTO PLAN DE COMPRAS Y ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS**

DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1. Recopilación de todos los requerimientos para la compra de insumos para el desarrollo normal de las actividades durante la vigencia: <ul style="list-style-type: none"> <li>• El jefe de almacén envía a todos los procesos oficio notificando a los pasos a seguir para el requerimiento de compra de insumos para la vigencia.</li> <li>• Todos los procesos envían requerimientos para la compra de insumos de acuerdo a los lineamientos expuestos en el oficio recibido.</li> </ul>	Jefe de Almacén.
2. El jefe de Compras se reúne con el comité de compras y realiza el Plan de Compras Anual y envía a gerencia para aprobación.	Jefe de Almacén.
3. El jefe de compras recibe solicitud de requerimiento mensual y/o de acuerdo a la necesidad de cada proceso con visto bueno de Gerencia: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verifica existencia físicamente como en el sistema</li> <li>• Verifica saldos presupuestales</li> <li>• Solicita Cotización a Proveedores</li> <li>• Recepción de la cotización y selección de la mejor propuesta (de acuerdo al Manual de Contratación)</li> </ul>	Jefe de Almacén y Gerente
4. El jefe de compras elabora la orden de suministro: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicita Certificado de Disponibilidad presupuestal a la oficina de presupuesto (se pasa la cotización con visto bueno de la Gerencia, dejando dos copias, una para almacén y la otra para presupuesto.)</li> <li>• Solicita al proveedor mediante Orden de Pedido telefónicamente y vía fax el pedido para el despacho correspondiente de los productos de acuerdo a las características de la solicitud.</li> <li>• Elabora Orden Suministro en formato pre-impreso (No de consecutivo).</li> </ul>	Jefe de Almacén.

**¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!**

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA</b> <b>“PURIFICA” E.S.P.</b> NIT. 809.004.412-4		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	<b>VERSION 001</b>	<b>FECHA: Noviembre de 2018</b>	<b>Página 75 de 150</b>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adjunta copia del certificado de disponibilidad presupuestal, y cotización aprobada, firmar la orden de suministro.</li> <li>• Enviar a presupuesto para que revise orden de suministro frente a CDP (certificado de disponibilidad presupuestal) y cotización.</li> </ul>	
5. El jefe de presupuesto revisa y descarga en el sistema y generar registro presupuestal.	Jefe de Almacén y jefe de presupuesto
6. El jefe de Almacén Firma orden de suministro y pasa al Gerente para su aprobación.	Jefe de Almacén y Gerente
7. El Gerente aprueba y firma la orden de suministro.	Jefe de Almacén y Gerente
8. El jefe de almacén espera a que llegue el producto solicitado al proveedor.	Jefe de Almacén
9. Archivar en "carpeta de Requerimientos año_ los requerimientos ordenados de acuerdo a la fecha de llegada.	Jefe de Almacén
10. Archivar en una carpeta "Ordenes de suministro año ____" las ordenes de suministro de manera consecutiva.	Jefe de Almacén

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA “PURIFICA” E.S.P. NIT. 809.004.412-4</b>		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	<b>VERSION 001</b>	<b>FECHA: Noviembre de 2018</b>	<b>Página 76 de 150</b>

<b>P-ESA – 02 PROCEDIMIENTO ENTRADAS Y SALIDAS DE ALMACEN</b>	
<b>DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES</b>	<b>RESPONSABLE</b>
1. El jefe de almacén recepciona los Insumos, materiales, equipos y/o elementos especificados en la Orden de Suministro como en la Factura o cuenta de cobro entregada por el proveedor: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibe de acuerdo a las cantidades y especificaciones de lo facturado con lo físico y orden de suministro, si no concuerdan las cantidades y/o especificaciones del producto, de factura-orden de suministro y físico devuelve al proveedor los productos por no cumplir con los requisitos expuestos.</li> <li>• Si los productos cumplen con las especificaciones de la orden de suministro, se elabora comprobante de entrada de almacén con todos sus requisitos y se envía a gerencia para firma correspondiente.</li> <li>• Una vez legalizado todo el comprobante de entrada se registra en el Kárdex de acuerdo a su codificación.</li> </ul>	Jefe de Almacén
2. Jefe de almacén una vez recibidos los productos comprados elabora el comprobante de salida de almacén de acuerdo a la entrada de almacén y verifica su denominación.	Jefe de Almacén
3. Si el elemento es de consumo, si cumplieron su vida útil, por deterioro, son dados en responsabilidad y los almacenados en la bodega (Bienes en depósito).	Jefe de Almacén
4. Si el insumo es para ser entregado en responsabilidad se diligencia el acta respectiva donde se compromete al funcionario a responder por el elemento entregado.	Jefe de Almacén
5. El jefe de almacén envía a presupuesto la cuenta con todos los soportes para generar la obligación presupuestal.	Jefe de Almacén
6. El jefe de almacén realiza la lista de chequeo verificando los documentos soporte de la cuenta (Política 5).	Jefe de Almacén

**¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!**

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA “PURIFICA” E.S.P. NIT. 809.004.412-4</b>		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	<b>VERSION 001</b>	<b>FECHA: Noviembre de 2018</b>	<b>Página 77 de 150</b>

<p>7. El jefe de almacén firma y entrega para revisión ha presupuesto.</p>	<p>Jefe de Almacén y Jefe de Presupuesto</p>
<p>8. El jefe de presupuesto revisa soporte contra la factura y envía a control Interno para revisión.</p>	<p>Jefe de Almacén y Jefe de Presupuesto</p>
<p>9. El jefe de almacén archiva en una carpeta los comprobantes de entrada y salida de almacén de forma consecutiva.</p>	<p>Jefe de Almacén</p>
<p>10. El jefe de almacén al final de cada mes elabora el boletín mensual de e movimientos de acuerdo a los comprobantes de entrada y salida de almacén.</p>	<p>Jefe de Almacén</p>
<p>11. Conciliar los movimientos de entrada y salida semanales entre almacén y contabilidad para verificar que los movimientos sean iguales</p>	<p>Jefe de Almacén</p>
<p>12. Archivar Conciliación de los movimientos de entrada y salida semanales entre almacén y contabilidad en carpeta de Conciliaciones</p>	<p>Jefe de Almacén</p>

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA</b> <b>“PURIFICA” E.S.P.</b> <b>NIT. 809.004.412-4</b>		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	<b>VERSION 001</b>	<b>FECHA: Noviembre de 2018</b>	<b>Página 78 de 150</b>

<b>P-SEP – 03 PROCEDIMIENTO DE SELECCION Y EVALUACION DE PROVEEDORES</b>	
<b>DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES</b>	<b>RESPONSABLE</b>
1. La jefe de almacén consulta el listado de proveedores para conocer las alternativas con que la empresa de acueducto ha tenido experiencia.	Jefe de Almacén
2. La jefe de almacén recibe las cotizaciones de los diferentes proveedores.	Jefe de Almacén
3. El gerente realiza el estudio económico de las cotizaciones recibidas verificando y analizando los precios ofertados.	Jefe de Almacén
4. El gerente solicita a los proveedores las aclaraciones y explicaciones que se estimen convenientes e indispensables.	Gerente
5. El gerente analiza la experiencia que acredite el proveedor, si este es la primera vez que cotiza, y que cumpla con todas las características mínimas exigidas de compra según Manual de Contratación.	Gerente
6. Seleccionar al proveedor que mejor ofrezca las condiciones económicas y que mejor satisfaga las necesidades dadas a un costo racional.	Gerente
7. Una vez seleccionado el proveedor y realizada la transacción comercial de los productos comprados, La jefe de almacén realiza el seguimiento al proveedor de acuerdo a los lineamientos establecidos por la gerencia.	Jefe de Almacén y Gerente
8. Si el resultado al proveedor es clasificado como crítico realizar la retroalimentación con el proveedor promoviendo la mejora de sus procesos.	Jefe de Almacén
9. Si continua la relación comercial con el proveedor critico evaluar al proveedor para ello diligenciar el formato FOR-004 Evaluación de proveedores.	Jefe de Almacén

**¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!**

Carrera 4 No. 8-15 Teléfono: (098) 2280261- Telefax: (098) 2282827 Email: purificaesp@yahoo.es

82

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA “PURIFICA” E.S.P. NIT. 809.004.412-4</b>		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	<b>VERSION 001</b>	<b>FECHA: Noviembre de 2018</b>	<b>Página 79 de 150</b>

10. Si el resultado de la evaluación al proveedor es no conforme solicitar al proveedor corregir sus fallas o terminar relación comercial.	Jefe de Almacén
--	-----------------

**¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!**

Carrera 4 No. 8-15 Teléfono: (098) 2280261- Telefax: (098) 2282827 Email: purificaesp@yahoo.es

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA “PURIFICA” E.S.P. NIT. 809.004.412-4		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	VERSION 001	FECHA: Noviembre de 2018	Página 80 de 150

**P-ECR – 04 PROCEDIMIENTO PARA LOS ELEMENTOS BAJO CUSTODIA O RESPONSABILIDAD**

DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1. verificación de los elementos dados en responsabilidad (como mínimo 2 veces en el año).	Jefe de Almacén
2. Una vez fijada la fecha el jefe de almacén realiza verificación de los bienes en custodia en la dependencia, confrontando con reporte en base de datos de cada funcionario de elementos dados en responsabilidad con el físico.	Jefe de Almacén
3. El jefe de almacén verifica el estado de los bienes.	Jefe de Almacén
4. Si el bien está en mal estado se reintegra al almacén y se evalúa la necesidad de un experto técnico para reparación.	Jefe de Almacén
5. Si de acuerdo a la evaluación del estado del elemento, se puede reparar se envía el elemento para la reparación con visto bueno del Gerente.	Jefe de Almacén y Gerente.
6. Si el deterioro de acuerdo a la evaluación es de mayor grado y no se puede reparar se determina dar de baja al bien en conjunto con el proceso de contabilidad, dejando por escrito mediante resolución las acciones a seguir.	Jefe de Almacén
7. Si no está en mal estado se diligencia el acta de revisión de inventarios dados en responsabilidad conforme y se firma.	Jefe de Almacén
8. Asignar nuevamente los bienes en custodia o responsabilidad funcionario	Jefe de Almacén

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA “PURIFICA” E.S.P. NIT. 809.004.412-4</b>		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	VERSION 001	FECHA: Noviembre de 2018	Página 81 de 150

PROCESOS	PC - OJ 00 - OFICINA JURÍDICA	TIPO DE PROCESOS	MISIONAL
<b>RESPONSABLE</b>	Profesional Oficina Jurídica.		
<b>OBJETO</b>	Dar soluciones jurídicas a interrogantes que se formulen frente a situaciones generales a través de la interpretación normativa, para garantizar seguridad y certeza jurídica de la Empresa en cumplimiento de su objeto misional.		
<b>POLITICA</b>	Este procedimiento aplica a todas las solicitudes de conceptos jurídicos. Inicia con la solicitud de emisión de concepto jurídico que envían los distintos procesos a la Oficina de asesoría Jurídica y termina con el archivo interno del mismo.		

<b>P – OJ - 01 PROCEDIMIENTO CONCEPTO JURIDICO</b>	
DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES	RESPONSABLE
Se recibe y radica la solicitud de concepto jurídico o de legalidad, elevada por las dependencias de la empresa, los usuarios, las partes interesadas o autoridades.	Oficina de asesoría Jurídica
Recibe la solicitud de concepto jurídico se registra en el formato de control de conceptos jurídicos.	
Estudia y analiza el tema objeto de concepto, teniendo en cuenta la normatividad, jurisprudencia y doctrina vigentes.	

**¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!**

Carrera 4 No. 8-15 Teléfono: (098) 2280261- Telefax: (098) 2282827 Email: purificaesp@yahoo.es

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA</b> <b>“PURIFICA” E.S.P.</b> NIT. 809.004.412-4		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	VERSION 001	FECHA: Noviembre de 2018	Página 82 de 150

<b>PROCESOS</b>	<b>PD-GD-00 GESTIÓN DOCUMENTAL</b>	<b>TIPO DE PROCESOS</b>	<b>MISIONAL</b>
<b>RESPONSABLE</b>	Jefe de archivo		
<b>OBJETO</b>	Establecer en la Empresa De Servicios Públicos De Acueducto, Alcantarillado Y Aseo Del Municipio De Purificación- Tolima “PURIFICA”, directrices que permitan aplicar eficiente, eficaz y efectivamente los procesos archivísticos de organización, consulta, conservación y disposición final de los documentos, teniendo en cuenta los principios de procedencia y orden original; el ciclo vital y la normatividad archivística.		
<b>POLITICA</b>	Este procedimiento aplica a todos los procesos de la Empresa De Servicios Públicos De Acueducto, Alcantarillado Y Aseo Del Municipio De Purificación- Tolima “PURIFICA” desde la generación o recibido de un registro organización de los archivos de gestión de acuerdo a las tablas de retención documental (TRD), sus transferencias y conservación en los archivos de gestión y central.		

**¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!**

Carrera 4 No. 8-15 Teléfono: (098) 2280261- Telefax: (098) 2282827 Email: purificaesp@yahoo.es

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA</b> <b>“PURIFICA” E.S.P.</b> NIT. 809.004.412-4		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	VERSION 001	FECHA: Noviembre de 2018	Página 83 de 150

<b>P- VU – 01 PROCEDIMIENTO VENTANILLA UNICA</b>	
<b>DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Establecer de acuerdo a su estructura la ventanilla única que gestione de manera centralizada y normalizada los servicios de Recepción, Trámite Radicación y Distribución de las Comunicaciones Internas y Externas integrándose a los procesos que se llevan en los Archivos de Gestión.           <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifique la producción documental, teniendo en cuenta el manual de funciones o procedimientos.</li> <li>• Si el documento es externo se escanea y se sube a la plataforma de correspondencia.</li> <li>• Registre el documento en el encabezado, código de la dependencia, código del documento, asignados según la tabla de retención documental.</li> <li>• Verifique si la documentación es interna se debe registrar como memorando y debe tener pautas de elaboración.</li> <li>• Revise el documento diligenciado con la firma del jefe autorizado en el registro de firmas.</li> <li>• Asigne el código de la dependencia.</li> <li>• Verificar los anexos que se anuncia en el documento.</li> <li>• Tramite el documento en la ventanilla única para la respectiva radicación del original y copia.</li> </ul> </li> <li>2. Mediante la radicación de todos los documentos que produce y recibe la Empresa “PURIFICA E.S.P” facilita la atención de las solicitudes presentadas por los usuarios y la producida por la dependencia, contribuyendo a la observancia plana de los principios que rige la administración pública.</li> <li>3. Se tramitará solamente la documentación que cumpla los siguientes requisitos.</li> <li>4. Datos del destinatario como son firma, cedula dirección y teléfono, correo electrónico.</li> <li>5. Subir la correspondencia recibida a la plataforma, en cual se le dará un código y el tiempo de asignación para cada asunto.</li> </ol>	<p>Jefe de Archivo</p>

**¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!**

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA “PURIFICA” E.S.P. NIT. 809.004.412-4</b>		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	<b>VERSION 001</b>	<b>FECHA: Noviembre de 2018</b>	<b>Página 84 de 150</b>

<b>P- AG – 02 PROCEDIMIENTO DE ARCHIVO DE GESTION</b>	
<b>DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<p>1. En el archivo de gestión La Tabla de Retención documental será el único mecanismo que estandariza la Gestión Documental.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organice los documentos en orden descendentes las más antigua del primer documento y la más reciente al final de la carpeta.</li> <li>• Implementación del rotulo en la carpeta de proplacote que se encuentra ya estipulada por la empresa de PURIFICA E.S.P.</li> <li>• Aplique la descripción en el rotulo del documento producido o recibido.</li> <li>• Archive el documento en la carpeta que registró el asunto.</li> <li>• Aplique a los documentos producidos el tiempo de retención documental.</li> <li>• Aplique la transferencia documental archivo central.</li> <li>• Diligencie el formato transferencia documental a los documentos que han cumplido el tiempo de retención y transfiera</li> </ul>	<p>Jefe de Archivo</p>

**¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!**

Carrera 4 No. 8-15 Teléfono: (098) 2280261- Telefax: (098) 2282827 Email: purificaesp@yahoo.es

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA “PURIFICA” E.S.P. NIT. 809.004.412-4</b>		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	<b>VERSION 001</b>	<b>FECHA: Noviembre de 2018</b>	<b>Página 85 de 150</b>

