

# MODELO DE GESTIÓN DE PROCESOS



## Tabla de Contenido

1.	INTRODUCCIÓN.....	6
2.	ALCANCE .....	6
3.	OBJETIVOS.....	6
3.1.	OBJETIVO GENERAL.....	6
3.2.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	7
4.	METODOLOGÍA.....	7
5.	MAPA DE PROCESOS.....	9
6.	LISTA DE PROCESOS Y SUBPROCESOS .....	9
7.	DIAGRAMA DE CONTEXTO .....	11
8.	MARCO NORMATIVO.....	14
9.	DEFINICIONES.....	14
10.	DESCRIPCIÓN DE PROCESOS Y SUBPROCESOS .....	14
10.1.	GESTIÓN ESTRATÉGICA .....	15
10.1.1.	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA .....	16
10.1.2.	GESTIÓN DE INFORMACIÓN.....	19
10.2.	GESTIÓN OPERATIVA.....	23
10.2.1.	PRODUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE AGUA .....	24
10.2.1.1.	Captación de Agua .....	24
10.2.1.2.	Aducción y Almacenamiento de Agua Cruda.....	29
10.2.1.3.	Tratamiento del Agua .....	34
10.2.1.4.	Conducción y Distribución.....	38
10.2.2.	SERVICIOS TÉCNICOS.....	41

10.2.2.1.	Suspensión y/o Corte del Servicio.....	41
10.2.2.2.	Reinstalación o Reconexión del Servicio.....	45
10.2.2.3.	Arreglo de Daños.....	49
10.2.2.4.	Instalación de Acometidas.....	53
10.2.2.5.	Mantenimiento Preventivo.....	56
10.2.2.6.	Ejecución de Nuevos Proyectos.....	60
10.2.2.7.	Pruebas de calidad de Augua en la red de distribución.....	64
10.2.3.	<b>GESTIÓN COMERCIAL.....</b>	<b>66</b>
10.2.3.1.	Comunicación.....	66
10.2.3.2.	Venta de Acometidas.....	70
10.2.3.3.	Venta de Agua en Carrotaques.....	74
10.2.3.4.	Facturación.....	79
10.2.3.5.	Refacturación.....	85
10.2.3.6.	Recaudo.....	89
10.2.3.7.	Gestión de Cobro.....	92
10.2.3.8.	PQRS.....	95
10.3.	<b>GESTIÓN DE APOYO.....</b>	<b>100</b>
10.3.1.	<b>GESTIÓN JURÍDICA.....</b>	<b>101</b>
10.3.1.1.	Contratación.....	101
10.3.1.2.	Gestión de Fraude.....	104
10.3.1.3.	Representación Legal.....	109
10.3.2.	<b>GESTIÓN DE TALENTO HUMANO.....</b>	<b>111</b>
10.3.2.1.	Selección de Personal.....	111
10.3.2.2.	Contratación de Personal.....	115
10.3.2.3.	Capacitación y Formación.....	119

10.3.2.4.	Nómina .....	124
10.3.2.5.	Procesos Disciplinarios.....	128
10.3.3.	GESTIÓN FINANCIERA .....	132
10.3.3.1.	Presupuesto de Ingresos y Gastos.....	132
10.3.3.2.	Flujo de Caja .....	134
10.3.3.3.	Tesorería- Ingresos .....	136
10.3.3.4.	Tesorería- Egresos .....	138
10.3.3.5.	Conciliaciones .....	140
10.3.3.6.	Estados Financieros.....	142
10.3.3.7.	Generación y Pagos de Impuestos.....	146
10.3.4.	GESTIÓN LOGISTICA .....	148
10.3.4.1.	Compras.....	148
10.3.4.2.	Almacén .....	156
10.3.4.2.1.	Entradas de Almacén.....	156
10.3.4.2.2.	Salidas de Almacén .....	157
10.3.4.2.3.	Inventario.....	158
10.3.4.3.	Correspondencia y Archivo.....	163
10.3.4.3.1.	Recepción de Correspondencia.....	163
10.3.4.3.2.	Envío de Correspondencia.....	164
10.3.4.3.3.	Préstamo de Documentos.....	165
10.3.5.	GESTIÓN DE TECNOLOGIA DE INFORMACIÓN.....	171
10.3.5.1.	Copias de Respaldo .....	171
10.3.5.2.	Mantenimiento de Equipos.....	173
10.3.5.3.	Préstamo de Equipos de Oficina .....	175
10.3.5.4.	Administración de la Página Web .....	178



**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE  
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE EL CARMEN DE BOLIVAR**

**MANUAL**

**MODELO DE GESTION DE PROCESOS**

11.	TABLA DE INDICADORES .....	182
12.	MATRIZ DE RIESGOS .....	184
13.	MATRIZ RACI.....	188
Anexo 1.	Marco Normativo.....	199
Anexo 2.	Glosario de Términos.....	202

## **1. INTRODUCCIÓN**

El presente manual de “Modelo de Gestión de Procesos” tiene como propósito constituir una guía clara, que brinde los lineamientos generales para la aplicación de los procesos y subprocesos concernientes a la gestión y operatividad de la prestación del servicio de acueducto de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado de El Carmén de Bolívar S.A. E.S.P, en adelante ACUECAR S.A. E.S.P.

En este manual se describe la articulación y transversalidad de los procesos que representa el modelo de negocio de la empresa, su estructura se alinea a la normatividad aplicable, su modelo estratégico y la optimización de los recursos con que se cuenta.

Su contenido pretende impulsar el correcto desarrollo de las actividades y el cumplimiento de normatividad vigente en relación con la prestación del servicio de acueducto.

Resulta importante informar, que el presente manual está sujeto a revisiones y actualizaciones, en cuanto se presenten variaciones que modifique el desarrollo de las actividades, en la normatividad establecida, o en algún otro aspecto que influya en el cumplimiento de las actividades, así como, incluir otros procesos o subprocesos.

## **2. ALCANCE**

El presente manual comprende la descripción de los procesos y subprocesos que hacen parte del mapa de procesos de Acuecar S.A. E.P.S. para la prestación del servicio de acueducto, el cual se presenta mas adelante.

## **3. OBJETIVOS**

### **3.1. OBJETIVO GENERAL**

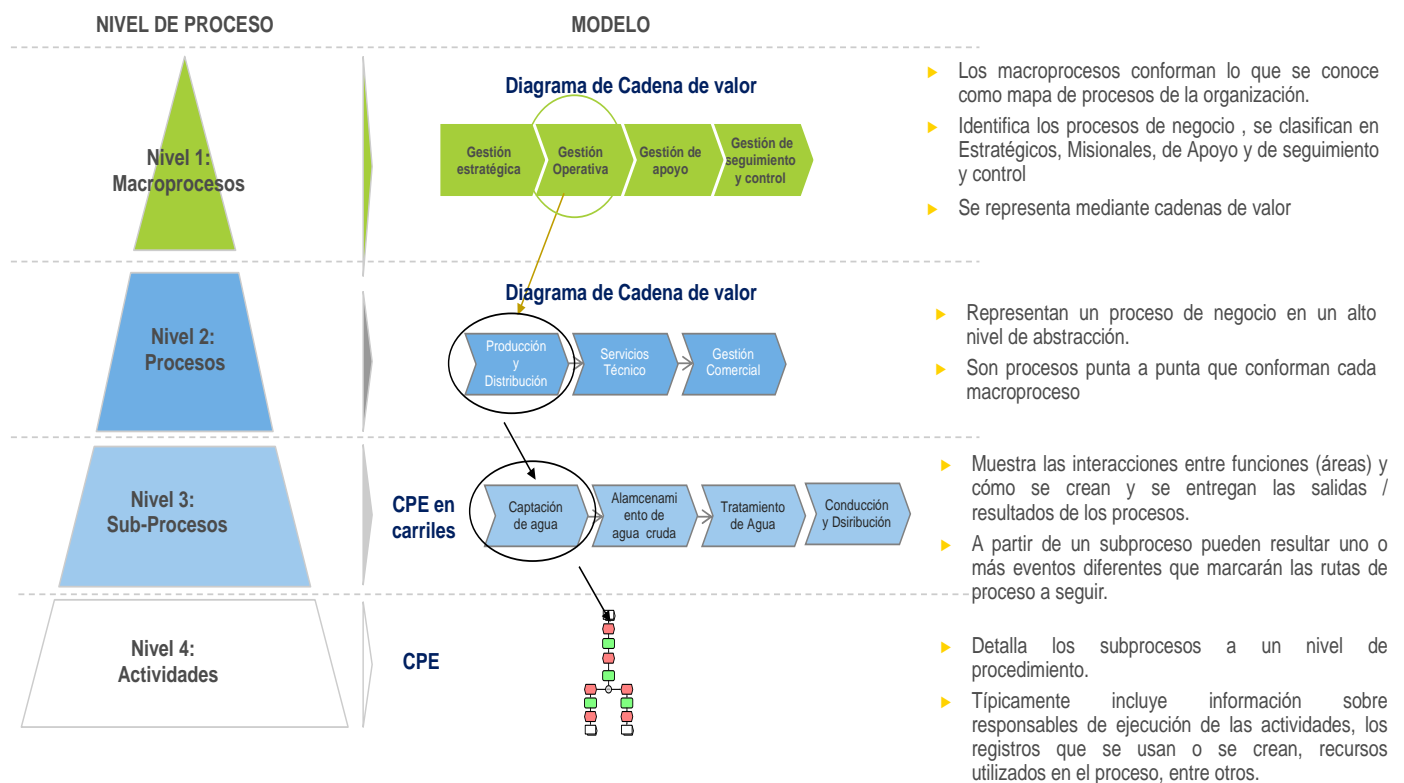
Contar con una herramienta documentada en la que se establezca la forma estandarizada de ejecutar los procesos y que sirva para la consulta y transferencia de conocimiento del recurso humano.

### 3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Definir un lenguaje claro y común de procesos en la empresa.
- Facilitar la identificación de interacciones entre procesos y la identificación e implementación de oportunidades de mejora e innovación.
- Integrar los procesos de Acuecar S.A. E.S.P. que faciliten su gestión y desarrollo.

### 4. METODOLOGÍA









Para el diseño del modelo de gestión de procesos se utilizó una estructura de 4 niveles procesos, con la cual se pretende tener un nivel de desagregación del funcionamiento de la empresa, que va de lo general a lo particular, como se muestra en la imagen a continuación:



La descripción de actividades se hace a nivel de los subprocesos y presenta la siguiente

estructura:

- **Líder Responsable.** Relaciona el cargo superior responsable de la ejecución y cumplimiento del subproceso.
- **Objetivo.** Describe la finalidad del subproceso.
- **Alcance.** Indica los límites de inicio y fin del subproceso.
- **Descripción de actividades.** Para cada actividad, se realiza una descripción de la misma, el cargo del responsable de ejecutar la actividad y los registros y/o formatos que se generan en la actividad.
- **Flujogramación.** Es la representación gráfica del subproceso, en la cual se muestra la secuencia de ejecución de las actividades, el cargo responsable de la ejecución y los formatos y/o registros que se generan. En la siguiente tabla se muestra la descripción de los símbolos utilizados en el flujo:

Símbolo	Descripción
	Indicador de Inicio o fin del subproceso
	Se utiliza para describir una actividad o tarea.
	Indica que se debe ejecutar un subproceso
	Indica un punto de decisión, es decir, existen dos caminos para continuar con la ejecución del subproceso, de acuerdo con opción que se elija
	Representa los documentos (formatos y/o registros) que llegan a la actividad o se generan en ella.
	Es el conector que indica la secuencia de las actividades a seguir entre el flujo o entre páginas.
	Símbolo utilizado para relacionar la numeración de notas, que se describen para dar una mayor claridad en la ejecución de la actividad.
	Símbolo de conexión entre las actividades que indica la secuencia, la orientación de la flecha indica de donde viene o hacia donde va.

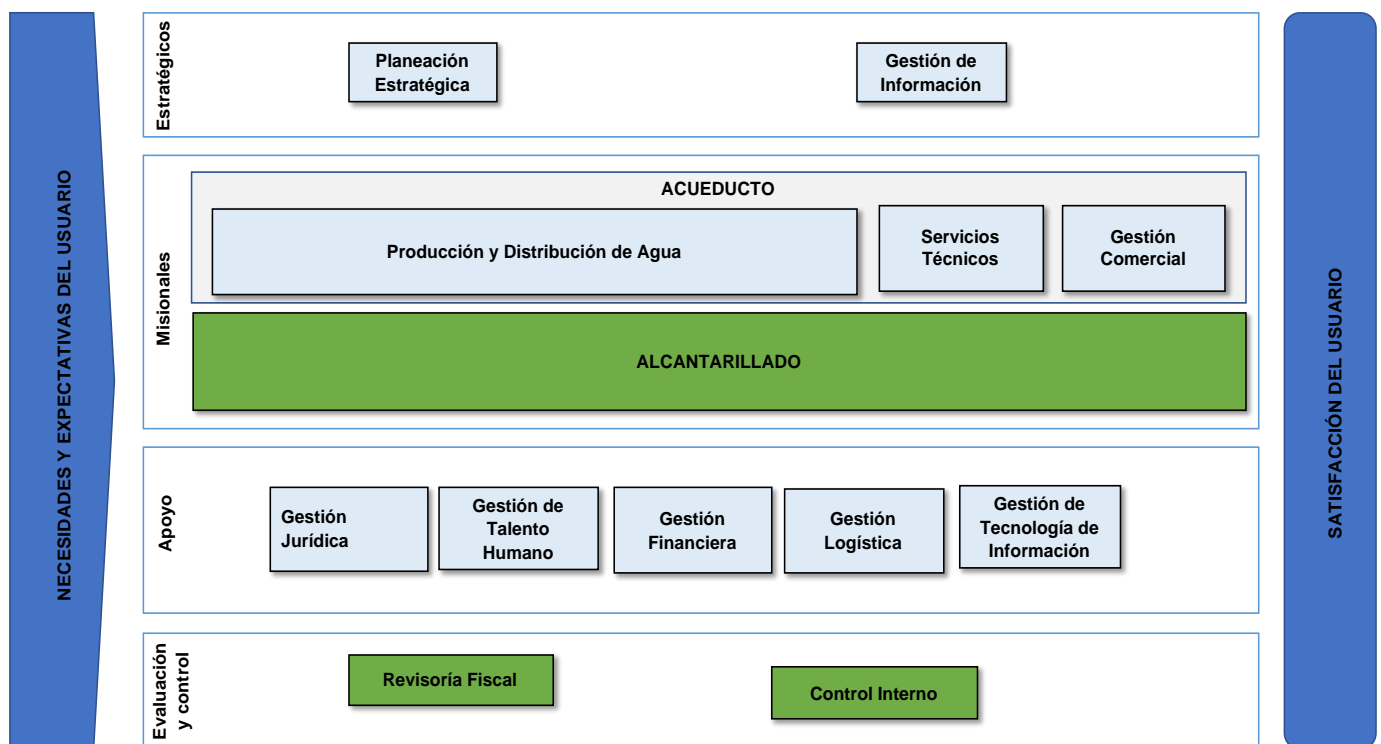


## 5. MAPA DE PROCESOS

El mapa de procesos describe los procesos que hacen parte de la empresa agrupándolos en macroprocesos (conjunto de procesos con un objeto general común), y clasificándolos en Estratégicos, de Gestión, de Apoyo y de Seguimiento y Evaluación.

En la siguiente imagen se presenta el mapa de procesos propuesto para Acuecar S.A. E.S.P.

MAPA DE PROCESOS DE PROCESOS DE ACUECAR ACTUAL



 No hace parte del alcance de este manual

## 6. LISTA DE PROCESOS Y SUBPROCESOS

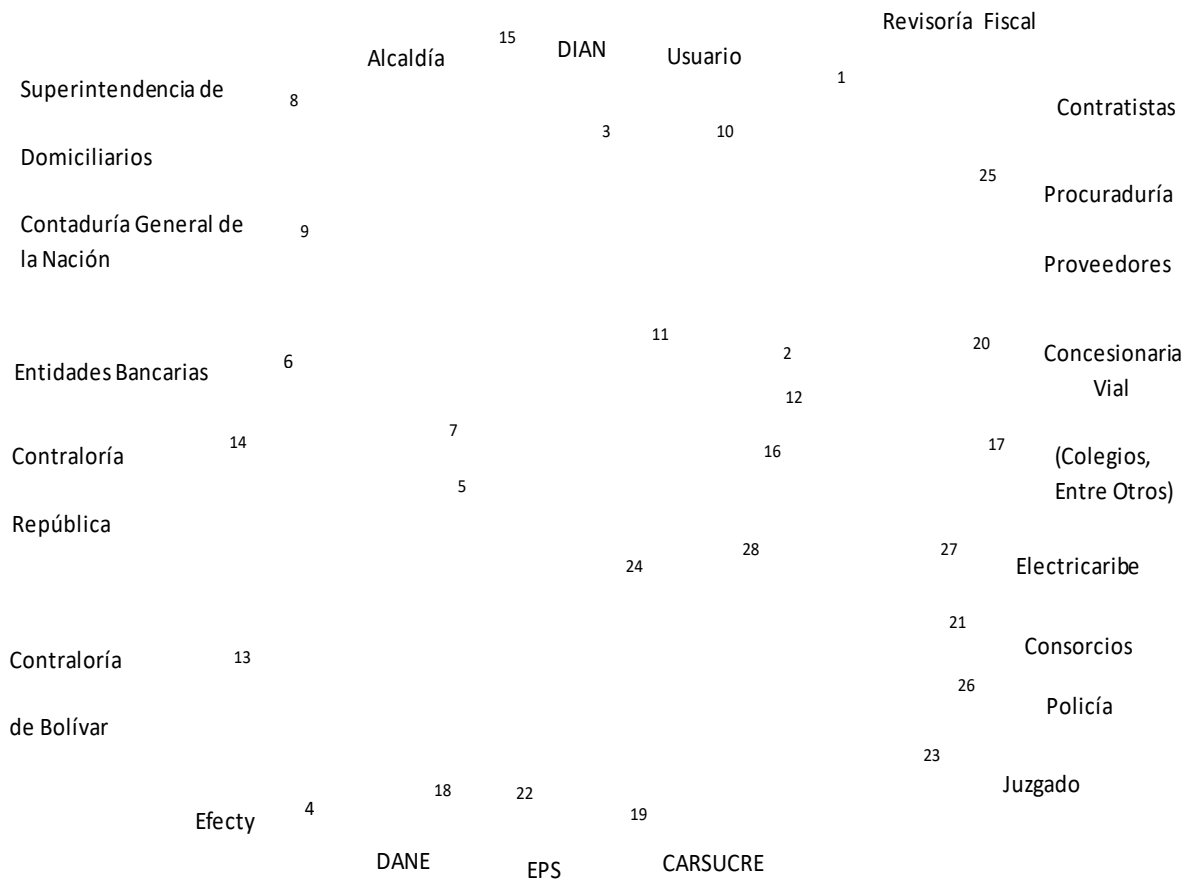
De acuerdo con el mapa de procesos descrito anteriormente, a continuación, se relacionan los procesos y subprocesos que componen la operación del acueducto de Acuecar S.A. E.S.P.

PROCESOS		SUB PROCESOS
Gestión Estratégica	Planeación Estratégica	Planeación Estratégica
	Gestión de Información	Gestión de Información
Gestión Operativa (Acueducto)	Producción y Distribución del Agua	Captación de Agua
		Aducción y Almacenamiento de Agua Cruda
		Tratamiento de Agua
		Conducción y Distribución
	Servicios Técnicos	Suspensión y/o corte del Servicio
		Reinstalación o Reconexión del Servicio
		Arreglo de Daños
		Instalación de Nuevas Acometidas
		Mantenimiento Preventivo
		Ejecución de Nuevos Proyectos
		Control de Calidad de Agua
	Gestión Comercial	Comunicación
		Venta de Acometidas
		Venta de Agua en Carro tanques
		Facturación
		Refacturación
		Recaudo
Gestión de Cobro		
PQR		
Gestión de Apoyo	Gestión Jurídica	Contratación
		Gestión de Fraude
		Representación Legal
	Gestión de Talento Humano	Selección de Personal
		Contratación de personal
		Capacitación y Formación
		Nómina
		Procesos disciplinarios
	Gestión Financiera	Presupuesto de Ingresos y Gastos
		Flujo de Caja
		Tesorería - Ingresos
		Tesorería - Egresos
		Conciliaciones
		Estados Financieros
	Gestión Logística	Generación y Pago de Impuestos
		Compras
		Almacén
	Gestión de Tecnología de Información	Archivo y Correspondencia
		Mantenimiento de Equipos
		Copias de Respaldo
Administración de la página web		

PROCESOS		SUB PROCESOS
Gestión de Seguimiento y Evaluación	Revisoría Fiscal	
	Control Interno	

## 7. DIAGRAMA DE CONTEXTO

El diagrama de contexto relaciona el flujo de información entre Acuecar S.A. E.S.P. y los entes externos. A continuación se presenta el gráfico que representa dicho flujo y en la tabla siguiente la descripción de la información que fluye:



Nº	Origen	Area	Destino	Información	Medio
1	Acuecar	Área contable	Revisor fiscal	Certificado del fondo empresarial	Electrónico
		Área contable		Cuentas por pagar (Impuestos)	Electrónico
2	Revisor fiscal	Área contable	Acuecar	Cuentas por pagar (Impuestos)	Electrónico
3	Acuecar	Área contable	DIAN	Cuentas por pagar (Impuestos) - portal	Electrónico
4	Acuecar	Área Comercial	Efecty	Listado del valor del pagos de los usuarios	Electrónico
		Área contable		Conciliación de recaudos	Electrónico
5	Efecty	Área Comercial	Acuecar	listado de pagos por día	Electrónico
6	Acuecar	Área contable	Entidades bancarias	Conciliación de recaudos	Electrónico
7	Entidades bancarias	Área Comercial	Acuecar	Cupones de pago	Físico
		Secretaria		Extractos bancarios	Electrónico
8	Acuecar	Sistemas de Información	Superintendencia de servicios públicos	Informe de monitoreo y seguimiento	Electrónico
		Sistemas de Información		Informe a la plataforma SUI	Electrónico
		Sistemas de Información		Informe de Gestión	Electrónico
		Sistemas de Información		Reporte contractual	Electrónico
9	Acuecar	Sistemas de Información	Contaduría General de la Nación	Informe de categoría presupuestal	Electrónico
		Sistemas de Información		Evaluación de control interno contable	Electrónico
		Sistemas de Información		Categoría de personal y costo	
10	Acuecar	Área Comercial	Usuario	Revisiones previas	Físico
		Área Comercial		Factura del servicio	Físico
		Rutero		Recibo de Abono de deuda ODT ATC Acta de suspensión Acta de instalación Factura de pago	Físico
		Gestor social		Acta de vecindad	Físico

Nº	Origen	Area	Destino	Información	Medio
		Área Comercial		Respuesta de PQRS	Físico
11	Usuario	Área Comercial	Acuecar	PQRS	Físico
		Área Comercial		Documentos requeridos para la inscripción del servicio	Físico
		Área Comercial		recibo de Consignación	Físico
		Secretaria		Peticiones	Físico
		Jurídica		Demandas	Físico
12	Contratistas	Área contable	Acuecar	Cuentas de cobro	Físico
		Secretaria		Cuentas de cobro	Físico
13	Acuecar	Sistemas de Información	Contraloría Departamental de Bolívar	reporte a la plataforma Sia Observa	Electrónico
14	Acuecar	Sistemas de Información	Contraloría general de la republica	Informe de Si a Contraloría	Electrónico
		gerente financiero		Informes a Contraloría	Electrónico
15	Acuecar	Sistemas de Información	Alcaldía	informes que soliciten	Electrónico-Físico
16	Proveedores	Jurídica	Acuecar	Cotizaciones	Electrónico
				órdenes de compra	
17	Acuecar	Secretaria	(Colegios, entre otros)	Informes que soliciten	Electrónico-Físico
18	Acuecar	Sistemas de Información	DANE	Informe de contratos de Obras	Electrónico
19	Acuecar	Secretaria	CARSUCRE	Pagos de las obligaciones Legales	Electrónico
20	Acuecar	Área operativa	Concesionaria vial	informes y actas de daños	Electrónico-Físico
21	Acuecar	Área operativa	Consortios	informes y actas de daños	Electrónico-Físico
22	Acuecar	Secretaria	EPS	Informe de afiliación de los trabajadores	Electrónico-Físico
23	Acuecar	Jurídica	Juzgado	Peticiones	Electrónico-Físico
				Demandas	Electrónico-Físico
24	Juzgado	Jurídica	Acuecar	Respuesta a Peticiones	Electrónico-Físico
				Demandas	Electrónico-Físico

Nº	Origen	Area	Destino	Información	Medio
25	Acuecar	Jurídica	Procuraduría	Peticiones	Electrónico- Físico
				Demandas	Electrónico- Físico
26	Acuecar	Secretaria	Policía	Informe de solicitud de apoyo para hacer trabajos en sectores	Electrónico- Físico
27	Acuecar	Secretaria	Electricaribe	Informe de ajuste de facturas	Electrónico- Físico
28	Electricaribe	Secretaria	Acuecar	Recibos de energia	Electrónico- Físico

## 8. MARCO NORMATIVO

En el anexo 1, se relacionan las normas identificadas durante la definición del modelo de gestión de procesos; lo cual no exime a ACUECAR S.A. E.S.P. del cumplimiento de toda la normatividad por la cual se rige la prestación de servicio público de Acueducto.

## 9. DEFINICIONES

En el anexo 2, listan las definiciones de los términos principales utilizados en modelo de gestión de procesos.

## 10. DESCRIPCIÓN DE PROCESOS Y SUBPROCESOS

A continuación, se realiza la descripción de los procesos y subprocesos identificados para el cumplimiento de las funciones relacionadas con la prestación del servicio de Acueducto:

## **10.1. GESTIÓN ESTRATÉGICA**

### 10.1.1. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

<b>Líder Responsable</b>	Gerente General
--------------------------	-----------------

#### OBJETIVO

Formular, dirigir y hacer seguimiento a las políticas, objetivos y metas a corto, mediano y largo plazo definidas en el plan de Gestión.

#### ALCANCE

Este proceso inicia desde la realización del análisis de las necesidades internas y externas de la empresa hasta el cumplimiento de las actividades establecidas en el plan de Gestión.

#### DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

Nº	Actividad	Descripción	Responsable	Registro/ formatos
1	Identificar las necesidades de la empresa	Identificar las necesidades de la empresa de acuerdo con el análisis interno y externo donde se tendrán en cuenta los factores Financieros; Personal; Procesos; Tecnología; Estratégicos; Comunicación Interna, entre otros.	Gerente General	
2	Definir y/o actualizar el marco estratégico	Definir y/o actualizar la misión, visión, objetivos estratégicos, políticas e indicadores (si se requiere).	Gerente General	
3	Elaborar el plan de gestión	Elaborar el plan de gestión y estrategias de implementación, orientados al cumplimiento de los objetivos estratégicos y demás necesidades identificadas, teniendo en cuenta los requerimientos de presupuesto, recurso humano, tecnología, entre otros. Nota: se debe definir el presupuesto y su proyección.	Gerente General Jefes de Área	Plan de Gestión
4	Aprobar el Plan de Gestión	Aprobar el plan de gestión.	Gerente General	
5	Socializar el plan y asignar responsabilidades	Socializar el plan de gestión con los Jefes de Área y/o procesos y asignar responsabilidades para dar cumplimiento del plan de gestión.	Gerente General	

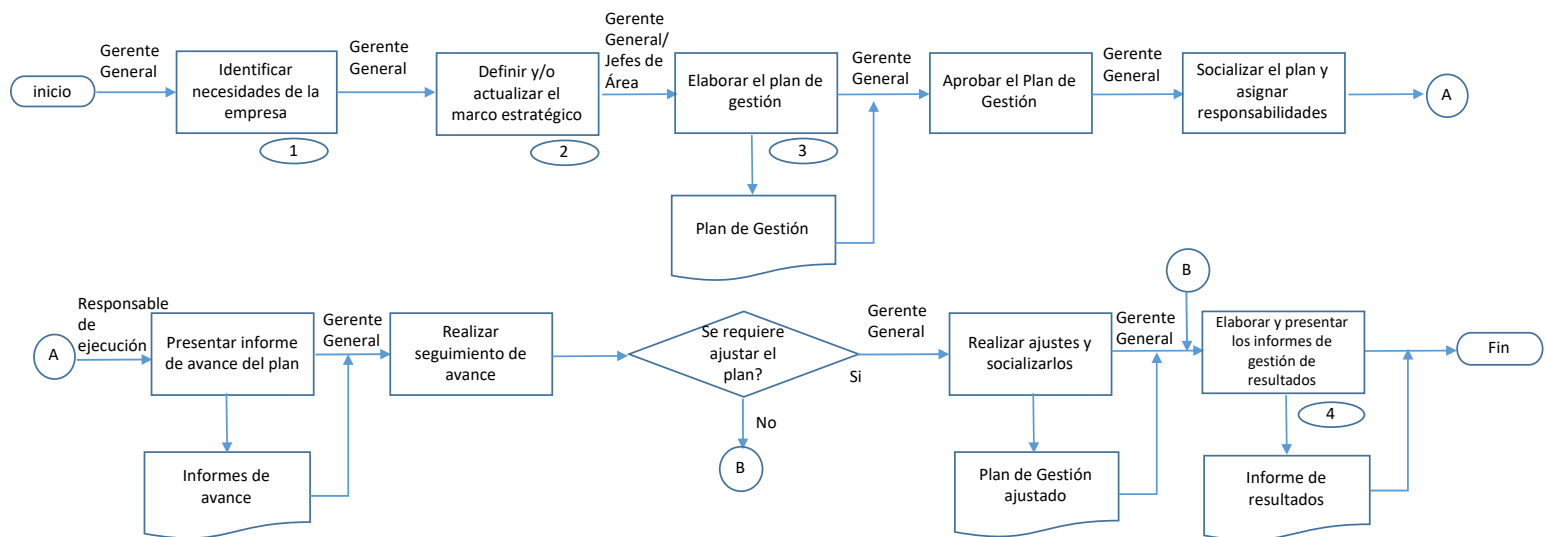


**DESCRIPCION DE ACTIVIDADES**

<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Registro/ formatos</b>
6	Presentar informes de avance	Presentar los informes de avance de las actividades asignadas en las fechas establecidas.	Responsables de ejecución del plan	Informe de avance (por responsable)
7	Realizar el seguimiento a la ejecución del plan de gestión	Realizar el seguimiento con los responsables de la ejecución y realizar los ajustes que se requieran; en este caso ajustar el plan de gestión y socializar los cambios.	Gerente General	Plan de gestión ajustado (si aplica)
8	Elaborar y presentar los informes de gestión de resultados	Presentar los informes de gestión de resultados a los entes de control y a quien se requiera de acuerdo con las políticas internas y la normatividad vigente.	Gerente General	Informe resultados

## FLUJOGRAMACIÓN

### PLANEACION ESTRATEGICA



- 1 A partir del análisis interno y externo donde se tendrán en cuenta los factores Financieros; Personal; Procesos; Tecnología; Estratégicos, entre otros
- 2 Misión, visión, objetivos estratégicos, políticas e indicadores (si se requiere)
- 3 Teniendo en cuenta los requerimientos de presupuesto, recurso humano, tecnología, entre otros. El plan se elabora con apoyo de los líderes de área y/o de procesos
- 4 A los entes de control y a quien se requiera de acuerdo con las políticas internas y la normatividad vigente

## 10.1.2. GESTIÓN DE INFORMACIÓN

<b>Líder Responsable</b>	Gerente General
--------------------------	-----------------

### OBJETIVO

Reportar de manera eficiente y oportuna la información solicitada por los entes externos, así como, el personal interno.

### ALCANCE

Inicia con la generación del cronograma de actividades hasta la respuesta de las solicitudes de los entes externos y del personal interno.

### DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

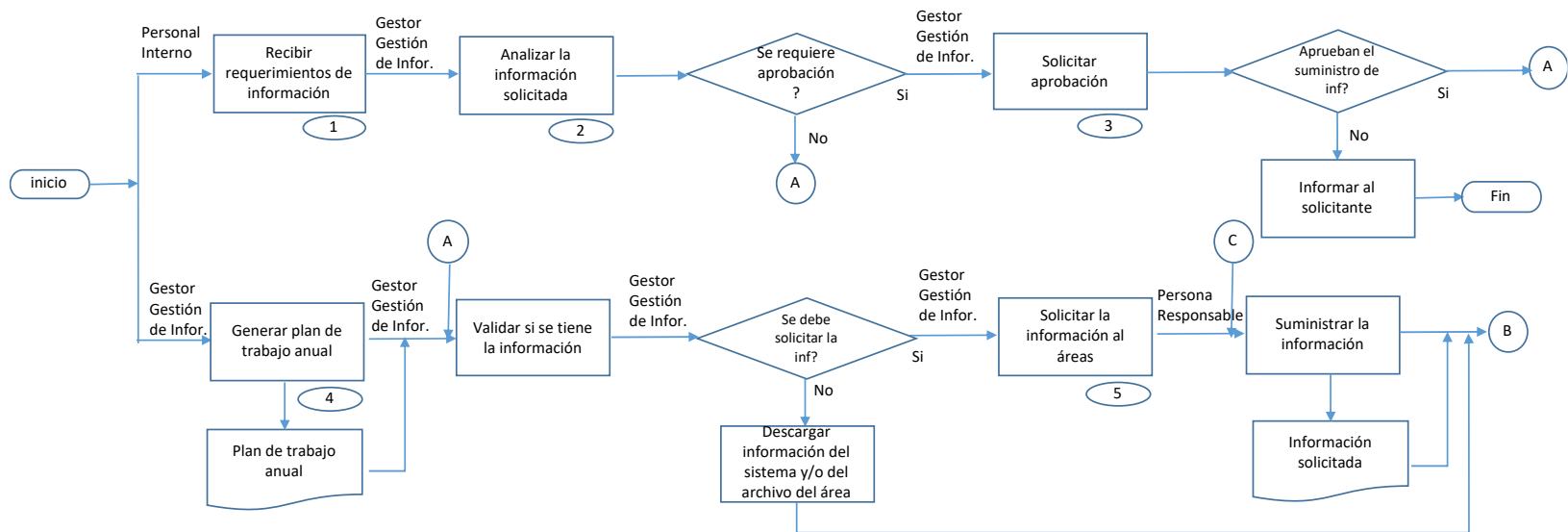
Nº	Actividad	Descripción	Responsable	Registro/ formatos
1	Generar plan de trabajo anual	De acuerdo con las fecha y periodos establecidos por las entidades de control y con lo establecido en la normatividad vigente. Continuar en la actividad 4. Nota: se recibe el requerimiento por medio físico, virtual o por las plataformas de los entes de control.	Gestor de Gestión de Información	Plan de trabajo anual
2	Recibir los requerimientos de información	Recibir requerimientos de información del personal interno de Acuecar requeridas para adelantar sus actividades.	Gestor de Gestión de Información	
3	Analizar información solicitada	Verificar si la información solicitada por el personal interno requiere aprobación para su entrega, si es así, solicitar mediante correo electrónico al responsable de la información la aprobación para su entrega. Si el responsable no da la aprobación se informa al solicitante y fin del subproceso. Si se da la aprobación continua en la siguiente actividad.	Gestor de Gestión de Información	
4	Validar si se tiene la información	Descargar la información de los sistemas de información o ubicarla en el archivo del área. Continua en la actividad 6.	Gestor de Gestión de Información	

**DESCRIPCION DE ACTIVIDADES**

<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Registro/ formatos</b>
		Si no se tiene la tiene la información se debe solicitar al Jefe del área y/o responsable del proceso, mediante correo electrónico, describiendo en detalle la información requerida, el medio y la estructura en el que se debe entregar la información y la fecha de entrega.		
5	Suministrar información	Enviar la información solicitada de acuerdo con las condiciones requeridas.	Jefe de Área y/o Líder del Proceso	
6	Recibir y validar la información suministrada	Recibir y validar que la información este completa y correcta. Si se encuentran errores o faltantes de información, se devuelve o solicita la corrección. Si se requiere Vo.Bo. del especialista y/o de un cargo superior se debe solicitar antes del envío de la información.	Gestor de Gestión de Información	
7	Preparar y enviar la información	Preparar y enviar la información a la persona o el ente responsable, de acuerdo al medio establecido por los ellos (físico, por correo, o en las plataformas).	Gestor de Gestión de Información	
8	Recibir la confirmación del envío de la información	Recibir la confirmación del recibo de la información	Gestor de Gestión de Información	
9	Archivar información	Archivar copia de la información enviada y la confirmación de recibido Nota: se envía copia de la confirmación de recibido al Jefe de Área y/o Líder de Proceso que suministró la información con copia Gerente General.	Gestor de Gestión de Información	

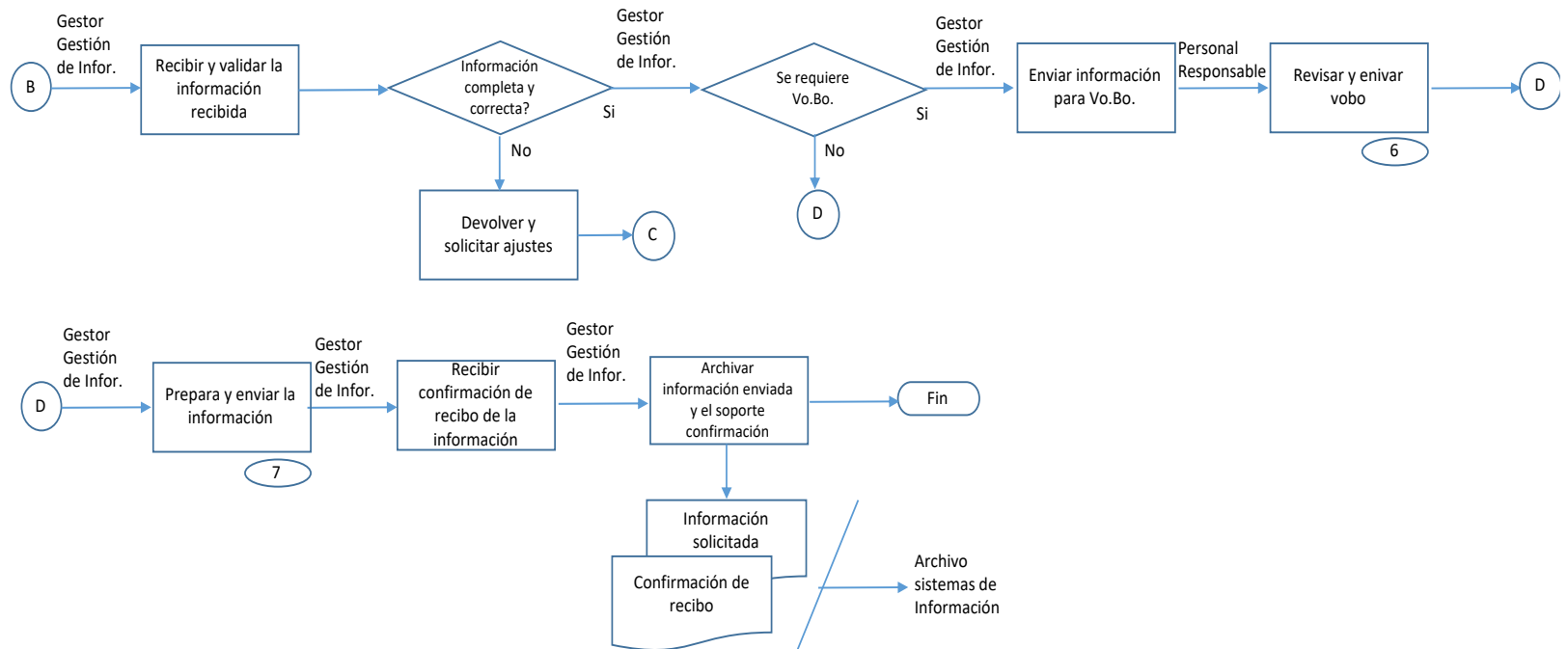
## FLUJOGRAMACIÓN

### SISTEMAS DE INFORMACIÓN



- 1 El personal interno de Acuecar puede realizar solicitudes de información específica requeridas para adelantar sus actividades
- 2 Con el fin de establecer si no existen restricciones para su entrega
- 3 Mediante correo electrónico a los responsables de la custodia de la información
- 4 De acuerdo con las fechas y periodos establecidos por las entidades de control y con lo establecido en la normatividad vigente, así como, con el requerimiento del personal interno
- 5 Mediante correo electrónico, describiendo en detalle de la información requerida, el medio y estructura en el que se debe entregar la información y la fecha de entrega

**Continuación ...SISTEMAS DE INFORMACIÓN**



6 Si es necesario se realizan los ajustes u observaciones a que haya lugar

7 De acuerdo con el medio especificado por el ente externo o personal interno (físico, por correo, o en las plataformas)

## **10.2. GESTIÓN OPERATIVA**

## 10.2.1. PRODUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE AGUA

### 10.2.1.1. Captación de Agua

<b>Líder Responsable</b>	Director Técnico
--------------------------	------------------

#### OBJETIVO

Realizar las actividades para recolectar el agua desde su fuente de abastecimiento.

#### ALCANCE

Comprende desde la solicitud de apertura del(os) pozo(s) hasta la finalización de operación diaria del(os) pozo(s).

#### DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

Nº	Actividad	Descripción	Responsable	Registro/ formatos
1	Realizar y enviar cronograma de operación de los pozos	Definir mensualmente el cronograma en el que se indique la secuencia diaria de operación de los pozos y enviarla al Operador Técnico.	Director Técnico	Cronograma de operación de los pozos
2	Solicitar la apertura del(os) pozo(s)	Comunicar mediante chat o telefónicamente al Operador de los Pozos el inicio de la operación. Nota: De acuerdo con lo establecido en el cronograma.	Operador Técnico	
3	Realizar la apertura del pozo	Abrir la válvula de salida del pozo y encender el aire acondicionado del cuarto de máquinas.	Operador de Pozos	
4	Realizar la revisión pre operacional del pozo	Registrar en el formato de Mediciones de Pozos los datos de inicio: día, hora, voltaje, amperaje, lectura del medidor (número del caudal registrado antes de encender el pozo). Si el voltaje y/o amperaje está por fuera del rango de operación, informar telefónicamente al Líder de Mantenimiento y al Director Técnico la falla que presenta la máquina. Si la falla supera una hora se debe encender la planta eléctrica y el Líder de Mantenimiento o el Director	Operador de Pozos	Formato de Mediciones en Pozos



**DESCRIPCION DE ACTIVIDADES**

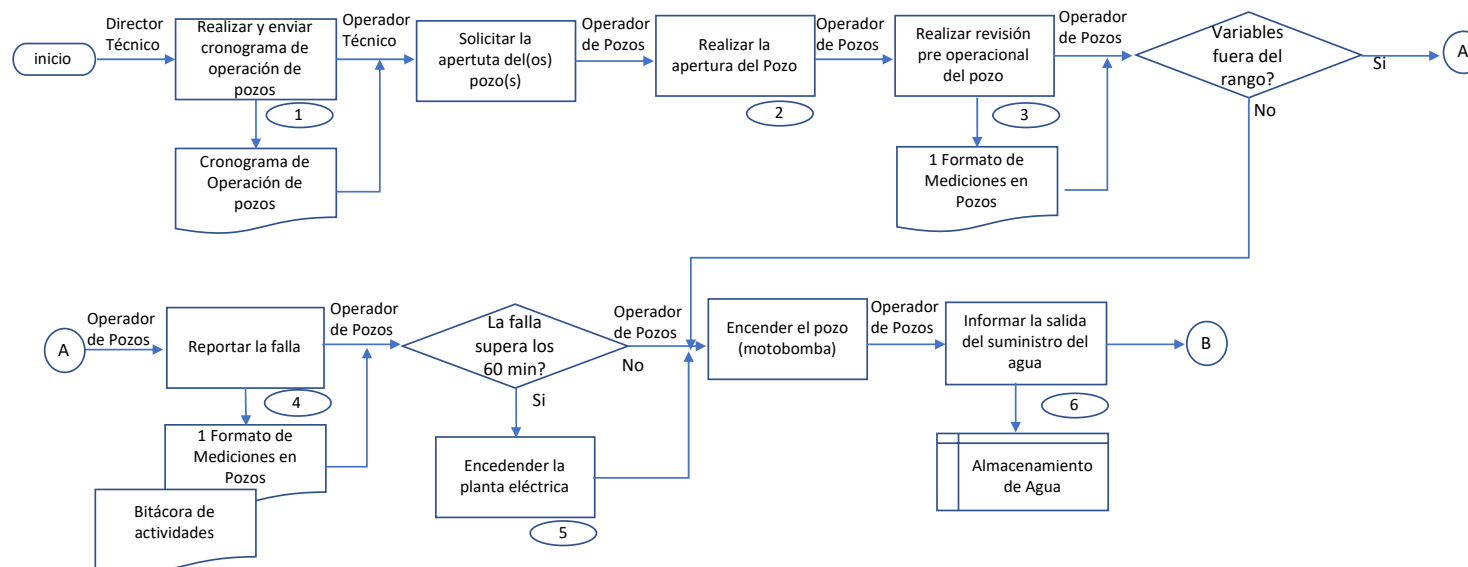
<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Registro/ formatos</b>
		Técnico informan a Electricaribe sobre la novedad. Si el daño dura menos de una hora se espera a que se establezca la falla, continua en la siguiente actividad.		
5	Encender pozo	Encender la motobomba.	Operador de Pozos	
6	Informar la salida del suministro de agua.	Informar telefónicamente al Operador Técnico de la planta de almacenamiento de agua, la salida del caudal. Continua en Aducción y Almacenamiento de Agua Cruda.	Operador de Pozos	
7	Monitorear el funcionamiento del pozo	Tomar la medición y registrar cada hora en el formato de mediciones de pozos, el voltaje y el amperaje. En caso de identificar una falla informar al Director Técnico y al Líder de Mantenimiento.	Operador de Pozos	Formato de Mediciones en Pozos
8	Apagar el pozo	Si se cumplió el tiempo de funcionamiento del pozo de acuerdo con las horas de operación establecidas en la resolución de concesión; apagar la motobomba, la válvula de agua y el aire acondicionado, y registrar datos. Si el tiempo no ha finalizado continuar monitoreando el funcionamiento del pozo.	Operador de Pozos	
9	Registrar los datos de cierre de operación	Registrar los datos de cierre de operación: día, hora, voltaje, amperaje, lectura del medidor (número del caudal registrado al apagar el pozo).	Operador de Pozos	Formato de Mediciones en Pozos
10	Enviar registros al Operador Técnico	Enviar diariamente los registros al Operador Técnico.	Operador de Pozos	
11	Realizar análisis de la información recibida	Realizar análisis de los registros, si se encuentran datos fuera de los rangos se deben tomar acciones.	Operador Técnico	
12	Enviar los registros al Director Técnico	Enviar los registros de Mediciones de Pozos de forma mensual.	Operador Técnico	

**DESCRIPCION DE ACTIVIDADES**

<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Registro/ formatos</b>
13	Realizar tabulación y generar estadísticas	Generar la tabulación de la información y generar estadísticas y generar el informe de resultados	Director Técnico	Informe de Resultados
14	Archivar información	Revisar la información de los registros, en caso de identificar desviaciones, tomar acciones e informar a los Operadores.	Director Técnico	

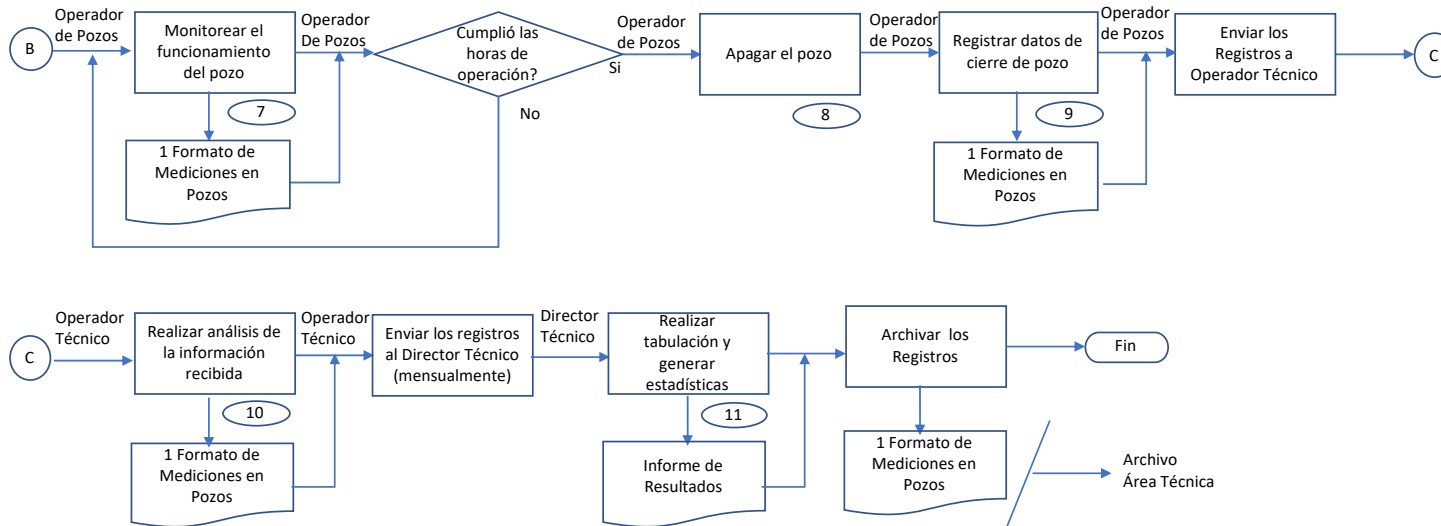
## FLUJOGRAMACIÓN

### CAPTACIÓN DE AGUA



- 1 Envía el cronograma al operador técnico de la planta de Almacenamiento (Ovejas) y el envía las instrucciones diarias al operador de pozos según la programación de los pozos
- 2 Encender el aire acondicionado del cuarto de máquinas
- 3 Registrar los datos de: día, hora, voltaje, amperaje, lectura del medidor (número del caudal registrado antes de encender el pozo)
- 4 Informar telefónicamente al Líder de Mantenimiento y al Director Técnico
- 5 El Líder de Mantenimiento informa a Electricaribe el daño y cuando se solucione la falla se apaga la planta eléctrica
- 6 Informar telefónicamente la salida del caudal de agua al Operador Técnico de la planta de Almacenamiento

**Continuación...CAPTACIÓN DE AGUA**



- 7 Validar y registrar que las condiciones de amperaje y voltaje se mantenga dentro de los rangos permitidos, si se presentan fallas informar al Director Técnico y al Líder de Mantenimiento
- 8 Apagar la motobomba y el aire acondicionado.
- 9 Registrar los datos de cierre de operación: día, hora, voltaje, amperaje, lectura del medidor (número del caudal registrado al apagar el pozo)
- 10 Recibir diariamente los registros de la operación de los pozos y revisar la información para identificar si existen datos fuera de lo tomar acciones
- 11 Si se encuentra desviaciones tomar acciones e informar a los operadores

### 10.2.1.2. Aducción y Almacenamiento de Agua Cruda

**Líder Responsable** | Director Técnico

#### OBJETIVO

Realizar las actividades para el transporte del agua cruda para su tratamiento.

#### ALCANCE

Comprende desde la recepción del agua cruda de los pozos hasta la conducción del agua a la planta de tratamiento.

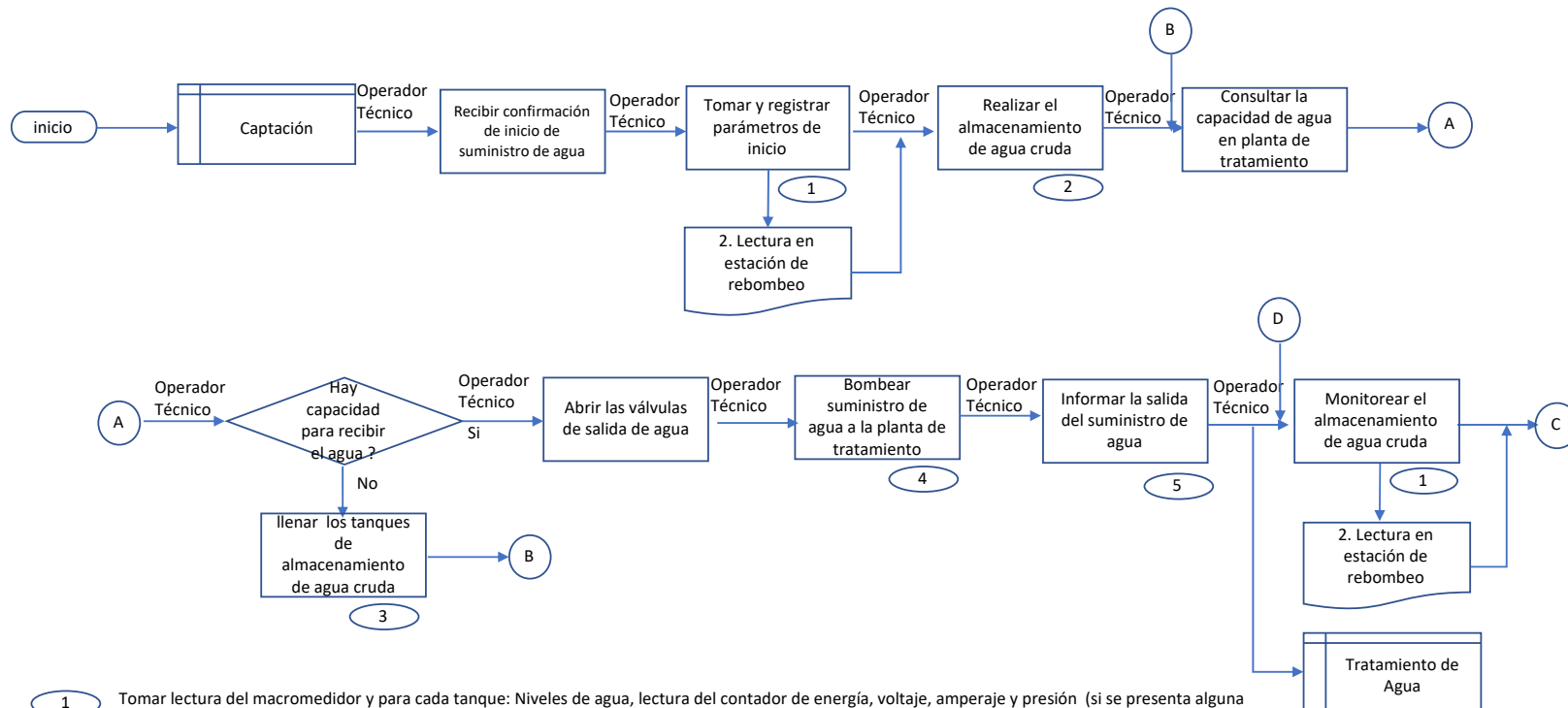
Nº	Actividad	Descripción	Responsable	Registro/ formatos
	Viene del procedimiento de captación de agua			
1	Recibir confirmación de inicio de suministro de agua	El Operador de Pozos informa telefónicamente el inicio de suministro de agua de(los) pozos(s).	Operador Técnico	
2	Tomar y registrar parámetros de inicio	Registrar para cada tanque los niveles de agua, lectura del macromedidor, lectura de contador de energía, voltaje, amperaje y presión. Nota: Si se presenta alguna novedad, comunicar al Líder de Mantenimiento y al Director Técnico las variaciones que se presenten y seguir recomendaciones. Dichas novedades se deben registrar en la bitácora diaria.	Operador Técnico	- Lectura de estación de rebombeo - Bitácora de Actividades
3	Realizar almacenamiento de agua cruda	Abrir las válvulas de almacenamiento y recibir el suministro de agua y almacenarlo en los tanques de almacenamiento.	Operador Técnico	
4	Consultar la capacidad de agua en planta de tratamiento	Comunicarse telefónicamente con el Operario de Planta de tratamiento de agua y verificar la capacidad de almacenamiento de los tanques. Si no tiene capacidad llenar los tanques de almacenamiento de agua cruda. Al confirmar capacidad abrir las válvulas de salida de agua de los tanques de almacenamiento.	Operador Técnico	
5	Bombear	Encender la motobomba de la planta	Operador	

Nº	Actividad	Descripción	Responsable	Registro/ formatos
	suministro de agua a la planta de tratamiento	de almacenamiento de agua cruda. Verificar si se requiere encender una motobomba adicional, para bombear el suministro de agua. Nota: para poner en funcionamiento dos o más motobombas se requiere que el tanque de almacenamiento de planta de almacenamiento este lleno en su totalidad y los pozos estén operando.	Técnico	
6	Informar la salida del suministro de agua.	Informar telefónicamente al Operador de Planta de tratamiento la salida de suministro de agua. Continúa en el procedimiento de tratamiento del agua.	Operador Técnico	
7	Monitorear el almacenamiento de agua	Cada hora de operación diligenciar para cada tanque: los niveles de agua, lectura del macromedidor, lectura de contador de energía, voltaje, amperaje, presión de salida toma de lectura. Nota: si se presenta alguna novedad, comunicar al Líder de Mantenimiento y al Director Técnico sobre las variaciones de energía que se presentan y seguir las recomendaciones. Registrar en Bitácora diaria. Si los tanques de almacenamiento de agua cruda están llenos y se concluyó el bombeo a los tanques de tratamiento se cierran las válvulas de entrada de agua cruda y en caso de estar los pozos abiertos solicitar su cierre. Si se recibe notificación de que los tanques de tratamiento están llenos se debe apagar la motobomba de salida de tanques de agua cruda.	Operador Técnico	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lectura de estación de rebombeo</li> <li>- Bitácora de actividades</li> </ul>
8	Registrar parámetros de cierre de operación	Diligenciar para cada tanque: los niveles de agua, lectura del macromedidor, lectura de contador de energía, voltaje, amperaje, presión de	Operador Técnico	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lectura de estación de rebombeo</li> <li>- Bitácora de</li> </ul>

<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Registro/ formatos</b>
		salida toma de lectura.		actividades
9	Informar parámetros del día al Operador de Planta	Informar telefónicamente los parámetros del día la Operadro de Planta, si se requiere tomar acciones.	Operador Técnico	-
10	Enviar registros	Enviar mensualmente los registros al Director Técnico.	Operador Técnico	- Lectura de estación de rebombeo - Bitácora de actividades
11	Realizar tabulación y generar estadísticas	Generar la tabulación de la información y generar estadísticas y generar el informe de resultados	Director Técnico	Informe de Resultados
12	Recibir y archivar información	Revisar la información de los registros, en caso de identificar desviaciones, tomar acciones e informar a los Operadores.	Director Técnico	-

## FLUJOGRAMACIÓN

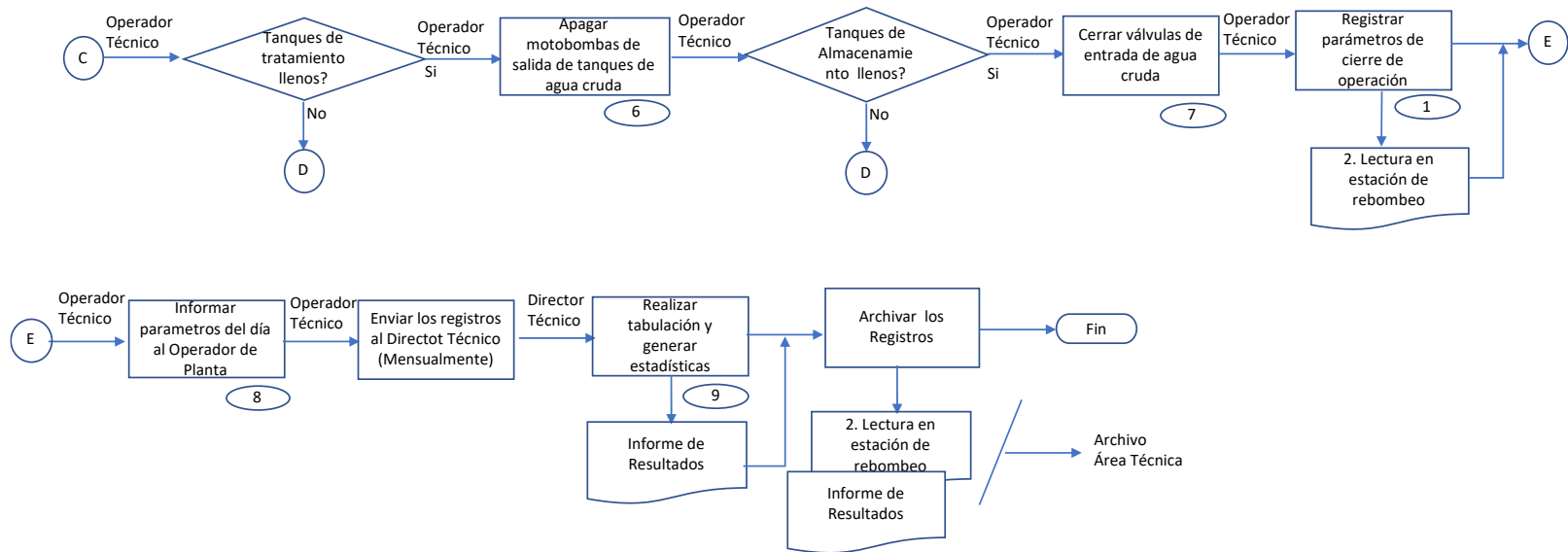
### ADUCCIÓN Y ALMACENAMIENTO DE AGUA CRUDA



- 1 Tomar lectura del macromedidor y para cada tanque: Niveles de agua, lectura del contador de energía, voltaje, amperaje y presión (si se presenta alguna novedad, comunicar con al Líder de Mantenimiento y al Director Técnico sobre las variaciones que se presentan y seguir las recomendaciones )
- 2 Abrir las válvulas de almacenamiento de agua cruda y recibir el suministro de agua proveniente de los pozos
- 3 Al confirmar capacidad abrir las válvulas de salida de agua de los tanques de almacenamiento
- 4 Encender la motobomba de la planta de almacenamiento de agua cruda (Cuando los tanques de almacenamiento de agua cruda están llenos y los pozos estén operando se debe encender una motobomba adicional)
- 5 Informar telefónicamente al Operador de Planta de tratamiento la salida de suministro de agua



**Continuación...ADUCCIÓN Y ALMACENAMIENTO DE AGUA CRUDA**



- 6 Cuando los tanques de distribución y tratamiento se encuentran en el nivel máximo permitido
- 7 Cuando se concluyó el bombeo a los tanques de tratamiento y los tanques de almacenamiento de agua cruda se encuentran en su máximo nivel permitido, en caso de estar los pozos abiertos se debe solicitar su cierre
- 8 Informar telefónicamente los parámetros del día al Operador de Planta al finalizar el turno, si se requiere tomar acciones
- 9 Si encuentra desviaciones tomar acciones e informar a los operadores

### 10.2.1.3. Tratamiento del Agua

**Líder Responsable** | Director Técnico

#### OBJETIVO

Realizar el tratamiento del agua cruda para potabilizarla y brindar un agua de calidad a los usuarios.

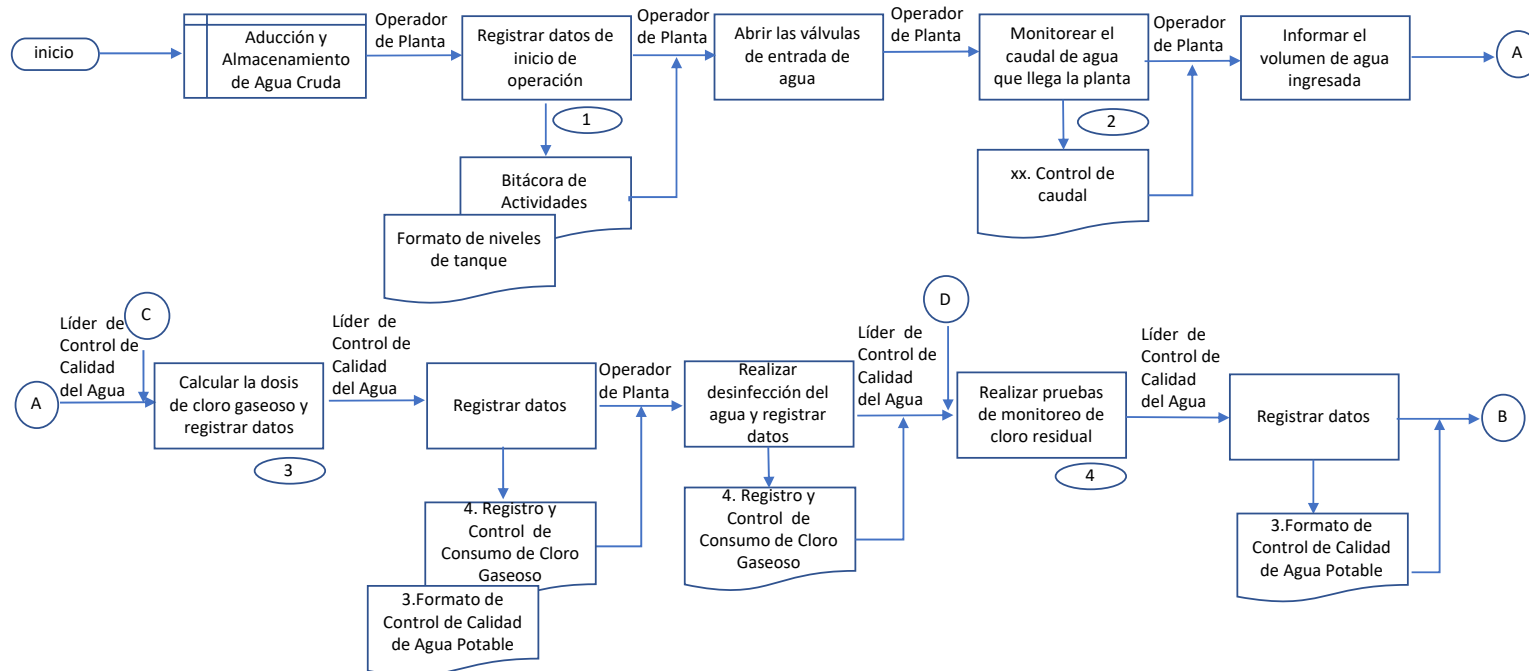
#### ALCANCE

El subproceso comprende desde el ingreso de agua cruda a la planta de tratamiento hasta su almacenamiento.