<b>P- AC – 03 PROCEDIMIENTO DE ARCHIVO CENTRAL</b>	
<b>DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recibida los documentos transferidos por cada una de las dependencias de la empresa PURIFICA E.S.P.</li> <li>2. Revise los documentos transferidos que cumplan con lo estipulado en la normatividad archivística.</li> <li>3. Verificar que los documentos transferidos sean los relacionados en el formato de transferencia documental.</li> <li>4. Verificar si cumple con la normatividad se firma el formato de transferencia documental, original y se entrega a la dependencia.</li> <li>5. Aplique a los documentos que reposan en el archivo general el proceso de ordenación documental.</li> <li>6. Aplique a los documentos que reposan en el archivo central el proceso de descripción documental en el rotulo normatizado por el archivo general de la nación.</li> <li>7. Aplique a los documentos que reposan en el archivo central los procesos archivísticos y técnicos (liberación de metales, amarre y foliación).</li> <li>8. Aplique el proceso de almacenamiento y conservación que han cumplido con todo el proceso archivístico y técnico.</li> <li>9. Ubique los documentos en cada una de las unidades de conservación.</li> <li>10. Rotule la caja de almacenamiento con la descripción de los documentos que reposan en la misma.</li> <li>11. Ubique los documentos en cada una de las unidades de instalación.</li> <li>12. Implementación del sistema tecnológico avalados por la ley 594 del 2000 y circular 002 de 1997.</li> <li>13. Aplicar los servicios de préstamos de documentos.</li> </ol>	<p style="text-align: center;">Jefe de Archivo</p>

**¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!**

Carrera 4 No. 8-15 Teléfono: (098) 2280261- Telefax: (098) 2282827 Email: purificaesp@yahoo.es

 <b>E. S. P.</b>	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO,          ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA          “PURIFICA” E.S.P.          NIT. 809.004.412-4</b>		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	<b>VERSION 001</b>	<b>FECHA: Noviembre de 2018</b>	<b>Página 86 de 150</b>

<b>P-AC-04 PROCEDIMIENTO DE ARCHIVO DE CENTRAL</b>	
<b>DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reciba carpetas y/o documentos que se deben conservar permanente de acuerdo a la tabla de retención documental.</li> <li>2. Clasificar y ordenar documentos de acuerdo al plan de transferencias y sistematizar la información el formato inventario documental.</li> <li>3. Identificar y almacenar las carpetas en el archivo histórico teniendo en cuenta su tipología, orden original y orden cronológico.</li> <li>4. Cuando los expedientes o documentos que se encuentran almacenados en el archivo histórico son objeto de consulta o préstamo se registrara en el formato de préstamo de documentos.</li> <li>5. El funcionario de archivo histórico tomando en cuenta el formato de control de préstamo de documentos, solicitado la devolución del documento.</li> <li>6. El funcionario de archivo histórico, revisa periódicamente la documentación, remplazada las carpetas que se encuentren en mal estado y reubica los documentos cuando sea necesario, con el fin de garantizar su preservación.</li> <li>7. Cuando los documentos se encuentren muy deteriorados por su uso y tiempo de permanencia se copian para obtener nuevos soportes de acuerdo a lo contenido en el artículo 47 de la ley 594 de 2000.</li> </ol>	<p>Jefe de Archivo</p>

 <b>E. P.</b> <b>S.</b>	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO,          ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA          “PURIFICA” E.S.P.          NIT. 809.004.412-4</b>		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	<b>VERSION 001</b>	<b>FECHA: Noviembre de 2018</b>	<b>Página 87 de 150</b>

PROCESOS	PC - TH - 00 TALENTO HUMANO	TIPO DE PROCESOS	MISIONAL
<b>RESPONSABLE</b>	<b>JEFE ADMINISTRATIVA Y DE PERSONAL</b>		
<b>OBJETO</b>	Gestionar y administrar el talento humano de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo PURIFICA E.S.P., para contribuir al desarrollo de los colaboradores y el logro de los objetivos corporativos		
<b>POLITICA</b>	Para la selección del personal se tendrá en cuenta lo siguiente: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Es requisito obligatorio para iniciar el reclutamiento y selección del Talento Humano que se diligencie el formato de requisición del personal debidamente autorizado por el gerente.</li> <li>2. La capacidad técnica obtenida a través de la prueba de conocimientos establecida según los cargos.</li> <li>3. Pruebas psicotécnicas que se tengan establecidas en la Institución.</li> <li>4. Hoja de vida con la verificación de la información en ella.</li> <li>5. Resultados de las entrevistas realizadas (Por el jefe del área que posee la vacante, Jefe Administrativa y de Personal, Gerencia)</li> <li>6. La contratación se realiza de acuerdo a lo estipulado por la gerencia.</li> <li>7. Todo personal nuevo que ingrese a laborar deberá asistir a todas las jornadas de inducción de acuerdo a lo establecido en el Manual de Inducción y Reinducción.</li> <li>8. La Reinducción del personal se realiza por lo menos una vez al año.</li> <li>9. Purifica propenderá por el desarrollo Integral de su Talento Humano y apoyará las iniciativas tendientes al conocimiento intelectual de los mismos.</li> <li>10. El entrenamiento o capacitación que requiera de recursos financieros debe ser avalado por el Gerente.</li> <li>11. Los programas de capacitación deben estar relacionados con el área de desempeño de las funciones y aportando al fortalecimiento de las competencias laborales.</li> <li>12. La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo PURIFICA E.S.P., destinara anualmente un presupuesto</li> </ol>		

**¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!**

Carrera 4 No. 8-15 Teléfono: (098) 2280261- Telefax: (098) 2282827 Email: purificaesp@yahoo.es

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO,          ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA          “PURIFICA” E.S.P.          NIT. 809.004.412-4</b>		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	<b>VERSION 001</b>	<b>FECHA: Noviembre de 2018</b>	<b>Página 88 de 150</b>

	<p>para desarrollar las actividades de Bienestar Social para el personal.</p> <p>13. La Jefe Administrativa y de Personal propiciara la información relacionada con los programas de capacitación y promoción del personal.</p> <p>14. La institución suministrara a cada trabajador los elementos de protección personal requerido acorde con los factores de riesgo a los que va a estar expuesto, exigiendo su uso durante el desarrollo de la labor, pero también propiciando los medios para crear en este personal la conciencia del autocuidado.</p> <p>15. El colaborador deberá reportar oportunamente los accidentes de trabajo, no solo a las autoridades sino también a la dirección de la Empresa.</p>
--	---

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA</b> <b>“PURIFICA” E.S.P.</b> NIT. 809.004.412-4		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	VERSION 001	FECHA: Noviembre de 2018	Página 89 de 150

<b>P-SDP – 01 PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN DE PERSONAL</b>	
<b>DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Los siguientes son los pasos que aplican de acuerdo al avance del procedimiento de elección para cada una de las opciones:	
1. PURIFICA E.S.P. convocará a los aspirantes para el cargo a proveer y procederá a aplicar las pruebas técnicas pertinentes (prueba de conocimientos específicos relacionados con su profesión y/o experiencia laboral).	Jefe Administrativa Y De Personal
2. Si el aspirante no supera la prueba técnica se da por terminado el proceso.	Jefe Administrativa Y De Personal
3. En el caso de que exista algún parentesco con algún funcionario de PURIFICA E.S.P., se dará por terminado el proceso.	Jefe Administrativa Y De Personal
4. Conocidos los resultados de la prueba técnica se procederá a convocar y aplicar las pruebas psicológicas y/o psicotécnicas requeridas de acuerdo al cargo y necesidad del mismo.	Jefe Administrativa Y De Personal
5. La psicóloga realizara la entrevista a los aspirantes que fueron convocados a pruebas psicológicas, lo anterior con el fin de recabar la información a nivel personal, familiar y laboral del aspirante.	Jefe Administrativa Y De Personal
6. La psicóloga realiza el informe de los resultados de pruebas aplicados y junto con la hoja de vida del candidato hace entrega la Jefe Administrativa y de Personal para su respectiva entrevista.	Jefe Administrativa Y De Personal
7. de igual forma en la prueba de personalidad el aspirante presenta un indicador clínico u otro indicador que la psicóloga considere relevante dentro del proceso, se dará por terminado el mismo.	Jefe Administrativa Y De Personal

**¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!**

 <p><b>E. S. P.</b></p>	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA “PURIFICA” E.S.P. NIT. 809.004.412-4</b>		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	<b>VERSION 001</b>	<b>FECHA: Noviembre de 2018</b>	<b>Página 90 de 150</b>

<p>8. Posteriormente se hace la socialización de los resultados obtenidos entre la psicóloga, jefe del área y/o Jefe Administrativa y de Personal y se selecciona el candidato más idóneo.</p> <p>9. Se procede a la verificación de referencias del candidato elegido, En caso que las referencias sean negativas, no se tendrá en cuenta al aspirante y se procederá a revisar junto con el jefe de área a los demás candidatos que participaron en el proceso, para darle continuidad al misma.</p>	<p>Jefe Administrativa Y De Personal</p> <p>Jefe Administrativa Y De Personal</p>
--	--

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA “PURIFICA” E.S.P. NIT. 809.004.412-4</b>		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	<b>VERSION 001</b>	<b>FECHA: Noviembre de 2018</b>	<b>Página 91 de 150</b>

**P-CPS -02 PROCEDIMIENTO DE CONTRATACION DEL PERSONAL SELECCIONADO**

<b>DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<p>Los siguientes son pasos generales que se aplican de acuerdo al avance del procedimiento de elección para cada una de las opciones:</p>	
<p>1. PURIFICA ESP convocará a los aspirantes para el cargo a proveer en el cual debe ser convocatoria pública o contratación directa.</p>	<p>Jefe Administrativa Y De Personal</p>
<p>2. Si el aspirante no supera anexa la documentación requerida al cargo aspirante se da por terminado el proceso.</p>	<p>Jefe Administrativa Y De Personal</p>
<p>3. En el caso de que exista algún parentesco con algún funcionario de PURIF CA ESP se dará por terminado el proceso.</p>	<p>Jefe Administrativa Y De Personal</p>
<p>4. Se elabora la minuta y se comenzara la ejecución contractual de la persona.</p>	<p>Jefe Administrativa Y De Personal</p>

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA “PURIFICA” E.S.P. NIT. 809.004.412-4		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	VERSION 001	FECHA: Noviembre de 2018	Página 92 de 150

<b>P- IYR - 03 PROCEDIMIENTO INDUCCION Y REINDUCCION</b>	
<b>DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<b>INDUCCION</b>	
1. Se destina un día (de media jornada) Para brindar a los nuevos des colaboradores la información acerca de la empresa, las actividades desarrolladas se detallan el Plan de Inducción y Reinducción.	Jefe Administrativa Y De Personal
2. A cada trabajador se le hace el recorrido por las instalaciones de la empresa y la planta de tratamiento con el fin de que conozcan la razón de ser de la empresa.	Jefe Administrativa Y De Personal
3. Posteriormente es presentado al grupo de trabajo en donde inicia el proceso de entrenamiento propio del cargo.	Jefe Administrativa Y De Personal
4. De esta forma el nuevo trabajador queda integrado a las actividades de bienestar y desarrollo del Purifica.	Jefe Administrativa Y De Personal
<b>REINDUCCION</b>	
1. La Jefe Administrativa y de Personal comunica a todos los funcionarios de la empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Purificación que se realizará la reinducción de personal.	Jefe Administrativa Y De Personal
2. La Jefe Administrativa y de Personal coordina con los líderes de cada departamento las fechas de inscripción de sus colaboradores para asistir a la reinducción.	Jefe Administrativa Y De Personal
3. Se realiza la reinducción según la metodología programada (actividades lúdicas, talleres, seminarios).	Jefe Administrativa Y De Personal
4. Se desarrollan temas que buscan afianzar en todos los colaboradores aspectos referentes a reseña histórica, logros obtenidos durante el año, nuevos proyectos, direccionamiento estratégico. Se evalúa la actividad y se condensa en el informe de gestión.	Jefe Administrativa Y De Personal

**¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!**

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO,          ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA          “PURIFICA” E.S.P.          NIT. 809.004.412-4</b>		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	VERSION 001	FECHA: Noviembre de 2018	Página 93 de 150

**P- EDL – 04 PROCEDMIENTO DE EVALUACION DE DESEMPEÑO DE PERSONAL**

DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES	RESPONSABLE
<p>La Jefe Administrativa y de Personal solicita a la Gerencia aprobación para realizar la evaluación de desempeño.</p>	
<p>1. La Jefe Administrativa y de Personal informa a los funcionarios, explica el mecanismo de evaluación se realiza de acuerdo a los criterios el mecanismo de evaluación de acuerdo a los criterios definidos en el registro de evaluación del desempeño y califica.</p>	<p>Jefe Administrativa Y De Personal</p>
<p>2. La Jefe Administrativa y de Personal informa al colaborador su calificación. el cual es comparado con la calificación que el mismo colaborador se da, se analiza y ambos manifiestan su punto de vista, se concreta la valoración, se define compromisos y firma la valoración.</p>	<p>Jefe Administrativa Y De Personal</p>
<p>3. En los casos en los cuales las valoraciones sean insatisfactorias, se acuerda con el jefe inmediato la fecha para realizar una nueva valoración y se realiza seguimiento a los compromisos y metas definidos por el trabajador.</p>	<p>Jefe Administrativa Y De Personal</p>
<p>4. En caso que el bajo desempeño sea reiterativo en tres (3) ocasiones se procede a cancelar el contrato.</p>	<p>Jefe Administrativa Y De Personal</p>
<p>5. Para el personal nuevo (2 meses) se entrevistará al jefe inmediato para realizar el seguimiento al personal nuevo. Se llama posteriormente al colaborador y se le entrevista también. Se generan compromisos si es el caso tanto para el jefe como colaborador.</p>	<p>Jefe Administrativa Y De Personal</p>
<p>6. Si la evaluación realizada al funcionario por el jefe inmediato no es satisfactoria se da por terminado el contrato, si se determina que la evaluación no es satisfactoria porque el colaborador no recibió la inducción adecuada, se solicitará al jefe inmediato cumplir con esta</p>	<p>Jefe Administrativa Y De Personal</p>

**¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!**

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA “PURIFICA” E.S.P. NIT. 809.004.412-4</b>		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	<b>VERSION 001</b>	<b>FECHA: Noviembre de 2018</b>	<b>Página 94 de 150</b>

responsabilidad en un tiempo no mayor a cuatro (4) días y se realizará una nueva evaluación al mes siguiente.	
---	--

---

**¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!**

**Carrera 4 No. 8-15 Teléfono: (098) 2280261- Telefax: (098) 2282827 Email: purificaesp@yahoo.es**

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA “PURIFICA” E.S.P. NIT. 809.004.412-4</b>		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	<b>VERSION 001</b>	<b>FECHA: Noviembre de 2018</b>	<b>Página 95 de 150</b>

PROCESOS	PC- GI - 00 GESTION DE INFORMACIÓN	TIPO DE PROCESOS	MISIONAL
<b>RESPONSABLE</b>	SECRETARIA/PRESUPUESTO/ALMACEN / FACTURACIÓN / CONTROL INTERNO / CONTABILIDAD / TESORERIA / PQR / DIRECTOR TECNICO Y SISTEMAS DE INFORMACION / JEFE ADMINISTRATIVA Y DE PERSONAL / GERENCIA		
<b>OBJETO</b>	Gestionar y administrar el trámite de la información tanto interna como externa que circula en la entidad.		
<b>POLITICA</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dar respuesta oportuna a la información solicitada por usuarios, entidades a través de oficios despachados mediante los diferentes canales (físico, e-mail, fax, otros).</li> <li>2. Dar recibido a las solicitudes, requerimientos, peticiones, quejas impartidas no solo por personas naturales, sino también por las entidades públicas y privadas.</li> <li>3. Canalizar la información que se da por recibida o despachada a cada una de las dependencias de la Empresa.</li> <li>4. Realizar el diligenciamiento y reporte de información a los entes de control en los aplicativos correspondientes por parte de las dependencias responsables del envío.</li> </ol>		

**¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!**

Carrera 4 No. 8-15 Teléfono: (098) 2280261- Telefax: (098) 2282827 Email: purificaesp@yahoo.es

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO,          ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA          “PURIFICA” E.S.P.          NIT. 809.004.412-4</b>		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	VERSION 001	FECHA: Noviembre de 2018	Página 96 de 150

**P-CRD - 01 PROCEDIMIENTO CORRESPONDENCIA RECIBIDA Y DESPACHADA**

DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES	RESPONSABLE
<b>INFORMACION RECIBIDA Y DESPACHADA</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Revisar el correo electrónico de la empresa PURIFICA E.S.P.</li> <li>2. Dar recibido con fecha, hora y firma ya sea mediante sello o de manera manual a las diferentes solicitudes que llegan en la ventanilla o Secretaría de la Gerencia, vía e-mail.</li> <li>3. Seleccionar y agrupar el tipo de información que están solicitando, dando prioridad a los derechos de petición, tutelas e información a los organismos de control.</li> <li>4. Entregar la correspondencia recibida al Gerente.</li> <li>5. Asignar por parte de la gerencia el visto bueno y asignar la dependencia o responsable que debe proyectar la respuesta a lo solicitado.</li> <li>6. Una vez proyectada la respuesta dentro de los términos y fechas legales establecidas, solicitar a la Secretaría el número consecutivo del oficio despachado.</li> <li>7. Firmar los oficios despachados por parte del representante legal Gerente.</li> <li>8. La respuesta se puede entregar de manera personal dentro del mismo Municipio, dado el caso se entregará a la oficina de Almacén para que realice el envío a través de los medios electrónicos o físicos contratados para el envío de correspondencia.</li> <li>9. Entregar copia del envío y oficio de respuesta proyectado a la Secretaría.</li> <li>10. Archivar los oficios recibidos y despachados en las carpetas respectivas para su posterior consulta.</li> </ol>	Secretaria  Presupuesto  Almacén  Facturación  Control Interno  Contabilidad  Tesorería  PQR  Director Técnico Y Sistemas De Información  Jefe Administrativa y de Personal  Gerencia

**¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!**

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA “PURIFICA” E.S.P. NIT. 809.004.412-4</b>		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	<b>VERSION 001</b>	<b>FECHA: Noviembre de 2018</b>	<b>Página 97 de 150</b>

<b>P - CIN – 02 PROCEDIMIENTO CARGUE DE INFORMACION</b>	
<b>DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<b>INFORMACION A REPORTAR</b> 1. Descargar aplicativos para rendición de información (SUI, SSPD, SCHIP DE LA CGN, SIRECI DE LA CGR). 2. Realizar Las actualizaciones respectivas. 3. Ingresar a los aplicativos de la Contraloría Departamental (SICOF, SIA, SERCA, COBRA - ENTRE OTROS) DAFP. 4. Descargar los formatos establecidos tipo C5V, Hojas de cálculo, texto delimitado por tabulaciones y los que a futuro adopten los entes. 5. Diligenciar los formatos y efectuar el respectivo cargue, si es el caso ingresar la información en línea donde se aplique. 6. Validar los formatos diligenciados. 7. Realizar el envío de la información. 8. Descargar e imprimir el reporte de envío de información.	Presupuesto Almacén Facturación Control Interno Contabilidad Tesorería PQR Director Técnico Y Sistemas De Información Jefe Administrativa y de Personal

**¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!**

Carrera 4 No. 8-15 Teléfono: (098) 2280261- Telefax: (098) 2282827 Email: purificaesp@yahoo.es

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA</b> <b>“PURIFICA” E.S.P.</b> <b>NIT. 809.004.412-4</b>		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	<b>VERSION 001</b>	<b>FECHA: Noviembre de 2018</b>	<b>Página 98 de 150</b>

PROCESOS	PC- GF - 00 GESTION FINANCIERA	TIPO DE PROCESOS	MISIONAL
<b>RESPONSABLE</b>	<b>TESORERO GENERAL / CONTADOR</b>		
<b>OBJETO</b>	<p>. Administrar un sistema de información contable y financiera de la Empresa bajo principios de confiabilidad, oportunidad, eficacia y eficiencia contribuyendo a la ejecución efectiva de las actividades misionales, con el fin de suministrar información financiera oportuna como soporte para la toma de decisiones al interior de la Entidad y al cumplimiento de los lineamientos establecidos por los Entes de Control del Estado.</p>		
<b>POLITICA</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Todos los pagos de la Institución se harán mediante cheque o transferencia electrónica, el cual llevara dos firmas registradas o claves.</li> <li>2. Los pagos de las obligaciones fiscales y los aportes de nómina se harán en cumplimiento del calendario establecido por la Ley.</li> <li>3. Todos los dineros que ingresen a PURIFICA E.S.P., se recibirán en los bancos en donde se tenga establecido el respectivo convenio para el recaudo del servicio, en días no hábiles el recaudo se realizará en la Entidad, sin embargo, dadas las circunstancias se podrá recaudar en cualquier momento en la oficina de tesorería.</li> <li>4. Los dineros tanto recibidos tanto en cheque, tarjetas, efectivo, etc. Se consignarán diariamente en la mañana y en la tarde si su monto lo amerita.</li> <li>5. Todo activo fijo que Ingrese a la entidad debe ser inventariado e identificado con su respectiva identificación de inventario.</li> <li>6. La parametrización de las Interfaces de los diferentes módulos del sistema de información estará supervisada por el Jefe de Contabilidad quien es la única persona que autoriza efectuar las modificaciones necesarias.</li> <li>7. El proceso contable realizará en cumplimiento de las normas legales establecidas por la Superintendencia de servicios públicos.</li> </ol>		

**¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!**

Carrera 4 No. 8-15 Teléfono: (098) 2280261- Telefax: (098) 2282827 Email: purificaesp@yahoo.es

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO,          ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA          “PURIFICA” E.S.P.          NIT. 809.004.412-4</b>		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	VERSION 001	FECHA: Noviembre de 2018	Página 99 de 150

<b>P-CON-01 PROCEDIMIENTO DE CONTABILIDAD</b>	
<b>DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<b>RECEPCION, REVISION Y DIGITACION.</b>  1. El asesor contable efectuara la recepción de la información tanto documentos soportes como interfaces (Tesorería, Facturación y Cartera). 2. El asesor contable digitara el detalle de las notas de contabilidad, la descripción completa del registro que se esté elaborando con el fin de facilitar la consulta de los libros auxiliares sin recurrir a los soportes. R-GFI-01.	Tesorero General  Contador

**¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!**

Carrera 4 No. 8-15 Teléfono: (098) 2280261- Telefax: (098) 2282827 Email: purificaesp@yahoo.es

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA “PURIFICA” E.S.P. NIT. 809.004.412-4		
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		
	VERSION 001	FECHA: Noviembre de 2018	Página 100 de 150

<b>P-NCON-01 PROCEDIMIENTO DE NOTAS DE CONTABILIDAD</b>	
<b>DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<p>Las notas de contabilidad que se generan son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>NOMINA:</b> El asesor de Contabilidad debe registrar los datos de la nómina con sus respectivo Centro de Costos de los gastos de personal contratado directamente por Purifica.</li> <li>• <b>DEPRECIACIONES:</b> El asesor de Contabilidad con base en el cuadro mensual de depreciaciones registrará las depreciaciones.</li> <li>• <b>AMORTIZACIONES:</b> El Asesor de contabilidad mensualmente con base en un cuadro manual registra las amortizaciones.</li> <li>• <b>DESCRIPCIONES GASTOS DIFERIDOS:</b> El Asesor de contabilidad mensualmente debe correr el programa de gastos diferidos, para realizar las amortizaciones de cada mes.</li> <li>• <b>MOVIMIENTOS DE INVENTARIOS:</b> La Asesor de contabilidad debe registrar los movimientos de salida con base en los reportes mensuales que emite la Jefe de Compras y Suministros el primer día hábil del siguiente mes.</li> <li>• <b>NOTAS DE AJUSTES:</b> El Asesor de contabilidad deberá efectuar los ajustes que se requieran de acuerdo a las revisiones preliminares anexando los soportes del ajuste, los cuales pueden ser auxiliares cuentas.           <ul style="list-style-type: none"> <li>- El Asesor de contabilidad efectúa la revisión de la información generada a través de las diferentes interfaces de acuerdo con el instructivo del proceso contable. I-GFI-01.</li> <li>- El asesor de contabilidad verifica que toda la información contable tanto la registrada a través de las interfaces como la información que se digite manualmente quede registrada en su totalidad el día 5 de cada mes. Nota: Es parte de la información entregada, y requerida la creación de nuevos clientes o proveedores en el sistema, por parte del personal administrativo, esta debe hacerse con base en el instructivo I-GFI -02.</li> </ul> </li> </ul>	<p>Tesorero General</p> <p>Contador</p>

¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!

Carrera 4 No. 8-15 Teléfono: (098) 2280261- Telefax: (098) 2282827 Email: purificaesp@yahoo.es

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA</b> <b>“PURIFICA” E.S.P.</b> NIT. 809.004.412-4		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	VERSION 001	FECHA: Noviembre de 2018	Página 101 de 150

<b>P-CONC-01 PROCEDIMIENTO DE CONCILIACION</b>	
<b>DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<p><b>CONCILIACION</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El Asesor de contabilidad efectúa la conciliación de las cuentas de balance mensualmente comparando la información contable con los e informes de saldos en los diferentes módulos y efectúa el informe de ajustes contables correspondientes, teniendo en cuenta lo siguiente:</li> <li>- caja: El saldo en libros de caja debe ser igual al saldo según arqueo del último día de cada mes.</li> <li>- Bancos: El saldo en libros de los bancos debe quedar conciliado mensualmente con el extracto bancario respectivo, dejando informe detallado mensual donde se aclaren las diferencias encontradas.</li> <li>- Deudores: Los saldos de deudores clientes y deudores varios debe compararse mensualmente con el reporte del módulo de cartera y debe elaborarse informe en donde se aclaren las diferencias.</li> <li>- Inventarios: Los saldos en libros de las cuentas de inventarios deben quedar mensualmente conciliadas con el inventario según informe de Juego de inventarios al cierre del mes y adicionalmente con el kárdex para fin de cada año (diciembre 31), las diferencias deben ser aclaradas y justificadas en el informe de conciliación.</li> <li>- Cuentas por Pagar: Los saldos en el módulo de contabilidad al cierre de cada mes de proveedores, cuentas por pagar y acreedores varios, deben coincidir con los saldos del módulo de Cuentas por Pagar.</li> <li>- Pasivos estimados y Provisiones: los saldos de los honorarios y servicios debe quedar conciliada con la facturación del tercero al siguiente mes del cierre.</li> </ul> <p><b>REPORTES.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- A partir de los primeros 10 días de cada mes la asesora contable emitirá los siguientes reportes para efectuar las revisiones preliminares a la emisión de los informes definitivos.</li> </ul>	<p>Tesorero General</p> <p>Contador</p>

**¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!**

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA</b> <b>“PURIFICA” E.S.P.</b> <b>NIT. 809.004.412-4</b>		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	<b>VERSION 001</b>	<b>FECHA: Noviembre de 2018</b>	<b>Página 102 de 150</b>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Balance de prueba por cuenta y centro de costo para verificar que las cuentas utilizadas correspondan a las unidades funcionales de acuerdo con el plan único de cuentas.</li> <li>- Revisión de la información pendiente por exportar a contabilidad con el fin de controlar que toda la información de los módulos al cierre de cada mes haya quedado registrada en contabilidad.</li> <li>- Comparativo del P y G anual para revisar el comportamiento de los Ingresos una vez revisados los reportes se elabora el comprobante de ajustes.</li> <li>- El Asesor de contabilidad da el visto bueno y efectúa el cierre en el sistema en todos los módulos para evitar modificaciones posteriores.</li> </ul> <p><b>COSOLIDACION:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El Asesor de contabilidad de la empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Purificación, verifica el cuadro en el sistema de todos los comprobantes y emite reportes para la respectiva revisión.</li> </ul> <p><b>INFORMES DEFINITIVOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El Asesor de contabilidad emite el Balance de Prueba definitivo, elabora los informes correspondientes.</li> <li>- El asesor de contabilidad revisa y aprueba los informes para el envío a la Gerencia y entes de control.</li> <li>- Antes de imprimir los ingresos, Egresos y Notas Contables se debe reenumerar estos comprobantes empezando por el mes-año. Número del comprobante para que se proceda al archivo respectivo.</li> </ul>	
--	--

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO,          ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA</b> <b>“PURIFICA” E.S.P.</b> NIT. 809.004.412-4		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	VERSION 001	FECHA: Noviembre de 2018	Página 103 de 150

<b>P-CPP-02: PROCEDIMIENTO DE CUENTAS POR PAGAR</b>	
<b>DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<p><b>1. Recepción y revisión de las facturas y notas de los diferentes proveedores de bienes y servicios:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El Tesorero General recibe de la información de todas las cuentas</li> <li>- Verifica que los documentos (facturas y cuentas de cobro) contengan los requisitos de ley exigidos, que contengan los vistos buenos de los responsables del gasto, que contengan la distribución contable en los diferentes centros de costos y que tengan los soportes y copias necesarios para el registro.</li> </ul>	Tesorero General
<p><b>2. LIQUIDACION DE LA CUENTA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El Tesorero General liquida manualmente las retenciones y descuentos en las facturas recibidas y las registra en el sistema verificando la liquidación de la factura y que los cálculos automáticos de retenciones estén correctos para el pago de cada obligación.</li> <li>- Genera diariamente la interfaz a Contabilidad remitiendo los originales de las facturas y archivando las originales como soportes del comprobante diario de contabilidad y copia de los comprobantes de egreso en la oficina de Tesorería.</li> </ul>	Tesorero General
<p><b>3. CRUCE DE CUENTAS POR PAGAR CON CUENTAS POR COBRAR:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La encargada de cuentas por pagar recibe de Contabilidad el informe de las facturas de cuentas por cobrar que están autorizadas para el cruce con las cuentas por pagar y elabora la nota contable en el sistema de cuentas por pagar cuando sea el caso.</li> </ul>	Tesorero General
<p><b>4. REGISTRO DE GASTOS A DESCONTAR DE LAS CUENTAS POR PAGAR DE TERCEROS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La Contadora elabora las Notas de contabilidad para descontar de las cuentas por pagar los gastos por servicios, seguros, repuestos, gastos de viaje, etc. cruzándolas con las facturas por pagar de los terceros correspondientes.</li> </ul>	Tesorero General

**¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!**

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA</b> <b>“PURIFICA” E.S.P.</b> <b>NIT. 809.004.412-4</b>		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	VERSION 001	FECHA: Noviembre de 2018	Página 104 de 150

<p><b>5. CONCILIACIÓN DE LA INFORMACIÓN:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Retención en la Fuente e IVA por pagar: Los 4 primeros días hábiles del mes, debe quedar conciliados los saldos de contabilidad con los respectivos soportes (facturas, notas crédito, Notas de contabilidad) una vez efectuada esta conciliación no se debe efectuar registros contables que puedan alterar este reporte, solo se modificara por contabilidad cuando exista algún error.</li> <li>- Bancos: El saldo en libros de los bancos debe quedar conciliado y archivado mensualmente con el extracto bancario respectivo, dejando informe detallado mensual donde se aclaren las diferencias encontradas y remitirlas a tesorería para los respectivos ajustes.</li> <li>- La encargada de Cuentas por pagar genera el informe de los anticipos pendientes por cruzar para hacerle seguimiento. Los anticipos deben quedar legalizados a más tardar al mes siguiente de su giro.</li> <li>- Concilia los estados de cuenta remitidos por los diferentes proveedores con la información del módulo de cuentas por pagar y se revisan junto con el Soporte de Contabilidad.</li> </ul>	<p>Tesorero General</p>
---	-----------------------------

**¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!**

Carrera 4 No. 8-15 Teléfono: (098) 2280261- Telefax: (098) 2282827 Email: purificaesp@yahoo.es

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA “PURIFICA” E.S.P. NIT. 809.004.412-4		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	VERSION 001	FECHA: Noviembre de 2018	Página 105 de 150

<b>P- RYP – 03: PROCEDIMIENTO DE RECAUDOS Y PAGOS</b>	
<b>DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<p><b>RECIBO DÉ DINERO EN LA CAJA</b> (días no hábiles en Bancos):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El Tesorero General será la única persona que recibirá los recaudos en los días que se autoricen para tal fin y recibirá dineros provenientes por otros conceptos.</li> <li>2. El cuadro de caja se efectuara al final de la jornada comparando los dineros recibos con el informe del sistema, verificando los consecutivos de los recibos de caja.</li> </ol>	<p>Tesorero General</p>
<p><b>RECUDOS EN BANCOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La jefe de facturación recibe las respectivas colillas y consignaciones de los recaudos efectuados por los clientes en los bancos y entrega al Tesorero General para el registro en libros y sistema.</li> <li>- En seguida se digita los pagos y abonos recaudados en bancos</li> <li>- Revisa el reporte total pagos de la oficina con la consignación efectuada por los bancos e imprime el reporte de pagos.</li> <li>- El Tesorero General verifica los valores de las consignaciones con la colilla de facturas.</li> <li>- Descargue en el software de facturación.</li> <li>- Verificación del proceso en el sistema.</li> <li>- Registrar en los respectivos libros los valores de las consignaciones recibidas.</li> </ul>	<p>Tesorero General</p>

**¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!**

Carrera 4 No. 8-15 Teléfono: (098) 2280261- Telefax: (098) 2282827 Email: purificaesp@yahoo.es

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA “PURIFICA” E.S.P. NIT. 809.004.412-4</b>		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	<b>VERSION 001</b>	<b>FECHA: Noviembre de 2018</b>	<b>Página 106 de 150</b>

<b>P- PYG – 04: PROCEDIMIENTO DE PAGOS Y GIROS</b>	
<b>DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recibir las cuentas con los soportes completos en duplicado.</li> <li>2. Elaboración de relación de cuentas pendientes por pagar completamente legalizadas.</li> <li>3. El Tesorero relaciona las cuentas en el sistema para la presentación ante la Gerencia para la programación de pagos del día.</li> <li>4. Posterior a la revisión de los saldos en bancos y de acuerdo a las órdenes impartidas por el Gerente se giran los cheques.</li> <li>5. Elaborar los comprobantes de egreso (cheques, transferencias electrónicas).</li> <li>6. Registro en el libro de bancos en cada pago.</li> <li>7. Registro del pago en la relación de comprobantes pagos separándolos por banco y si son de recursos propios, regalías o SGP, etc.</li> <li>8. Archivar los comprobantes de egreso y enviar a contabilidad con los soportes respectivos debidamente legajados y empastados en estricto orden consecutivo.</li> </ol>	<p style="text-align: center;">Tesorero General</p>
<p><b>PARA PAGO DE LA NOMINA</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El Jefe de Personal imprime con anterioridad el borrador de la planilla de la nómina y pasarlo a presupuesto para que le expidan la disponibilidad presupuestal y registro.</li> <li>2. El Tesorero general solicita a la gerencia autorización para el pago de la nómina y realiza la transferencia a cada empleado.</li> <li>3. La gerencia firma los comprobantes de egresos y envía los documentos a la directora administrativa para el siguiente paso.</li> <li>4. Elaborar la carta al banco para la autorización del débito de la cuenta de la empresa a las cuentas de los empleados.</li> <li>5. Elaborar inmediatamente después de girada la nómina los descuentos por nómina de los empleados</li> </ol>	<p style="text-align: center;">Tesorero General</p>

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA “PURIFICA” E.S.P. NIT. 809.004.412-4		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	VERSION 001	FECHA: Noviembre de 2018	Página 107 de 150

**P- MDS – 05: PROCEDIMIENTO MANEJO DE SEGUROS**

DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES	RESPONSABLE
<p><b>1. Incendio y adicionales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informar de cambios, modificaciones o alteraciones en las construcciones dentro de los treinta (30) días siguientes a su ejecución.</li> <li>- Informar a la Aseguradora cualquier circunstancia, construcción o establecimiento especial que se ubique colindante a la copropiedad y que pueda representar aumento de riesgo respecto del Inspeccionado por la Compañía al expedir la póliza.</li> <li>- Si se efectúan nuevas construcciones o abren una nueva sede, Informar a la Aseguradora para la respectiva inspección e inclusión del nuevo predio a la póliza.</li> <li>- Al final de cada mes reportar todo nuevo bien (equipos, mercancías, etc.) que se adquiriera para aumentar la suma asegurada correspondiente.</li> <li>- En los primeros días de cada mes se debe tener un inventario de las mercancías de cada predio valorizado para compararlo con el valor asegurado; si este valor es mayor se reporta a la Aseguradora para aumentar la suma asegurada.</li> <li>- Al final de cada mes se deben reportar todos los equipos que hayan dado de baja (entregados a su dueño, vendido, etc.) para ser excluidos y disminuir la suma asegurada.</li> <li>- Se recomienda llevar el control de la fecha de recarga de extintores y capacitar a funcionarios de diferentes áreas en el manejo de estos.</li> <li>- Así mismo de acuerdo a las garantías exigidas por la compañía se recomienda que se coloquen a una altura menor debido a que el 90% de la población es femenina.</li> <li>- Ejecutar una prueba anual al sistema de red de Incendio y desarrollar inspecciones semestrales por el cuerpo de bomberos.</li> <li>- Se debe dejar por escrito la fecha de la visita y el resultado de la misma.</li> </ul> <p><b>2. Sustracción (hurto calificado).</b></p>	<p>Tesorero General</p>



EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO,  
ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA  
“PURIFICA” E.S.P.  
NIT. 809.004.412-4

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

VERSION 001

FECHA: Noviembre de 2018

Página 108 de 150

- Al final de cada mes reportar todo bien nuevo que se adquiera para efectos de aumentar la suma asegurada correspondiente.
- Si se efectúa alguna modificación o cambio que altere el estado del riesgo en la vigilancia (alarmas) debe informarse inmediatamente la aseguradora.  
Se recomienda programar inspecciones periódicas y mantenimiento de los elementos de seguridad para protección de los bienes asegurados.

Tesorero  
General

**3. Rotura de Maquinaria y Equipo Electrónico.**

- Al final de cada mes reportar todo bien nuevo bien que se adquiera, y excluir todo bien que sea dado de baja para actualizar la suma asegurada correspondiente.
- Cumplir con las normas de los fabricantes o proveedores sobre el mantenimiento, instalación, protecciones y uso de las diferentes máquinas y equipos.
- Mantener al día los contratos de mantenimiento y dejar constancia escrita de todos los procedimientos efectuados y los resultados de las visitas de los técnicos.
- En el evento de adquirir un equipo nuevo, es importante que se tenga en cuenta que la póliza no cubre este y los daños que causen en la instalación, por lo tanto se debe solicitar una póliza de montaje que cubra dicho evento. Una vez instalado el equipo y realizadas las pruebas se debe incluir en la póliza para su cobertura.

Tesorero  
General

¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!

Carrera 4 No. 8-15 Teléfono: (098) 2280261- Telefax: (098) 2282827 Email: purificaesp@yahoo.es

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA</b> <b>“PURIFICA” E.S.P.</b> NIT. 809.004.412-4		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	VERSION 001	FECHA: Noviembre de 2018	Página 109 de 150

<b>P-PDN-06 PROCEDIMIENTO PARA PAGO DE NOMINA</b>	
<b>DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES</b>	<b>RESPONSABLE</b>
1. El Jefe de Personal imprime con anterioridad el borrador de la planilla de la nómina y pasarlo a presupuesto para que expida la disponibilidad presupuestal y registro.	Jefe Administrativa y de Personal
2. El Tesorero General solicita a la Gerencia autorización para el pago de la nómina y realiza la transferencia a cada empleado.	Tesorero General
3. Elaborar inmediatamente después de girada la nómina los descuentos por nómina de los empleados.	Jefe de presupuesto, contabilidad

<b>P-CDP-07 PROCEDIMIENTO CERTIFICADO DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL</b>	
<b>DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES</b>	<b>RESPONSABLE</b>
1. Recibir las cotizaciones o propuestas con el visto bueno de la gerencia.	Jefe de presupuesto
2. Verificar en el aplicativo correspondiente, si existe disponibilidad presupuestal para dicho compromiso.	
3. Elaborar el certificado de disponibilidad presupuestal.	

<b>P-ERP-08 PROCEDIMIENTO ELABORACION REGISTRO PRESUPUESTAL</b>	
<b>DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES</b>	<b>RESPONSABLE</b>
1. Recibir las órdenes de suministro, órdenes de servicio, órdenes de Trabajo y Contratos.	Jefe de presupuesto
2. Elaborar el respectivo registro presupuestal.	
3. Elaborar la obligación presupuestal.	

**¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!**

Carrera 4 No. 8-15 Teléfono: (098) 2280261- Telefax: (098) 2282827 Email: purificaesp@yahoo.es

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA</b> <b>“PURIFICA” E.S.P.</b> <b>NIT. 809.004.412-4</b>		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	<b>VERSION 001</b>	<b>FECHA: Noviembre de 2018</b>	<b>Página 110 de 150</b>

<b>P-EPR-09 PROCEDIMIENTO DE EJECUCIONES PRESUPUESTALES</b>	
<b>DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES</b>	<b>RESPONSABLE</b>
1. Ingresar al Aplicativo Syscafé.	Jefe de presupuesto
2. En el menú informes seleccionar o dar click en Presupuesto Oficial.	Jefe de presupuesto
3. Dar Click en Ejecución Presupuestal y Seleccionar en la pestaña respectiva ya sea de ingresos o de egresos.	Jefe de presupuesto
4. Parametrizar la fecha de la consulta a realizar.	Jefe de presupuesto
5. Imprimir en pantalla o en hoja de cálculo Excel.	Jefe de presupuesto
6. Guardar archivo mensual, trimestral y/o anual generado para rendir Informes a los entes de control.	Jefe de presupuesto
7. Verificación del estado en que se encuentran los compromisos Vs. los Giros o pagos para determinar el saldo por pagar.	Jefe de presupuesto

**¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!**

Carrera 4 No. 8-15 Teléfono: (098) 2280261- Telefax: (098) 2282827 Email: purificaesp@yahoo.es

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA</b> <b>“PURIFICA” E.S.P.</b> NIT. 809.004.412-4		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	VERSION 001	FECHA: Noviembre de 2018	Página 111 de 150

PROCESOS	PC – ACJ – 00 ASESORIA Y CONCEPTUALIZACION JURIDICA	TIPO DE PROCESOS	MISIONAL
<b>RESPONSABLE</b>	Oficina de jurídica		
<b>OBJETO</b>	Orientar, asistir, asesorar y defender a la Empresa de servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo “PURIFICA E.S.P”, en asuntos jurídico-administrativos internos y externos de su competencia, velando de manera oportuna y eficaz por los intereses de la misma, así mismo, apoyar de manera integral los procesos de contratación que se adelanten de acuerdo a las necesidades de la empresa, cumpliendo con la Constitución Política, la Ley y la normatividad vigente en la materia.		
<b>POLITICA</b>	1. dar respuesta a los derechos de petición.  2. Revisión o elaboración de proyectos de resoluciones, acuerdos y circulares relacionadas con los temas de competencia de la secretaria general y designada por la gerencia.  3. Acompañamiento y asesoría a los procesos administrativos de la empresa.		

P – ACJ – 01 ASESORIA Y CONCEPTUALIZACION JURIDICA	
DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1. dar respuesta a los derechos de petición.  2. Revisión o elaboración de proyectos de resoluciones, acuerdos y circulares relacionadas con los temas de competencia de la secretaria general y designada por la gerencia.  3. Acompañamiento y asesoría a los procesos administrativos de la empresa.	Oficina de Jurídica

**¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!**

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA “PURIFICA” E.S.P. NIT. 809.004.412-4</b>		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	<b>VERSION 001</b>	<b>FECHA: Noviembre de 2018</b>	<b>Página 112 de 150</b>

**CAPITULO VII: PROCESOS DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO**

<b>PROCESOS</b>	<b>PC-DE-00 DIRECCIONAMIETO ESTRATEGICO</b>	<b>TIPO DE PROCESOS</b>	<b>MISIONAL</b>
<b>RESPONSABLE</b>	GERENTE		
<b>OBJETO</b>	Planear, Programar, dirigir y controlar el desarrollo de los procedimientos de dirección, congruente con las políticas y las normas legales vigentes, para brindar servicios y productos con oportunidad, equidad, eficiencia y calidad.		
<b>POLITICA</b>	El Direccionamiento Estratégico de PURIFICA, se constituirá en el marco de referencia para las definiciones estratégicas de la junta directiva y de cada una de las áreas que la conforman, en procura de la Institucionalidad del accionar buscando el logro de la visión.		

**¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!**

Carrera 4 No. 8-15 Teléfono: (098) 2280261- Telefax: (098) 2282827 Email: purificaesp@yahoo.es

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA “PURIFICA” E.S.P. NIT. 809.004.412-4</b>		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	<b>VERSION 001</b>	<b>FECHA: Noviembre de 2018</b>	<b>Página 113 de 150</b>

---

**¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!**

**Carrera 4 No. 8-15 Teléfono: (098) 2280261- Telefax: (098) 2282827 Email: purificaesp@yahoo.es**



**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO,  
ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA  
“PURIFICA” E.S.P.  
NIT. 809.004.412-4**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**  
VERSION 001      FECHA: Noviembre de 2018      Página 114 de 150

**CARACTERIZACIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**

**RESPONSABLE:** GERENTE  
**OBJETIVO:** Definir las políticas y lineamientos necesarios para dirigir a la entidad hacia el cumplimiento del objetivo estratégico.  
**ALCANCE:** Inicia con la aprobación de la estructura de planeación, finalizando con el seguimiento y ajuste a los resultados de gestión de la Empresa.

PROVEEDOR INTERNO (Proceso)	EMISOR/INSUMO	ACTIVIDADES (PÚBLICA)	SAIDA Producto/Servicio	BIENES-PROBIO INTERNO (Proceso)	BIENES-PROBIO EXTERNO
Atención al Cliente Junta Directiva	Necesidades de la Comunidad. Solicitud Informe de Gestión	PLANIFICACION DE ACTIVIDADES	Planes Direccionamiento Estrat. Informes de Gestión Estudios de costos y tarifas	Todos los procesos	Usuarios Junta Directiva Entes de control
Comunidad Municipio	Planes y programas institucionales Plan de Ordenamiento Territorial POT Plan de desarrollo municipal Presupuesto aprobado	GESTIÓN DE NUEVOS RECURSOS	Nuevos Recursos para Inversión	Todos los Procesos	
Junta Directiva	Plan de Acción por Procesos Disponibilidad presupuestal Nómina Proyectos de inversión	REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL GASTO	Aprobación del Gasto	Gestión Financiera Gestión Jurídica	
Usuario Concejas Comunitarios	Reporte de Programación Actividades Operativas de Mantenimiento Necesidades de la Comunidad	IMAGEN CORPORATIVA	Distintas presentaciones de la Empresa a la comunidad en general. Comunicadas a la opinión Pública. Notificación de Necesidades de la Comunidad	Todos los Procesos	Usuario
Usuario	Resultados de auditoría Retroalimentación cliente Desempeño de los procesos y conformidad del servicio Estado de acciones correctivas y preventivas. Rendición de cuentas	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Acciones relacionadas con la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos y del SGC. Asignación de Recursos Actas de Revisión por la Dirección.	Todos los Procesos	
Todos los procesos Gestión Financiera	Rendición de cuentas Estados financieros	RENDICIÓN DE INFORMES	Informes de Gestión		Junta directiva Entes de control

**¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!**



**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO,  
ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA  
“PURIFICA” E.S.P.  
NIT. 809.004.412-4**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**  
VERSION 001      FECHA: Noviembre de 2018      Página 115 de 150

REQUISITOS	DEPENDENCIAS RESPONSABLES	INDICADORES		REQUISITOS		Norma (NIGSP-MEC)
		NOMBRE DEL INDICADOR	Fórmula de Cálculo	Operativos / Técnicos	Internos	
Este Proceso Soporta a todos los Procesos de la Empresa en el sentido de asignar los recursos para Coordinar todas las Políticas, Estrategias, Objetivos, Metas y Acciones a desarrollar por la Entidad. Recibe el Soporte de todos los Procesos de la Empresa en cuestión de Suministro de Informes de resultados sobre cada Oficinas o Secciones para evaluar la Gestión global de la Entidad.	Gerencia, Todas las Dependencias	Eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad	% de Cumplimiento Objetivos de la Calidad	Constitución Política de Colombia 1991 Ley 142 de 1994 Ley 489 de 1998 Decreto 115 de 1996	Contrato de condiciones uniformes, Reglamento Interno de Trabajo	5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5, 5.6, 7.1, 7.5.1, 8.4, 8.2.3. 1.1.1 - 1.1.3
		Cumplimiento Planes de Acción	% de Cumplimiento			
		Eficacia Gestión de Nuevos Recursos	Nuevos Recursos Logrados / Total Nuevos Recursos Gestionados			

DOCUMENTOS	
Manuales o Guías:	Manual de la Calidad, Manual de Procesos y Procedimientos, Manual de para la Construcción de Redes de Acueducto y Alcantarillado, Revisión por la dirección
Procedimientos:	Gestión de Convenios - Revisión por la Dirección.
Registros:	Actas Revisión por la Dirección.