Nº	Actividad	Descripción	Responsable	Registro/ formatos
	Viene del procedimiento de aducción y almacenamiento de agua cruda			
1	Registrar datos de inicio de la operación	En la bitácora de actividades registrar: Hora de inicio, caudales de ingreso, niveles de los tanques, dosificación de cloro (parámetros de turbiedad y cloro a la salida del tanque de homogenización).	Operador de Planta	- Bitácora de Actividades - Formato de niveles de tanque
2	Abrir las válvulas de entrada	Abrir las válvulas de entrada del caudal de agua.	Operador de Planta	
3	Monitorear el caudal de agua a la planta	Recibir el caudal del agua por tuberías enviadas por el bombeo de la planta de almacenamiento de agua cruda e informar al Líder Calidad del Agua. Nota: se debe registrar el caudal del agua.	Operador de Planta	- Control de caudal
4	Calcular la dosis de cloro gaseoso	Calcular la dosis de cloro gaseoso que se va a emplear, de acuerdo al caudal de entrada.	Líder Control de Calidad del Agua	
5	Registrar datos	Registrar la cantidad de cloro que se va a emplear y el volumen de agua a la cual se le va hacer el tratamiento, en el formato de control de control de calidad del agua Potable y el formato de registro control de consumo de cloro gaseoso.	Líder Control de Calidad del Agua	- Registro y Control de Consumo de Cloro Gaseoso - Control de Calidad de Agua Potable
6	Realizar la desinfección del agua	Realizar el proceso de desinfección del agua en el tanque de tratamiento con cloro gaseoso.	Operador de Planta	- Registro y Control de Consumo de Cloro gaseoso

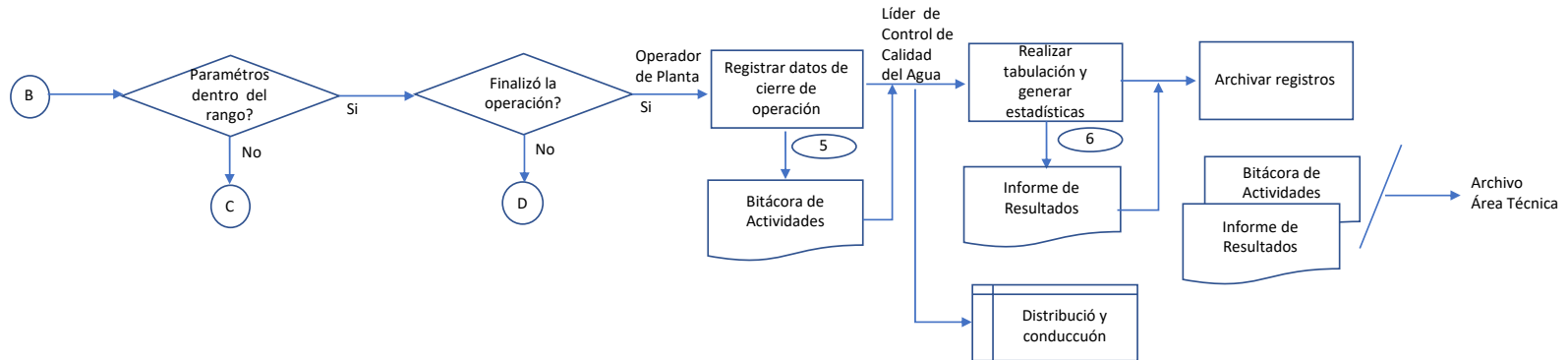
<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Registro/ formatos</b>
7	Realizar pruebas de monitoreo de cloro residual	Realizar las pruebas y monitorear la dosis del cloro residual, PH, conductividad y turbidez del agua. Nota: si al realizar las pruebas de monitoreo de los parámetros, estos no se encuentran dentro de los rangos permitidos volver al numeral 4. Si los parámetros están en los rangos permitidos continuar en el siguiente numeral.	Líder Control de Calidad del Agua	
8	Registrar los parámetros	Registrar los parámetros del monitoreo (Cloro residual, PH, conductividad y turbidez del agua) de los procesos de desinfección en el formato de control de calidad del agua.	Líder Control de Calidad del Agua	- Control de Calidad de Agua Potable
9	Registrar los datos de cierre de la operación	Registrar en bitácora de actividades, la hora de cierre, niveles de los tanques, caudales de salida	Líder Control de Calidad del Agua	- Bitácora de Actividades
10	Realizar tabulación y generar estadísticas	Generar la tabulación de la información y generar estadísticas y generar el informe de resultados	Director Técnico	Informe de Resultados
11	Archivar registros	Archivar los registros de la operación.	Líder Control de Calidad del Agua	
	Continúa en el procedimiento de Conducción y distribución			

## FLUJOGRAMACIÓN



- 1 Hora de inicio, caudales de ingreso, niveles de los tanques, dosificación de cloro (parámetros de turbiedad y cloro a la salida del tanque de homogenización)
- 2 Registrar fecha, hora caudal y la lectura del macromedidor.
- 3 De acuerdo con el caudal de entrada.
- 4 Monitorean la dosis del cloro residual, PH, conductividad y turbidez del agua (al inicio de la operación y cada vez que se haga apertura de un tanque)

**Continuación...TRATAMIENTO DE AGUA**



5 Hora de cierre, los niveles de tanques, caudales de salida

6 Si encuentra desviaciones tomar acciones e informar a los operadores

### 10.2.1.4. Conducción y Distribución

**Líder Responsable** | Director Técnico

#### II OBJETIVO

Realizar la distribución de agua a los usuarios asegurando en todo momento la oportunidad en la entrega y la calidad de la misma para el consumo humano.

#### III ALCANCE

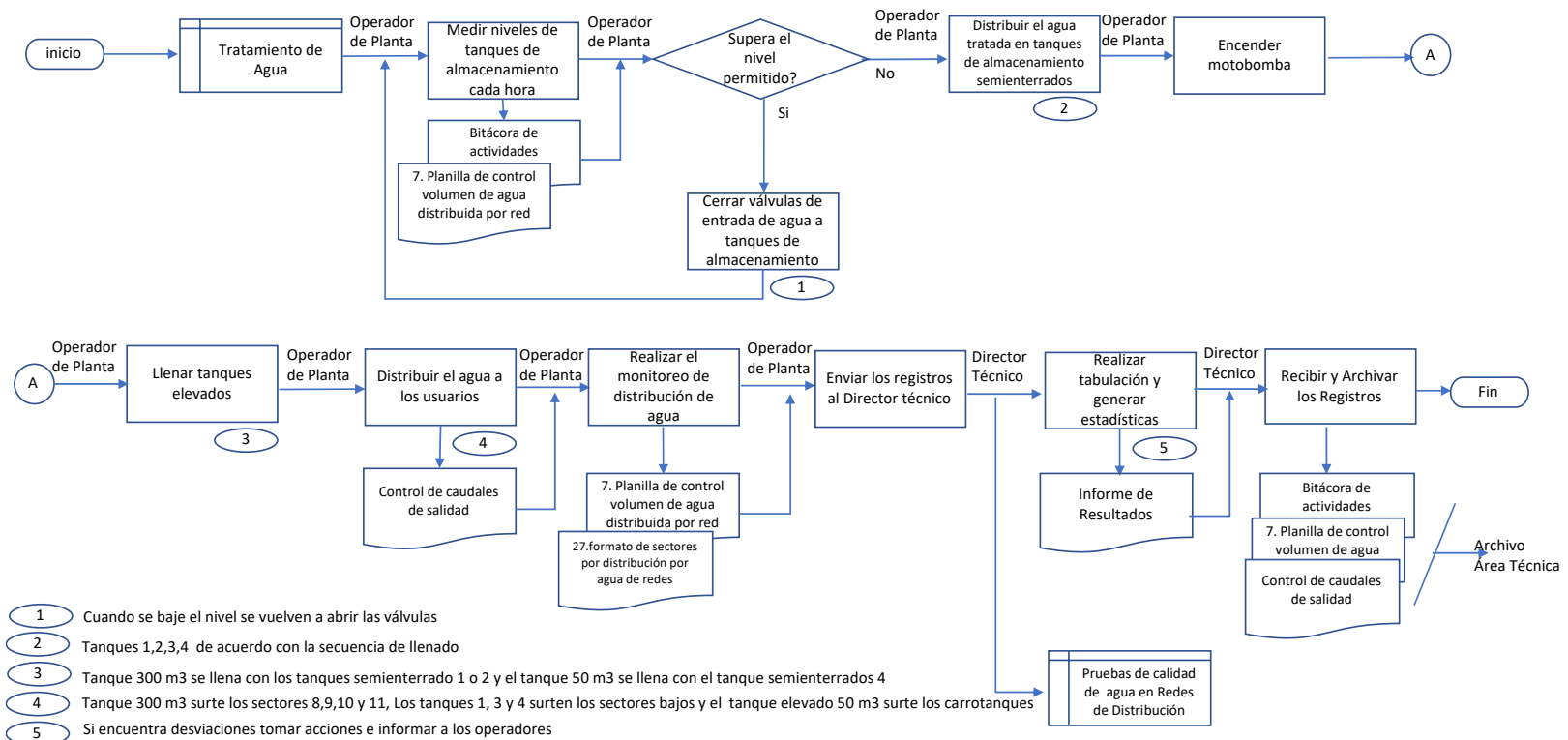
El subproceso comprende desde el almacenamiento del agua potable hasta la distribución del agua a los usuarios.

Nº	Actividad	Descripción	Responsable	Registro/ formatos
	Viene del procedimiento de tratamiento de agua			
1	Medir los niveles de tanques de almacenamiento cada hora.	Registrar los niveles de tanques de almacenamiento Si se supera el nivel permitido se deben cerrar las válvulas de entrada de agua a los tanques de almacenamiento, cuando se baja el nivel se vuelven a abrir las válvulas.	Operador de Planta	- Bitácora de actividades - Planilla de control volumen de agua distribuida por red
2	Distribuir el agua tratada en tanques de almacenamiento	Abrir las válvulas de entrada de los tanques de almacenamiento (1, 2,3,4), de acuerdo con la secuencia de llenado.	Operador de Planta	
3	Encender motobomba	Encender la motobomba de los tanques elevados para almacenar el agua tratada.	Operador de Planta	
4	Llenar tanques elevados	De acuerdo con la secuencia definida (tanque 300 m3 y 50m3) Nota: Tanque 300 m3 se llena con los tanques semienterrado 1 o 2 y el tanque 50 m3 se llena con el tanque semienterrados 4.	Operador de Planta	
5	Distribuir el agua a los usuarios del Carmen de Bolívar	Distribuir el agua potable a los sectores de El Carmen de Bolívar. Nota: el tanque elevado de 300 M3 surte los sectores altos 8, 9, 10,11. Los tanques 1 y 3 surten los sectores bajos.	Operador de Planta	- Control de caudales de salida

Nº	Actividad	Descripción	Responsable	Registro/ formatos
		El tanque elevado 50 m3 surte los carros tanques. Continua en procedimiento de pruebas de calidad en redes de distribución.		
6	Realizar el monitoreo de distribución de agua	Realizar el monitoreo de distribución de agua registrando en la Planilla de control de volumen de agua distribuida por red y los sectores al que se le distribuye el agua.	Operador de Planta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planilla de control volumen de agua distribuida por red</li> <li>- Formato de sectores por distribución por agua de redes</li> </ul>
9	Enviar registros	Entregar semanalmente los registros al Director Técnico.	Operador Técnico	-
10	Realizar tabulación y generar estadísticas	Generar la tabulación de la información y generar estadísticas y generar el informe de resultados	Director Técnico	Informe de Resultados
11	Archivar información	Revisar la información de los registros, en caso de identificar desviaciones, tomar acciones e informar a los Operadores.	Director Técnico	

## FLUJOGRAMACIÓN

### CONDUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN





## 10.2.2. SERVICIOS TÉCNICOS

### 10.2.2.1. Suspensión y/o Corte del Servicio.

<b>Líder Responsable</b>	Director Técnico
--------------------------	------------------

#### OBJETIVO

Realizar las actividades tendientes a la suspensión o corte del suministro del agua a los usuarios que presentan facturación pendiente de pago o reinstalaciones fraudulentas de acuerdo a la normatividad vigente.

#### ALCANCE

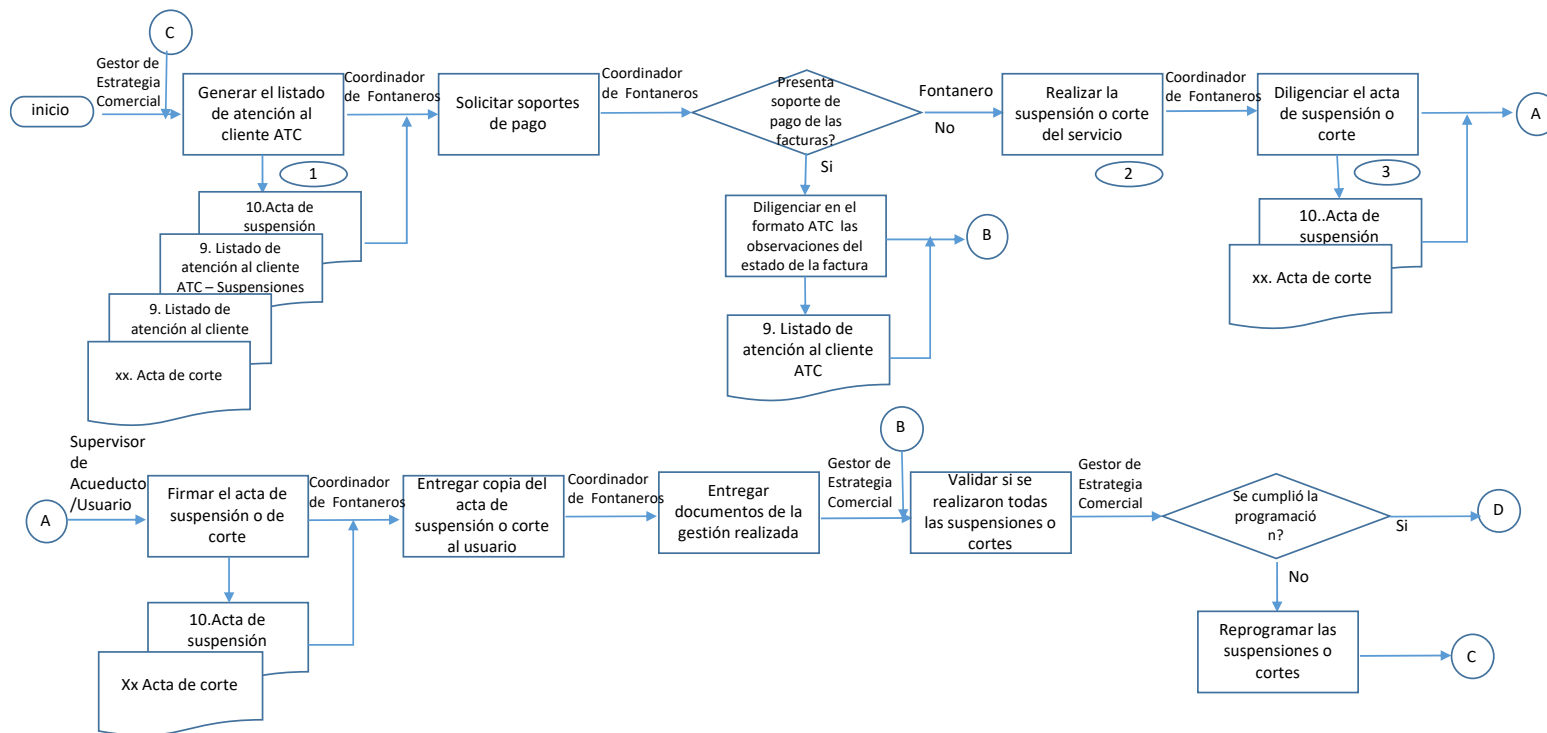
Este subproceso inicia con la generación de los listados de usuarios morosos y/o usuarios con reinstalaciones fraudulentas, hasta la suspensión o corte del servicio.

Nº	Actividad	Descripción	Responsable	Registro/ formatos
1	Generar el listado de atención al cliente ATC	Generar el listado de atención al cliente ATC para la suspensión o corte del servicio, entregarle los formatos de acta de suspensión y corte y el listado de ATC al Coordinador de Fontaneros.	Gestor de Estrategia Comercial	- Acta de Suspensión - Acta de Corte - Listado de ATC
2	Solicitar soportes de pago	Solicitar al usuario la factura de pago y/o el recibo de abono, que evidencie el pago. Si presenta el soporte del pago registrar observación en el listado ATC y continuar en el numeral 7.	Coordinador de Fontaneros	- Listado de ATC - Factura de pago Y/o el recibo de abono
3	Realizar la suspensión del servicio	Si el usuario no ha realizado el pago realizar la suspensión o corte del servicio.	Fontanero	
4	Diligenciar el acta de suspensión o Acta de corte	Diligenciar el acta de suspensión o corte con los datos correspondientes a la suspensión (nombre del cliente, dirección, Nº del medidor firmas, entre otros.	Coordinador de Fontaneros	- Acta de suspensión o - Acta de Corte
5	Firmar el acta de suspensión	Entregar al usuario el acta de suspensión para ser firmada por él.	Usuario	- Acta de suspensión o - Acta de Corte

<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Registro/ formatos</b>
6	Entregar el acta de suspensión al usuario	Entregar copia del acta de suspensión al usuario con las firmas de los responsables.	Coordinador de Fontaneros	- Acta de suspensión o - Acta de Corte
7	Entregar documentos de la gestión realizada	Entregar al Gestor de Recuperación de Cartera las actas de suspensión, actas de corte y los listados ATC con observaciones.	Coordinador de Fontaneros	
8	Validar las suspensiones o cortes realizadas	Validar que todas las suspensiones y/o cortes se hayan realizado, si quedaron pendientes se deben reprogramar en el sistema y volver a la actividad 1.	Gestor de Estrategia Comercial	
9	Registrar las suspensiones o cortes en el sistema	Registrar en el sistema las suspensiones y/o cortes realizados al finalizar el turno y enviar los registros al Director Técnico.	Gestor de Estrategia Comercial	
10	Archivar documentos	Archivar las actas de suspensión, actas de corte y listado ATC con observaciones en archivo de servicios técnicos	Director Técnico	
	Continúa con el subproceso de reconexión o reinstalación.			

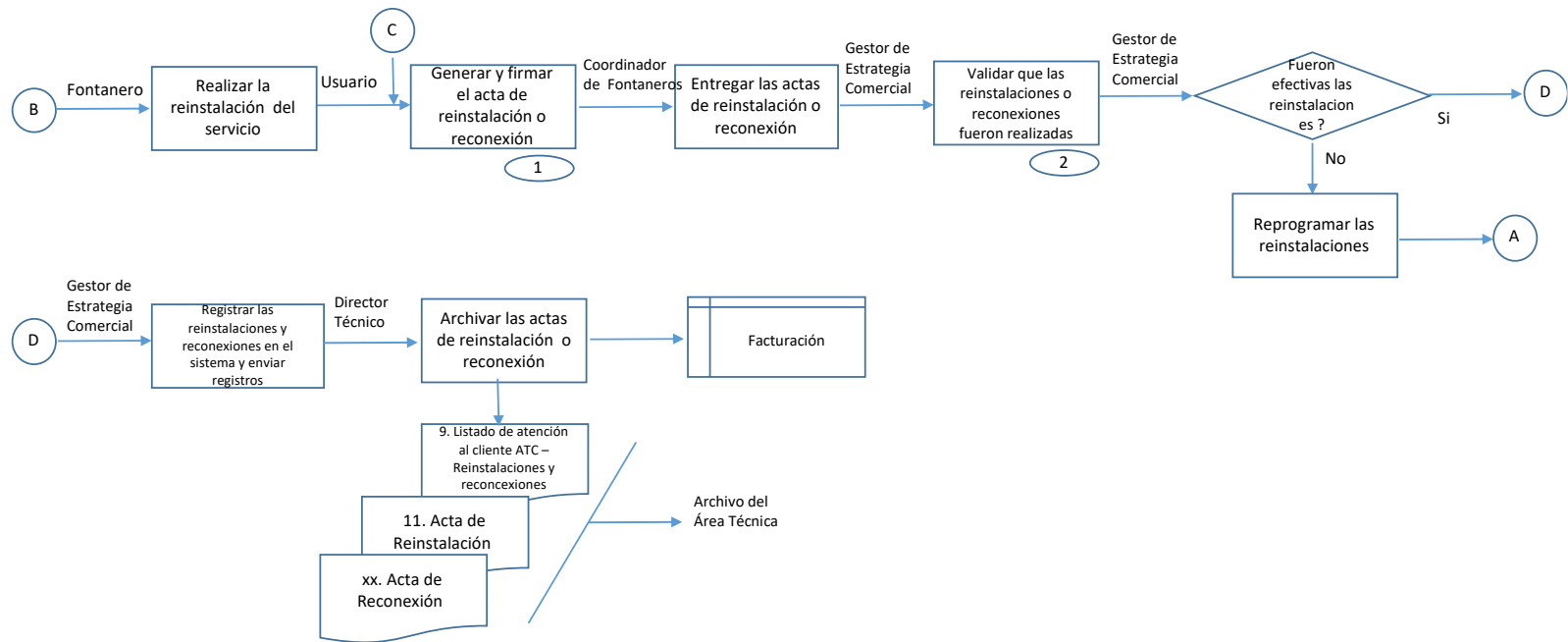
## FLUJOGRAMACIÓN

### SUSPENSION Y/ O CORTE DEL SERVICIO



- 1 Generar el formato de ATC y entregar a los rúteros y/o fontaneros los formatos de acta de suspensión y actas de corte
- 2 El corte del servicio se realiza cuando se tienen mas de 3 meses con el servicio suspendido, 3 suspensiones en el mismo año, o porque se evidencia fraude (conexiones ilegales)
- 3 Diligenciar el acta de suspensión o de corte con los datos del usuario (nombre, dirección, N° del medidor firmas del fontanero o rútero).

**Continuación...REINSTALACIÓN O RECONEXIÓN DEL SERVICIO**



1 Diligenciar el acta de reinstalación o reconexión con los datos correspondientes a la reinstalación (nombre del cliente, dirección, N° del medidor y firmas). Se queda con la copia del acta firmada

2 Revisar las actas de reinstalación o reconexión vs Listado de atención al cliente ATC – Reinstalaciones y reconexiones

### 10.2.2.2. Reinstalación o Reconexión del Servicio

**Líder Responsable** | Director Técnico

#### OBJETIVO

Realizar las actividades correspondientes a la reinstalación y/o reconexión del servicio de acueducto a los usuarios, que han realizados los pagos pendientes o han llegado a acuerdos con ACUECAR S.A. ESP.

#### ALCANCE

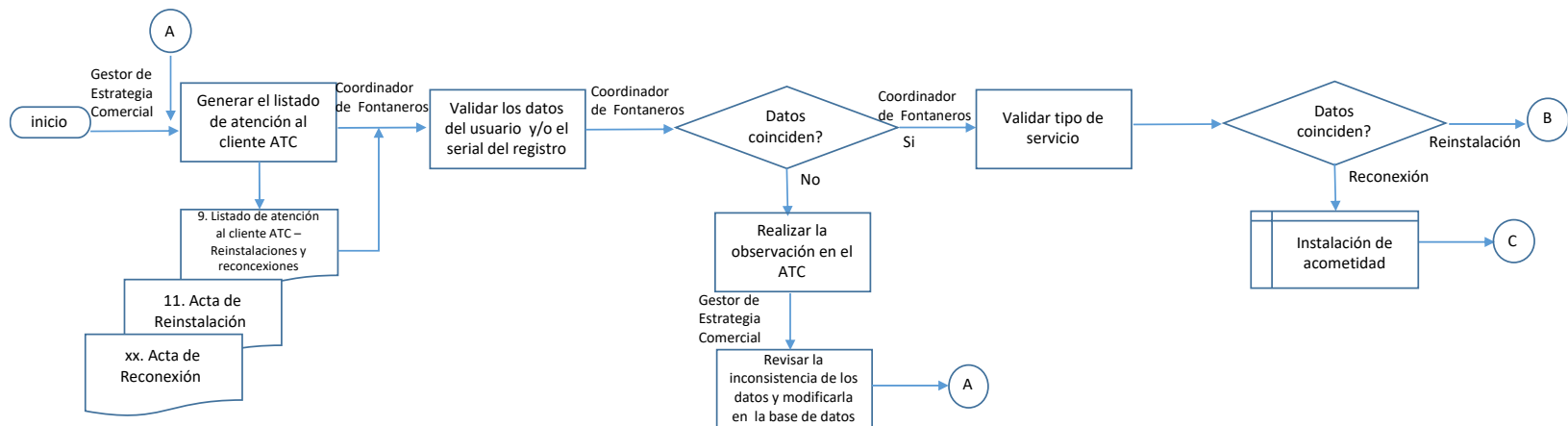
Este subproceso inicia con la generación de los listados de usuarios que han generado sus pagos o llegaron acuerdos, hasta la reinstalación o reconexión del servicio.

Nº	Actividad	Descripción	Responsable	Registro/ formatos
1	Generar el listado de atención al cliente ATC para la reinstalación y/ reconexión del servicio	Generar el listado de atención al cliente ATC para la reinstalación y/o reconexión del servicio, con la información de la ubicación de los usuarios y entregarle el acta de reinstalación y el listado de ATC al Coordinador de Fontaneros.	Gestor de Estrategia Comercial	- Listado de atención al cliente ATC - Acta de Reinstalación - Acta de Corte
2	Validar los datos del usuario	Validar con el listado de ATC los datos del usuario y el serial del registro. Si no coinciden los datos con la ATC realizar la observación al Gestor de Recuperación de Cartera, el cual realizará el ajuste en el sistema.	Coordinador de Fontaneros	- Listado de atención al cliente ATC
3	Validar el tipo de servicios	Si es una reinstalación realizar la reinstalación del servicio de acuerdo al tipo de suspensión; (Con tapón, llave maestra, con dispositivo o collarín). Si es una reconexión, ejecutar el subproceso de instalación de acomentidas y continuar en la actividad. Continuar en la siguiente actividad.	Fontanero	
4	Firmar el acta de reinstalación	Entregar al usuario el acta de reinstalación para ser firmada por él y dejar copia.	Usuario	- Acta de Reinstalación - Actas de Reconexión
5	Entregar las actas de reinstalación y reconexión	Entregar las actas de reinstalación realizadas en el día y el listado de ATC con las observaciones.	Coordinador de Fontaneros	- Acta de Reinstalación - Actas de

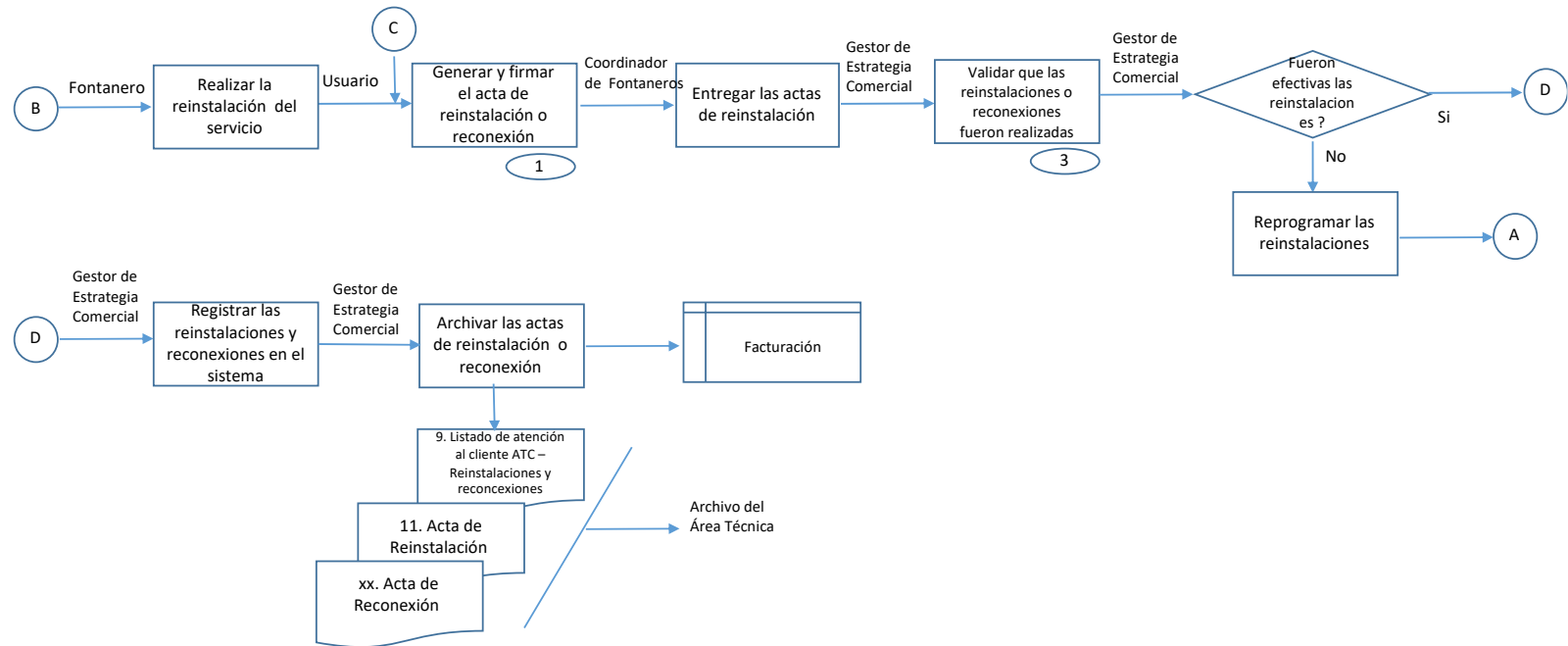
<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Registro/ formatos</b>
				Reconexión
6	Registrar las reinstalaciones diarias.	Registrar las actas de reinstalación en el sistema.	Gestor de Estrategia Comercial	- Acta de Reinstalación - Actas de Reconexión
7	Archivar las actas de reinstalación	Archivar las actas de suspensión y actas de reconexión en el archivo del Área Técnica.	Gestor de Estrategia Comercial	Acta de Reinstalación
	Continua en subproceso de Facturación			

## FLUJOGRAMACIÓN

### REINSTALACIÓN O RECONEXIÓN DEL SERVICIO



**Continuación...REINSTALACIÓN O RECONEXIÓN DEL SERVICIO**



- 1 Diligenciar el acta de reinstalación o reconexión con los datos correspondientes a la reinstalación (nombre del cliente, dirección, N° del medidor y firmas). Se queda con la copia del acta firmada
- 2 Revisar las actas de reinstalación o reconexión vs Listado de atención al cliente ATC – Reinstalaciones y reconexiones



### 10.2.2.3. Arreglo de Daños

<b>Líder Responsable</b>	Director Técnico
--------------------------	------------------

#### OBJETIVO

Realizar las actividades correspondientes a las reparaciones que se deben realizar para brindar un servicio continuo y de calidad.

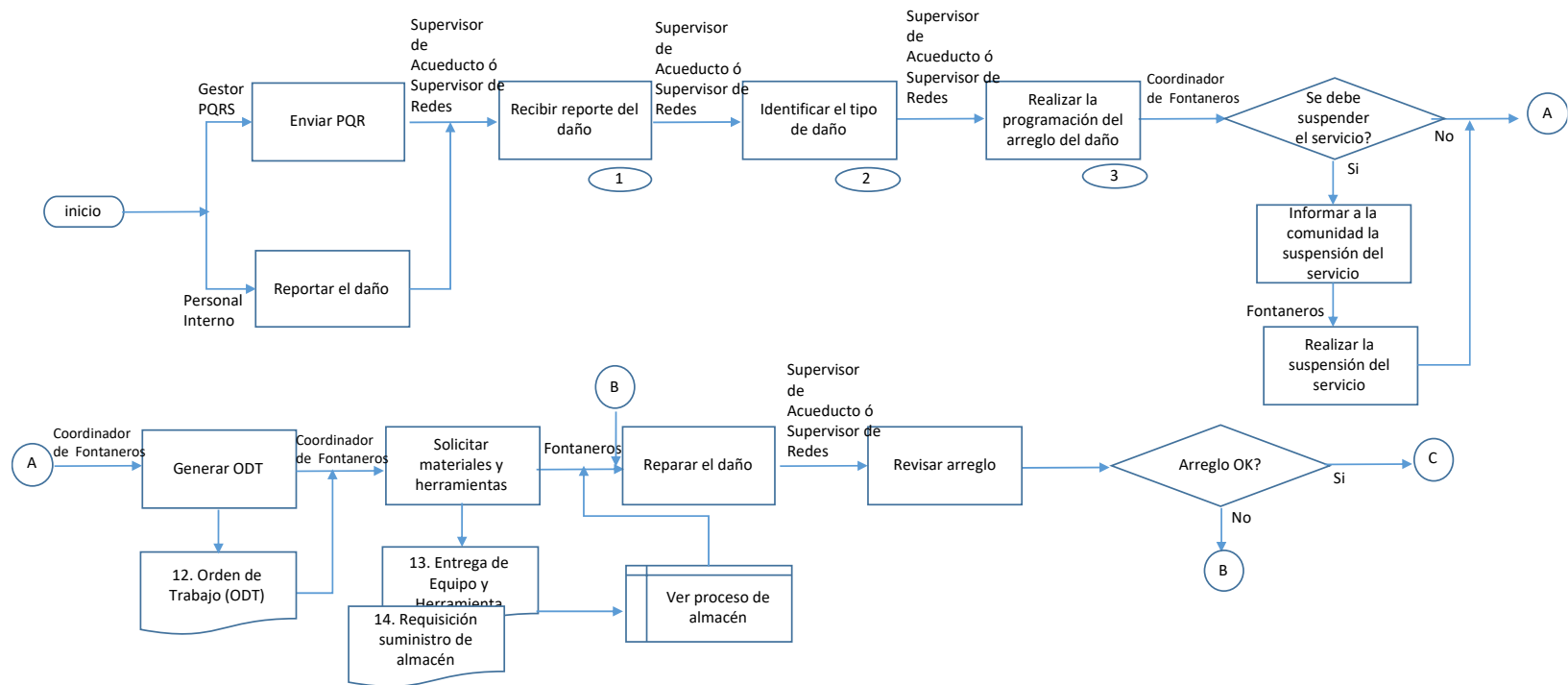
#### ALCANCE

Este subproceso comprende desde la generación del reporte del daño hasta el arreglo del daño .

Nº	Actividad	Descripción	Responsable	Registro/ formatos
1	Recibir el reporte del daño	Recibir el PQRS del Gestor PQRS o reporte del personal interno de la empresa sea telefónicamente o por escrito, del daño ocasionado	Supervisor de Redes ó Supervisor de Acueducto	
2	Identificar el tipo de daño	Reportar vía telefónica al Coordinador de Fontaneros para que verifique el sector y el área donde ocurrió el daño y la solución	Supervisor de Redes ó Supervisor de Acueducto	
3	Realizar la programación del arreglo del daño	Identificar el tipo de daño que se está presentando y verificar si la cuadrilla de arreglo de daño está disponible para el arreglo del daño y programar el arreglo del daño. Si se requiere suspender el servicio se debe informar a la comunidad, en los plazos establecidos normativamente y realizar la suspensión del servicio.	Coordinador de Fontaneros	
4	Generar ODT	Registrar en el formato ODT las reparaciones y el personal encargado para la reparación.	Coordinador de Fontaneros	- Orden de trabajo (ODT)
5	Solicitar materiales y herramientas	Diligenciar los formatos de Requisición de suministro de almacén y entrega de equipos y herramientas	Coordinador de Fontaneros	- Requisición de Suministros de Almacén - Entrega de Equipos y Materiales
6	Reparar el daño	Reparar el daño	Fontanero	
7	Revisar el arreglo	Verificar que el daño este reparado, si no es así, volver a la actividad anterior.	Supervisor de Redes ó	

<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Registro/ formatos</b>
			Supervisor de Acueducto	
8	Devolver herramientas y materiales al almacén	Al finalizar la reparación devolver las herramientas y equipos y los materiales sobrantes.	Coordinador de Fontaneros	
9	Registrar el resultado del arreglo del daño.	Diligenciar en el formato de ODT las reparaciones que se hicieron con los materiales que se utilizaron.	Coordinador de Fontaneros	- Formato ODT
10	Cerrar ODT	Cerrar la ODT en el sistema.	Supervisor de Redes ó Supervisor de Acueducto	
11	Archivar documentos	Archivar el formato de Orden de Trabajo (ODT), los formatos de suministros de almacén y de entrega de equipos y materiales.	Supervisor de Redes ó Supervisor de Acueducto	- Formato ODT - Requisición de Suministros de Almacén - Entrega de Equipos y Materiales

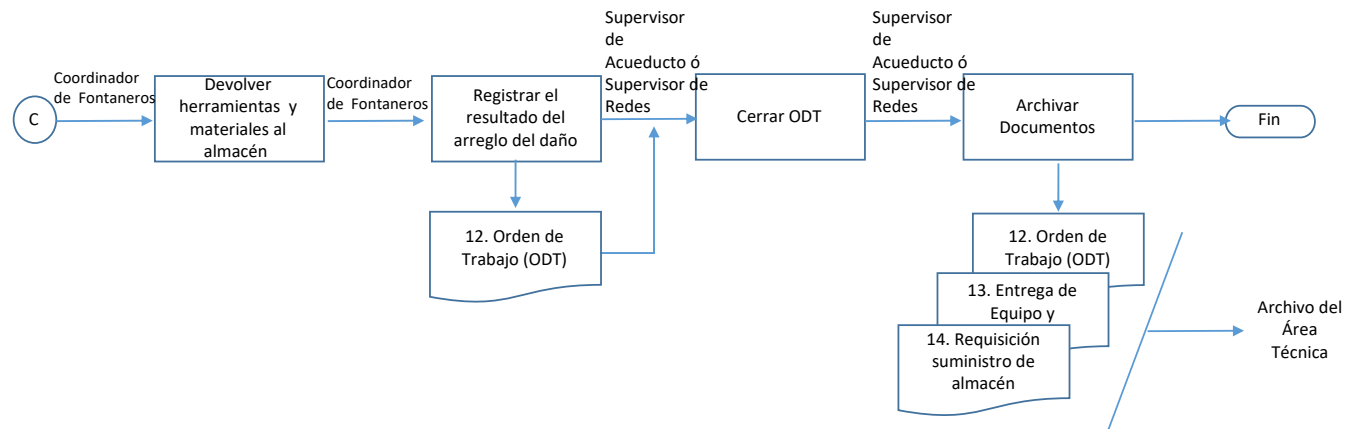
## FLUJOGRAMACIÓN



1 EL pqr se recibe a través de sistema y del personal interno se recibe telefónicamente

2 Realizar visita en campo para analizar el daño y la solución

**Continuación ...ARREGLO DE DAÑOS**



### 10.2.2.4. Instalación de Acometidas

<b>Líder Responsable</b>	Director Técnico
--------------------------	------------------

#### OBJETIVO

Realizar las actividades correspondientes a la instalación de nuevas acometidas de los nuevos usuarios o cambios en las acometidas actuales, que permitan brindar un servicio de calidad.

#### ALCANCE

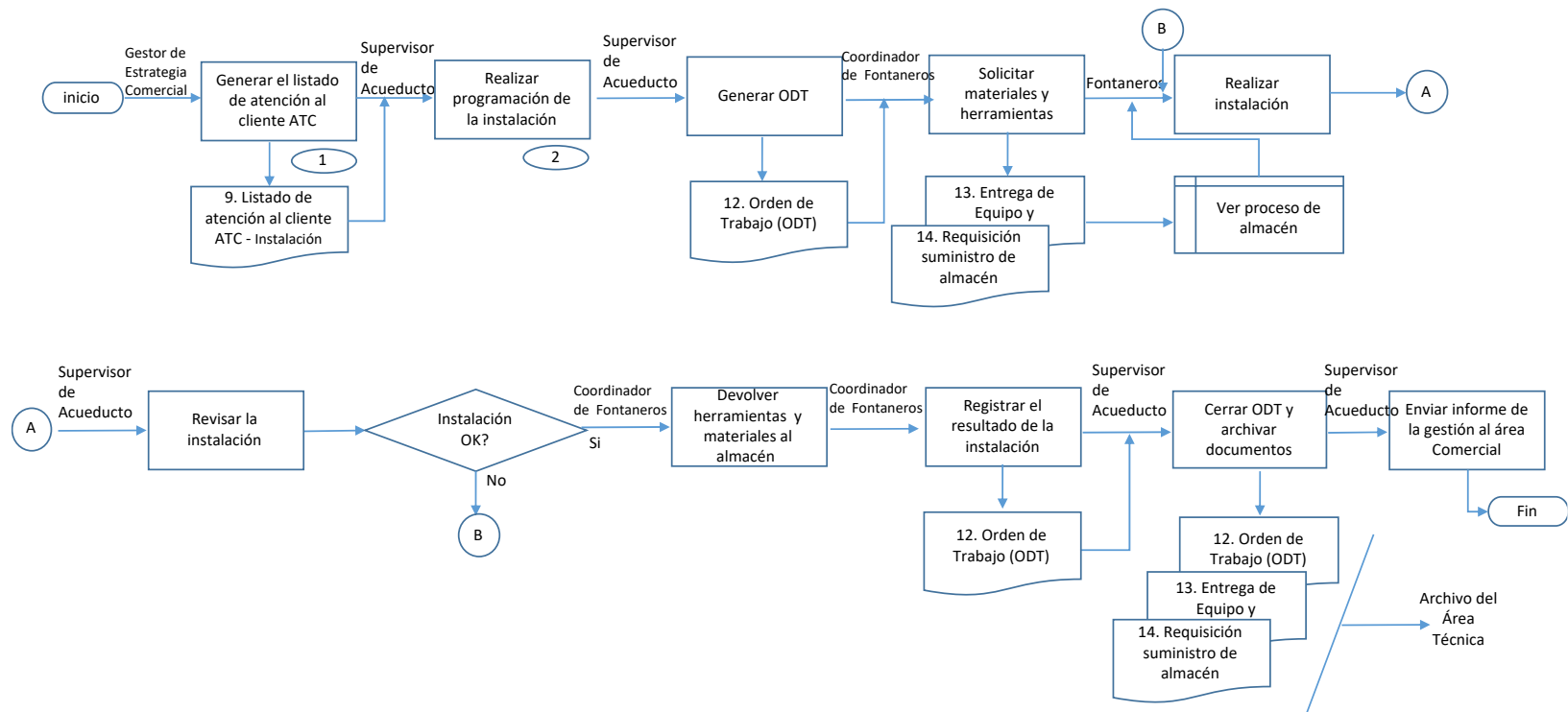
Este subproceso inicia con la recepción de las solicitudes para la instalación o cambios de acometidas hasta la instalación de las acometidas.

Nº	Actividad	Descripción	Responsable	Registro/ formatos
1	Generar el listado de atención al cliente ATC	Generar el listado con la instalación o cambios en las acometidas.	Gestor de Estrategia Comercial	- Listado de atención al cliente ATC – Instalación
2	Realizar programación de instalación	Establecer el tiempo estimado, los recursos físicos, humanos, materiales y equipos.	Supervisor de Acueducto	
3	Generar ODT	Diligenciar la ODT de la instalación de la nueva acometida o cambio en las acometidas actuales.	Supervisor de Acueducto	- Formato de Orden de Trabajo (ODT)
4	Solicitar materiales y herramientas	Diligenciar los formatos de Requisición de suministro de almacén y entrega de equipos y herramientas	Coordinador de Fontaneros	- Requisición de Suministros de Almacén - Entrega de Equipos y Materiales
5	Realizar la instalación	Realizar la instalación de la nueva acometida nueva o cambios en la acometida actual.	Fontanero	
6	Devolver herramientas y materiales al almacén	Al finalizar la reparación devolver las herramientas y equipos y los materiales sobrantes.	Coordinador de Fontaneros	
7	Registrar el resultado de la instalación	Diligenciar en el formato de ODT las instalaciones o cambios en las acometidas que se hicieron con los materiales que se utilizaron.	Coordinador de Fontaneros	- Formato ODT

Nº	Actividad	Descripción	Responsable	Registro/ formatos
8	Cerrar ODT	Cerrar la ODT en el sistema.	Supervisor de Acueducto	
9	Archivar documentos	Archivar el formato de Orden de Trabajo (ODT), los formatos de suministros de almacén y de entrega de equipos y materiales.	Supervisor de Acueducto	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formato ODT</li> <li>- Requisición de Suministros de Almacén</li> <li>- Entrega de Equipos y Materiales</li> </ul>

## FLUJOGRAMACIÓN

### INSTALACIÓN DE ACOMETIDAS



- 1 Generar el formato de ATC de instalación de nuevas acometidas o cambios en las acometidas
- 2 Establecer el tiempo estimado, los recursos físicos, humanos, materiales y equipos

### 10.2.2.5. Mantenimiento Preventivo

**Líder Responsable** | Director Técnico

#### OBJETIVO

Establecer las actividades necesarias para realizar el mantenimiento preventivo de las instalaciones, maquinaria y equipos, que permita la prestación del servicio en óptimas condiciones.

#### ALCANCE

Aplica desde la elaboración del Plan de Mantenimiento Preventivo Anual, hasta la realización del mantenimiento preventivo.

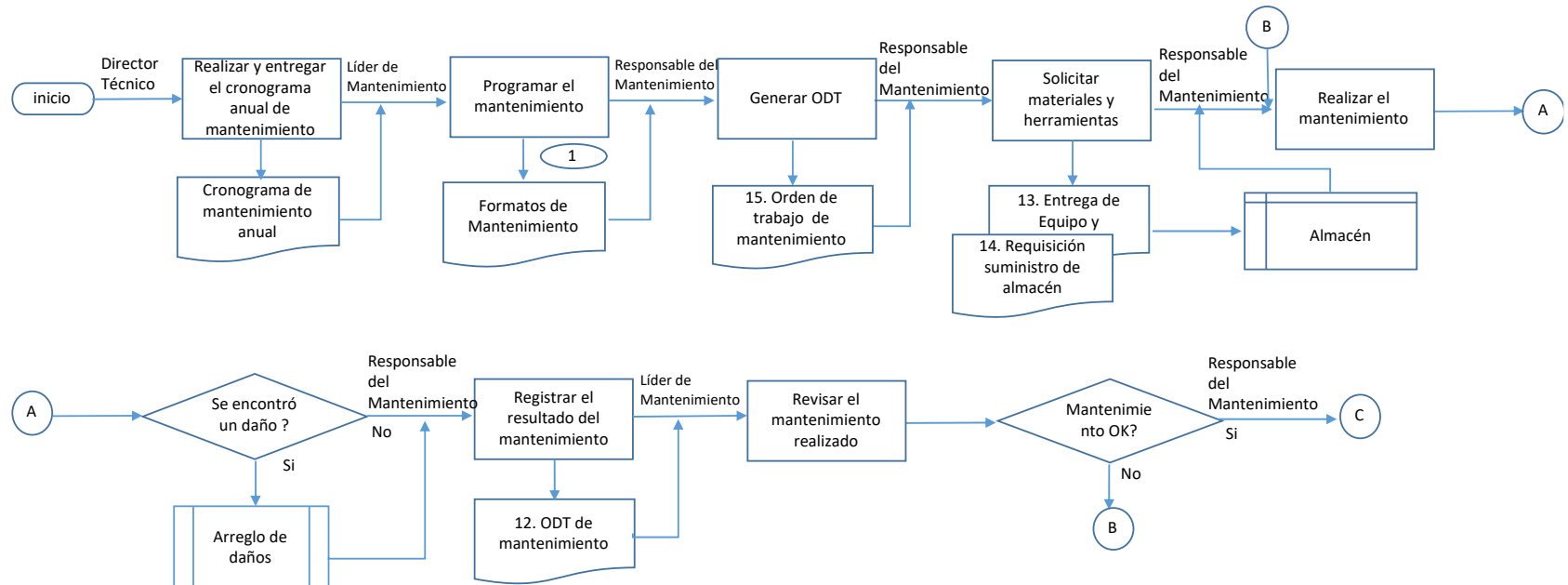
Nº	Actividad	Descripción	Responsable	Registro/ formatos
1	Realizar y entregar el cronograma anual de mantenimiento	Realizar el cronograma anual de mantenimiento preventivo y socializarlo con el líder de Mantenimiento.	Director Técnico	- Cronograma de mantenimiento
2	Programar el mantenimiento	Realiza la programación individual de mantenimiento. De acuerdo con el tipo de mantenimiento a realizar (instalaciones, maquinaria y equipo) y asignar responsables del mantenimiento	Líder de Mantenimiento	- Cronograma de mantenimiento
3	Generar ODT	Registrar en el formato ODT de mantenimiento el personal encargado para el mantenimiento.	Responsable del Mantenimiento	- Orden de Trabajo (ODT) de mantenimiento
4	Solicitar materiales y herramientas	Diligenciar los formatos de Requisición de suministro de almacén y entrega de equipos y herramientas	Responsable del Mantenimiento	- Requisición de Suministros de Almacén - Entrega de Equipos y Materiales
5	Realizar el mantenimiento	Realizar el mantenimiento preventivo. Si se encontró un daño, ejecutar el subproceso de Arreglo de daños y continua en la actividad siguiente.	Responsable del Mantenimiento	
6	Registrar el resultado del mantenimiento	Diligenciar en el formato de ODT el mantenimiento realizado y los materiales que se utilizaron.	Responsable del Mantenimiento	- Formato ODT de mantenimiento



Nº	Actividad	Descripción	Responsable	Registro/ formatos
7	Revisar el mantenimiento	Verificar que el mantenimiento se haya realizado en las condiciones indicadas, si no es así, volver a la actividad número 5.	Líder de Mantenimiento	
8	Devolver herramientas y materiales al almacén	Al finalizar la reparación devolver las herramientas y equipos y los materiales sobrantes.	Responsable del Mantenimiento	
9	Cerrar ODT	Cerrar la ODT en el sistema.	Líder de Mantenimiento	
10	Archivar documentos	Archivar el formato de Orden de Trabajo (ODT) de mantenimiento, los formatos de suministros de almacén y de entrega de equipos y materiales.	Líder de Mantenimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formato ODT</li> <li>- Requisición de Suministros de Almacén</li> <li>- Entrega de Equipos y Materiales</li> </ul>

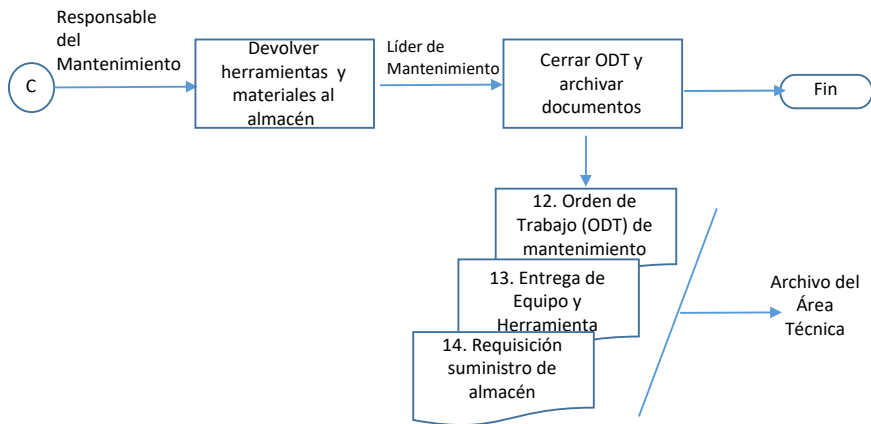
## FLUJOGRAMACIÓN

### MANTENIMIENTO PREVENTIVO



1 De acuerdo con el tipo de mantenimiento a realizar (instalaciones, maquinaria y equipo) y asignar responsables

### Continuación...MANTENIMIENTO PREVENTIVO



### 10.2.2.6. Ejecución de Nuevos Proyectos

<b>Líder Responsable</b>	Director Técnico
--------------------------	------------------

**OBJETIVO**

Realizar las actividades correspondientes al proceso del diseño y ejecución de nuevos proyectos dados a mejorar las instalaciones y la prestación de un mejor servicio.

**ALCANCE**

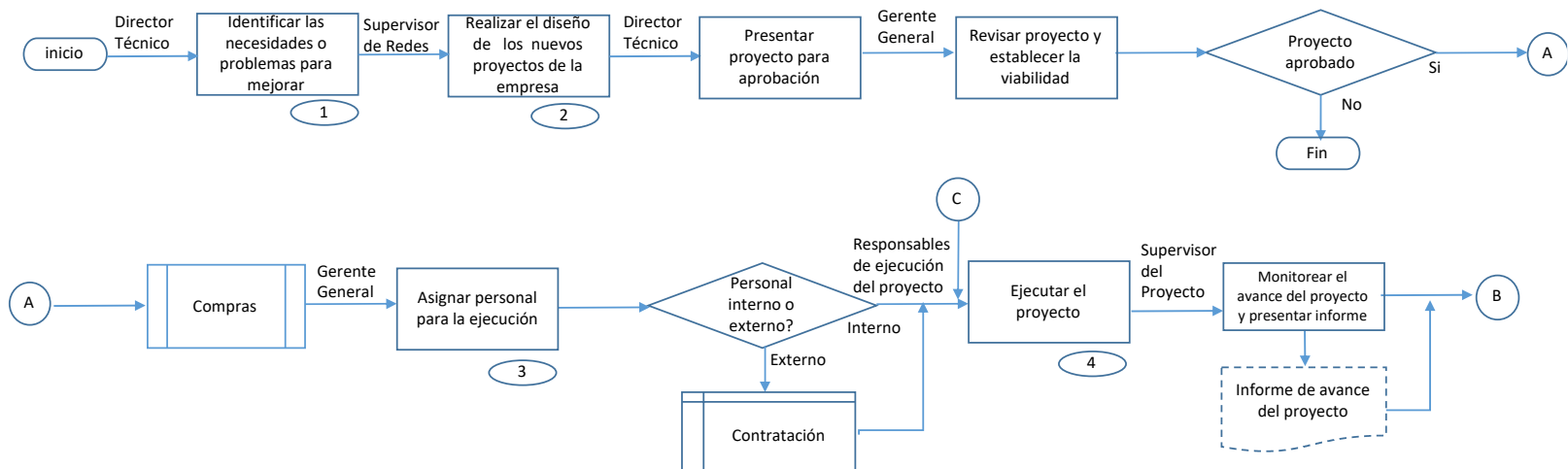
Este subproceso comprende desde el diseño de los nuevos proyectos hasta la ejecución y cierre del proyecto.

<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Registro/ formatos</b>
1	Identificar las necesidades o problemas para mejorar	Identificar las necesidades o problemas para mejorar y aplicar un nuevo proyecto.	Director Técnico	
2	Realizar el diseño de los nuevos proyectos de la empresa	Realizar el diseño de los nuevos proyectos de la empresa, de acuerdo a las necesidades o problemas para mejorar. Nota: El diseño incluye la generación del presupuesto.	Supervisor de Redes	
3	Presentar proyecto para aprobación	Presentar el proyecto a para la aprobación del proyecto	Director Técnico	
4	Revisar proyecto y establecer la viabilidad	Revisar el proyecto y establecer la viabilidad. Si no se aprueba el proyecto, fin del subproceso. Si se aprueba el proyecto, ejecutar el subproceso de compras y continuar en la siguiente actividad.	Gerente General	
5	Asignar personal para la ejecución del proyecto	De acuerdo con el nivel de expertis que se requiera, si no se tiene el personal al interior de la empresa, se debe realizar contratación (ver subproceso de contratación). Nota: esto incluye el supervisor del proyecto.	Gerente General	
6	Ejecutar el Proyecto	Ejecutar el proyecto de acuerdo con el alcance definido.	Responsables de la ejecución del proyecto	

<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Registro/ formatos</b>
7	Monitorear el avance del proyecto	Monitorear el estado y generar reporte del avance del proyecto, hasta que se culmine el proyecto. Si el proyecto finalizó continuar en la siguiente actividad.	Supervisor del Proyecto	Reporte de avance del proyecto

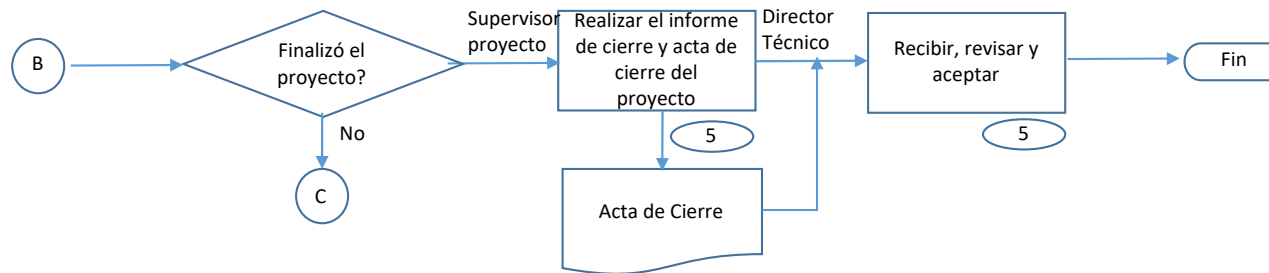
## FLUJOGRAMACIÓN

### EJECUCIÓN DE NUEVOS PROYECTOS



- 1 Se pueden recibir solicitudes de usuarios externos y/o proyectos internos
- 2 El diseño contiene el presupuesto
- 3 Incluye también el supervisor del proyecto
- 4 Solicitar los materiales al almacén si se requieren a con la autorización del Supervisor de Redes, si el proyecto lo realiza el personal externo los materiales pueden ser suministrados por ellos.

### Continuación...EJECUCIÓN DE NUEVOS PROYECTOS



5

Validar que el proyecto haya cumplido con los requerimientos establecidos

### 10.2.2.7. Pruebas de calidad de Augua en la red de distribución

**Líder Responsable** | Director Técnico

#### OBJETIVO

Realizar las actividades correspondientes para verificar que el agua que consuman los usuarios sea óptima de acuerdo con los estándares establecidos normativamente.

#### ALCANCE

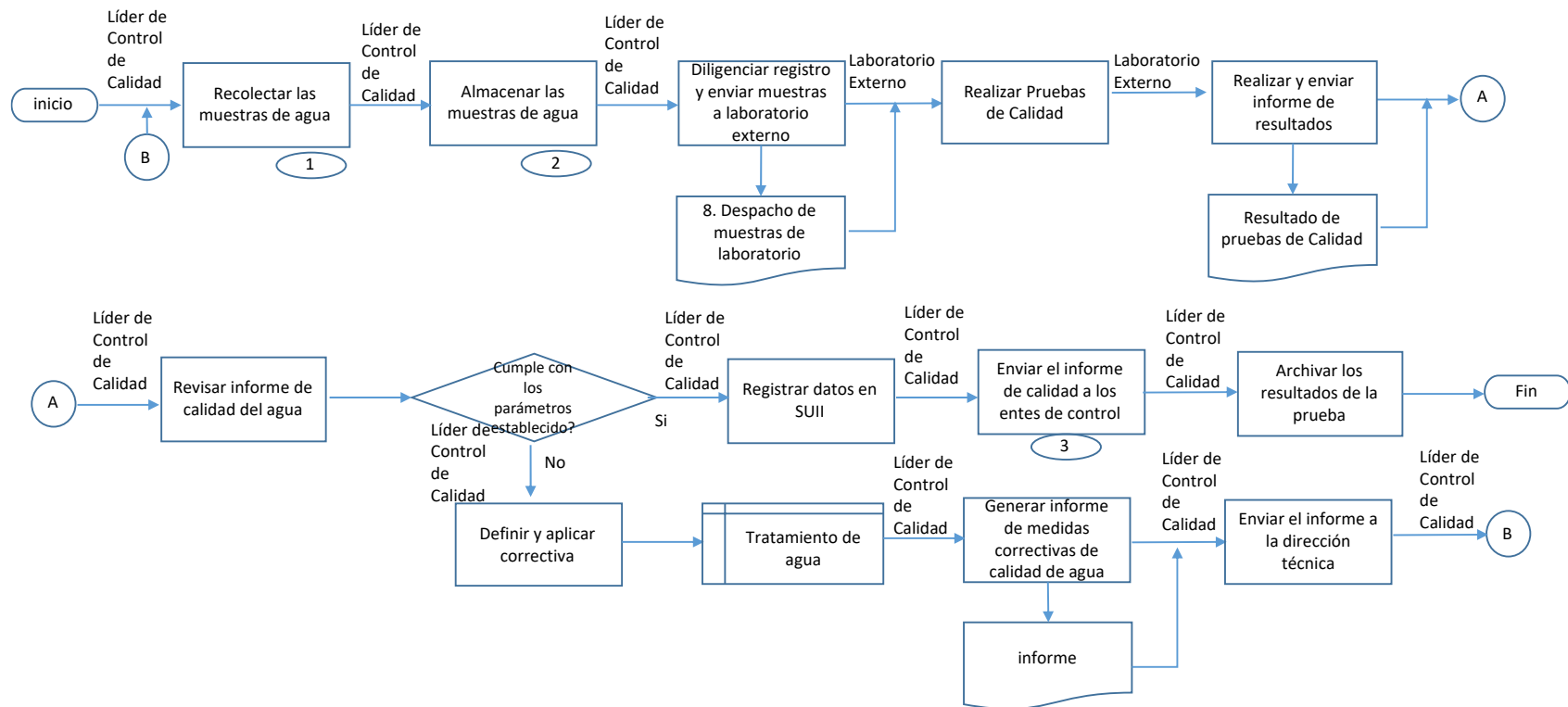
El subproceso comprende desde la recolección de las muestras de agua hasta la realización de los informes de calidad del agua potable.

Nº	Actividad	Descripción	Responsable	Registro/ formatos
1	Recolectar las muestras de agua	Recolectar las muestras de agua en los diferentes sectores del Carmen de Bolívar, en la frecuencia y cantidad establecidas Resolución 2115 de 2017.	Líder de Control de Calidad de Agua	
2	Almacenar las muestras de agua	Almacenar en cavas de icopor las muestras de agua tomadas en los sectores.	Líder de Control de Calidad de Agua	
3	Diligenciar el registro y enviar muestras a Laboratorio Externo	Diligenciar el formato de Despacho de muestras de laboratorio y enviarlo junto con las muestras tomadas.	Líder de Control de Calidad de Agua	Despacho de muestras de Laboratorio
4	Realizar las pruebas de calidad	Realizar las pruebas de calidad del agua y generar el informe de resultados Enviar resultados a Acuecar.	Laboratorio Externo	Informe de Resultados
5	Revisar el informe de calidad de agua	Si las muestras cumplen los parámetros normativos, subir los resultados a la plataforma SUII, enviar los informes a los entes de control y archivar soportes. Si las muestras no cumplen con los parámetros normativos, definir y aplicar correctivo (subproceso de Tratamiento de Agua), generar el informe de medidas correctivas de calidad de agua y enviarlo al Director Técnico, volver a la actividad 1.		



## FLUJOGRAMACIÓN

### PRUEBAS DE CALIDAD DE AGUA EN RED DE DISTRIBUCIÓN



- 1) Recolectar las muestras de agua de acuerdo con lo establecido en el Resolución 2115 de 2017
- 2) Almacenar en cavas de icopor las muestras de agua tomadas en los sectores
- 3) Enviar el informe de calidad de agua potable a los entes de control ( ministerio de salud y medio ambiente, secretaria de salud

### 10.2.3. GESTIÓN COMERCIAL

#### 10.2.3.1. Comunicación

<b>Líder Responsable</b>	Director Comercial
--------------------------	--------------------

#### OBJETIVO

Generar estrategias de comunicación para brindar la información veraz, suficiente, oportuna y entendible para la comunidad, con el fin de generar confianza en el público de interés.