Figura 7: Caracterización Direccionamiento Estratégico

**¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!**

 <b>E. S. P.</b>	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO,                  ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA                  “PURIFICA” E.S.P.                  NIT. 809.004.412-4</b>		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	VERSION 001	FECHA: Noviembre de 2018	Página 116 de 150

<b>P-DES-01: PROCEDIMIENTO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	
<b>DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<p><b>Planear:</b></p> <p>1. Involucrar a los directivos en el proceso de Direccionamiento Estratégico el cual es liderado por la Dirección, la cual periódicamente revisa las políticas de Direccionamiento Estratégico.</p> <p>2. Análisis de la información estratégica: Se toman los siguientes elementos de entrada para el Direccionamiento Estratégico: Necesidades del Cliente (Voz del cliente). Análisis de debilidades y fortalezas (internas) y el análisis de oportunidades y amenazas (externas) o del medio (DOFA).</p> <p>3. Revisión de la cultura corporativa: La Junta Directiva determina, revisa o los valida la misión I-DIR-01, visión I-DIR-02 y la Interiorización de los valores institucionales en el personal, apoyados por la Oficina de control interno. Si es adecuada define las estrategias para alcanzar la visión Institucional. Si no es adecuada y de acuerdo a cambios del entorno, se reformula la misión, visión, valores y objetivos corporativos. La Reformulación contempla los siguientes criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La razón de ser, ¿para qué existe? ¿en qué consiste?</li> <li>- ¿Cuál es el planteamiento de creación de valor?</li> <li>- ¿Cuáles son los factores críticos que requieren estar bajo control para asegurar el éxito?; es decir, ¿cuáles son aquellos factores que sí fallan ponen en peligro su éxito?</li> <li>- ¿Hacia dónde vamos?</li> <li>- ¿cómo será la realidad de la empresa en su futuro, para un horizonte determinado?</li> </ul> <p>4. Definición y/o redefinición de los pilares de la empresa, Objetivos estratégicos. La oficina de control interno determina con el apoyo del gerente, los objetivos estratégicos y las metas a lograr.</p>	<p>Gerente, Jefe De Control Interno.</p> <p>Gerente</p> <p>Gerente, Junta Directiva</p> <p>Gerente</p>

**¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!**

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA “PURIFICA” E.S.P. NIT. 809.004.412-4</b>		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	<b>VERSION 001</b>	<b>FECHA: Noviembre de 2018</b>	<b>Página 117 de 150</b>

<p>Los objetivos se construyen teniendo en cuenta las siguientes perspectivas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Perspectiva financiera.</li> <li>- Perspectiva del cliente-comunidad. Perspectiva de los procesos internos.</li> <li>- Perspectiva aprendizaje y crecimiento.</li> </ul> <p>Una vez elaborados los objetivos para cada área, se definen los indicadores que medirán el cumplimiento de las metas los indicadores contendrán lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre del indicador</li> <li>- Descripción</li> <li>- Tipo (gestión, Inductor, resultado)</li> <li>- Clasificación (diagnóstico, estratégico)</li> </ul>	
<p>5. Información general (propósito del indicador, fuente de información).</p>	Gerente
<p>6. Valores (meta, estándar, valor crítico, forma de cálculo, frecuencia, unidades, forma de evaluación).</p>	Gerente
<p>7. Usuarios (responsable de la toma de decisiones y responsable de generar el indicador).</p>	Gerente
<p>8. Construcción del Plan Maestro de Direccionamiento Estratégico I-DIR-03, se construye el plan maestro de direccionamiento estratégico para, Purifica el cual consta de: modelo de operación, perspectivas, pilares, objetivos estratégicos, indicadores, metas, Iniciativas estratégicas.</p>	Gerente
<p>9. Construcción del Plan de Acción R-DIR-02: Cada jefe o coordinador de área/proceso elabora el R-D R-02 Plan de Acción en el cual describe las actividades a desarrollar para el año vigente. Este es presentado a la las oficina de control interno y la gerencia respectiva quien hace las recomendaciones y/o cambios necesarios según la estrategia de la organización y aprueba el plan de acción. El jefe de Control interno será el encargado de consolidar la información, y con esta la</p>	Gerente

**¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!**

 <b>E. S. P.</b>	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO,                  ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA                  “PURIFICA” E.S.P.                  NIT. 809.004.412-4</b>		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	<b>VERSION 001</b>	<b>FECHA: Noviembre de 2018</b>	<b>Página 118 de 150</b>

<p>gerencia y cada área con el apoyo del área de Presupuesto elaboran el presupuesto para el año.</p> <p><b>Hacer</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Divulgación del Plan de acción una vez el plan es aprobado el coordinador del área/proceso divulga el plan de acción a los colaboradores de su proceso/área.</li> <li>2. Desarrollo del Plan de Acción: El jefe o coordinador del área/proceso lidera la ejecución del plan de acción en las fechas establecidas.</li> </ol> <p><b>Verificar</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Seguimiento al Direccionamiento estratégico: Periódicamente Los jefes es de las áreas presentarán ante la Gerencia el correspondiente informe de gestión sobre el cumplimiento de los planes maestros de direccionamiento estratégico y los planes de acción, como también el análisis de los indicadores para cada proceso.</li> </ol> <p><b>Actuar</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Una Vez verificado el cumplimiento de los requisitos con sus respectivas correcciones propuestas al modelo, se procederá a la ejecución de las actuaciones pertinentes con el fin de mejorar los resultados esperados seguir retroalimentando el ciclo PHVA.</li> </ol>	<p>Gerente</p> <p>Gerente</p> <p>Gerente</p> <p>Gerente</p>
---	---

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA</b> <b>“PURIFICA” E.S.P.</b> <b>NIT. 809.004.412-4</b>		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	<b>VERSION 001</b>	<b>FECHA: Noviembre de 2018</b>	<b>Página 119 de 150</b>

<b>P-ICG – 02 PROCEDIMIENTO INDICADORES DE CONTROL DE GESTION</b>	
<b>DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES</b>	<b>RESPONSABLE</b>
1. Identificar el enfoque de la Organización a través de las cuatro perspectivas: cliente-comunidad, procesos internos, aprendizaje y crecimiento, financiera. -D R-03.	Gerente
2. Construir los objetivos estratégicos, factores críticos de éxito I-DR-04.	Gerente
3. Especificar las metas, es decir definir el valor del indicador en un momento de tiempo dado - identificar las iniciativas, programas o proyectos para el logro de las metas. -D R-04.	Gerente
4. Alineación de proyectos: Cada proyecto que exista en la empresa deber servir de apalancamiento para lograr los objetivos a través de los indicadores.	Gerente
5. Compromiso del equipo directivo: Se debe dar el diálogo entre los miembros directivos y la organización para lograr las metas establecidas con base en estrategias previamente diseñadas.	Gerente
6. Elaboración de los indicadores de gestión para cada proceso según los lineamientos de la planeación estratégica (caracterización de cada proceso).	Gerente, Jefe De Control Interno, Gestión Documental
7. El seguimiento a los indicadores de gestión es responsabilidad de cada Jefe que lidere un proceso, quien debe hacer su análisis respectivo) como se observa en cada caracterización de los procesos (Estratégicos, misionales, de apoyo, evaluación) y tomar las acciones a las que hubiere lugar, con el fin de trazar estrategias para el logro de los objetivos establecidos.	Gerente, Jefe De Control Interno, Gestión Documental
8. Mensualmente cada líder de proceso deberá enviar los indicadores establecidos en el sistema a la oficina de control interno.	Jefe De Control Interno

**¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!**

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA “PURIFICA” E.S.P. NIT. 809.004.412-4</b>		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	<b>VERSION 001</b>	<b>FECHA: Noviembre de 2018</b>	<b>Página 120 de 150</b>

<p>9. La oficina de control interno consolidara la información, En el tablero de indicadores R-DIR-01, semaforizando los indicadores de acuerdo con el cumplimiento (color verde: cumplimiento de la meta. (color naranja cumplimiento entre los límites de tolerancia) y color rojo (alerta: fuera del límite inferior) de acuerdo a los limites superiores e inferiores establecidos en cada caracterización de proceso con el fin de presentar en forma gráfica a la gerencia para el análisis y toma de decisiones.</p>	<p>Jefe De Control Interno,</p>
<p>10. Análisis de resultados a los indicadores: el Gerente con colaboración del Jefe de control Interno utilizaran las técnicas estadísticas correspondientes para el análisis, y posterior a ello debe hacerse el seguimiento para verificar las acciones tomadas.</p>	<p>Gerente, Jefe De Control Interno,</p>

**¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!**

Carrera 4 No. 8-15 Teléfono: (098) 2280261- Telefax: (098) 2282827 Email: purificaesp@yahoo.es



**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO,  
ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA  
“PURIFICA” E.S.P.  
NIT. 809.004.412-4**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**  
VERSION 001      FECHA: Noviembre de 2018      Página 121 de 150

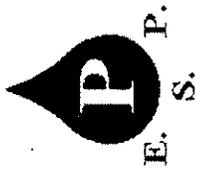
## CAPITULO VIII: PROCESOS DE EVALUACIÓN

### CARACTERIZACIÓN CONTROL DE GESTIÓN

**RESPONSABLE:** PROFESIONAL UNIVERSITARIO CONTROL INTERNO  
**OBJETIVO:** Evaluar y verificar que la gestión de los procesos, sus actividades, controles y procedimientos, se realicen en el marco de las normas legales vigentes, de manera que se garantice el cumplimiento de los objetivos institucionales y de los procesos.  
**ALCANCE:** Inicia con las actividades de programación, seguimiento y control hasta la formulación de recomendaciones orientadas al mejoramiento de la gestión empresarial.

PROVEEDOR EXTERNO	PROVEEDOR INTERNO (PROCESO)	ENTRADA/INSUMO	ACTIVIDADES (EJEC)	SALIDA PRODUCTO/SALIDA	CLIENTE/PROCESO INTERNO (PROCESO)	CLIENTE/PROCESO EXTERNO
	Direccionamiento E. Todos los Procesos	Misión – Visión – Política Planes de Acción	P	Programa Anual de Auditoría de Gestión (MECI) Plan de Acción por Procesos	Direccionamiento E. Todos los Procesos	Entes de Control
Contraloría Municipal Auditoría Externa	Todos los Procesos	Programa Auditoría Interna Estadísticas Financieras Planes de Mejoramiento Informes Auditoría Externa	H	Informes de Seguimiento Informe de Verificaciones Informe de Control Interno Contable Informe Ejecutivo Anual. Evaluación de Rendición de Cuentas	Todos los Procesos Direccionamiento E.	Entes de Control
	Todos los Procesos	Identificación de nuevos riesgos o modificación a los Planes de Tratamiento.	H	Mapa de Riesgos Actualizado. Solicitud de Acciones de Mejora.	Todos los Procesos	Entes de Control
	Todos los procesos	Indicadores de gestión y resultado	H	Acta de Reunión Solicitud Acciones de Mejora	Todos los procesos	
	Todos los procesos	Productos MECI	V	Informe de Evaluación	Direccionamiento	DAFP
	Todos los Procesos	Encuestas de satisfacción de Auditorías realizadas	V	Plan de Mejoramiento del Proceso	Todos los Procesos	
	Gestión de la Calidad	Informes de Auditoría Informes de Seguimiento Procedimiento AC y AP	A	Acciones Correctivas y/o Preventivas	Gestión de la Calidad	

**¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!**



**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO,  
 ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA**  
**“PURIFICA” E.S.P.**  
 NIT. 809.004.412-4  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**  
 VERSION 001      FECHA: Noviembre de 2018      Página 122 de 150

RECURSOS	DEPENDENCIAS RESPONSABLES	INDICADORES Nombre del Indicador	INDICADORES Formulas del Indicador (Auditorías Ejecutadas / Auditorías Programadas) * 100 Calificación emitida por el DAF mediante aplicativo web Calificación emitida por CHIP	Operativas / Técnicas	REQUISITOS Internos	Norma (NTCCP-MEJ)
Presupuesto: Valor asignado a la Oficina de Control Interno. Personal: Profesional Universitario de Control Interno Equipos y Herramientas: Equipo de Cómputo	Oficina de Control Interno	Cumplimiento del Programa de Auditoría de Gestión Evaluación del Sistema de Control Interno Evaluación Control Interno Contable Eficacia de los Controles		Evaluar el sistema de control interno. Realizar seguimiento a la implementación de planes de mejoramiento.	Programa de Auditorías de Gestión	4.1 [g], 4.2.3, 4.2.4, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5. 3.1, 3.2, 3.3.1.

DOCUMENTOS	
Manuales o Guías:	Manual de Control Interno
Procedimientos:	Procedimiento Auditoría Interna
Registros:	

Figura 8: Caracterización Control de Gestión

**¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!**

 <b>E. S. P.</b>	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO,          ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA          “PURIFICA” E.S.P.          NIT. 809.004.412-4</b>		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	VERSION 001	FECHA: Noviembre de 2018	Página 123 de 150

PROCESOS	PC-EV-00 PROCESO DE EVALUACION	TIPO DE PROCESOS	MISIONAL
<b>RESPONSABLE</b>	<b>JEFE DE CONTROL INTERNO</b>		
<b>OBJETO</b>	Fortalecer el Control Interno de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Purificación PURIFICA E.S.P., evaluando la estrategia, la gestión y los mecanismos de evaluación de procesos y procedimientos apoyado en la herramienta diseñada para ejercer el control MECI 1000:2005 verificando que los subsistemas, componentes y elementos se desarrollen conforme a la misión, visión y objetivos corporativos de la Empresa, bajo los principios de eficacia, eficiencia, efectividad, economía y transparencia en el marco del mejoramiento continuo		
<b>POLITICA</b>	Brindar asesoría, y acompañamiento a todos los procesos de PURIFICA E.S.P con el fin de fomentar la cultura de la autogestión y el autocontrol.		

**¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!**

Carrera 4 No. 8-15 Teléfono: (098) 2280261- Telefax: (098) 2282827 Email: purificaesp@yahoo.es

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO,          ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA          “PURIFICA” E.S.P.          NIT. 809.004.412-4</b>		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	VERSION 001	FECHA: Noviembre de 2018	Página 124 de 150

<b>P- ADR – 01 PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO</b>	
<b>DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES</b>	<b>RESPONSABLE</b>
1. Identificar la cadena de valor organizacional y verificación de la documentación y normatividad aplicable.	Jefe De Control Interno, Gestión Documental
2. Definir y preparar los instrumentos y herramientas que permitan la verificación del logro los objetivos del Componente Administración del Riesgo y sus diferentes elementos.	Jefe De Control Interno, Gestión Documental
3. Verificar el avance del Componente Administración del Riesgo basado en el resultado de análisis del contexto estratégico, identificación, análisis, valoración, definición de políticas de administración del riesgo.	Jefe De Control Interno
4. Analizar y evaluar el informe de avance del Componente de Administración de Riesgos y del Mapa de Riesgos por procesos proponiendo y aprobando las acciones de mejoramiento continuo de acuerdo al Documento "Administración del Riesgo"(PLANES DE MEJORAMIENTO).	Jefe De Control Interno y demás dependencias
5. Monitorear, evaluar, hacer seguimiento y acompañamiento a las Unidades y Procesos con el fin de que las decisiones adoptadas por el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno sean cumplidas por los responsables (ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS IMPLEMENTADAS).	Jefe De Control Interno

**¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!**

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA “PURIFICA” E.S.P. NIT. 809.004.412-4</b>		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	<b>VERSION 001</b>	<b>FECHA: Noviembre de 2018</b>	<b>Página 125 de 150</b>

<b>P- RDI – 02 PROCEDIMIENTO DE RENDICION DE INFORMES</b>	
<b>DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES</b>	<b>RESPONSABLE</b>
1. Analizar contexto estratégico de la Empresa identificando la cadena de valor organizacional; delimitar los conceptos, contenidos, periodicidad y partes interesadas de acuerdo con las especificaciones dadas por cada entidad que requiere la información.	Jefe De Control Interno
2. Determinar las fuentes generadoras de la Información primaria y secundaria, registros y documentación necesaria o solicitarlos a las unidades de acuerdo a los mecanismos de consecución, captura, procesamiento y generación de datos y registros que permitan que la información de Purifica E.S.P., y de cada proceso sea adecuada a las necesidades específicas de las partes interesadas y según los requerimientos exigidos.	Jefe De Control Interno
3. Analizar la información recibida de las diferentes dependencias de Purifica E.S.P., verificando que la información obtenida sea acorde a los requerimientos de las partes interesadas y la razonabilidad, oportunidad y consistencia de la misma. En caso de inconsistencias en la información suministrada por las unidades, se coordina con las mismas para su corrección.	Jefe De Control Interno
4. Elaborar los informes compilando los registros, datos, cuadros y documentación soporte requerida.	Jefe De Control Interno, Gestión Documental
5. Entregar la información a las entidades gubernamentales de control o a las partes interesadas de acuerdo a especificaciones y periodos establecidos.	Jefe De Control Interno

**¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!**

Carrera 4 No. 8-15 Teléfono: (098) 2280261- Telefax: (098) 2282827 Email: purificaesp@yahoo.es

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA “PURIFICA” E.S.P. NIT. 809.004.412-4</b>		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	<b>VERSION 001</b>	<b>FECHA: Noviembre de 2018</b>	<b>Página 126 de 150</b>

<b>P- AIN – 03 PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS</b>	
<b>DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES</b>	<b>RESPONSABLE</b>
1. Identificar la cadena de valor organizacional y verificación de documentación y normatividad aplicable.	Jefe De Control Interno, Gestión Documental
2. Definir y preparar los instrumentos que permitan la verificación del logro de los objetivos del elemento de Auditoria Interna dentro del componente de evaluación independiente, teniendo en cuenta objetivos, alcance, evaluación, métodos y procedimientos para aplicar a la evaluación, diseño de las herramientas necesarias para la evaluación, cronograma y diseños de los papeles de trabajo R-CI-01.	Jefe De Control Interno, Gestión Documental
3. Se tiene en cuenta si hay requerimientos específicos de un área o proceso.	Jefe De Control Interno, Gestión Documental
4. Elaborar el Plan de Auditoria R-CI-03, teniendo en cuenta los objetivos, alcance, metodología, criterios de evaluación, cuestionario y procedimientos de Control Interno, recursos y cronograma.	Jefe De Control Interno, Gestión Documental
5. Realizar lista de chequeo R-CI-03 para la auditoria y aplicar de acuerdo a lo estipulado en el Plan de Auditoria reflejando las situaciones o hallazgos o factores de riesgo resultante.	Jefe De Control Interno, Gestión Documental
6. Elaborar el informe preliminar y material de los resultados retroalimentado por el dueño o líder del proceso o procedimiento auditado y formulando recomendaciones y acciones de mejoramiento.	Jefe De Control Interno, Gestión Documental
7. Elaborar informe ejecutivo de Auditorias R-CI-04 (INFORME DE AUDITORIA), de acuerdo con los conceptos definidos en el programa de auditoria, con los hallazgos, conclusiones, recomendaciones y acciones de mejoramiento.	Jefe De Control Interno, Gestión Documental

**¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!**

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA “PURIFICA” E.S.P. NIT. 809.004.412-4</b>		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	<b>VERSION 001</b>	<b>FECHA: Noviembre de 2018</b>	<b>Página 127 de 150</b>

8. Realizar acompañamiento, monitoreo y seguimiento periódico a los planes de mejoramiento informando los avances de las acciones correctivas al Comité Coordinador de Control Interno.	Jefe De Control Interno, Gestión Documental
---	---

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA “PURIFICA” E.S.P. NIT. 809.004.412-4</b>		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
	<b>VERSION 001</b>	<b>FECHA: Noviembre de 2018</b>	<b>Página 128 de 150</b>

# ANEXOS

## COMPETENCIAS LABORALES ÁREA O PROCESO

---

**¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!**

Carrera 4 No. 8-15 Teléfono: (098) 2280261- Telefax: (098) 2282827 Email: purificaesp@yahoo.es



**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO,  
ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA  
“PURIFICA” E.S.P.  
NIT. 809.004.412-4**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**VERSION 001      FECHA: Noviembre de 2018      Página 129 de 150**

**TABLA 2: COMPETENCIAS LABORALES AREA O PROCESO DE COMPRA PUBLICA  
NORMA DE COMPETENCIA LABORAL**

ÁREA O PROCESO TRANSVERSAL	NIVEL JERÁRQUICO	FUNCION	ACTIVIDADES CLAVES	COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES
ÁREA O PROCESO TRANSVERSAL	Gerente/Asesor Jurídico y de Contratación/Jefe de Presupuesto/Jefe de Almacén/Director Técnico y de Sistemas/Jefe Administrativo y de personal/Jefe Operativo y Mantenimiento/Jefe Planta de Tratamiento/Operador Planta	Establecer las necesidades de compra pública teniendo en cuenta los requerimientos de operación de PURIFICA E.S.P.  Estructurar el plan anual de adquisiciones de acuerdo con las necesidades de compra	Identificar las necesidades de aprovisionamiento de acuerdo con el plan de acción de PURIFICA E.S.P., y los requisitos de Operación.	Atención al detalle  Visión Estratégica
			Elaborar los estudios del sector con base a la oferta y la demanda	
			Prioridades, Presupuesto, estrategias, inventario y contratos de ejecución.  Elaborar el plan en el sistema electrónico de contratación pública SECOP según lo estipulado en la Ley y normas reglamentarias	Trabajo en equipo y colaboración  Planeación
PROCESO DE COMPRA PÚBLICA	Jefe de Almacén/ Jefe de Presupuesto/ Jefe Administrativo y de personal  Gerente/Asesor Jurídico y de Contratación/Jefe de Presupuesto/Jefe de Almacén/ Jefe Administrativo y de personal	Diseñar la estrategia de Aprovisionamiento de acuerdo con las necesidades de la entidad con el plan de acción de la entidad.  Seleccionar proveedores teniendo en cuenta la normativa y la obtención de mayor valor por dinero	Categorizar bienes, obras y servicios de la Entidad Estatal de acuerdo con las necesidades de la Entidad	Trabajo en equipo y colaboración  Capacidad de análisis
			Establecer estrategias de abastecimiento con base en el análisis de categorías	
			Definir las condiciones de selección de contratación con base en las necesidades de la entidad y la normativa  Atender las solicitudes y observaciones de los Partícipes de la Contratación Pública  Evaluar las ofertas de acuerdo con los Documentos del Proceso.	Negociación  Comunicación efectiva
	Gerente/Asesor Jurídico y de Contratación/Jefe de Presupuesto/Jefe de Almacén/Director Técnico y de Sistemas/Jefe Administrativo y de personal	Administrar la categoría de acuerdo con las necesidades de la entidad y el contrato	Supervisar la ejecución del contrato de acuerdo con las necesidades de la entidad, el contrato y la normativa.  Implementar programas de mejora con proveedores según necesidades de la entidad  Gestionar los riesgos del aprovisionamiento de acuerdo con las condiciones del mercado y la normativa.	Creatividad e innovación  Resolución de conflictos

**¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!**



**E. S. P.**  
**"PURIFICA" E.S.P.**  
NIT. 809.004.412-4

**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO,  
ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA**

---

**VERSION 001**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

---

**FECHA: Noviembre de 2018**

**Página 130 de 150**

**TABLA 3: COMPETENCIAS LABORALES ÁREA O PROCESO DE CONTROL INTERNO**

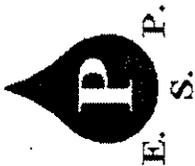
ÁREA O PROCESO TRANSVERSAL	NIVEL JERÁRQUICO	FUNCIÓN	ACTIVIDADES CLAVES	COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES
CONTROL INTERNO	Gerente/Asesor Jurídico y de Contratación/Jefe de Control Interno/ Jefe Administrativo y de personal Director Técnico y de Sistemas/Tesorero General	Asesorar el desarrollo del sistema de control interno de acuerdo con la normatividad vigente	<ul style="list-style-type: none"> <li>Establecer estrategias de sensibilización y capacitación sobre la cultura de la prevención</li> <li>Promover la aplicación y mejoramiento de controles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Creatividad e innovación</li> <li>Liderazgo</li> </ul>
		Orientar a la entidad hacia la efectividad de los controles, de acuerdo con las metas y objetivos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acompañar a las áreas en los temas de control interno</li> <li>Recomendar las acciones de mejoramiento en el desarrollo de los roles de control interno</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Orientación al Usuario y ciudadano</li> <li>Transparencia</li> </ul>
		Diseñar la estrategia de Aprovisionamiento de acuerdo con las necesidades de la entidad con el plan de acción de la entidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Categorizar bienes, obras y servicios de la Entidad Estatal de acuerdo con las necesidades de la Entidad</li> <li>Establecer estrategias de abastecimiento con base en el análisis de categorías</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trabajo en equipo y colaboración</li> <li>Capacidad de análisis</li> </ul>
		Examinar la efectividad de la gestión del riesgo de acuerdo con las metodologías establecidas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apojar la gestión del riesgo a través de herramientas y técnicas para su análisis.</li> <li>Hacer el seguimiento a los mapas de riesgos y la efectividad de los controles.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trabajo en equipo y colaboración</li> <li>Resolución y mitigación de problemas</li> </ul>
		Auditar los procesos y proyectos institucionales, de acuerdo con el programa anual de auditorías y las normas generalmente aceptadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Preparar la auditoría y seguimientos.</li> <li>Determinar la conformidad de las evidencias.</li> <li>Reportar los resultados de la auditoría</li> <li>Evidenciar el cumplimiento y efectividad de las acciones de planes de mejoramiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Transparencia</li> </ul>
		Cumplir con los requerimientos de las entidades externas, de acuerdo con los parámetros y la normatividad vigente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recopilar la información de las áreas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atención de requerimientos</li> </ul>

 <p><b>E. S. P.</b></p>	<p><b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA</b> “PURIFICA” E.S.P. NIT. 809.004.412-4</p>
<p><b>VERSION 001</b></p>	<p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>
<p><b>FECHA: Noviembre de 2018</b></p>	<p><b>Página 131 de 150</b></p>

	Gestionar los informes requeridos de acuerdo con la normatividad vigente	Presentar informe.	Capacidad de análisis.
Gerente/ Asesor Jurídico y de Contratación	Facilitar el flujo de información de acuerdo con las necesidades y requerimientos del Nominador y la Alta Dirección.	Resolver las solicitudes de información al Nominadores y la Alta Dirección Establecer comunicación permanente con el Nominador y la Alta Dirección.	Atención de requerimientos Capacidad de análisis
Gerente/Asesor Jurídico y de Contratación/Jefe de Control Interno	Proporcionar recomendaciones estratégicas al Nominador y la Alta Dirección, de acuerdo con los resultados de los seguimientos a los diferentes procesos.	Analizar estratégicamente la información generada por la entidad. Realizar seguimiento a la implementación de las estrategias establecidas por el Nominador y la Alta Dirección.	Capacidad de análisis

**¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!**

Carrera 4 No. 8-15 Teléfono: (098) 2280261- Telefax: (098) 2282827 Email: purificaesp@yahoo.es



EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO,  
ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA  
"PURIFICA" E.S.P.  
NIT. 809.004.412-4

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

VERSION 001      FECHA: Noviembre de 2018      Página 132 de 150

TABLA 4: COMPETENCIAS LABORALES ÁREA O PROCESO DE DEFENSA JURIDICA  
NORMA DE COMPETENCIA LABORAL

ÁREA O PROCESO TRANSVERSAL	NIVEL JERÁRQUICO	FUNCION	ACTIVIDADES CLAVES	COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES	
DEFENSA JURIDICA	Asesor Jurídico y de Contratación	Formular la política de Prevención del daño antijudicial de acuerdo con los lineamientos de la instancia competente.	Identificar la actividad litigiosa. Detectar las causas primarias o subcausas derivadas de la causa general. Elaborar el plan de acción. Sustentar la propuesta de la política de prevención.	Planeación Trabajo en equipo y colaboración Orientación al Usuario y ciudadano Transparencia	
		Verificar el cumplimiento de la política de prevención del daño antijudicial de acuerdo con los lineamientos de la instancia competente.	Realizar el seguimiento a los indicadores. Reportar los resultados de la política de prevención.	Comunicación efectiva Planeación	
		Presentar la propuesta del uso o no uso del mecanismo de acuerdo con el caso estudiado.	Estudiar el caso asignado Sustentar la propuesta ante el Comité de Conciliación	Negociación Comunicación efectiva	
		Aplicar la decisión de la instancia competente en la entidad de acuerdo con el mecanismo seleccionado.	Realizar las actividades de gestión del mecanismo ante la instancia respectiva. Informar los resultados a la autoridad competente de la entidad.	Negociación Comunicación efectiva	
		Ejecutar la decisión aprobada de acuerdo con procedimientos de la entidad para el mecanismo utilizado	Elaborar el acto administrativo. Efectuar el seguimiento a la ejecución de la decisión.	Orientación a resultados Comunicación efectiva	
		Preparar la defensa del caso de acuerdo con el tipo de acción y la normatividad vigente	Analizar el expediente del proceso Sustentar el caso ante la instancia competente en la entidad.	Visión estratégica Argumentación	
		Representar judicialmente a PURIFICA E.S.P. ante la autoridad	Realizar la defensa judicial de la entidad en la instancia correspondiente.	Comunicación efectiva Argumentación	

¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!



**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO,  
ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA  
“PURIFICA” E.S.P.  
NIT. 809.004.412-4**

**E. S. P.**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**VERSION 001      FECHA: Noviembre de 2018      Página 133 de 150**

	<p>competente de acuerdo con las estrategias de defensa.</p> <p>Determinar la provisión contable de conformidad con lo ordenado por la autoridad competente.</p> <p>Tramitar el fallo ejecutoriado o conciliación de conformidad con los procedimientos de la entidad.</p> <p>Estudiar la procedencia de la acción de repetición o llamamiento en garantía de conformidad con lo establecido en la ley</p> <p>Representar a la entidad en el proceso de acción de repetición o de llamamiento en garantía de conformidad con la decisión del comité de conciliación,</p>	<p>Solicitar la conciliación, en caso de ser decidida por el Comité de Conciliación</p> <p>Calcular la provisión contable del proceso judicial.</p> <p>Presentar la provisión contable a la instancia competente de la entidad.</p> <p>Proyectar la resolución de cumplimiento de la decisión.</p> <p>Verificar el cumplimiento de la decisión.</p> <p>Analizar el expediente del proceso en el que la Nación fue condenada.</p> <p>Sustentar el caso ante el comité de conciliación en la entidad</p> <p>Realizar la defensa judicial de los intereses de la entidad</p> <p>Hacer seguimiento a la ejecución de la decisión.</p>	<p>Orientación a resultados</p> <p>Orientación a resultados</p> <p>Argumentación</p> <p>Orientación a resultados</p>
--	--	---	--

**¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!**

Carrera 4 No. 8-15 Teléfono: (098) 2280261- Telefax: (098) 2282827 Email: purificaesp@yahoo.es



**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO,  
 ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA**  
**“PURIFICA” E.S.P.**  
 NIT. 809.004.412-4  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**  
 VERSION 001      FECHA: Noviembre de 2018      Página 134 de 150

**TABLA 5: COMPETENCIAS LABORALES ÁREA O PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL**

ÁREA O PROCESO TRANSVERSAL	NIVEL JERÁRQUICO	FUNCION	NORMA DE COMPETENCIA LABORAL		
			ACTIVIDADES CLAVES	COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES	
GESTION DOCUMENTAL	Gerente/Contratista Gestión Documental	Diseñar el plan institucional de archivos – PINAR alineado con el Plan Estratégico Institucional y normatividad vigente	Diagnosticar el estado actual de la función archivística y de la gestión documental de la entidad.	Planeación	
			Formular planes y programas de gestión documental.		
			Establecer instrumentos de medición y control de la gestión documental.		
	Contratista Gestión Documental	Estructurar los instrumentos archivísticos de la gestión documental de acuerdo con la normatividad y metodologías establecidas.	Orientar la producción documental en la entidad acorde con la normatividad vigente.	Elaborar las Tablas de Retención y/o Valoración Documental	Capacidad de análisis
				Formular el Programa de Gestión Documental	
				Constituir el Sistema Integrado de Conservación.	
				Definir la estructura de los documentos producidos en la entidad.	
	Contratista Gestión Documental	Gestionar los documentos de acuerdo con normatividad y procedimientos establecidos.	Manejar las comunicaciones oficiales	Determinar la forma de producción de los documentos	Planeación
				Coordinar el ingreso de las comunicaciones oficiales de la entidad.	
				Elaborar documentos de la entidad.	
Contratista Gestión Documental	Gestionar los documentos de acuerdo con normatividad y procedimientos establecidos.	Manejar las comunicaciones oficiales	Facilitar la consulta de los documentos de gestión.	Comunicación efectiva Planificación del trabajo	
			Organizar los documentos.		
			Realizar las transferencias documentales.		
			Recepcionar los documentos		
Contratista Gestión Documental	Gestionar los documentos de acuerdo con normatividad y procedimientos establecidos.	Manejar las comunicaciones oficiales	Distribuir las comunicaciones oficiales	Orientación al usuario y al ciudadano	
			Enviar las comunicaciones oficiales		
Contratista Gestión Documental	Gestionar los documentos de acuerdo con normatividad y procedimientos establecidos.	Manejar las comunicaciones oficiales	Determinar la disposición de las series y sub series documentales.	Comunicación efectiva Atención a requerimientos	

**¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!**



**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO,  
ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA  
“PURIFICA” E.S.P.  
NIT. 809.004.412-4**

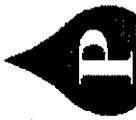
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**VERSION 001      FECHA: Noviembre de 2018      Página 135 de 150**

	<p>tablas de retención y/o valoración documental</p> <p>Preservar los documentos de PURIFICA E.S.P. de acuerdo con la normatividad y planes definidos</p> <p>Implementar las herramientas tecnológicas en materia de gestión documental y administración de archivos con base a la normatividad</p> <p>Determinar los criterios de gestión documental electrónica y administración de archivos de acuerdo con la normatividad y estándares</p> <p>Formular estrategias de accesibilidad de la información institucional con base en necesidades y requerimientos de las instituciones y ciudadanos</p> <p>Divulgar la información acerca de la documentación que se administra en los archivos de la Entidad</p>	<p>Ejecutar las actividades de disposición final de documentos</p> <p>Asegurar el valor de evidencia de los documentos de archivo</p> <p>Especificar los mecanismos de salvaguarda de los documentos.</p> <p>Determinar los criterios de gestión documental electrónica y administración de archivos de acuerdo con la normatividad y estándares.</p> <p>Formular estrategias de accesibilidad de la información institucional con base en necesidades y requerimientos de las instituciones y ciudadanos</p> <p>Evaluar los expedientes y documentos.</p> <p>Precisar los requisitos de preservación digital de los documentos electrónicos.</p> <p>Identificar necesidades de información de usuarios.</p> <p>Plantear estrategias de promoción y acceso a la información.</p> <p>Prestar el servicio de acceso y consulta a los documentos.</p> <p>Aplicar los protocolos de acceso y consulta de la información y los documentos.</p>	<p>Gestión de procedimientos de calidad</p> <p>Comunicación efectiva</p> <p>Trabajo en equipo y colaboración</p>
--	--	---	--

**¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!**

**Carrera 4 No. 8-15 Teléfono: (098) 2280261- Telefax: (098) 2282827 Email: purificaesp@yahoo.es**



**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO,  
ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA  
“PURIFICA” E.S.P.  
NIT. 809.004.412-4**

**E. S. P.**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**VERSION 001      FECHA: Noviembre de 2018      Página 136 de 150**

**TABLA 6: COMPETENCIAS LABORALES ÁREA O PROCESO DE GESTIÓN FINANCIERA  
NORMA DE COMPETENCIA LABORAL**

ÁREA O PROCESO TRANSVERSAL	NIVEL JERÁRQUICO	FUNCION	ACTIVIDADES CLAVES	COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES	
GESTION FINANCIERA	Gerente	Estructurar el presupuesto de la entidad, con base en la normatividad vigente y criterios establecidos.	Estructurar el presupuesto de la entidad, con base en la normatividad vigente y criterios establecidos. Estimar ingresos y/o gastos de la entidad Distribuir el presupuesto de la entidad Hacer seguimiento a la asignación presupuestal Proponer modificaciones presupuestales. Recaudar los ingresos de la entidad.	Manejo eficaz y eficiente de recursos	
	Asesor/Jefe de Presupuesto	Verificar la disponibilidad presupuestal de acuerdo con la apropiación	Ejecutar el plan anual de caja (PAC) mensualizado Pagar las obligaciones financieras de la entidad. Realizar el flujo de caja de conformidad. Evaluar alternativas de inversión. Negociar productos financieros. Elaborar el portafolio de inversiones de la entidad.	Manejo eficaz y eficiente de recursos	
	Directivo/Asesor/Jefe de Presupuesto	Desarrollar las operaciones de tesorería de la entidad de acuerdo con las normas y procedimientos.	Monitorear la oferta de productos y servicios financieros. Cuantificar el impacto de riesgo de mercado. Administrar las cuentas bancarias de la entidad.	Manejo eficaz y eficiente de recursos	
		Efectuar las inversiones de conformidad con la normativa y el régimen de inversiones vigente.	Contabilizar las operaciones económicas y financieras de la entidad. Consolidar la información económica y financiera. Presentar los resultados de las operaciones económicas y financieras.	Negociación	
		Demandar productos y servicios financieros de acuerdo con normatividad y procedimientos vigentes.	Presentar las declaraciones tributarias. Responder Requerimientos.	Transparencia	
	Jefe de Presupuesto	Elaborar los informes financieros de la entidad, de acuerdo con la normativa y lineamientos de los entes rectores.			Transparencia
		Atender las obligaciones tributarias de la entidad de acuerdo con la normativa y procedimientos.			Transparencia

**¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!**



**E. S. P.**

**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO,  
ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA  
“PURIFICA” E.S.P.  
NIT. 809.004.412-4**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**VERSION 001      FECHA: Noviembre de 2018      Página 137 de 150**

**TABLA 7: COMPETENCIAS LABORALES ÁREA O PROCESO DE GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS  
NORMA DE COMPETENCIA LABORAL**

ÁREA O PROCESO TRANSVERSAL	NIVEL JERÁRQUICO	FUNCION	ACTIVIDADES CLAVES	COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES	
GESTION DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Jefe de Almacén	Organizar el ingreso y distribución de los bienes según requerimientos y procedimientos establecidos.	Ingresar los bienes. Almacenar los bienes. Distribuir los bienes	Orientación al usuario Transparencia	
	Gerente/Asesor Jurídico y de Contratación/Jefe de Almacén	Asegurar los bienes de la entidad teniendo en cuenta la normatividad.	Determinar los bienes sujetos de aseguramiento. Verificar la expedición de las pólizas suscritas por la entidad. Gestionar ante las compañías aseguradoras las actualizaciones, reclamaciones e indemnizaciones que se presenten.	Gestión de procesos de calidad Resolución de conflictos	
	Jefe de Presupuesto/Jefe de Almacén/Director Técnico y de Sistemas/Jefe Administrativo y de personal/Jefe Operativo y Mantenimiento/Jefe Planta de Tratamiento/Operador Planta	Gestionar la prestación de los servicios administrativos de acuerdo con requerimientos, recursos y políticas.	Coordinar la prestación de los servicios administrativos. Hacer seguimiento a la prestación de los servicios administrativos.	Orientación al usuario Toma de decisiones	
	Conductores	Prestar el servicio de conducción de vehículo según necesidades institucionales.	Preparar la prestación del servicio solicitado.	Orientación al usuario	
			Ejecutar la prestación del servicio solicitado.	Orientación al usuario y al ciudadano Manejo de información	
	Jefe de Almacén	Preparar la verificación de inventarios teniendo en cuenta recursos humanos y económicos según normatividad y procedimientos establecidos Actualizar inventarios de bienes de conformidad con normatividad.	Alistar el vehículo para la prestación del servicio.	Orientación al usuario y al ciudadano	
			Conducir el vehículo automotor asignado.	Manejo de información	
			Definir el alcance de la verificación de inventarios. Establecer la programación de la verificación de inventarios	Gestión de procesos de calidad	
				Registrar los traslados de bienes. Verificar físicamente los bienes	Gestión de procesos de calidad

**¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!**



EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO,  
 ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA  
 “PURIFICA” E.S.P.  
 NIT. 809.004.412-4

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

VERSION 001      FECHA: Noviembre de 2018      Página 138 de 150

		<p>políticas y procedimientos institucionales.</p> <p>Dar de baja bienes de acuerdo con procedimientos, políticas y normatividad vigentes.</p>	<p>Reportar el resultado de la verificación física.</p> <p>Determinar la condición de baja de los bienes según los procedimientos establecidos.</p> <p>Destinar los bienes dados de baja.</p> <p>Registrar en los sistemas de información el destino final de los bienes dados de baja.</p>	<p>Gestión de procesos de calidad</p>
--	--	--	---	---------------------------------------

¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!

Carrera 4 No. 8-15 Teléfono: (098) 2280261- Telefax: (098) 2282827 Email: purificaesp@yahoo.es



EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO,  
ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA  
“PURIFICA” E.S.P.  
NIT. 809.004.412-4

E. S. P.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

VERSION 001      FECHA: Noviembre de 2018      Página 139 de 150

TABLA 8: COMPETENCIAS LABORALES ÁREA O PROCESO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO  
NORMA DE COMPETENCIA LABORAL

ÁREA O PROCESO TRANSVERSAL	NIVEL JERÁRQUICO	FUNCION	ACTIVIDADES CLAVES	COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES	
GESTION DEL TALENTO HUMANO	Gerente/Jefe Administrativo y de personal	Formular el Plan Estratégico de gestión de talento humano según los requerimientos del Plan Estratégico Institucional y los lineamientos establecidos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Establecer necesidades de talento humano	Planeación	
		Diseñar los planes, programas y proyectos de talento humano	Definir los lineamientos que orientan la implementación de los planes, programas y proyectos de talento humano		
	Jefe Administrativo y de personal	Diseñar el empleo, de acuerdo con el mapa estratégico, los requerimientos institucionales y la normatividad vigente.	Adoptar el estudio de cargas de trabajo	Determinar los perfiles de los empleos.	Creatividad e innovación
		Seleccionar talento humano de conformidad con la naturaleza de los empleos, tipo de provisión y normatividad que regula el proceso en la entidad	Diseñar el proceso de selección	Verificar el cumplimiento de requisitos.	Planeación
		Direccionar estrategias de inducción, reincidencia y desvinculación del talento humano según los lineamientos del generador de la política y la normatividad.	Integrar el servidor público al empleo y a la entidad.	Programar acciones de preparación para el retiro.	Trabajo en equipo
		Liderar el establecimiento del Sistema de Evaluación del Desempeño a partir de las directrices estratégicas y los lineamientos normativos de los entes reguladores.	Adoptar el sistema de evaluación del desempeño.	Desplegar el Sistema de Evaluación adoptado	Trabajo en equipo
		Gerente	Evaluar el desempeño de los servidores públicos teniendo en	Verificar el desarrollo de la evaluación del desempeño.	Liderazgo efectivo
				Preparar la evaluación de desempeño	Dirección y desarrollo de personal
				Valorar las evidencias de desempeño.	

¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!



**E. S. P.**

**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO,  
ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA**

**“PURIFICA” E.S.P.**

NIT. 809.004.412-4

---

**VERSION 001**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**FECHA: Noviembre de 2018**

---

**Página 140 de 150**

<p>Gerente /Jefe Administrativo y de personal</p>	<p>cuenta lineamientos del generador de política del empleo público y la normatividad vigente.</p>	<p>Ubicar el conocimiento clave Organizar el conocimiento Socializar el conocimiento.</p>	<p>Creatividad e innovación</p>
	<p>Coordinar la gestión del conocimiento teniendo en cuenta las particularidades de la entidad y lineamientos institucionales. Promover el desarrollo de las capacidades del talento humano con base en los lineamientos del Plan Institucional de Capacitación.</p>	<p>Identificar necesidades de formación y capacitación.</p>	<p>Dirección y desarrollo de personal</p>
<p>Jefe Administrativo y de personal/Responsable Seguridad y Salud en el Trabajo</p>	<p>Implementar el programa de bienestar Social e Incentivos, Teniendo en cuenta los criterios de equidad, eficiencia, cubrimiento institucional y la normatividad vigente.</p>	<p>Programar acciones de formación y capacitación. Viabilizar estrategias de bienestar social. Realizar acciones de bienestar social e incentivos.</p>	<p>Dirección y desarrollo de personal</p>
	<p>Poner en funcionamiento el sistema de Seguridad y Salud en el trabajo de acuerdo con la normatividad vigente y el sistema Integrado de Planeación y Gestión.</p>	<p>Analizar la situación actual de riesgos relacionados con la seguridad y salud en el trabajo. Ejecutar los subprogramas de Medicina Preventiva y de Higiene y Seguridad Industrial en el trabajo. Inspeccionar el cumplimiento de las acciones relacionadas con la Seguridad y Salud en el Trabajo.</p>	<p>Planeación</p>
	<p>Desarrollar la cultura organizacional teniendo en cuenta lineamientos de empleo público, marco ético constitucional y estudios realizados. Sistematizar la información de Gestión de Talento Humano de acuerdo con las necesidades de la entidad y los procedimientos y normas establecidas. Legalizar situaciones administrativas de acuerdo con las políticas</p>	<p>Caracterizar la cultura de la entidad. Medir el clima organizacional Intervenir el clima laboral y la cultura organizacional. Consolidar la información de la Gestión del Talento Humano. Responder requerimientos relacionados con la información de personal. Revisar novedades administrativas relacionadas con el personal.</p>	<p>Conocimiento del entorno Manejo de información Manejo de información</p>

**¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!**



**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO,  
ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION -- TOLIMA**  
"PURIFICA" E.S.P.  
NIT. 809.004.412-4

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**VERSION 001      FECHA: Noviembre de 2018      Página 141 de 150**

	institucionales y la normatividad vigente	Tramitar situaciones administrativas relacionadas con el personal. Procesar nómina.	Manejo de información  Trabajo en equipo y colaboración.  Orientación a resultados Trabajo en equipo y colaboración.  Orientación a resultados
	Generar nómina de acuerdo con normas vigentes y políticas de la organización.	Reportar el valor generado de nómina.	
	Hacer seguimiento a la gestión de los planes de talento humano conforme a las metas e indicadores establecidos por la entidad.	Seleccionar métodos de seguimiento y evaluación de la gestión. Aplicar métodos de seguimientos y evaluación	
	Retroalimentar el desarrollo de la gestión de los planes teniendo en cuenta los resultados del seguimiento y la evaluación.	Presentar los resultados de la gestión. Proponer ajustes a la ejecución de los planes	

**¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!**

Carrera 4 No. 8-15 Teléfono: (098) 2280261- Telefax: (098) 2282827 Email: purificaesp@yahoo.es



EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO,  
ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA  
“PURIFICA” E.S.P.  
NIT. 809.004.412-4

E. S. P.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

VERSION 001      FECHA: Noviembre de 2018      Página 142 de 150

TABLA 9: COMPETENCIAS LABORALES ÁREA O PROCESO DE GESTIÓN TECNOLÓGICA  
NORMA DE COMPETENCIA LABORAL

ÁREA O PROCESO TRANSVERSAL	NIVEL JERÁRQUICO	FUNCIÓN	ACTIVIDADES CLAVES	COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES
GESTIÓN TECNOLÓGICA	Gerente/Asesor	Identificar oportunidades de adopción de nuevas tecnologías de acuerdo con las tendencias del entorno y necesidades de la entidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluar tecnologías emergentes y/o tendencias en TI.</li> <li>Definir criterios de optimización y evaluación de alternativas de inversión en TI.</li> </ul>	Aprendizaje permanente
		Formular la planeación estratégica de tecnologías de la información, de acuerdo con la misión institucional y/o sectorial y lineamientos establecidos por la autoridad competente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborar un diagnóstico de la situación actual de TI de la entidad o sector.</li> <li>Diseñar la estrategia de TI alineada con la misión institucional o del sector.</li> <li>Determinar el mecanismo de seguimiento al cumplimiento de la estrategia de TI.</li> </ul>	Desarrollo directivo Planeación
		Articular la construcción de la arquitectura empresarial con base en metodologías establecidas y el marco de referencia de AE para la gestión de TI del Estado colombiano.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participar en la definición de la arquitectura de negocio.</li> <li>Estructurar la arquitectura de TI</li> <li>Organizar la estructura del área y el modelo de gestión de TI.</li> <li>Estructurar políticas o lineamientos de TI.</li> <li>Gestionar acuerdos de nivel operativo con las áreas o procesos.</li> <li>Administrar el riesgo asociado a la prestación de servicios de TI.</li> <li>Gestionar los proyectos de TI.</li> </ul>	Desarrollo directivo
		Desarrollar los procesos de gobierno en TI en el mapa de procesos de la entidad, de acuerdo con el marco normativo y las prioridades institucionales.		<ul style="list-style-type: none"> <li>Manejo eficaz de los recursos</li> <li>Trabajo en equipo y colaboración</li> <li>Planeación</li> </ul>

¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!