#### ALCANCE

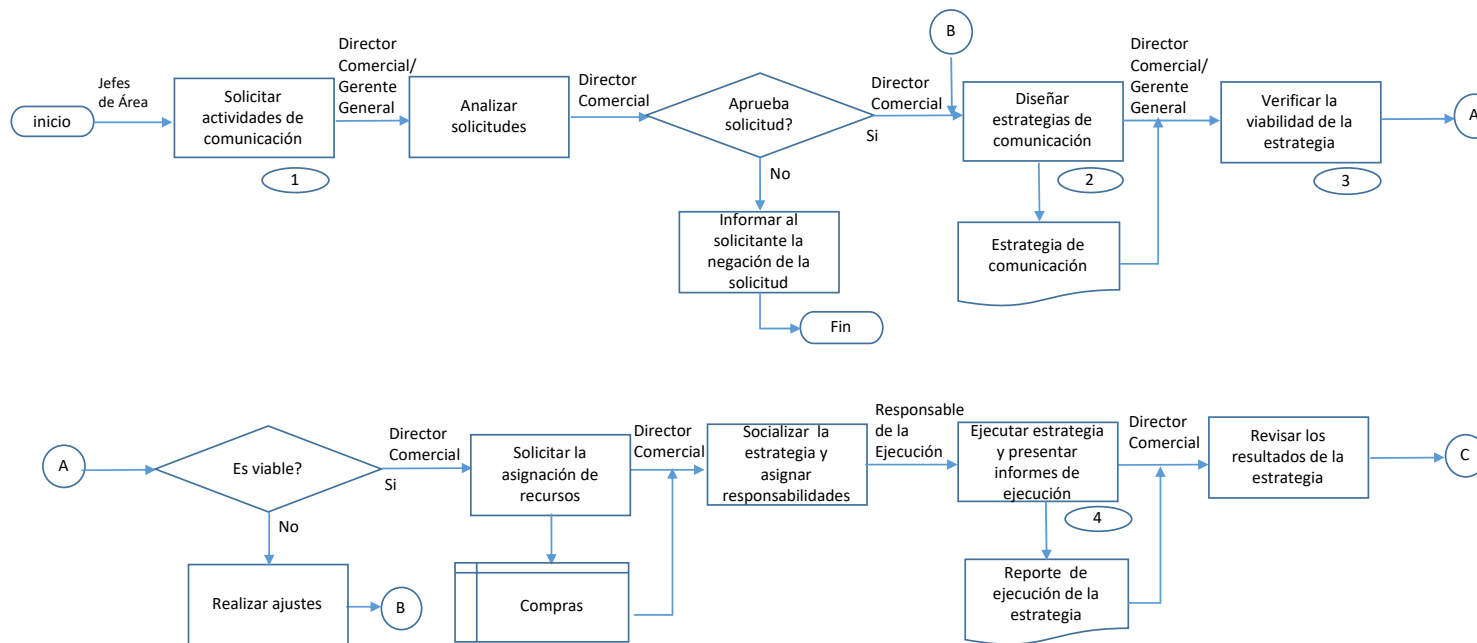
Este subproceso inicia con la creación de estrategias de comunicación hasta la divulgación de la información de interés para los usuarios y entes externos

Nº	Actividad	Descripción	Responsable	Registro/ formatos
1	Solicitar actividades de Comunicación	Realizar solicitudes de actividades de comunicación requeridos para la ejecución de sus planes de gestión o requerimientos normativos.	Jefes de Área	
2	Analizar solicitudes	Revisar los requerimientos de actividades de comunicación, si no las aprueba informar al personal internos su concepto de negación y finaliza el subproceso. Si aprueba la solicitud continua en el siguiente numeral.	Director comercial/ Gerente General	
3	Diseñar estrategias de Comunicación	Diseñar estrategias de Comunicación para divulgar la información de la empresa (Página Web, Boletines de Prensa, Ruedas de prensa, Campañas Institucionales, publicación de información en las redes sociales, entre otros)	Director Comercial	Estrategia de comunicación
4	Realizar viabilidad de la estrategia	Revisar la disponibilidad presupuestal y demás recursos. Si no es viable la estrategia diseñada, realizar ajustes y volver a la actividad anterior. Si es viable y continúa en la siguiente actividad.	Director Comercial / Gerente General	
5	Solicitar la asignación de recursos	Solciitar la asignación de recursos ejecutando el subproceso de compras y continuar en la siguiente actividad	Director Comercial	

<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Registro/ formatos</b>
6	Socializar y analizar responsabilidades	Socializar la estrategia con los Jefes de Área y asignar responsabilidades para su aplicación.	Director Comercial	
7	Ejecutar la Estrategia y presentar informes de ejecución	Aplicar la Estrategia de Comunicación seleccionada y presentar mensualmente mediante correo electrónico los reportes de ejecución de la estrategia.	Responsables de la ejecución	Reportes de ejecución
8	Revisar los resultados de la estrategia de comunicación	Revisar los reportes de avance de la ejecución de la estrategia, si se requiere realizar ajustes Si no se requiere continuar en la siguiente actividad.	Director Comercial	
9	Elaborar y presentar los informes de gestión de resultados	Presentar los informes de gestión de resultados a los entes de control y a quien se requiera de acuerdo con las políticas internas y la normatividad vigente.	Director Comercial	Informes de resultados
10	Archivar soportes	Archivar junto con los informes de resultados, la estrategia de comunicación y los reportes de avance, en el archivo del Área Comercial	Director Comercial	Estrategia de comunicación Reportes de avance Informe de Resultados

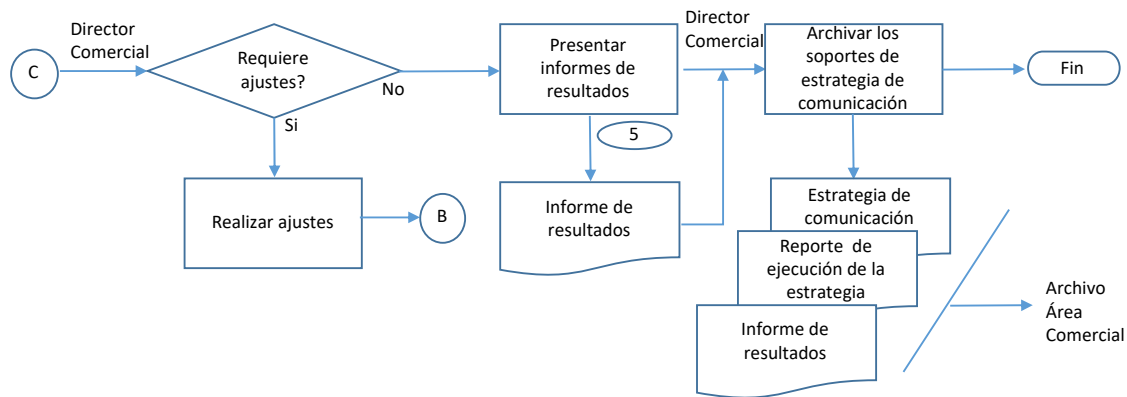
## FLUJOGRAMACIÓN

### COMUNICACION



- 1 Los líderes de Área y/o de procesos de Acuecar puede Realizar solicitudes de actividades de comunicación requeridos para la ejecución de sus planes de gestión o requerimientos normativos
- 2 Diseñar estrategias de Comunicación para divulgar la información de la empresa (Página web, Boletines de Prensa, Ruedas de prensa, Campañas Institucionales, publicación de información en las redes sociales, entre otros)
- 3 Revisar disponibilidad presupuestal y demás recursos requeridos
- 4 Reportar periódicamente (la frecuencia que establezca el Director Comercial) el avance de la ejecución de la estrategia

**Continuación...COMUNICACION**



5 Hasta que se culmine la ejecución de la estrategia

### 10.2.3.2. Venta de Acometidas

**Líder Responsable** | Director Comercial

#### OBJETIVO

Realizar las actividades correspondientes al registro de nuevos usuarios por las ventas de nuevas acometidas y/o ventas relacionadas con cambios a las acometidas ya existentes.

#### ALCANCE

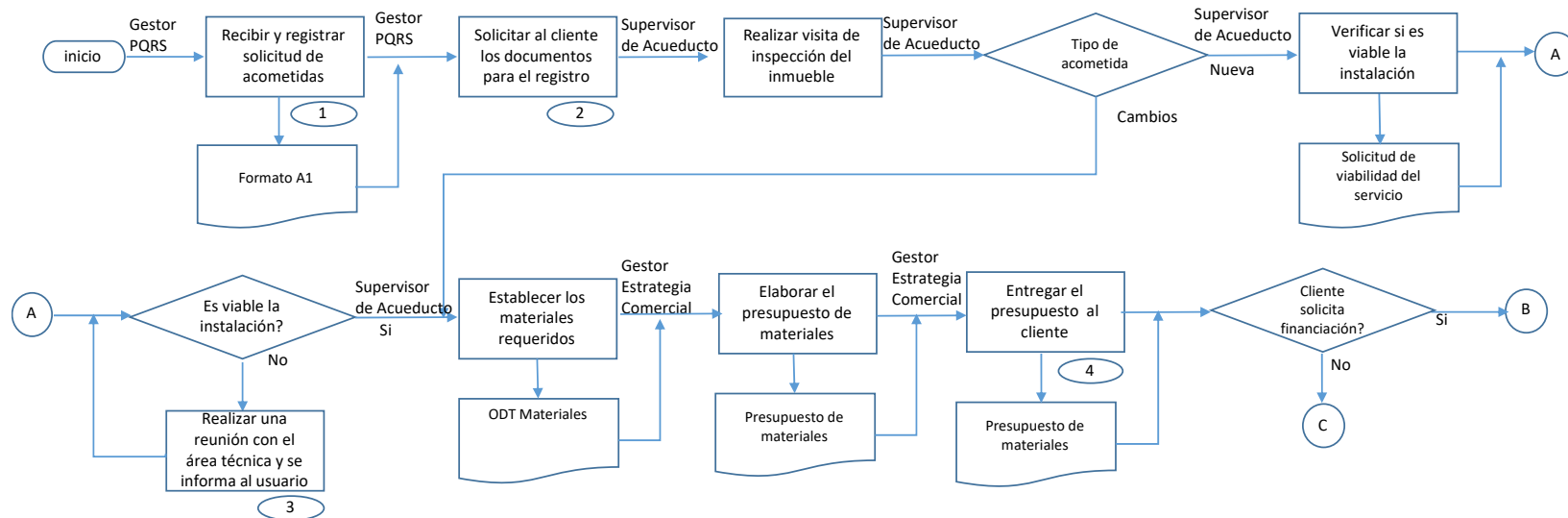
Comprende desde recibir la solicitud de una nueva acometida o cambio en una ya existente hasta registrar la solicitud en el sistema para realizar la instalación o cambio respectivo.

Nº	Actividad	Descripción	Responsable	Registro/ formatos
1	Recibir y registrar en el sistema solicitud de acometidas	Recibir del usuario la solicitud para la instalación de una nueva acometida o cambio en una acometida actual.	Gestor PQRS	- Formato <b>A1</b>
2	Solicitar al cliente los documentos para el registro	Si la solicitud es una nueva acometida, se solicita al cliente el certificado de propiedad, copia de la cédula de ciudadanía, el certificado de estratificación, copia de un recibo de electricidad. Si es para un cambio en una acometida existente se solicita la cedula de ciudadanía Si no presenta los documentos requeridos se niega la solicitud.	Gestor PQRS	
3	Realizar visita de inspección del inmueble	Realizar visita al inmueble y establecer la cantidad de materiales que se van a utilizar en la instalación del servicio y diligenciar la ODT con el listado de materiales. Si la acometida es nueva y se evidencia en primera instancia que no se puede realizar la instalación, de debe realizar una reunión con el equipo técnico y validar opción, si definitivamente no es posible de debe informar al usuario, esto con base en lo establecido normativamente. Si es viable la instalación de la acometida nueva o es un cambio en una	Supervisor de Acueducto	

<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Registro/ formatos</b>
		acometida existente continuar en la siguiente actividad.		
4	Establecer los materiales requeridos	Generar la ODT de materiales en el que se indique la cantidad de materiales requerido y entregar al Gestor de Estrategia Comercial.	Supervisor de Acueducto	- ODT de Materiales
5	Elaborar el presupuesto de materiales	Con base en los materiales requeridos, elaborar el presupuesto	Gestor de Estrategia Comercial	- Presupuesto
6	Entregar presupuesto al cliente	Entregar el presupuesto con el valor de la instalación. Si el cliente solicita financiación, generar documento de financiación de acuerdo con las políticas establecidas por la empresa. El cliente puede indicar que el proveerá el medidor para lo cual se debe exigir los certificados de calidad y de calibración. El cliente y el Director Comercial deben firmar el documento de financiación.	Gestor de Estrategia Comercial	- Documento de Presupuesto - Documento de Financiación
7	Firmar documento de financiación	El Cliente y el Director Comercial firman el documento de financiación.	Director Comercial Cliente	
8	Generar el recibo de consignación y entregarlo al cliente	Realizar el recibo de consignación y entregárselo al cliente para que realice el pago.	Gestor de PQRS	
9	Realizar el pago	Realizar el pago y entregar el soporte del pago. Si el cliente es nuevo continua en la siguiente actividad, si no es nuevo continuar en la actividad 12.	Cliente	- Soporte de consignación
10	Firmar contrato de condiciones	El Director Comercial y el cliente firman el contrato de condiciones	Director Comercial/ Cliente	
11	Registrar al cliente	Registrar el cliente en el sistema.	Auxiliar Comercial	
12	Registrar el servicio al usuario	Registrar en el sistema el servicio a realizar.	Auxiliar Comercial	
	Continua en subprocesos de instalación de acometidas y facturación.			

## FLUJOGRAMACIÓN

### VENTA DE ACOMETIDAS



1 La solicitud puede ser para la instalación de nuevas acometidas o cambio en las acometidas actuales

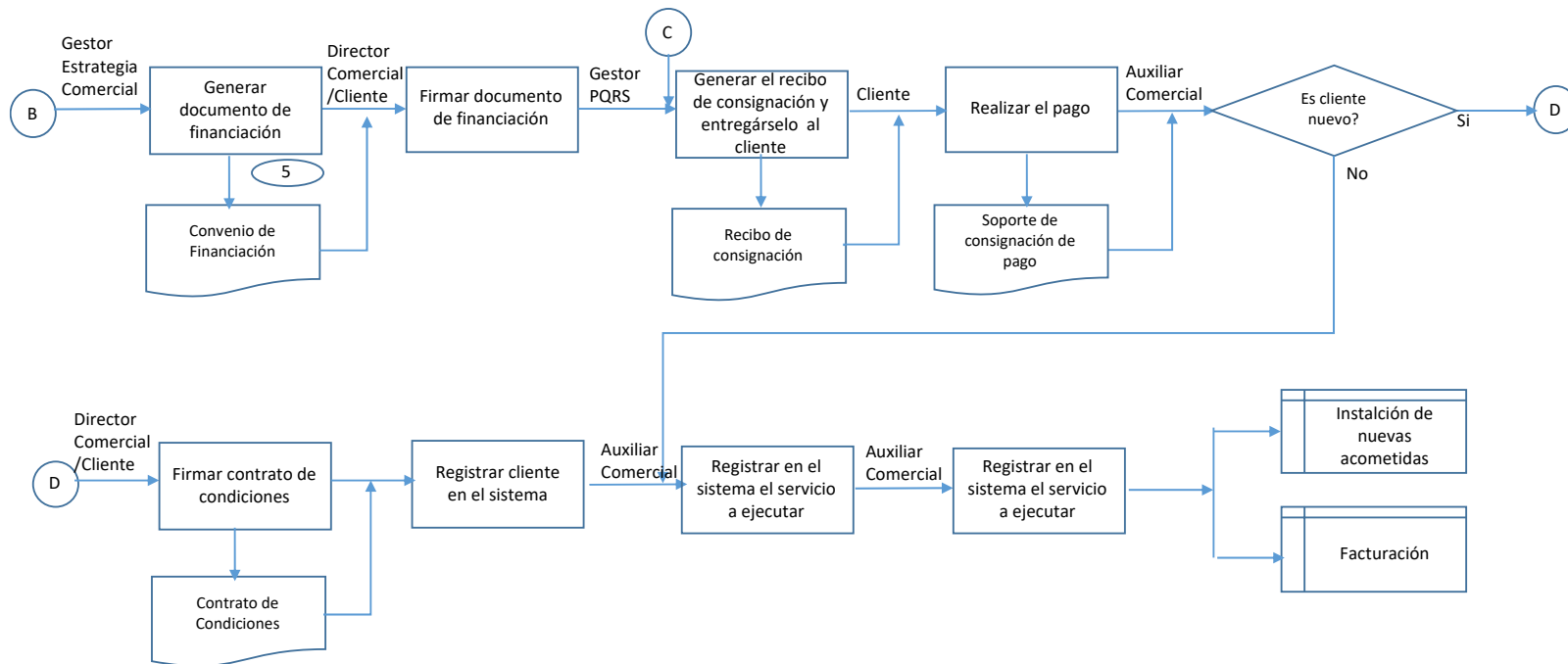
2 Si es para nuevas acometidas solicitar al cliente el certificado de propiedad, copia de cédula, certificado de estratificación, copia de un recibo de electricidad, si es para cambios en la acometida actual se solicita la cédula de usuario

3 Con base en la reunión se analizan y determinar las causas por las cuales no se puede atender la solicitud y se le informa al usuario, de acuerdo con lo establecido normativamente.

4 Informar al cliente si requiere solicitar permisos para la intervención del pavimento a la secretaria de planeación



**Continuación....VENTA DE ACOMETIDAS**



5 De acuerdo con las políticas de financiación que tiene establecido la empresa en porcentajes y tiempo. El cliente puede aportar el medidor el cual debe contar con su respectivos certificados de calidad y de calibración

6 Si es una cliente nuevo

### 10.2.3.3. Venta de Agua en Carrotaques

**Líder Responsable** | Director Comercial

#### OBJETIVO

Realizar las actividades correspondientes a la venta y despacho de metros cúbicos de agua.

#### ALCANCE

Comprende desde recibir la solicitud del cliente hasta el despacho de los metros cúbicos de agua.

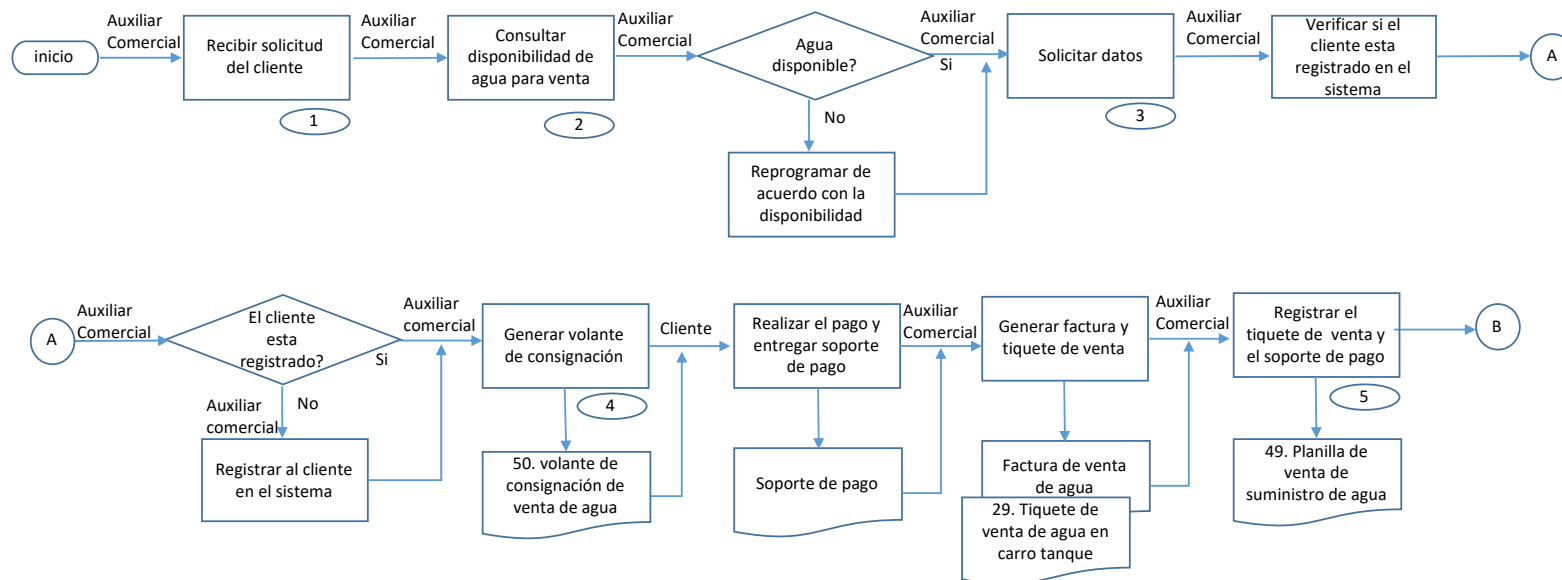
Nº	Actividad	Descripción	Responsable	Registro/ formatos
1	Recibir solicitud del cliente	Recibir la solicitud de compra del cliente de los metros cúbicos de agua a comprar.	Auxiliar Comercial	
2	Consultar disponibilidad de agua para venta	Consultar telefónicamente con el Operador de Planta de tratamiento si hay disponibilidad de agua para la venta en carrotaques. En caso de no haber disponibilidad, se preprograma la fecha de venta con el cliente.	Auxiliar Comercial	
3	Solicitar datos al cliente	Solicitar la siguiente información: cédula o Nit, dirección, teléfono y cantidad en metros cúbicos de agua va comprar.	Auxiliar Comercial	
4	Verificar si el cliente esta registrado en el sistema	Si el cliente no está registrado se realiza el registro en el sistema.	Auxiliar Comercial	
5	Realizar el volante de consignación	Realizar el volante de consignación con el valor total de los metros cúbicos de agua y entregarlo al cliente, el cual deberá cancelarlo en el banco Davivienda.	Auxiliar comercial	- Volante de consignación
6	Realizar el pago	Realizar el pago y entregar soporte de pago	Cliente	- Soporte de pago
7	Generar la factura y ticket de venta	Recibir el volante de consignación cancelado por el cliente y generar la factura de venta y el ticket de venta, y entregar al cliente.	Auxiliar Comercial	- Factura de venta - Ticket de Venta
8	Registrar la factura de venta	Registrar la factura de ventas en la planilla de ventas con los datos correspondientes (Nombre del cliente,	Auxiliar Comercial	- Planilla de venta de suministro de

<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Registro/ formatos</b>
		numero del ticket de venta, código del volante de consignación, metros cúbicos de agua)		agua
9	Entregar ticket al Operador de la planta de tratamiento	Recibir al cliente en la planta el prado para el despacho de los metros cúbicos de agua en el carro tanque.	Cliente	
10	Verificar el ticket de compra	Verificar la fecha de entrega, cantidad de metros cúbicos y el sello de autorización de la empresa.	Operador de Planta	
11	Ubicar al carro tanque	Ubicar al carro tanque para comenzar el proceso de llenado.	Cliente	
12	Diligenciar la planilla de despacho de carro tanques	Diligenciar la planilla de despacho de carro tanques (el número de placa del vehículo, nombre del cliente, la hora de despacho y la cantidad en metros cúbicos de agua, la lectura inicial del macro medidor, destino del carro tanque).	Operador Planta	- Formato de control de carro tanques
13	Abrir la válvula de llenado del carro tanque	Abrir la válvula de llenado del carro tanque	Operador de Planta	
14	Verificar en el macromedidor	Verificar en el macromedidor, los metros cúbicos despachados en el llenado del carro tanque, que estos sean los metros cúbicos que están en el ticket de venta.	Operador de Planta	
15	Cerrar la válvula de llenado	Cerrar la válvula de llenado del carro tanque cuando se entreguen los metros el total de los metros cúbicos.	Operador de Planta	
16	Diligenciar la lectura final del macro medidor	Registrar en la planilla de despacho de carro tanques la lectura final metros cúbicos del macromedidor.	Operador de Planta	- Formato de control de carro tanques
17	Entregar formatos de control de carrotanques	Entregar Formato de control de carrotanques y los tickets de venta al Auxiliar Comercial mensualmente.	Operador de Planta	- Formato de control de carro tanques - Tickets de venta

Nº	Actividad	Descripción	Responsable	Registro/ formatos
18	Registrar información en el sistema	Revisar que los datos datos registrados en el formato de control de carrotanques y de los tiquetes de venta coincidan e ingresar información al sistema.	Auxiliar Comercial	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formato de control de carro tanques</li> <li>- Tiquetes de venta</li> </ul>
19	Archivar documentos	En archivo del Área Comercial	Auxiliar Comercial	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formato de control de carro tanques</li> <li>Tiquetes de venta</li> </ul>

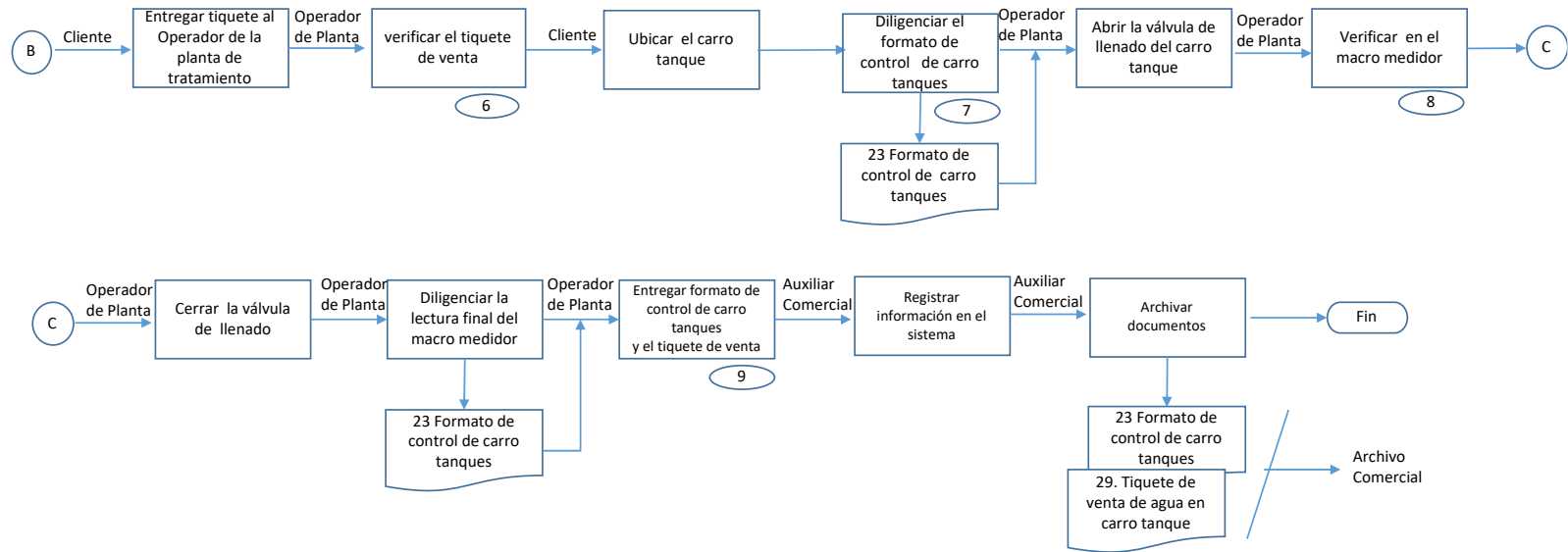
## FLUJOGRAMACIÓN

### VENTA – AGUA EN CARROTANQUES



- 1 Recibir la solicitud de compra del cliente verbalmente de los metros cúbicos de agua a comprar
- 2 Consultar telefónicamente al Operador de la Planta de tratamiento si hay agua disponible para la venta
- 3 Solicitar la información del cliente (nombre C.C, Nit, dirección, teléfono y cantidad en metros cúbicos de agua va comprar)
- 4 Realizar el volante de consignación con el valor total de los metros cúbicos de agua y entregarlo al cliente, el cual deberá cancelarlo en el banco Davivienda.
- 5 Registrar el tickete de ventas, el volante de consignación y la factura de venta en la planilla de ventas con los datos correspondientes y entregar tickete al cliente

**Cont...VENTA – AGUA EN CARROTANQUES**



- 6 Verificar la fecha de entrega, cantidad de metros cúbicos y el sello de autorización de la empresa
- 7 Diligenciar la planilla de despacho de carro tanques (el número de placa del vehículo, nombre del cliente, la hora de despacho y la cantidad en metros cúbicos de agua, la lectura inicial del macro medidor, destino del carro tanque )
- 8 Verificar en el macro medidor, los metros cúbicos despachados en el llenado del carro tanque, que estos sean los metros cúbicos que están en el tickete de venta.
- 9 Entregar mensualmente al Auxiliar Comercial el formato de control de carro tanques y el tickete de venta

### 10.2.3.4. Facturación

**Líder Responsable** | Director Comercial

**OBJETIVO**

Emitir la facturación de los servicios de acueducto y otros conceptos de acuerdo con la normatividad vigente y las políticas establecidas por ACUECAR S.A. E.S.P.

**ALCANCE**

El subproceso comprende desde la generación de los listados para la toma de lecturas hasta la entrega de la factura a los usuarios y suscriptores.

Nº	Actividad	Descripción	Responsable	Registro/ formatos
1	Realizar la actualización de la base de datos.	Realizar la actualización de la base de Base de datos de usuarios nuevos suscriptores y/o clientes usuarios, nuevos suscriptores y/o clientes, y demás novedades que afecten la facturación (refacturación, reconexiones, suspensiones, entre otros).	Auxiliar Comercial	
2	Generar el listado de toma de lecturas	Generar e imprimir los listados de "Toma de Lecturas" por rutas y entregar a los ruteros.	Auxiliar Comercial	- Listados de toma de Lecturas
3	Realizar la toma de lecturas	Realizar la toma de lectura en cada inmueble y registrar en el formato de "Toma de Lecturas", el valor numérico que presenta el medidor y que corresponde a la cantidad de metros cúbicos marcados a la fecha de toma de la lectura; así como las novedades que se identifiquen durante la toma de lecturas (daño en medidores, no su pudo tomar la lectura, entre otros). Entregar constancia de la toma de lectura a los usuarios que lo soliciten. Nota: Si evidencia posibles nuevos suscriptores, informarlos requisitos que se debe tener en cuenta para la inscripción al servicio y que debe acercarse a las instalaciones para realizar la inscripción y solicitud del servicio.	Ruteros	- Listados de toma de Lecturas - Constancia de la toma de lectura

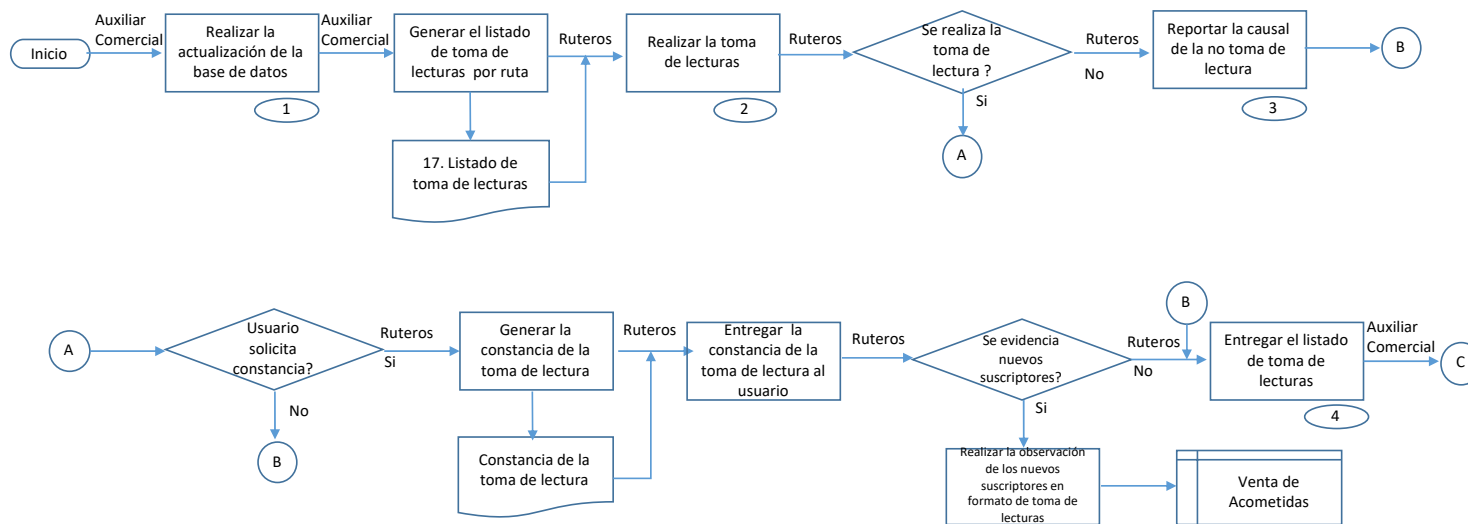
<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Registro/ formatos</b>
4	Entregar el listado de toma de lecturas	Entregar los listados de Toma de Lectura al Auxiliar Comercial con la información de las lecturas tomadas y las novedades encontradas.	Ruteros	- Listados de Toma de Lectura
5	Registrar la toma de lecturas en el sistema	Registrar la información de las tomas de lecturas en el sistema.	Auxiliar Comercial	
6	Realizar la revisión previa de la toma de lectura	Generar listados en archivo plano del sistema y exportarlos a archivo en Excel. Realizar análisis de la información de crítica de bajos consumos, consumos cero, negativos u otras inconsistencias que ameriten ser revisadas en terreno. Generar listado de revisiones previas con sus actas distribuirlo al Coordinador de Ruteros.	Director Comercial	- Listado de revisiones previas - Actas de revisión previa
7	Realizar la revisión previa en el inmueble	Realizar le revisión del inmueble, generar el acta de revisión previa registrando las inconsistencias encontradas hacer firmar acta del usuario y entregar copia.	Coordinador de Ruteros	- Listado de revisiones previas - Actas revisiones previas
8	Entregar resultado de las revisiones	Entregar el resultado de la revisión previa al Director Comercial. Las observaciones en el listado de revisiones previas y los originales de las actas de revisiones previas firmadas por el usuario.	Coordinador de Ruteros	- Listado de revisiones previas - Actas revisiones previas
9	Revisar la información de la revisión previa	Revisar la información recolectada por la revisión previa	Director Comercial	
10	Registrar la crítica del consumo	Registrar en el sistema la crítica de consumo	Auxiliar Comercial	
11	Realizar preliquidación	Realizar la preliquidación en el sistema, si se encuentran diferencias realizar las correcciones y continua en la siguiente actividad	Director Comercial	
12	Generar la facturación	Generar Facturación en el sistema.	Director Comercial	
13	Imprimir las facturas	Imprimir las facturas.	Auxiliar Comercial	- Facturas



<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Registro/ formatos</b>
14	Distribuir las facturas	Distribuir por ciclo a los Ruteros la facturación generada.	Auxiliar Comercial	
15	Entregar facturas	Repartir facturas a cada inmueble de acuerdo.	Ruteros	
	Continua en subproceso de Recaudo			

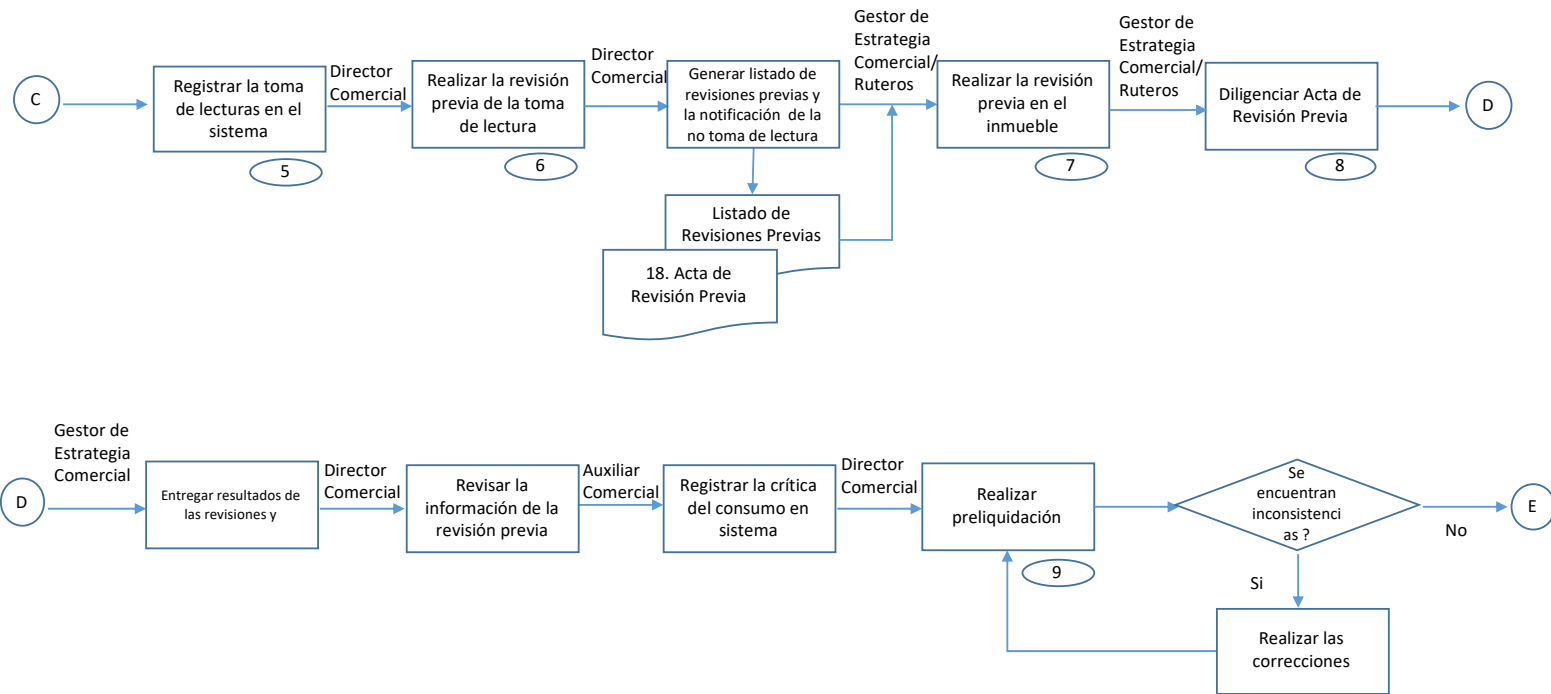
## FLUJOGRAMACIÓN

### FACTURACIÓN



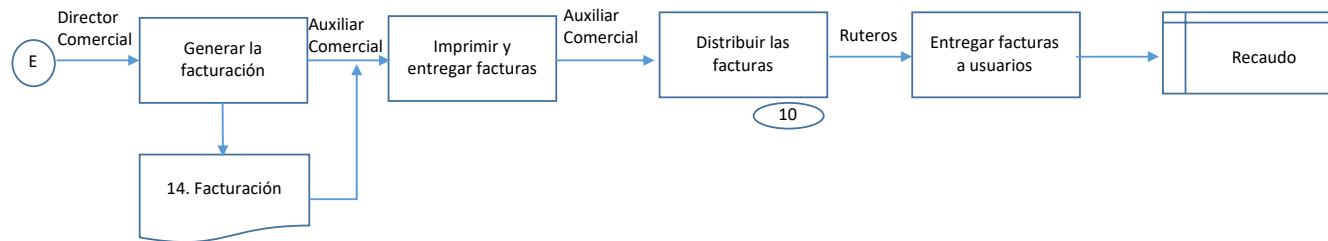
- 1 Base de datos de usuarios nuevos suscriptores y/o clientes usuarios, y demás novedades que afecten la facturación (refacturación, reconexiones, suspensiones, entre otros)
- 2 Realizar la toma de lectura en cada inmueble y registrar en el formato de "Listado de Toma de Lecturas" el valor numérico que presenta el medidor y las observaciones que se presenten frente a la lectura o al inmueble, así como las novedades que se identifiquen durante la toma de lecturas (daño en medidores)
- 3 Reportar al Auxiliar Comercial la causal de la no toma del porque no se tomo la lectura
- 4 Entregar el listado de toma de lecturas y las observaciones de las causales de la no toma de lectura

**Continuación...FACTURACIÓN**



- 5 Registrar la toma de lecturas , las novedades encontradas y las causales de la no toma de lectura
- 6 Realizar análisis de la información de crítica de consumos y las causales de la no toma de lectura
- 7 Realizar recorrido de revisiones previas, registrar las inconsistencias encontradas en las actas de revisiones previas y entregar la notificación de de la no toma de lectura
- 8 Se entrega copia del acta firmada al usuario

### Continuación...FACTURACIÓN



9 Actualmente esta actividad se esta realizando manualmente en Excel

10 Distribuir a los ruteros de acuerdo con los ciclos de facturación

### 10.2.3.5. Refacturación

**Líder Responsable** | Director Comercial

**OBJETIVO**

Realizar ajustes a la facturación de los servicios de acueducto y otros conceptos de acuerdo a la normatividad vigente y a las políticas establecidas por la empresa.

**ALCANCE**

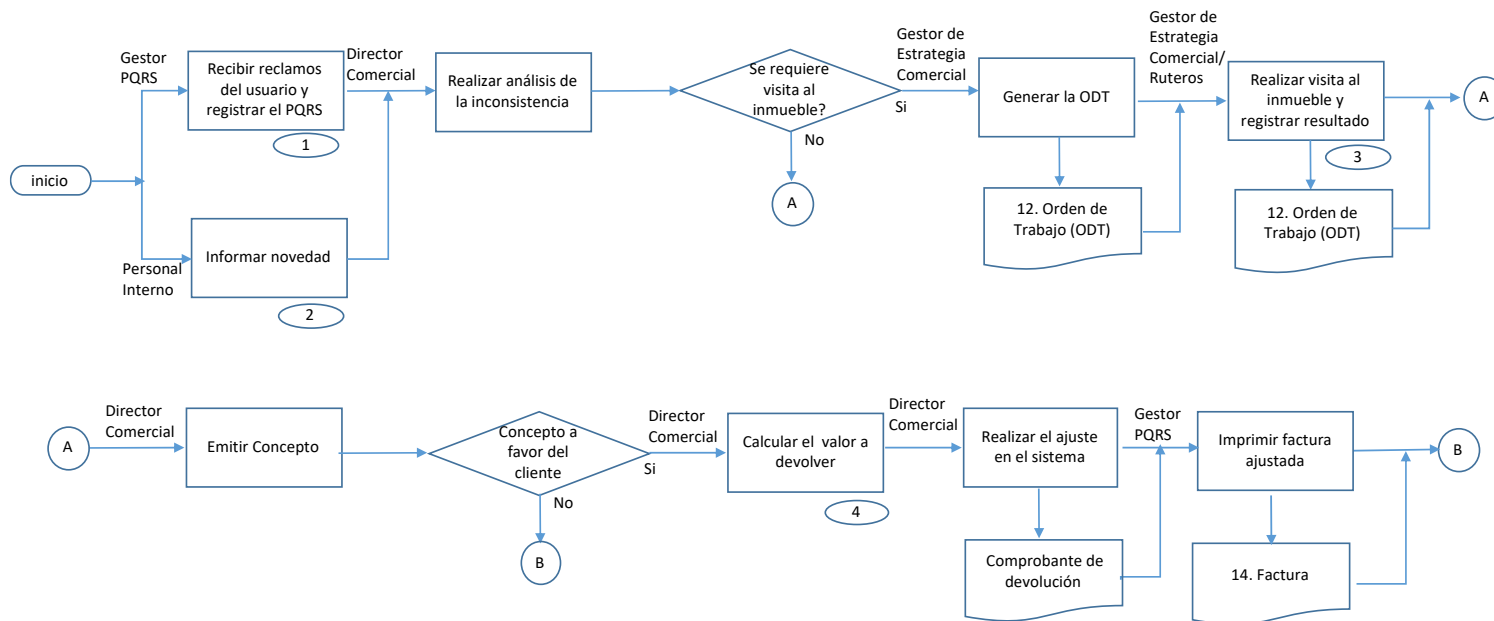
Comprende desde la reclamación interpuesta por el usuario hasta la respuesta al usuario y el ajuste de la factura en caso de ser positiva la respuesta al usuario.

Nº	Actividad	Descripción	Responsable	Registro/ formatos
1	Recibir reclamación del usuario y registrar PQRS	Recibir la reclamación del usuario y soportes (cuando apliquen) de forma verbal o escrita. Continúa en la actividad 3.	Gestor PQRS	
2	Informar novedad	Informar al Director Comercial cada que se identifique una novedad, puede ser por errores en el proceso de facturación, error del sistema, entre otros.	Personal Interno de Acuecar	
3	Realizar análisis de la inconsistencia presentada	Realizar el análisis de la información aportada, la información en el sistema y demás soportes. Si se requiere visita al inmueble para tomar lecturas o verificar estado del medidor, generar ODT.	Director Comercial	- Orden de Trabajo (ODT)
4	Realizar visita al inmueble	Realizar la visita al inmueble, tomar lecturas y verificar el estado del medidor; registrar el resultado de la visita en el formato de ODT y entregarlo al Director Comercial.	Coordinador de Ruterros /Ruterros	- Orden de Trabajo (ODT)
5	Emitir concepto	Si el concepto es a favor del cliente calcular el valor a devolver y realizar el ajuste en el sistema (generar el DV), imprimir factura ajustada y enviar a Gestor PQRS con los soportes. Nota: no se devuelve dinero en las instalaciones de la empresa si el usuario realizó el pago el dinero se descuenta en las próximas facturas. Si el concepto no es favor del cliente, continúa en la siguiente actividad 7.	Director comercial	

<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Registro/ formatos</b>
6	Imprimir factura en el sistema	Imprimir factura ajustada.	Gestor PQRS	Factura
7	Generar y enviar respuesta al cliente	Generar comunicación de respuesta al cliente y adjuntar la factura ajustada.	Gestor PQRS	
8	Cerrar PQRS	Cerrar el PQRS en el sistema	Gestor PQRS	
9	Realizar el reporte de liquidación y reliquidación de facturas	Realizar el informe de liquidación y reliquidación de facturas con la información requerida.	Director Comercial	
Continúa en subproceso de Facturación				

## FLUJOGRAMACIÓN

### REFACTURACIÓN



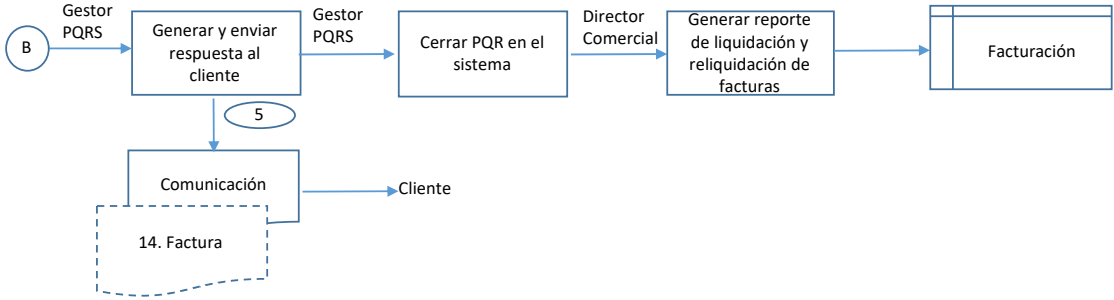
1 De forma verbal o escrita y anexar los soportes cuando apliquen

2 Informar al Director Comercial las inconsistencias que se identifiquen, entre otros por: error en el proceso de facturación , error del sistema.

3 Tomar la lectura del medidor y el estado del medidor, registrar los resultados en la ODT

4 No se devuelve dinero en las instalaciones de la empresa si el usuario realizó el pago el dinero se descuenta en las próximas facturas.

**Continuación...REFACTURACIÓN**



5 Se envía comunicación al cliente o se entrega presencialmente, si el concepto es a favor del cliente se entrega la factura ajustada



### 10.2.3.6. Recaudo

<b>Líder Responsable</b>	Director Comercial
--------------------------	--------------------

#### OBJETIVO

Realizar el recaudo de los pagos efectuados por los usuarios y clientes como parte de la prestación de los servicios de acueducto de ACUECAR S.A. E.S.P.

#### ALCANCE

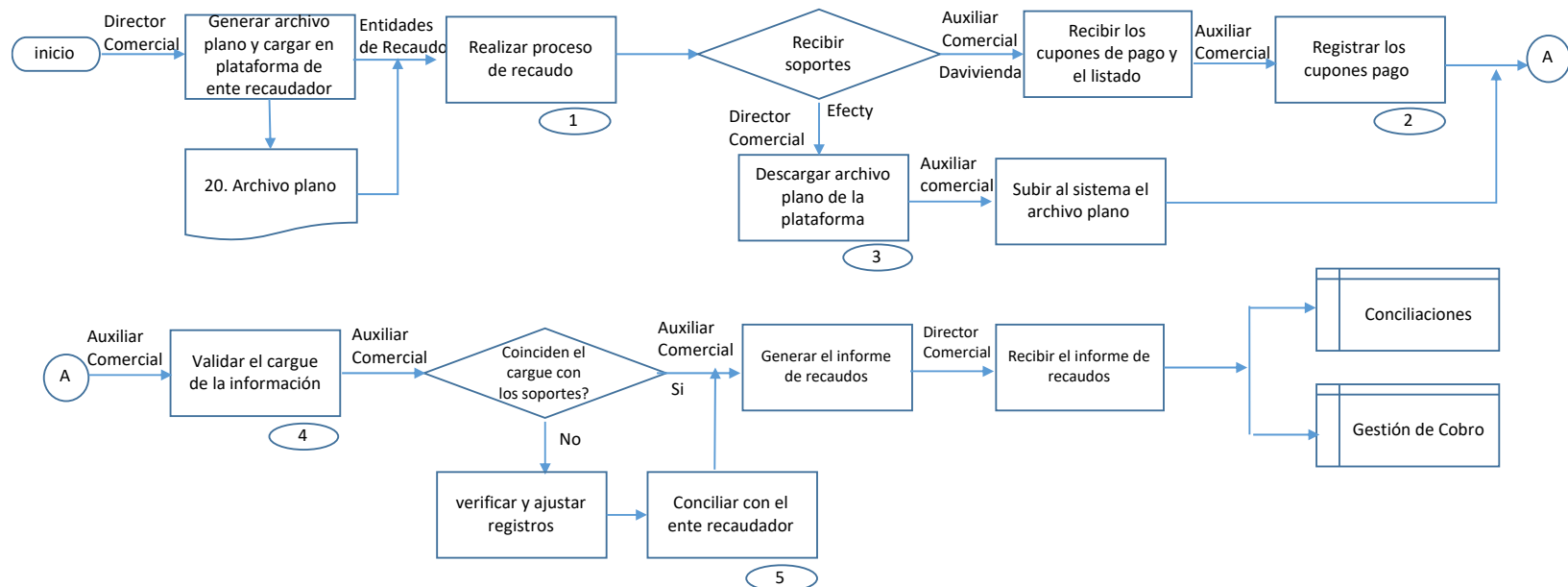
Este subproceso inicia desde el pago del cliente en los puntos de recaudo hasta la validación de los pagos aplicados en el sistema.

Nº	Actividad	Descripción	Responsable	Registro/ formatos
1	Generar archivo plano	Generar archivo plano y cargarlo en la plataforma del ente recaudador (Efecty).	Director Comercial	- Archivo plano
2	Realizar el proceso de recaudo	Realizar el recaudo.	Entidades de Recaudo	
3	Recibir los soportes del recaudo de la entidad financiera	Recibir el listado en las primeras horas del día de los recaudos que se efectuaron el día anterior junto con los cupones de pago y entregar a la Auxiliar Comercial para el cargue en el sistema.	Director Comercial	- Listado de recaudos - Cupones de pago
4	Registrar cupones de pago en el sistema	Realizar el cargue de los cupones al sistema utilizando la pistola de lector de barras. Continuar en la actividad 7.	Auxiliar Comercial	- Listado de recaudos - Cupones de pago
5	Descargar Archivo plano de la plataforma del ente recaudador (Efecty)	Descargar el archivo plano de la plataforma de Efecty que contiene el registro de los pagos realizados el día anterior y enviar mediante correo electrónico al Auxiliar Comercial.	Director Comercial	- Archivo plano de recaudos
6	Subir a la plataforma el archivo plano	Subir el archivo plano al sistema.	Auxiliar Comercial	- Archivo plano de recaudos
7	Validar el cargue de la información	Validar los cupones de pagos que se realizaron en el banco con los extractos de movimientos bancarios descargados del sitio web del banco, y contra el archivo plano de efecty. En caso de existir diferencias realizar conciliaciones con los entes recaudadores.	Auxiliar Comercial	- Listado de los recaudos

<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Registro/ formatos</b>
8	Generar el informe de recaudos	Generar el informe de los recaudos diarios y enviarlo a Gerente General	Auxiliar Comercial	- Informe de los recaudos
9	Recibir el informe de recaudos	Recibir el informe de los recaudos diarios para definir estrategias para la gestión de cobros.	Director Comercial	- Informe de los recaudos
Continúa en los subprocesos de conciliaciones y Gestión de Cobro				

## FLUJOGRAMACIÓN

### RECAUDO



- 1 Actualmente las entidades de recaudo son Efecty y Davivienda.
- 2 Registrar manualmente los cupones de pagos de los usuarios con la pistola lectora de código de barras.
- 3 Enviar mediante correo electrónico el archivo plano a la Auxiliar Comercial
- 4 Validar los cupones de pagos que se realizaron y los listados, y contra el archivo plano de efecty, en caso de existir diferencias realizar conciliaciones con los entes recaudadores
- 5 Conciliar con el ente recaudador, volver a enviar el archivo plano y cargar la información en la plataforma para verificar

### 10.2.3.7. Gestión de Cobro

**Líder Responsable** | Director Comercial

#### OBJETIVO

Realizar las actividades correspondientes a la recuperación de la cartera de la empresa.

#### ALCANCE

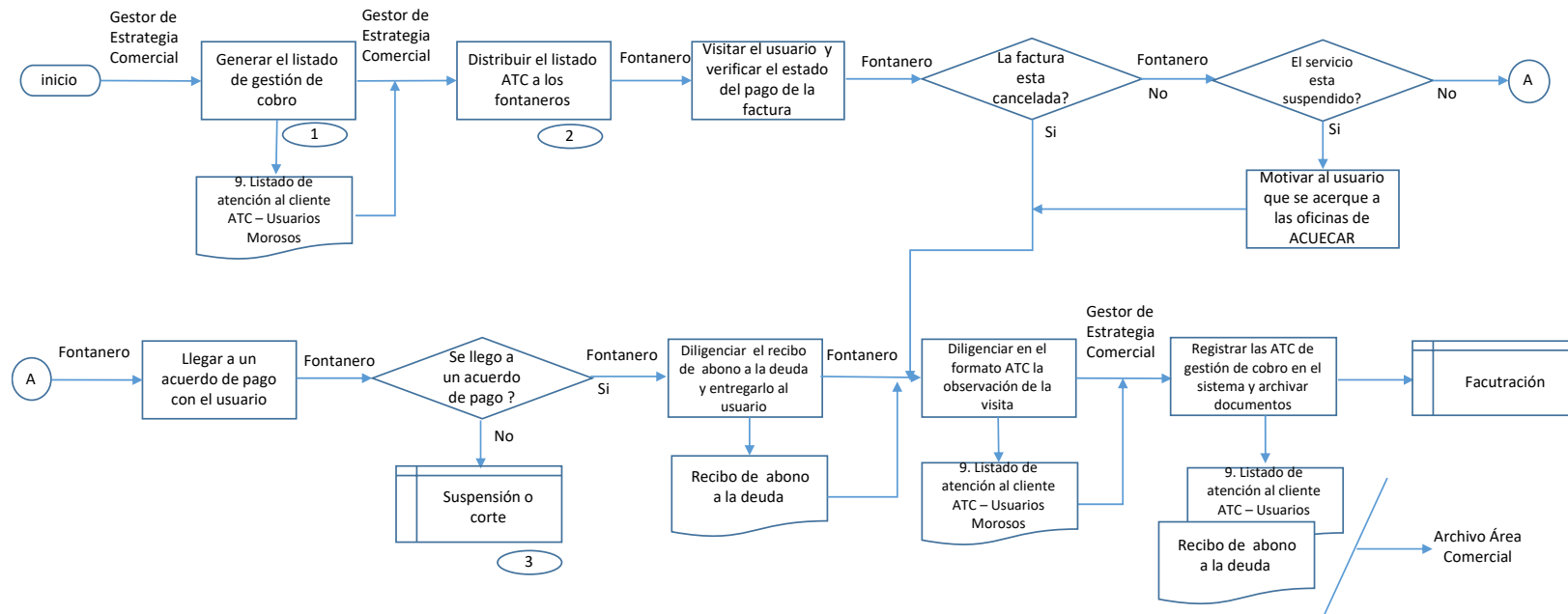
Este subproceso inicia desde la elaboración del listado de atención al cliente de deudores morosos hasta la recuperación de la cartera.

Nº	Actividad	Descripción	Responsable	Registro/ formatos
1	Generar el listado de atención al cliente	Generar el listado de gestión de cobro (ruta, sector; barrio, estrato).	Gestor Estrategia Comercial	- Listado de atención al cliente ATC – Usuarios Morosos
2	Distribuir el listado ATC a los ruteros	Distribuir el listado ATC a los fontaneros de gestión de cobro y entregar los recibos de abono.	Gestor Estrategia Comercial	- Listado de atención al cliente ATC – Usuarios Morosos
3	Visitar el usuario y verificar el estado del pago de la factura	Dirigirse a la dirección del inmueble del usuario y verificar el estado del pago de la factura Nota: si la factura está cancelada, diligenciar el formato ATC la observación del estado de la factura, continua en la actividad 5.	Fontanero	- Listado de atención al cliente ATC – Usuarios Morosos Recibos de abono a la Deuda
		Si la factura no está cancelada y el servicio está suspendido motivar al usuario a que realice el pago y registrar comentario en el listado ATC. Si el servicio no está suspendido llegar a un acuerdo con el usuario de realizar el recibo de abono a la deuda.	Fontanero	
4	Realizar suspensión o corte del servicio	Si no se llega a un acuerdo ejecutar el proceso de suspensión o corte. Nota: De acuerdo con lo establecido en la normatividad se procede a realizar la suspensión o corte.	Fontanero	

<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Registro/ formatos</b>
5	Diligenciar en el listado de atención al cliente ATC de gestión de cobro	Diligenciar en el listado la gestión realizada.	Fontanero	- Listados de atención al cliente ATC – Usuarios Morosos - Recibos de abono a la Deuda
6	Registrar las ATC de gestión de cobro en el sistema	Registrar las notas de las ATC y las actas de abono a la deuda en el sistema.	Gestor Estrategia Comercial	- Listados de atención al cliente ATC – Usuarios Morosos - Recibos de abono a la Deuda
7	Archivar las ATC de gestión de cobro.	Archivar las ATC de gestión de cobro y los recibos de abono a la deuda en el archivo del Área Comercial.	Gestor Estrategia Comercial	- Listados de atención al cliente ATC – Usuarios Morosos - Recibos de abono a la Deuda
8	Actualizar la base datos	Actualziar la base de datos para aplicar la gestión del día y volver a la actividad 1.		-

## FLUJOGRAMACIÓN

### GESTIÓN DE COBRO



- 1 Generar listados de ATC atención al cliente de usuarios morosos (ruta, sector; barrio, estrato)
- 2 Distribuir el listado ATC a los fontaneros de gestión de cobro y entregar los recibos de abono a la deuda.
- 3 Se realiza la suspensión o corte del servicio, de acuerdo con lo establecido normativamente

### 10.2.3.8. PQRS

**Líder Responsable** | Director Comercial

#### OBJETIVO

Establecer los lineamientos que se aplicarán en la recepción, atención, trámite y solución de las peticiones, quejas, reclamos, que presenten los usuarios con relación a los servicios de acueducto prestados por ACUECAR S. A. ESP.

#### ALCANCE

Este subproceso inicia con la recepción de la información de los PQRS hasta la revisión y respuesta de la solución del PQRS.

Nº	Actividad	Descripción	Responsable	Registro/ formatos
----	-----------	-------------	-------------	-----------------------

Nº	Actividad	Descripción	Responsable	Registro/ formatos
1	Recibir y radicar PQR del usuario	Recibir el comunicado del PQRS de los usuarios de forma presencial verbal, escrita, llamada telefónica o correo electrónico, donde el cliente manifiesta su inconformidad anexando soportes (cuando aplique).	Gestor PQRS	
2	Clasificar la información suministrada por el usuario	Clasificar información suministrada por el usuario si es una petición, queja, reclamo o una sugerencia, ingresar la información en el sistema.	Gestor PQRS	PQRS
3	Revisar la PQRS y establecer las acciones a tomar	Revisar la PQRS y establecer las acciones a tomar. Si se puede dar repuesta al cliente en el momento en que presenta el PQRS, se da respuesta y se cierra el PQRS. Si no se puede dar respuesta establecer la acciones operativas o administrativas para soportar la respuesta. Verificar si hay necesidad de remitir el PQRS al área jurídica, continuar en la siguiente actividad	Gestor PQRS	
4	Remitir la PQRS al área responsable	Remitir la PQRS a través del sistema al área responsable de dar la respectiva solución del PQRS.	Gestor PQRS	

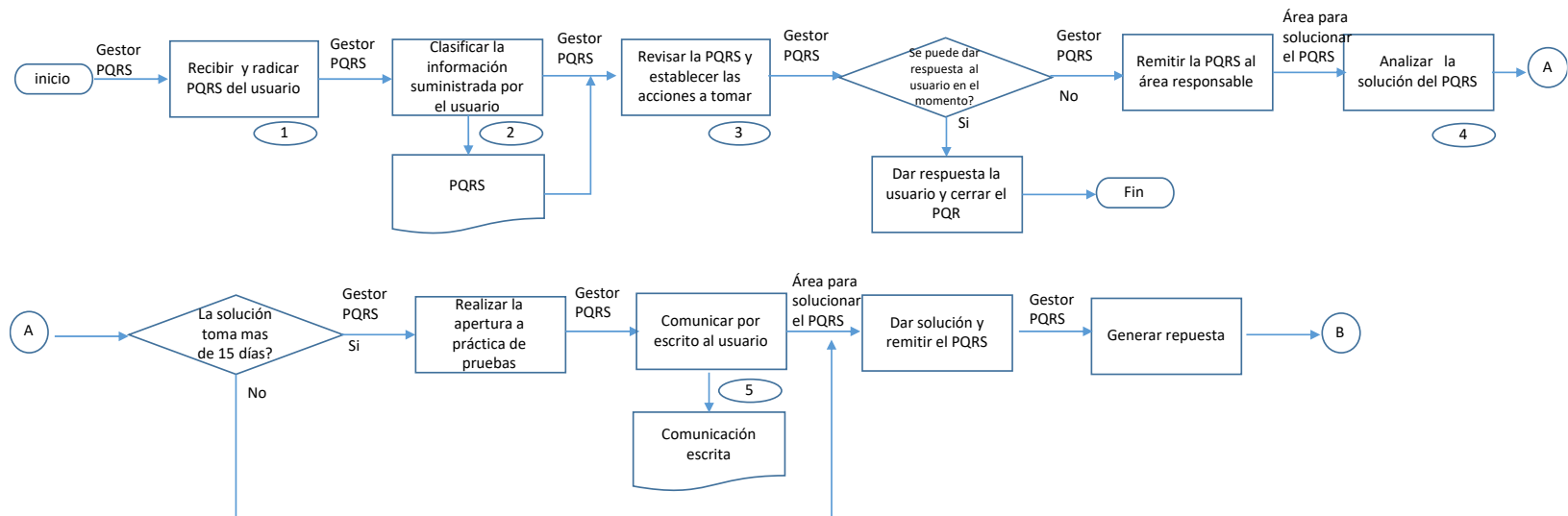
Nº	Actividad	Descripción	Responsable	Registro/ formatos
5	Analizar la solución del PRQ	<p>Verificar la solución del PQRS de acuerdo al análisis de causas.            Nota: La solución y respuesta del PQRS no debe ser mayor a 15 días hábiles.            Si la solución toma mayor tiempo se debe generar la apertura a la práctica de pruebas e informar al usuario el tipo de prueba a realizar y la fecha estimada de solución, el plazo no debe ser mayor a 45 días hábiles después de radicado el PQRS.            Continuar en la siguiente actividad.</p>	Responsable de las Áreas para solucionar el PQRS	Comunicación de ampliación de plazo
6	Dar solución y remitir el PQRS	Dar solución del PQRS de acuerdo con el análisis de las causas y emitir el PQRS solucionado con el reporte y evidencia para dar respuesta al cliente	Responsable de las Áreas para solucionar el PQRS	
7	Generar respuesta	<p>Generar la comunicación de respuesta del PQRS.            Si el PQRS es una petición o sugerencia continuar en el numeral 9.            Si el PQRS es una quejao reclamo continuar en el siguiente numeral.</p>	Gestor PQRS	
8	Realizar y enviar citación al usuario para dar respuesta	Se envía la citación por escrito, para que el usuario se presente en un plazo no mayor a 5 días hábiles para dar respuesta, si no se presenta se realiza la publicación de la respuesta en la cartelera de la oficina por un plazo de 10 días hábiles, a partir de la fecha en que debió darse la respuesta.	Gestor PQRS	Citación
9	Entregar al usuario la solución del PQRS	<p>Entregar personalmente al usuario la comunicación de respuesta del PQRS y hacer firmar la notificación de respuesta.            Si el usuario presenta recurso de reposición en los siguientes 5 días hábiles continuar en la siguiente actividad.            Nota: si se presenta después de este tiempo se rechaza y se concede recurso de queja ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD).</p>	Gestor PQRS	Comunicación de respuesta Notificación de respuesta



Nº	Actividad	Descripción	Responsable	Registro/ formatos
		Si el usuario acepta la respuesta continua en el numeral 12.		
10	Radicar y analizar recurso de reposición	Se radica el recurso de reposición y se analiza en conjunto con las áreas responsables de dar respuesta incluyendo el área jurídica.	Gestor PQRS/ Responsable de las Áreas para solucionar el PQRS/ Asesor Jurídico	Recurso de Reposición
11	Generar respuesta	Se genera comunicación de respuesta, confirmando, modificando o revocando la respuesta inicial. Ejecutar de nuevo las actividades de los numerales 8 y 9, enviar notificación a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y continuar en la siguiente actividad.	Gestor PQRS/asesor Jurídico	Comunicación de respuesta de recurso de reposición Notificación a SSPD
12	Registrar la solución del PQRS	Registrar la solución del PQRS en el sistema	Gestor PQRS	
13	Archivar las evidencias PQRS	Archivar las evidencias de la solución del PQRS en el archivo del Área Comercial	Gestor PQRS	

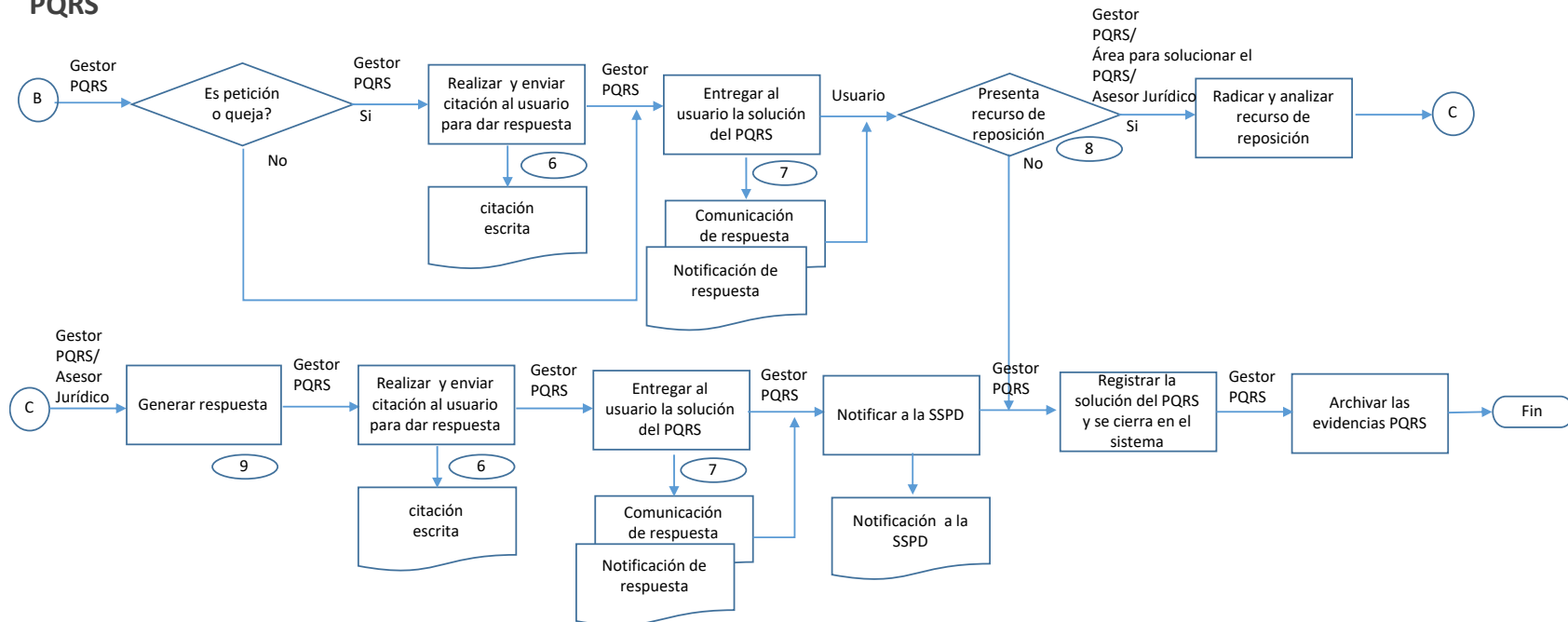
## FLUJOGRAMACIÓN

### PQRS



- 1 Se recibe de forma presencial, escrita, llamada telefónica o correo electrónico
- 2 Si es una petición, queja, reclamo o una sugerencia, ingresar la información en el sistema
- 3 Verificar si hay necesidad de remitir el PQRS al área jurídica
- 4 La solución y respuesta del PQRS no debe ser mayor a 15 días hábiles
- 5 Informar al usuario el tipo de prueba a realizar y la fecha estimada de solución, el plazo no debe ser mayor a 45 días hábiles después de radicado el PQRS

**PQRS**



- 6 Se envía la citación por escrito, para que el usuario se presente en un plazo no mayor a 5 días hábiles para dar respuesta, si no se presenta se realiza la publicación de la respuesta en la cartelera de la oficina por un plazo de 10 días hábiles, a partir de la fecha en que debió darse la respuesta
- 7 El usuario debe firmar la notificación de respuesta
- 8 El recurso de reposición se debe presentar en los siguientes 5 días hábiles, si se presenta después de este tiempo se rechaza y se concede recurso de queja ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD)
- 9 Se confirma, revoca o modifica la respuesta inicial

## **10.3. GESTIÓN DE APOYO**

## 10.3.1. GESTIÓN JURÍDICA

### 10.3.1.1. Contratación

<b>Líder Responsable</b>	Gerente General
--------------------------	-----------------

#### OBJETIVO

Establecer las directrices para realizar la contratación de personal o servicios requeridos por ACUECAR para el desarrollo de sus funciones.