**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO,  
ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA  
“PURIFICA” E.S.P.  
NIT. 809.004.412-4**

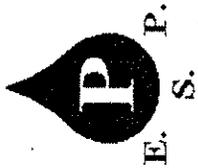
**E. S. P.**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**VERSION 001      FECHA: Noviembre de 2018      Página 143 de 150**

Jefe Administrativo y de personal	<p>Establecer el esquema de manejo de proyectos de TI y proveedores de servicios de TI, conforme a la planeación estratégica de la entidad. Determinar soluciones tecnológicas de gestión y análisis de la información, de acuerdo con los recursos y necesidades de la entidad. Gestionar información de calidad de acuerdo con los lineamientos de ente generador de política en materia de TI y mejores prácticas.</p>	<p>Especificar las condiciones técnicas de los servicios de TI a contratar con proveedores. Analizar las necesidades de información de la entidad Constituir herramientas de gestión y análisis de información Definir la arquitectura de información Crear servicios de información. Administrar el ciclo de vida de la información. Identificar las necesidades y requerimientos de los sistemas de información Definir la arquitectura de los sistemas de información. Conducir el ciclo de vida de los sistemas de información. Construir los componentes de software de sistemas de información. Probar los componentes de software de sistemas de información. Realizar el mantenimiento de los sistemas de información. Ofrecer soporte técnico y funcional a los sistemas de información. Asegurar la mejora continua de los servicios tecnológicos. Definir la arquitectura de servicios tecnológicos de la entidad. Asegurar la mejora continua de los servicios tecnológicos. Orientar la transición de los servicios tecnológicos. Fijar los lineamientos de operación de los servicios tecnológicos. Poner en producción los servicios tecnológicos.</p>	<p>Transparencia Trabajo en equipo y colaboración Trabajo en equipo y colaboración. Creatividad e innovación Trabajo en equipo y colaboración. Creatividad e innovación Trabajo en equipo y colaboración. Planificación del trabajo Comunicación efectiva Orientación al usuario y al ciudadano Creatividad e innovación Orientación al usuario y al ciudadano Planificación del trabajo Orientación al usuario y al ciudadano</p>
	<p>Desarrollar los sistemas de información de acuerdo con el diseño y la metodología establecidos Garantizar el funcionamiento de los sistemas de información con base en los requerimientos de la entidad y/o sector Coordinar la evolución de la arquitectura de servicios tecnológicos de acuerdo con el plan estratégico de tecnologías de la información. Administrar los servicios tecnológicos de acuerdo con el modelo de gestión de TI y el PETI.</p>	<p>Gerente/Asesor</p>	<p>Trabajo en equipo y colaboración. Creatividad e innovación Trabajo en equipo y colaboración. Planificación del trabajo Comunicación efectiva Orientación al usuario y al ciudadano Creatividad e innovación Orientación al usuario y al ciudadano Planificación del trabajo Orientación al usuario y al ciudadano</p>

**¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!**



**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO,  
ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA  
“PURIFICA” E.S.P.  
NIT. 809.004.412-4**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**VERSION 001      FECHA: Noviembre de 2018      Página 144 de 150**

Jefe Administrativo y de personal	Operar servicios tecnológicos de acuerdo con los lineamientos de operación definidos	Brindar soporte a las solicitudes y requerimientos de los usuarios de servicios tecnológicos. Reconocer el estado de la organización en materia de seguridad e información. Planificar la gestión de riesgos de la seguridad de la información. Llevar a cabo el plan de tratamiento de riesgos.	Resolución de problemas
	Gestionar el modelo de seguridad y privacidad de la información, de acuerdo con la normatividad vigente.	Caracterizar grupos de interés. Establecer incentivos y plan de formación de los grupos de interés.	Transparencia Compromiso con la Empresa
	Diseñar la estrategia de uso y apropiación de tecnologías de la entidad de conformidad con las necesidades y cultura organizacionales y el PETI	Ejecutar las acciones de gestión del cambio en los proyectos de TI. Medir los resultados de uso y apropiación	Comunicación efectiva Creatividad e innovación
	Agenciar el cambio tecnológico en coordinación con las áreas relacionadas de la entidad, de acuerdo con las necesidades de la entidad y el sector.		Gestión del cambio

**¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!**

Carrera 4 No. 8-15 Teléfono: (098) 2280261- Telefax: (098) 2282827 Email: purificaesp@yahoo.es

47



EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO,  
ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA  
"PURIFICA" E.S.P.  
NIT. 809.004.412-4

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

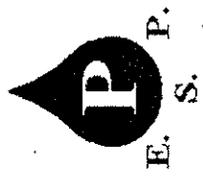
VERSION 001      FECHA: Noviembre de 2018      Página 145 de 150

**TABLA 10: COMPETENCIAS LABORALES ÁREA O PROCESO DE GESTIÓN DE PLANEACIÓN ESTATAL**

ÁREA O PROCESO TRANSVERSAL	NIVEL JERÁRQUICO	FUNCIÓN	ACTIVIDADES CLAVES	COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES
GESTIÓN DE PLANEACIÓN ESTATAL	Gerente/Asesor	Determinar los lineamientos metodológicos de la planeación estratégica de acuerdo con las directrices establecidas.	Realizar el diagnóstico de la entidad. Alinear el modelo y las herramientas de planeación	Comunicación efectiva Orientación a resultados
		Definir los planes sectorial e institucional, de acuerdo con los planes de gobierno y las directrices de la entidad	Validar la plataforma estratégica institucional. Asesorar la formulación de los planes sectorial e institucional.	Comunicación efectiva Planificación y programación
	Asesor/Jefe de Presupuesto	Proyectar el presupuesto de acuerdo con los planes, programas y proyectos definidos	Estimar los requerimientos financieros de planes, programas o proyectos institucionales y/o sectoriales Programar la asignación presupuestal de planes, programas o proyectos.	Integridad institucional Capacidad de análisis
		Hacer seguimiento a la gestión de los planes conforme a las metas e indicadores establecidos por la entidad.	Revisar la gestión a los planes de la entidad. Realimentar el desarrollo de la ejecución de los planes.	Comunicación efectiva Orientación a resultados
	Asesor/Jefe de Presupuesto	Estructurar los Sistemas de gestión que apliquen de acuerdo con la necesidad institucional.	Definir los requerimientos de los sistemas de gestión que apliquen. Mantener actualizados los sistemas de gestión aplicables.	Comunicación efectiva Orientación a resultados
			Divulgar los sistemas de gestión aplicables.	
		Verificar el cumplimiento de los sistemas de gestión aplicables de acuerdo con el alcance.	Monitorar el cumplimiento a la implementación de los sistemas de gestión aplicables.	Comunicación efectiva Orientación a resultados

**¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!**

Carrera 4 No. 8-15 Teléfono: (098) 2280261- Telefax: (098) 2282827 Email: purificaesp@yahoo.es



**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO,  
 ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA**  
**“PURIFICA” E.S.P.**  
 NIT. 809.004.412-4  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**  
 VERSION 001      FECHA: Noviembre de 2018      Página 146 de 150

	Gestionar acciones de mejora tendientes al fortalecimiento institucional.
--	---

**TABLA 11: COMPETENCIAS LABORALES ÁREA O PROCESO DE RELACIÓN CON EL CIUDADANO**

ÁREA O PROCESO TRANSVERSAL	NIVEL JERÁRQUICO	NORMA DE COMPETENCIA LABORAL		COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES
		FUNCION	ACTIVIDADES CLAVES	
RELACION CON EL CIUDADANO	Gerente/asesor	<p>Orientar y definir las estrategias para promover la garantía de los derechos de los ciudadanos relacionados con el objeto misional de la entidad, en el marco de las políticas de la relación Estado ciudadano (Transparencia y acceso a información pública, racionalización de trámites, rendición de cuentas, participación ciudadana en la gestión, servicio al ciudadano)</p>	<p>Orientar los objetivos de caracterización de los ciudadanos y sus necesidades en relación con la entidad.</p>	<p>Visión estratégica Liderazgo efectivo Planeación</p>
			<p>Coordinar la revisión y ajuste de la oferta institucional, capacidad institucional y el diseño de procesos para responder a las necesidades y características de los ciudadanos.</p>	
			<p>Definir las áreas responsables de la formulación e implementación de las estrategias para fortalecer la relación de la entidad con los ciudadanos.</p>	
RELACION CON EL CIUDADANO	Gerente/asesor	<p>Orientar y definir un esquema de seguimiento y evaluación respecto a la implementación de las políticas de la relación Estado ciudadano (transparencia y acceso a información pública, racionalización de trámites, rendición de cuentas, participación ciudadana en la gestión, servicio al ciudadano) en la entidad.</p>	<p>Establecer los criterios de evaluación respecto a la implementación de las políticas para fortalecer la relación de la entidad con los ciudadanos.</p>	<p>Visión estratégica Liderazgo efectivo Planeación</p>
			<p>Definir los mecanismos y responsables de implementar el seguimiento y evaluación a la implementación de las políticas para fortalecer la relación de la entidad con los ciudadanos.</p>	
			<p>Establecer sinergias estratégicas con otras entidades públicas o privadas que aporten a la efectiva implementación de las políticas para fortalecer la relación de la entidad con los ciudadanos.</p>	

**¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!**



**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO,  
ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA  
“PURIFICA” E.S.P.  
NIT. 809.004.412-4**

**E. S. P.**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**  
**VERSION 001**      **FECHA: Noviembre de 2018**      **Página 147 de 150**

	<p>(Transparencia y acceso a información pública, racionalización de trámites, rendición de cuentas, participación ciudadana en la gestión, servicio al ciudadano)</p>	<p>Articular a las dependencias de la entidad responsables de la implementación de las políticas para fortalecer la relación de la entidad con los ciudadanos</p>	<p>Construcción de relaciones. Creatividad e innovación. Conocimiento del entorno Creatividad e innovación Aprendizaje continuo Desarrollo de la empatía</p>
<p>Asesor</p>	<p>Propone enfoques y estrategias para fortalecer la implementación de las políticas de la relación Estado ciudadano (Transparencia y acceso a información pública, racionalización de trámites, rendición de cuentas, participación ciudadana en la gestión, servicio al ciudadano) en la entidad</p>	<p>Analizar el entorno y los lineamientos gubernamentales sobre las políticas para fortalecer la relación de la entidad con los ciudadanos Proponer mecanismos y alternativas innovadoras para fortalecer la implementación de las políticas para fortalecer la relación de la entidad con los ciudadanos. Identificar y recopilar los activos de información de la entidad conforme a los lineamientos de Política Pública de Transparencia y Acceso a la Información Pública.</p>	<p>Construcción de relaciones. Creatividad e innovación. Conocimiento del entorno Creatividad e innovación Aprendizaje continuo Desarrollo de la empatía</p>
<p>Profesional encargado del manejo de la información</p>	<p>Publicar y entregar información pública a los ciudadanos.</p>	<p>Identificar y recopilar los activos de información de la entidad conforme a los lineamientos de Política Pública de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Clasificar la información es pública o reservada o clasificada conforme a los lineamientos de Política Pública de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Publicar de forma proactiva la información pública conforme a los lineamientos de Política Pública de Transparencia y Acceso a la Información Pública Actualizar de forma permanente la información pública conforme a los lineamientos de Política Pública de Transparencia y Acceso a la Información Pública</p>	<p>Construcción de relaciones. Creatividad e innovación. Conocimiento del entorno Creatividad e innovación Aprendizaje continuo Desarrollo de la empatía</p>

**¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!**



**E. S. P.**

**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO,  
ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA  
“PURIFICA” E.S.P.  
NIT. 809.004.412-4**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**VERSION 001      FECHA: Noviembre de 2018      Página 148 de 150**

		<p>Identificar el portafolio de oferta institucional de la entidad de acuerdo con la política de racionalización de trámites.</p> <p>Diseña e implementa estrategia de racionalización de trámites en la entidad.</p> <p>Diseña e implementa estrategia de rendición de cuentas</p>	<p>Responder las solicitudes de acceso a la información pública conforme a los lineamientos de Política Pública de Transparencia y Acceso a la Información Pública.</p> <p>Atender los lineamientos de la Política Pública de Transparencia y Acceso a la información Pública.</p> <p>Identificar el soporte normativo asociado a los trámites.</p> <p>Gestionar el registro y actualización de los trámites en el SUJT y divulgar la oferta a los ciudadanos y usuarios</p> <p>Prioriza los trámites de mayor impacto al ciudadano a ser racionalizados.</p> <p>Identificar las mejoras a realizar en los trámites teniendo en cuenta a los usuarios y ciudadanos, y formula la estrategia de racionalización de trámites</p> <p>Articular e implementar con las áreas responsables el desarrollo de las actividades y acciones de racionalización normativas, administrativas o tecnológicas correspondientes.</p> <p>Atender los lineamientos de la Política de racionalización de trámites</p> <p>Identificar las necesidades de información sobre resultados y avances de la gestión de la entidad que tienen los ciudadanos y grupos de interés.</p> <p>Definir los espacios de diálogo y mecanismos de información para la rendición de cuentas de acuerdo con las características de los ciudadanos y grupos de interés.</p> <p>Promover el ejercicio del control social por parte de los diferentes grupos de interés.</p>	<p>Aprendizaje continuo Desarrollo de la empatía</p> <p>Aprendizaje continuo Desarrollo de la empatía</p> <p>Aprendizaje continuo Desarrollo de la empatía</p>
--	--	---	---	--

**¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!**

**Carrera 4 No. 8-15 Teléfono: (098) 2280261- Telefax: (098) 2282827 Email: purificaesp@yahoo.es**



**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO,  
ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA  
“PURIFICA” E.S.P.  
NIT. 809.004.412-4**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**VERSION 001      FECHA: Noviembre de 2018      Página 149 de 150**

	<p align="center">Secretaría/Coordinador PQR</p>	<p align="center">Diseñar e implementar estrategia de participación ciudadana en la gestión</p>	<p>Articular e implementar con las áreas responsables el desarrollo de las actividades y mecanismos para efectuar los ejercicios de rendición de cuentas y control social</p> <p>Hacer el seguimiento a la implementación de la estrategia de rendición de cuentas en la entidad.</p> <p>Atender los lineamientos de la Política de rendición de cuentas</p> <p>Identificar escenarios de participación ciudadana en la gestión institucional</p> <p>Definir los grupos de interés que pueden ser convocados a participar en la gestión institucional.</p> <p>Establecer acciones de participación ciudadana que se pueden efectuar en el ciclo de la gestión pública.</p> <p>Articular e implementar con las áreas responsables el desarrollo de las actividades para efectuar los ejercicios de participación ciudadana en la gestión pública</p> <p>Hacer el seguimiento a la implementación de las acciones de participación ciudadana en la gestión pública</p> <p>Atender los lineamientos de la Política de participación ciudadana en la gestión</p> <p>Conocer los procedimientos internos establecidos para todos los momentos de relación del ciudadano con la entidad en el primer nivel de servicio (entrega de información pública, atención de trámites y otros procedimientos, rendición de cuentas y participación ciudadana).</p> <p>Orientar al ciudadano en todos los momentos de relación con la entidad en el primer nivel de servicio (entrega de</p>	<p align="center">Aprendizaje continuo</p> <p align="center">Desarrollo de la empatía</p>  <p align="center">Orientación al usuario y al ciudadano.</p> <p align="center">Desarrollo de la empatía</p>
--	--	---	--	--

**¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!**



EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO,  
ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA  
"PURIFICA" E.S.P.  
NIT. 809.004.412-4

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

VERSION 001      FECHA: Noviembre de 2018      Página 150 de 150

		información pública, atención de trámites y otros procedimientos, rendición de cuentas y participación ciudadana)	
--	--	---	--

---

**¡UNIDOS POR UNA PURIFICACION MEJOR!**

Carrera 4 No. 8-15 Teléfono: (098) 2280261- Telefax: (098) 2282827 Email: [purificaesp@yahoo.es](mailto:purificaesp@yahoo.es)