#### ALCANCE

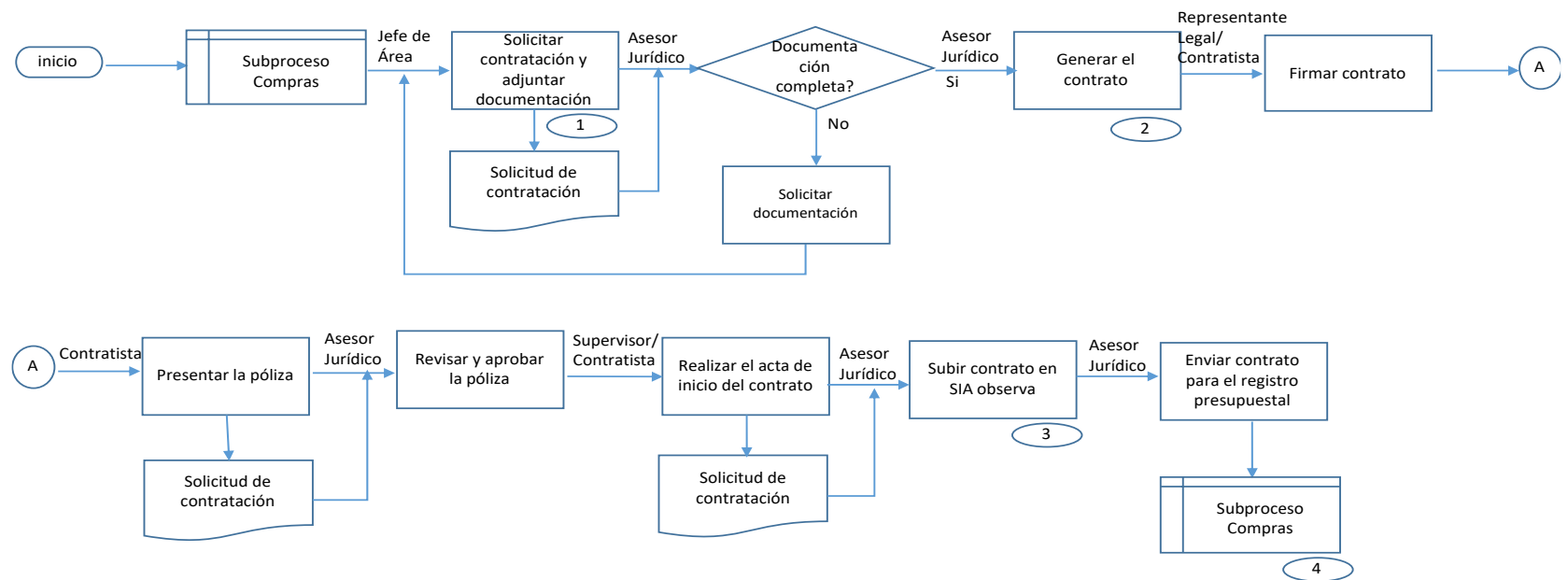
Este subproceso inicia con la solicitud de contratación hasta la realizar la contratación.

Nº	Actividad	Descripción	Responsable	Registro/ formatos
	Viene del subproceso de Compras			
1	Solicitar contratación y adjuntar documentación	Solicitar la contratación y adjuntar la documentación soporte de acuerdo con lo establecido en el manual de contratación.	Director Administrativo y Financiero	
2	Revisar documentación soporte	Revisar que la documentación soporte este completa de acuerdo con los requerimientos para la contratación. Si la documentación esta incompleta solicitarla al Jefe de Área.	Asesor Jurídico	
3	Generar el contrato	Generar el contrato de acuerdo a la información suministrada y el tiempo de duración del contrato	Asesor Jurídico	- Contrato
4	Firmar contrato	Firmar contrato el representante legal y el contratista.	Representante legal /Contratista	
5	Presentar la póliza(s)	Presentar la póliza(s) en las instalaciones de Acuecar.	Contratista	- Póliza(s)
6	Revisar y aprobar la póliza	Revisar la autenticidad de la póliza y aprobar la póliza	Asesor Jurídico	
7	Generar y firmar acta de inicio	Generar y firmar el acta de inicio del servicio.	Supervisor del Contrato/ Contratista	- Acta de Inicio

<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Registro/ formatos</b>
8	Subir contrato en SIA observa	Subir contrato en SIA observ, en los 10 primeros días del mes siguiente.	Asesor Jurídico	
9	Enviar contrato y soportes para registro presupuestal	Enviar el contrato para el registro presupuestal.	Asesor Jurídico	
	Continuar en subproceso de Compras (en la actividad de autorización del registro presupuestal).			

## FLUJOGRAMACIÓN

### CONTRATACION



- 1 La documentación soporte depende del tipo de contratación según lo establecido en el manual de contratación
- 2 Solicitar revisión por el Jefe de Área para verificar que este de acuerdo con los requerimientos, si es necesario
- 3 Realizar la publicación los 10 primeros días del mes siguiente
- 4 Continúa en el subproceso de compras en la actividad de la asignación presupuestal

### 10.3.1.2. Gestión de Fraude

**Líder Responsable** | Gerente General

#### OBJETIVO

Detectar las defraudaciones en las redes de acueducto por parte de los usuarios y aplicar las acciones correspondientes.

#### ALCANCE

Este proceso inicia con la identificación del fraude hasta la toma de decisión y aplicación de la sanción al usuario.

Nº	Actividad	Descripción	Responsable	Registro/ formatos
1	Identificar el fraude	Verificar e identificar el fraude en las redes del acueducto.	Fontaneros / Ruteros	
2	Tomar evidencia fotográfica del fraude	Tomar evidencia fotográfica del fraude Encontrado	Fontaneros / Ruteros	
3	Diligenciar el levantamiento del fraude	Realizar el levantamiento del fraude en el formato de inspección de fraude.	Gestor de Estrategia Comercial/ Supervisor de Acueducto	- Formato inspección de fraude ilegales
4	Reportar el fraude	Reportar las acometidas fraudulentas detectadas en la red del acueducto al Director Técnico y al Asesor Jurídico.	Gestor de Estrategia Comercial/ Supervisor de Acueducto	
5	Revisar documentación del fraude	Revisa documentación del fraude presentada.	Gestor de Estrategia Comercial/ Supervisor de Acueducto	
6	Determinar si es un fraude	Determinar si es un fraude Si no es un fraude cerrar el proceso en el formato de inspección de fraude. Si es un fraude continuar en la siguiente actividad.	Gestor de Estrategia Comercial/ Supervisor de Acueducto	- Formato inspección de fraude ilegales
7	Realizar el corte del servicio	Ejecutar el subproceso de suspensión o corte del servicio.	Supervisor de Acueducto	
8	Citar al usuario	Enviar al usuario la citación en medio físico y hacer firmar en señal de recibido. Si el usuario no se presenta en un plazo	Asesor jurídico	

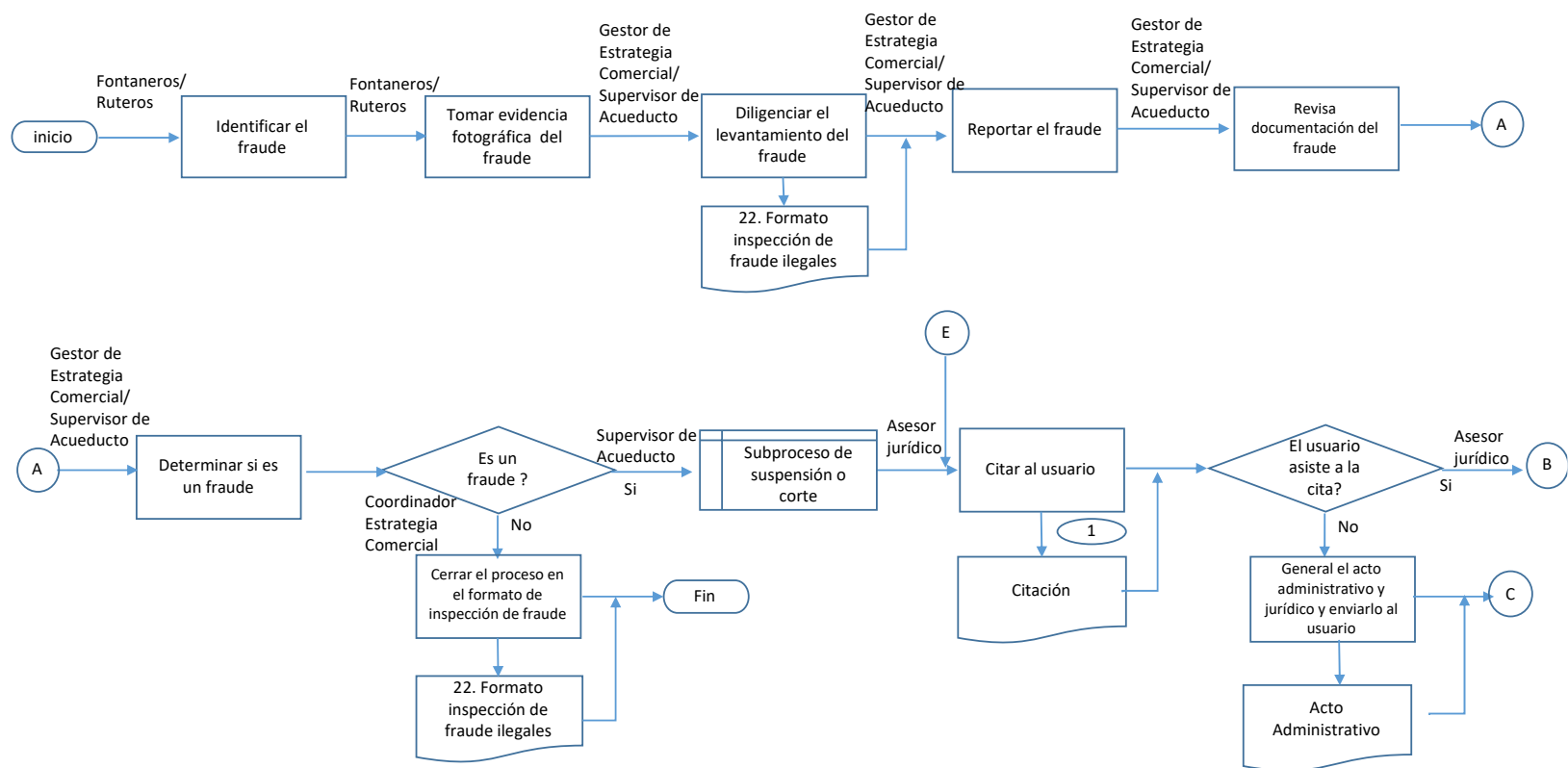


Nº	Actividad	Descripción	Responsable	Registro/ formatos
		máximo de 5 días, enviar al usuario el acto administrativo y jurídico Si el usuario no se presenta o no se llega a un acuerdo se presenta la denuncia ante la fiscalía para que se inicie el proceso penal por presunta defraudación.		
9	Presentar los descargos al usuario	Si el usuario se presenta en los 5 días siguientes, presentar los descargos, controvertir y presentar las pruebas necesarias para la defensa. Si se llega a un acuerdo, se realiza el informe de transacción y se solicita al Director Técnico la reconexión del servicio (aplicar subproceso de reinstalación y/o reconexión del servicio).	Asesor jurídico	
10	Realizar el acuerdo de conciliación	Realizar propuesta de conciliación con el usuario para llegar a acuerdos con el usuario. Nota: si se llega a un acuerdo con el usuario continuar con el siguiente numeral. Si el usuario no acepta los cargos Realizar la denuncia ante la fiscalía y llevar al Proceso penal por presunta defraudación de fluido.	Asesor jurídico	
11	Realizar el informe de conciliación	Realizar el informe de la decisión tomada en la conciliación o la apelación del fraude y enviar el proceso al Director Comercial y al Director Técnico,	Asesor jurídico	
12	Realizar seguimiento del Acuerdo	Realizar seguimiento periódico al cumplimiento del acuerdo por parte del usuario. Si este no cumple el acuerdo volver a la actividad 8. Si el usuario cumple el acuerdo y no se ha finalizado continuar con el seguimiento. Si el usuario finalizó con el cumplimiento de lo establecido en el acuerdo de conciliación, continuar en la siguiente actividad	Asesor jurídico	

<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Registro/ formatos</b>
13	Cerrar el proceso	Cerrar el proceso de conciliación, generar y entregar acta de cierre del proceso al usuario o documento que soporte el cumplimiento del acuerdo de conciliación	Asesor Jurídico	Acta de cierre
14	Realizar informe de resultados	Realizar los informes de resultados para los entes de control o, a nivel interno, de acuerdo con los lineamientos internos y la normatividad aplicable.	Asesor Jurídico	Informe de Resultados
15	Archivar documentos	Generar la carpeta del proceso con los documentos generados y archivar en el Área Jurídica.		

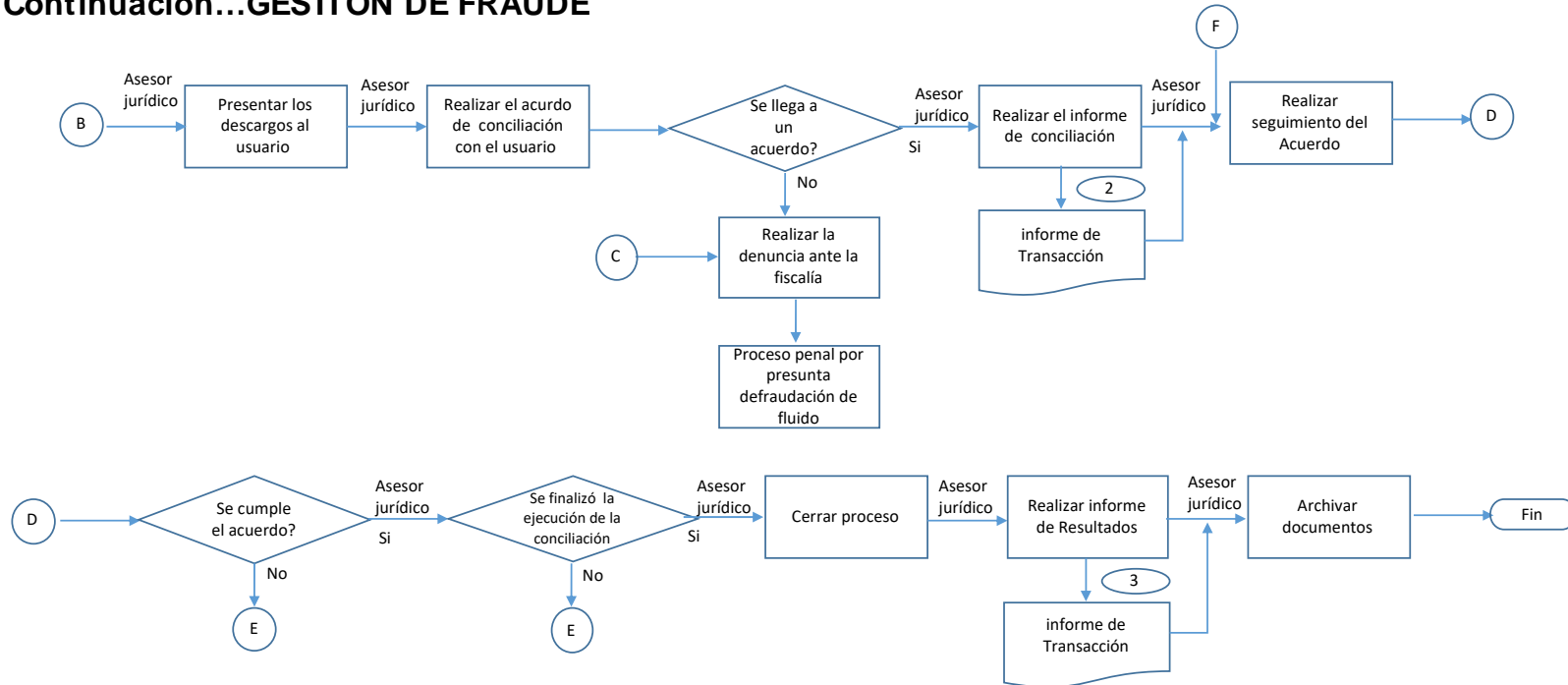
## FLUJOGRAMACIÓN

### GESTIÓN DE FRAUDE



1 Se envía el formato de citación al usuario para que se presente en las instalaciones de la empresa en un máximo de 5 días

**Continuación...GESTIÓN DE FRAUDE**



3 Se solicita el área técnica la reconexión del servicio

4 A los entes de control o Jefes de Área, de acuerdo con los lineamientos internos y la normatividad aplicable

### 10.3.1.3. Representación Legal

**Líder Responsable** | Gerente General

#### OBJETIVO

Defender los derechos e intereses de ACUECAR en los procesos judiciales y extrajudiciales que se adelantan a favor o en contra de ACUECAR.

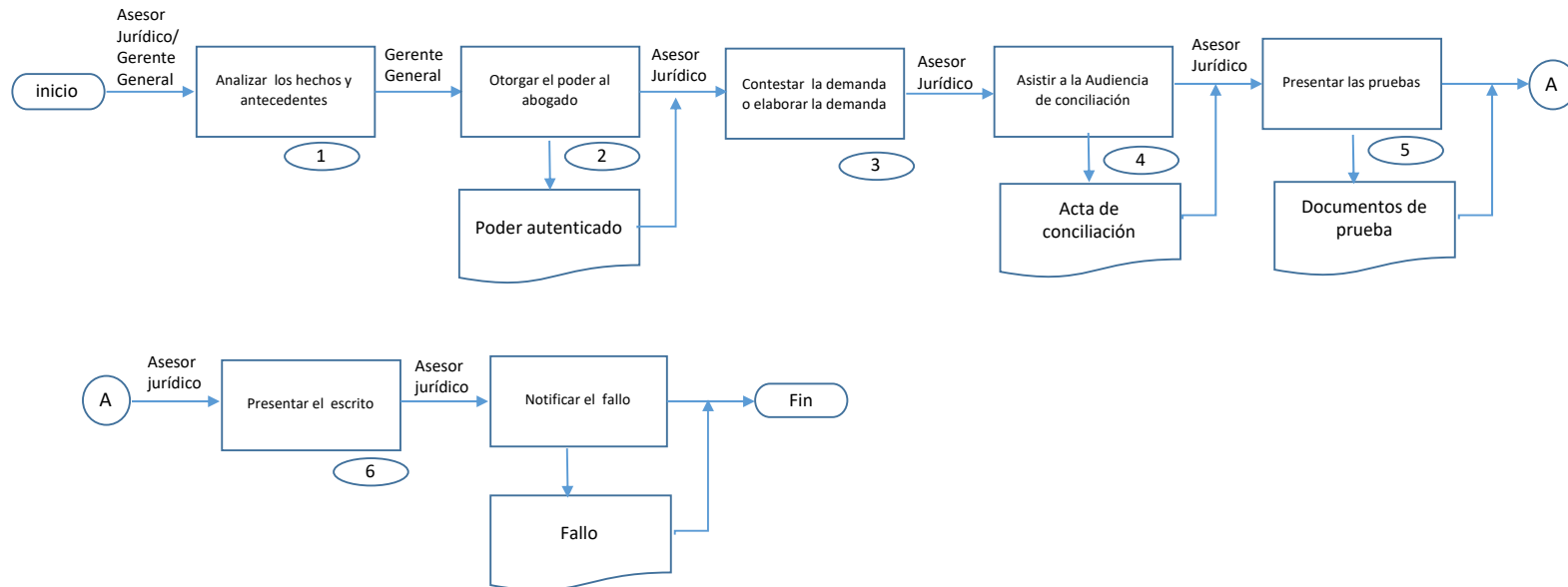
#### ALCANCE

Este proceso inicia con la identificación del fraude hasta la toma de decisión y aplicación de la sanción al usuario.

Nº	Actividad	Descripción	Responsable	Registro/ formatos
1	Analizar los hechos y antecedentes	Analizar los hechos y antecedentes que generara la actuación judicial o extrajudicial, ya sea que se trate de una acción en contra de la entidad o si esta va a actuar como demandante, y establecer las condiciones de la conciliación.	Asesor jurídico/ Gerente General	
2	Otorgar el poder al abogado	Otorgar el poder al abogado que ejercerá la representación judicial o extrajudicial.	Gerente General	- Poder autenticado
3	Contestar la demanda o elaborar la demanda.	Contestar la demanda (si la entidad es demandada) o elaboración de la demanda (si la entidad es demandante). Nota: Solicitar apoyo de especialista en caso que lo requiera.	Asesor Jurídico	
4	Asistir a la Audiencia de conciliación	Asistir a la Audiencia de conciliación si es obligatoria Se solicita concepto jurídico al Comité de conciliaciones.	Asesor Jurídico	- Acta de conciliación
5	Presentar las pruebas	Presentar las pruebas (actas de las audiencias de testimonios, documentos de prueba aportados).	Asesor Jurídico	- Actas de las audiencias de testimonios - Documentos de prueba aportados
6	Presentar el escrito	Presentar el escrito dentro del término concedido por el juez.	Asesor Jurídico	
7	Notificar el fallo	Notificar el fallo concedido por el juez.	Asesor Jurídico	- Acta del fallo

## FLUJOGRAMACIÓN

### REPRESENTACION LEGAL



- 1 Analizar los hechos y antecedentes que generara la actuación judicial o extrajudicial, ya sea que se trate de una acción en contra de la entidad (demandado) o si esta va a actuar como demandante y establecer las condiciones de la conciliación
- 2 Otorgar el poder al abogado que ejercerá la representación judicial o extrajudicial.
- 3 Solicitar apoyo de especialista en caso que lo requiera
- 4 Asistir a la Audiencia de conciliación o judiciales si es obligatoria Se solicita concepto jurídico al Comité de conciliaciones
- 5 Presentar las pruebas (actas de las audiencias de testimonios, documentos de prueba aportados).
- 6 Presentar el escrito dentro del término concedido por el juez.

## 10.3.2. GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

### 10.3.2.1. Selección de Personal

**Líder Responsable** Director Administrativo y Financierp

#### OBJETIVO

Realizar la consecución del personal idóneo y calificado para la incorporación del recurso humano, de acuerdo con los perfiles establecidos.

#### ALCANCE

Comprende desde que se identifica la necesidad de contratar una persona para desempeñar un cargo hasta la selección definitiva del personal solicitado.

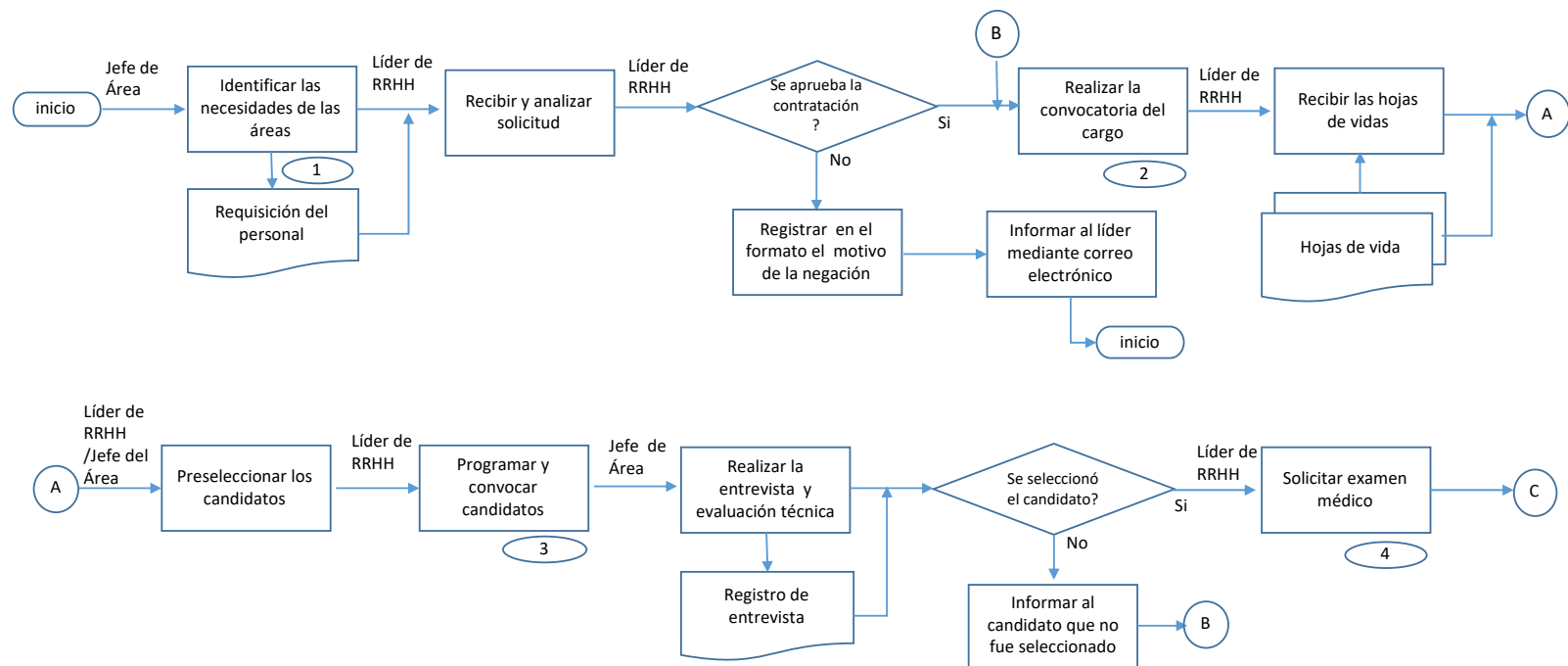
Nº	Actividad	Descripción	Responsable	Registro/ formatos
1	Identificar las necesidades de las áreas	Identificar las necesidades de las áreas para cubrir una vacante y realizar el registro en el formato de requisición del personal.	Jefe de Área	- Formato de Requisición del Personal
2	Recibir y analizar solicitud	Recepcionar el formato de requisición de personal, realizar previo análisis y evaluación del cargo, de acuerdo con los requerimientos establecidos en el manual de funciones. Si no se aprueba la contratación, registrar en el formato el motivo de negación, informar al Jefe de Área la negación de la solicitud y archivar el formato. Si se aprueba continuar en la siguiente actividad.	Líder de Recursos Humanos	
3	Realizar la convocatoria del cargo	Realizar publicación de perfil requerido, en la página web, en la cartelera de la empresa y/o búsqueda de hojas de vida en la página de la comisión nacional de servicio civil, entre otros.	Líder de Recursos Humanos	
4	Recibir las hojas de vida	Recibir las hojas de vidas y soportes por correo electrónico, en medio físico o descargarlas de las páginas web.	Líder de Recursos Humanos	- Hojas de vida
5	Preseleccionar los candidatos	Realizar análisis de las hojas de vida recibidas y seleccionar las que más se ajusten al perfil.	Líder de Recursos	

Nº	Actividad	Descripción	Responsable	Registro/ formatos
			Humanos /Jefe de Área	
6	Programar y convocar entrevistas	Programar las entrevistas de acuerdo con el número de candidatos seleccionados y convocar los candidatos mediante correo electrónico o llamada telefónica.	Líder de Recursos Humanos	
7	Realizar entrevistas y evaluación técnica	Realizar la entrevista y evaluación técnica a los candidatos preseleccionados Nota: Si no se logro seleccionar un candidato, se debe informar al candidato mediante comunicación o llamada telefónica, volver a la actividad 3. Si en candidato fue seleccionado continua en la siguiente actividad.	Líder de Recursos Humanos	- Registro de entrevista
8	Solicitar examen médico	Enviar al candidato al centro clínico con el cual la empresa tenga convenio a que se realice los exámenes (previa solicitud de la agenda de la cita).	Líder de Recursos Humanos	
9	Recibir y analizar exámenes médicos	Analizar que los exámenes salgan con concepto satisfactorio, y continúan en el procedimiento Contratación de personal. De lo contrario se informa al candidato que no fue preseleccionado se vuelve a la actividad 3.	Líder de Recursos Humanos	- Exámenes médicos
10	Consolidar la documentación para la contratación	Consolidar y la documentación para continuar con el procedimiento de contratación de personal.	Líder de Recursos Humanos	- Requisición del Personal - Hoja de vida y soportes - Resultado de Registro de entrevista - Exámenes médicos



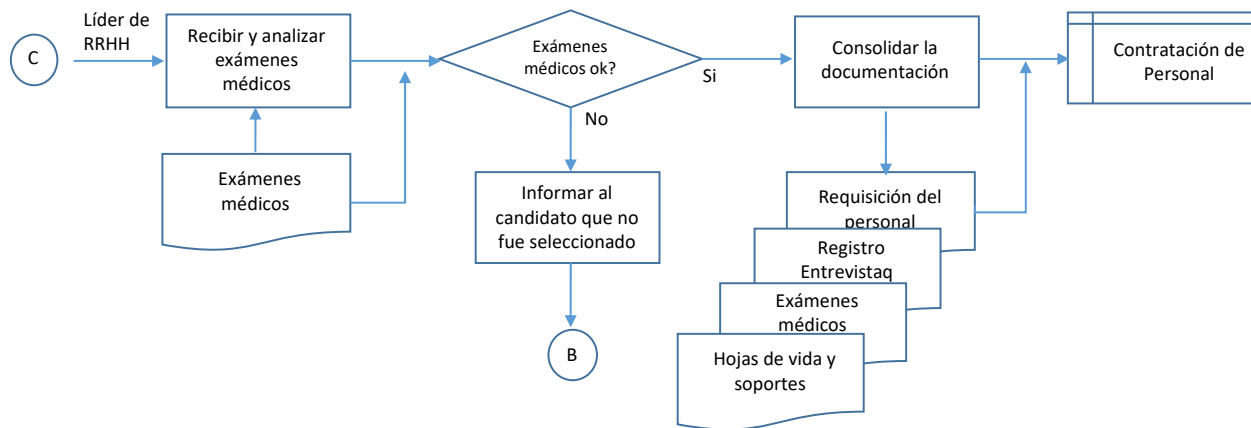
## FLUJOGRAMACIÓN

### SELECCIÓN DE PERSONAL



- 1 Identificar las necesidades de las áreas para cubrir una vacante
- 2 Publicación en la página web, en la cartelera de la empresa y/o búsqueda de hojas de vida en la página de la comisión nacional de servicio civil, entre otros.
- 3 Mediante correo electrónico o llamada telefónica
- 4 Se realiza en el centro médico con el cual se tiene convenio, previo agendamiento de cita

## Continuación...SELECCIÓN DE PERSONAL



### 10.3.2.2. Contratación de Personal

**Líder Responsable** | Director Administrativo y Financiero

#### OBJETIVO

Establecer las directrices para realizar la contratación de personal por la modalidad de contrato laboral, requerido por ACUECAR para el desarrollo de sus funciones.

#### ALCANCE

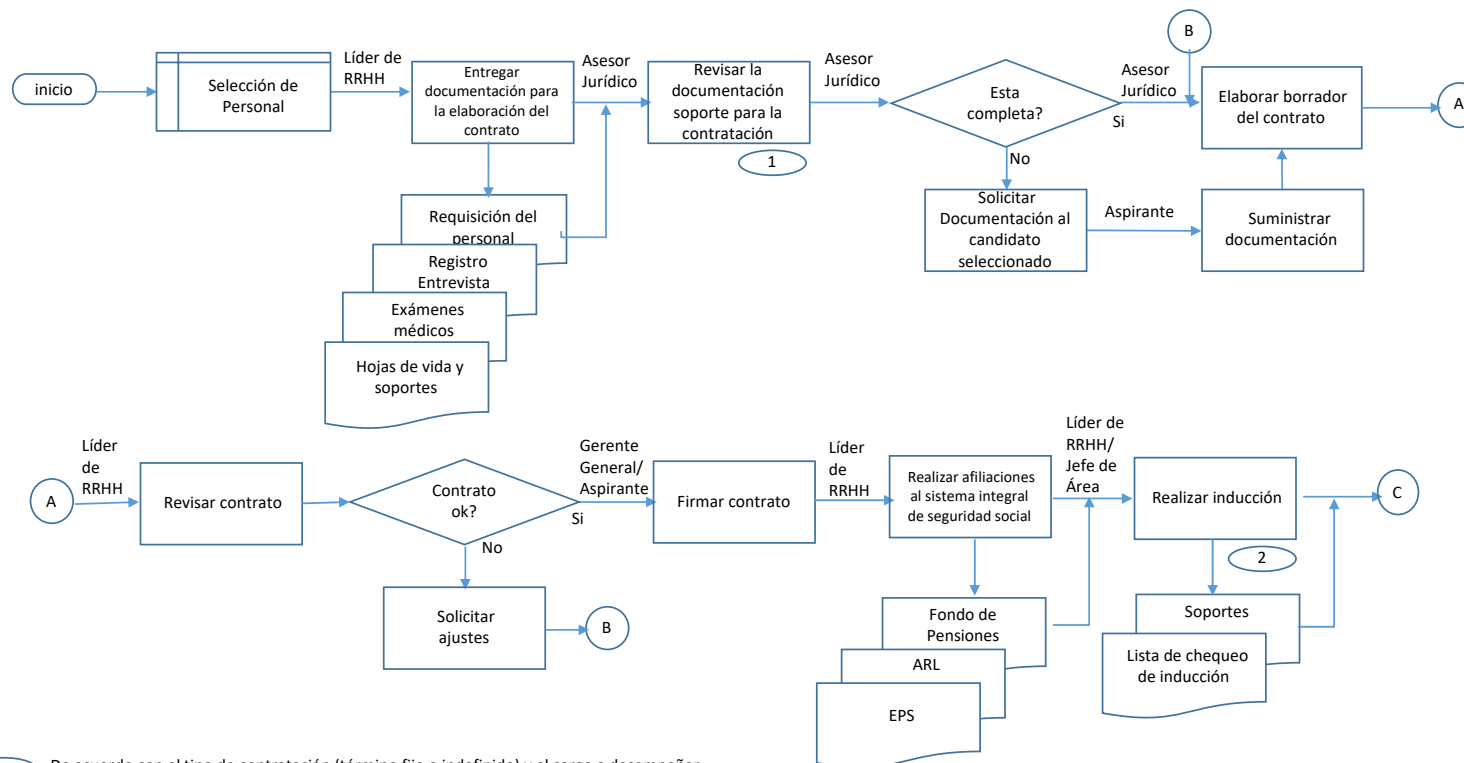
Inicia con la validación de la documentación necesaria para la contratación, hasta la creación de la carpeta de hoja de vida del empleado.

Nº	Actividad	Descripción	Responsable	Registro/ Formatos
1	Entregar documentación para la elaboración del contrato	Suministrar la documentación del proceso de selección al Asesor Jurídico para que elabore el contrato.	Líder de Recursos Humanos	- Requisición del Personal - Hoja de vida y soportes - Registro de entrevista - Exámenes médicos
2	Revisar documentación soporte para la contratación	Revisar que se tenga la documentación soporte para la contratación. En caso de que falten documentos se deben solicitar al candidato seleccionado. Si la documentación está completa continuar en la siguiente actividad.	Asesor Jurídico	
3	Generar el borrador del contrato	Elaborar el borrador del contrato de acuerdo al tipo de contratación laboral (término fijo o indefinido) y enviar para revisión.	Asesor Jurídico	
4	Revisar contrato	Revisar que el contrato este correcto Si el contrato requiere algunas modificaciones solicitar los ajustes y volver a la actividad anterior. Si no requiere modificaciones continuar con el siguiente numeral.	Líder de Recursos Humanos	
5	Firmar el contrato	Firmar el contrato (Candidato y Gerente General), entregar un original de contrato al candidato.	Gerente General / Aspirante	

<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Registro/ Formatos</b>
6	Realizar afiliaciones al sistema integral de seguridad social.	Afiliar al empleado a la empresa prestadora de salud, a la empresa administradora de riesgos profesionales y al fondo de pensiones, que el empleado indique.	Líder de Recursos Humanos	
7	Realizar inducción	Realizar inducción al empleado de acuerdo con el cargo a desempeñar.	Líder de Recursos Humanos	- Lista de chequeo de la inducción - Soportes de la inducción
8	Entregar elementos de dotación	Verificar si requiere entregar la dotación correspondiente al cargo a ejercer. Si requiere dotación. Entregar la dotación de acuerdo a la talla del trabajador elaborar el acta de entrega de dotación. Si no requiere dotación continuar con el siguiente numeral.	Líder de Recursos Humanos	- Entrega elementos de dotación
9	Crear carpeta de hoja de vida	Crear carpeta de hoja de vida del empleado con la documentación del proceso de selección, el contrato, los soportes de las afiliaciones de ley y los soportes de la inducción.	Líder de Recursos Humanos	- Carpeta de hoja de vida

## FLUJOGRAMACIÓN

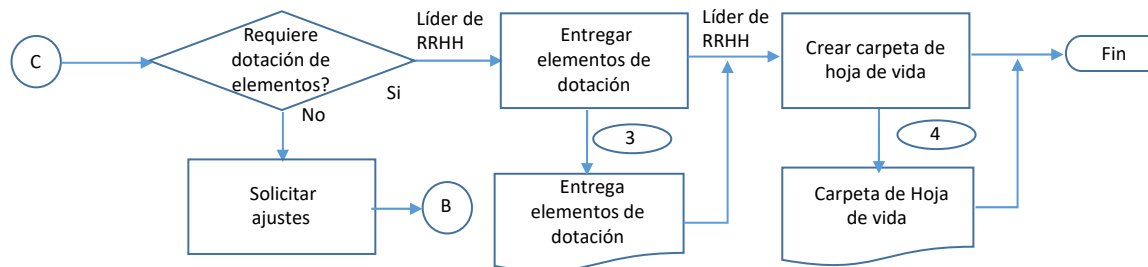
### CONTRATACIÓN DE PERSONAL



1 De acuerdo con el tipo de contratación (término fijo o indefinido) y el cargo a desempeñar

2 De acuerdo con el cargo a desempeñar

## Continuación...CONTRATACIÓN DE PERSONAL



3 De acuerdo con el cargo a desempeñar, el empleado debe firmar el formato

4 Se arma la carpeta de la hoja de vida del empleado con la documentación recolectada en el proceso de selección, el contrato, los registros de afiliaciones y los soportes de la inducción

### 10.3.2.3. Capacitación y Formación

**Líder Responsable** | Director Administrativo y Financiero

#### OBJETIVO

Identificar y realizar la transferencia de conocimiento a los empleados de la empresa, con el fin de mejorar las habilidades y capacidades para un mejor desempeño de sus labores.

#### ALCANCE

Inicia con la identificación de las necesidades de capacitación hasta la validación del conocimiento adquirido.

Nº	Actividad	Descripción	Responsable	Registro/ formatos
1	Identificar las necesidades de formación	Identificar las necesidades de capacitación y formación del personal a su cargo y registrarlas en el formato de solicitud de capacitación.	Jefe de Área	- Solicitud de Capacitación
2	Recepcionar y consolidar las necesidades de capacitación	Recepcionar y consolidar las necesidades de capacitación.	Líder de Recursos Humanos	
3	Analizar las solicitudes de capacitación	Analizar en cada solicitud aspectos como: disponibilidad presupuestal, objetivo de la capacitación, resultados esperados, número de empleados a capacitar, si obedece a un requerimiento normativo, entre otros. Si no se aprueba la solicitud se informa al líder del área. Si se acepta la capacitación continua en la siguiente actividad.	Gerente General / Líder de Recursos Humanos	
4	Elaborar el plan de capacitación	Elaborar el plan de capacitación indicando: con los temas a capacitar, las fechas en que se ejecutan, los responsables de ejecutar la capacitación, el valor estimado de la capacitación, el personal a capacitar y el número de personas.	Líder de Recursos Humanos	- Plan de capacitación
5	Presentar el plan de capacitación	Presentar el plan de capacitación al Gerente General.	Líder de Recursos Humanos	

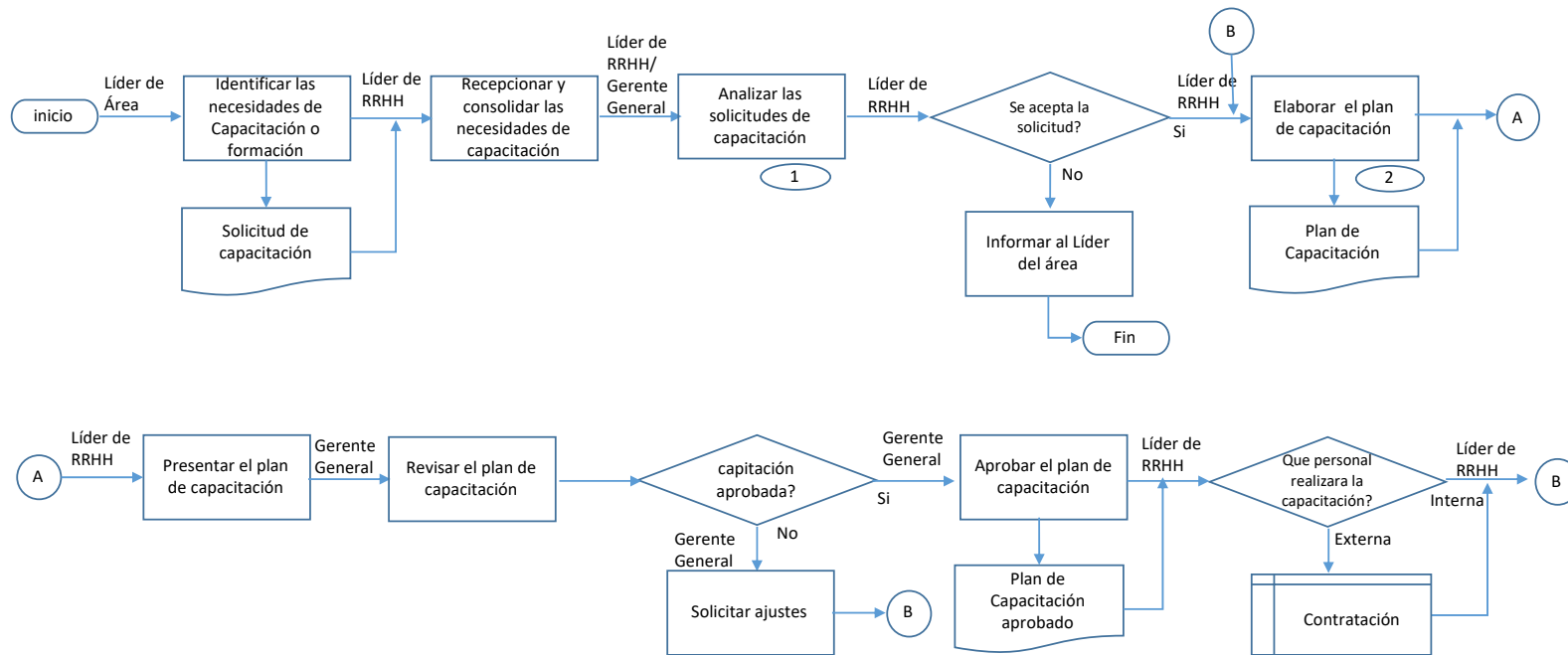
<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Registro/ formatos</b>
6	Revisar y aprobar el plan de capacitación	Revisar el plan de capacitación. Si el plan de capacitación no es aprobado ajustarlo según las necesidades o el presupuesto de la empresa, volver a la actividad anterior. Si el plan es aprobado continua en la siguiente actividad.	Gerente General	
7	Identificar la persona encargada de realizar la capacitación	Identificar la persona encargada de realizar la capacitación. si es interna o externa. si es una persona externa, solicitar la contratación de esta, ejecutar el procedimiento de contratación. Si es una persona interna solicitar los recursos que este requiera.	Líder de Recursos Humanos	
8	Realizar la capacitación	Realizar la capacitación o formación al personal programado.	Encargado de la capacitación	
9	Llevar el control de asistencia y evaluación de la capacitación	Llevar el control de asistencia del personal programado y realizar las evaluaciones de la capacitación . Nota: Se deben crear los mecanismos para asegurar que las personas capacitadas adquieran el conocimiento y estos se vea reflejado en las evaluaciones realizadas.	Encargado de la capacitación	- Listado de asistencia - Evaluaciones de la capacitación
10	Entregar los soportes de la capacitación	Al finalizar la capacitación entregar los soportes de la capacitación.	Encargado de la capacitación	- Listado de asistencia - Evaluaciones de la capacitación - Material de capacitación - Certificados de Asistencia
11	Archivar los soportes de la capacitación	Archivar los soportes de la capacitación en el archivo de RRHH. Y el certificado de asistencia a la capacitación se archiva en la hoja de vida de cada empleado que participó en la capacitación.	Líder de Recursos Humanos	



Nº	Actividad	Descripción	Responsable	Registro/ formatos
12	Generar informe de ejecución del plan de capacitación	Generar el informe periódico de avance de ejecución del plan, enviar al Gerente General y archivar informe en archivo de RRHH.	Líder de Recursos Humanos	- Informe de Ejecución

## FLUJOGRAMACIÓN

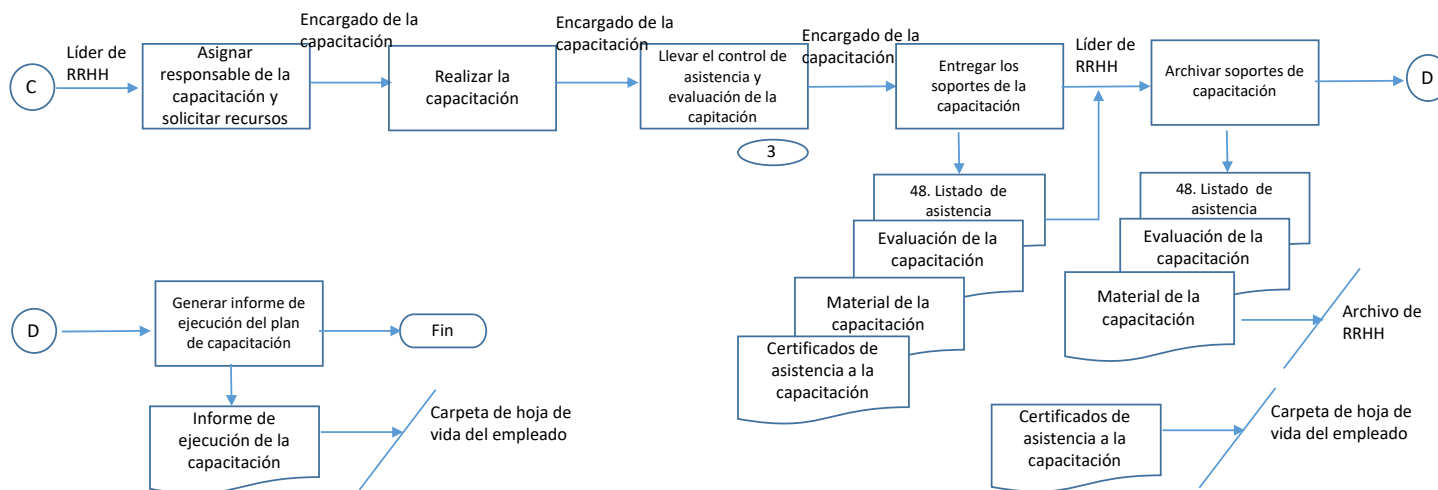
### CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN



1 Se analizan aspectos como: disponibilidad presupuestal, objetivo de la capacitación, resultados esperados, número de empleados a capacitar, si obedece a un requerimiento normativo, entre otros

2 Con los temas a capacitar, las fechas en que se ejecutan, los responsables de ejecutar la capacitación, el valor estimado de la capacitación, el personal a capacitar y el número de personas

**Continuación...CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN**



3 Se deben crear los mecanismos para asegurar que las personas capacitadas adquieran el conocimiento y estos se vea reflejado en las evaluaciones realizadas

4 Se envía copia al Gerente General

### 10.3.2.4. Nómina

<b>Líder Responsable</b>	Director Administrativo y Financiero
--------------------------	--------------------------------------

#### OBJETIVO

Realizar las liquidaciones de pagos a los empleados y su correspondiente pago.

#### ALCANCE

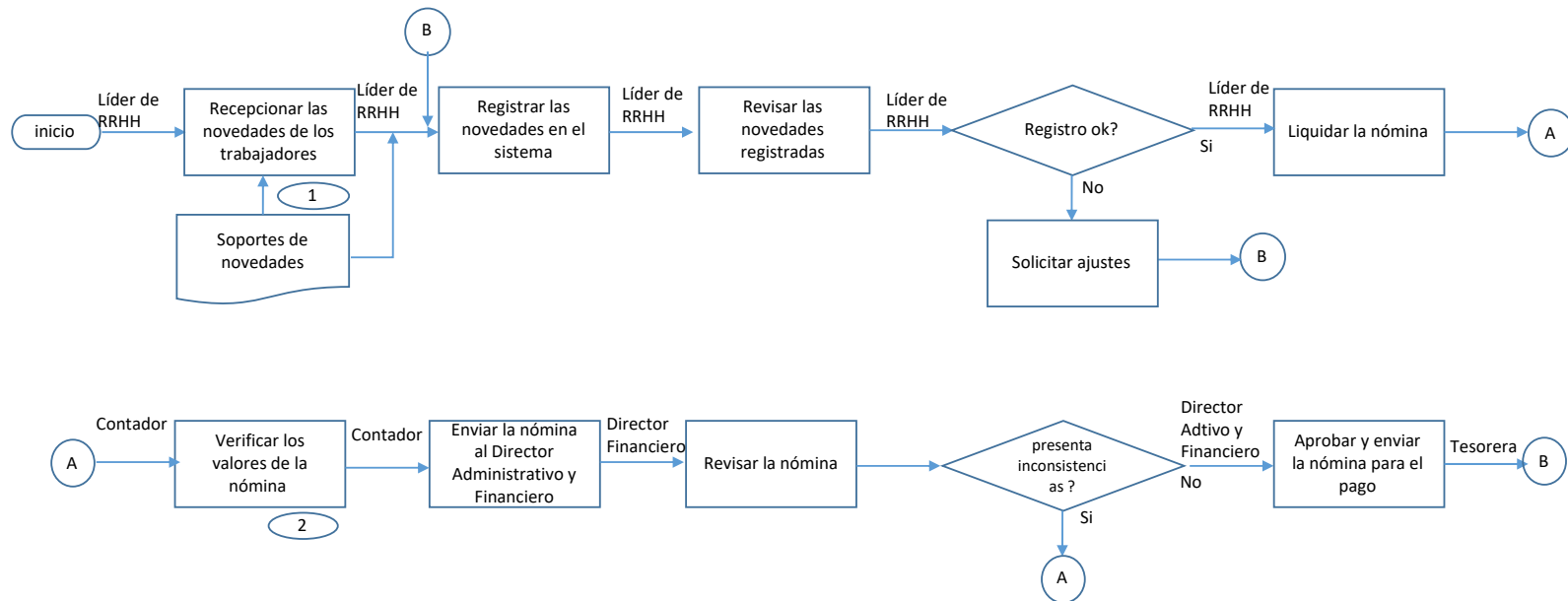
Inicia con la recepción de las novedades de nómina hasta realizar la liquidación de la nómina.

Nº	Actividad	Descripción	Responsable	Registro/ formatos
1	Recepcionar las novedades de los trabajadores	Recepcionar y radicar las novedades (horas extras, incapacidades, licencias de luto, licencias de maternidad y paternidad de los trabajadores, vacaciones, cesantías, anticipos, entre otros), con sus respectivos soportes.	Líder de Recursos Humanos	- Formatos de novedades
2	Registrar las novedades en el sistema	Registrar la información de las novedades en el sistema.	Líder de Recursos Humanos	
3	Revisar las novedades registradas	Revisar la información en el sistema vs los soportes. Si se presentan diferencias, solicitar ajustes, volver a la actividad anterior. Si los registros de novedades en el sistema están ok, continuar en la siguiente actividad.	Líder de Recursos Humanos	
4	Liquidar la nómina	Liquida la nómina en el sistema y enviar al Gestor Contable, con los soportes para su respectiva revisión.	Líder de Recursos Humanos	- Nómina - soportes
5	Verificar los valores de la nómina	Revisar y verificar que todos los valores de la nómina concuerden con los soportes.	Gestor Contable	
6	Enviar la nómina	Enviar la nómina al Director Administrativo y Financiero para su respectiva revisión y aprobación.	Gestor Contable	
7	Aprobar y enviar la nómina para pago	Revisar y aprobar el pago de la nómina Nota: si la nómina presenta alguna inconsistencia volver al numeral 4. Si la nómina no presenta ninguna inconsistencia continuar con el siguiente numeral.	Director Administrativo y Financiero	

<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Registro/ formatos</b>
8	Realizar el pago de la nómina	Realizar el pago de la nómina.	Gestor de Tesorería y Presupuesto	
9	Generar y entregar los desprendibles de pago	Enviar al correo electrónico de los trabajadores el desprendible de pago o entregarlo físicamente.	Líder de Recursos Humanos	- Desprendible de pago
	Continúa con el proceso contable			

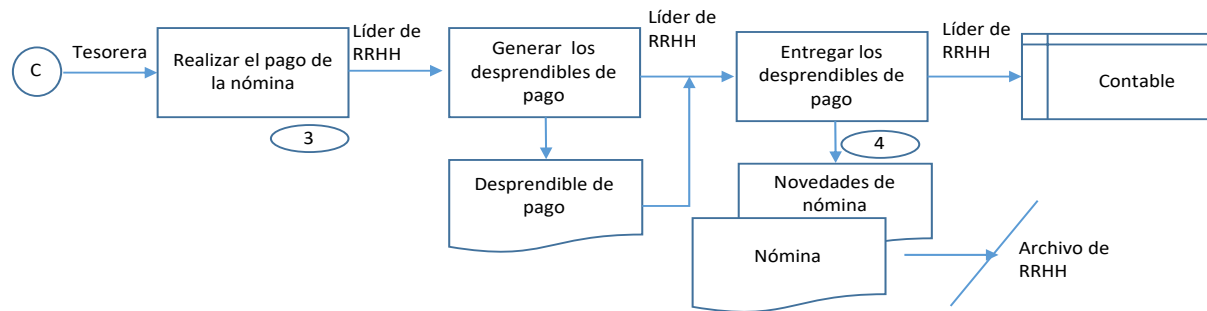
## FLUJOGRAMACIÓN

### NÓMINA



- 1 Recepcionar y radicar las novedades (horas extras, incapacidades, licencias de luto, licencias de maternidad y paternidad de los trabajadores, vacaciones, cesantías, anticipos, entre otros ) y validar que se cuente con los soportes correspondientes
- 2 Realizar ajustes si se requiere

## Continuación...NÓMINA



3 El pago de la nómina se hace por transferencia bancaria

4 A los empleados por correo electrónico o físico

### 10.3.2.5. Procesos Disciplinarios

**Líder Responsable** | Director Administrativo y Financiero

#### OBJETIVO

Garantizar el cumplimiento de las normas de conducta y comportamiento brindando un ambiente laboral agradable.

#### ALCANCE

Desde la recepción de la queja, o la iniciación de oficio, hasta la sanción de conductas de faltas disciplinarias.

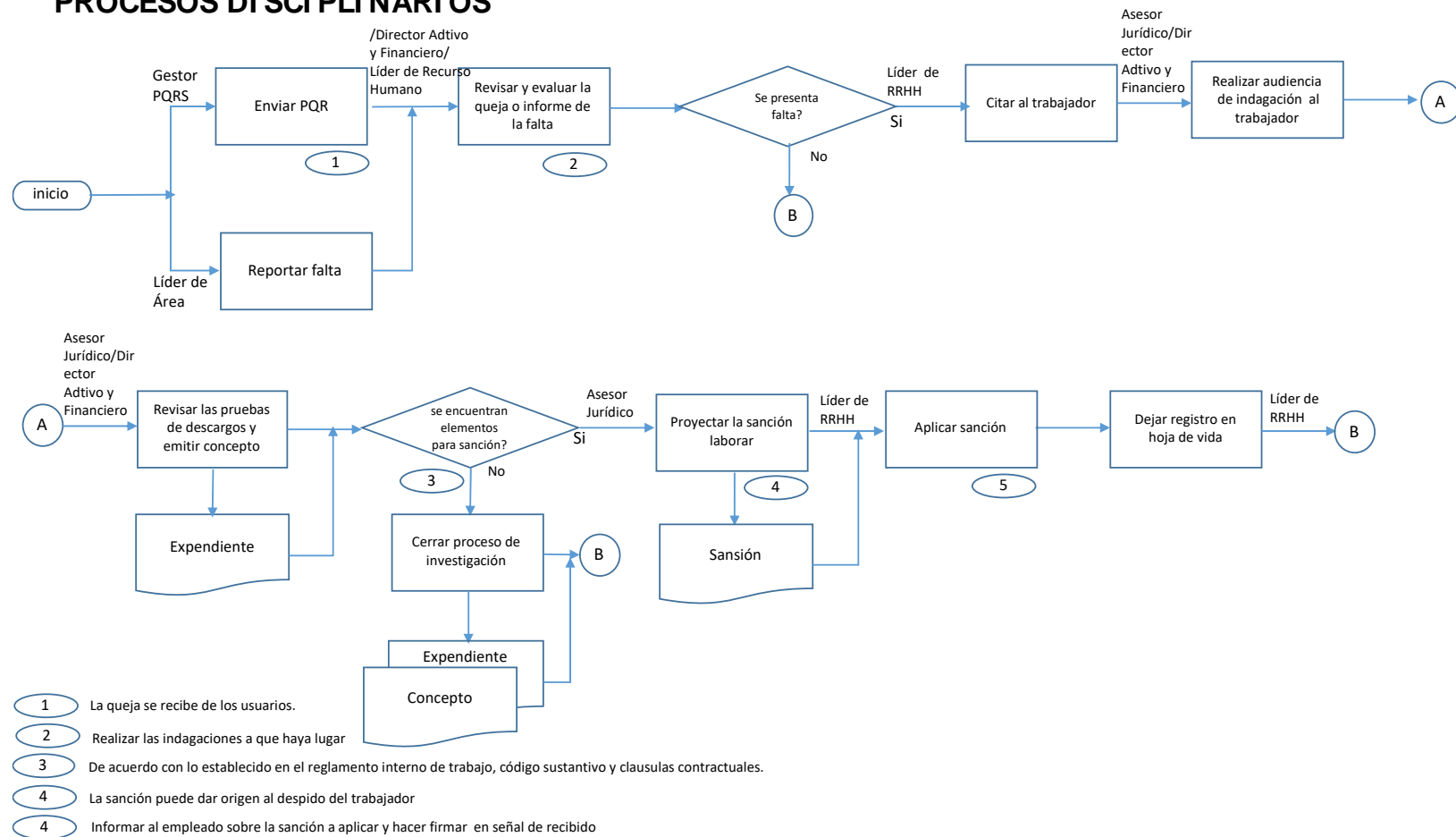
Nº	Actividad	Descripción	Responsable	Registro/ formatos
1	Recibir la queja de y/o el informe de la falta	La queja se puede presentar por un usuario como un PQR o de un líder de área.	Líder de Recursos Humanos	- Informe de la falla disciplinaria
2	Revisar y evaluar la queja o informe de la falta	Revisar y evaluar la queja o informe para determinar si hay lugar a trámite disciplinario. Si se encuentran elementos de incidencia disciplinaria se inicia indagación preliminar seguir con el siguiente numeral. Si no se encuentran elementos de incidencia disciplinaria continuar en la actividad 8.	Director Administrativo y Financiero/ Líder de Recursos Humano	
3	Citar al trabajador	Citar al trabajador.	Líder de Recursos Humanos	
4	Realizar audiencia de indagación preliminar al trabajador	Realizar audiencia de indagación preliminar al trabajador. De acuerdo con lo establecido en el reglamento interno de trabajo, código sustantivo y cláusulas contractuales.	Asesor Jurídico/ Director Administrativo y Financiero	- Expediente
5	Revisar las pruebas de descargos y emitir concepto	Revisar las pruebas de descargos, si se encuentran elementos para realizar sanción disciplinaria, establecer el tipo de sanción y continuar en la siguiente actividad. De lo contrario realizar el cierre de la investigación y continuar en la actividad 8.	Asesor Jurídico/ Director Administrativo y Financiero	



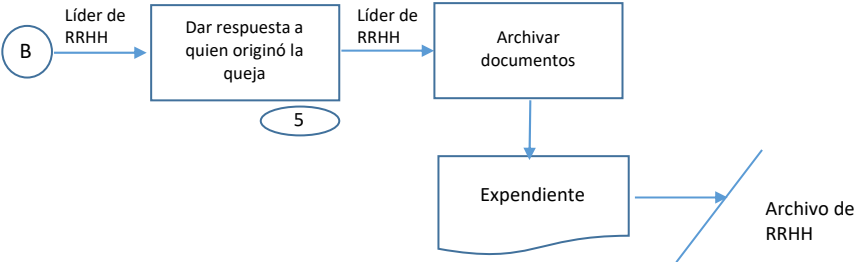
<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Registro/ formatos</b>
6	Aplicar sanción	Informar al empleado los resultados de la investigación, la sanción a aplicar y hacer firmar el documento disciplinario.	Líder de Recursos Humano	
7	Dejar registro en la hoja de vida	Incluir en la hoja de vida del empleado en documento de sanción.	Líder de Recursos Humanos	
8	Dar respuesta a quien originó la queja	Informar mediante correo electrónico a quine originó la queja el resultado de la investigación.	Líder de Recursos Humanos	
9	Archivar documentos	Archivar el expediente disciplinario en el archivo de RRHH.	Líder de Recursos Humanos	

## FLUJOGRAMACIÓN

### PROCESOS DISCIPLINARIOS



**Continuación...PROCESOS DISCIPLINARIOS**



5 Con copia al Gerente General

### 10.3.3. GESTIÓN FINANCIERA

#### 10.3.3.1. Presupuesto de Ingresos y Gastos

<b>Líder Responsable</b>	Director Administrativo y Financiero
--------------------------	--------------------------------------

#### OBJETIVO

Realizar las actividades correspondientes a la proyección de los ingresos y gastos según los requerimientos de cada una de las áreas de la empresa.

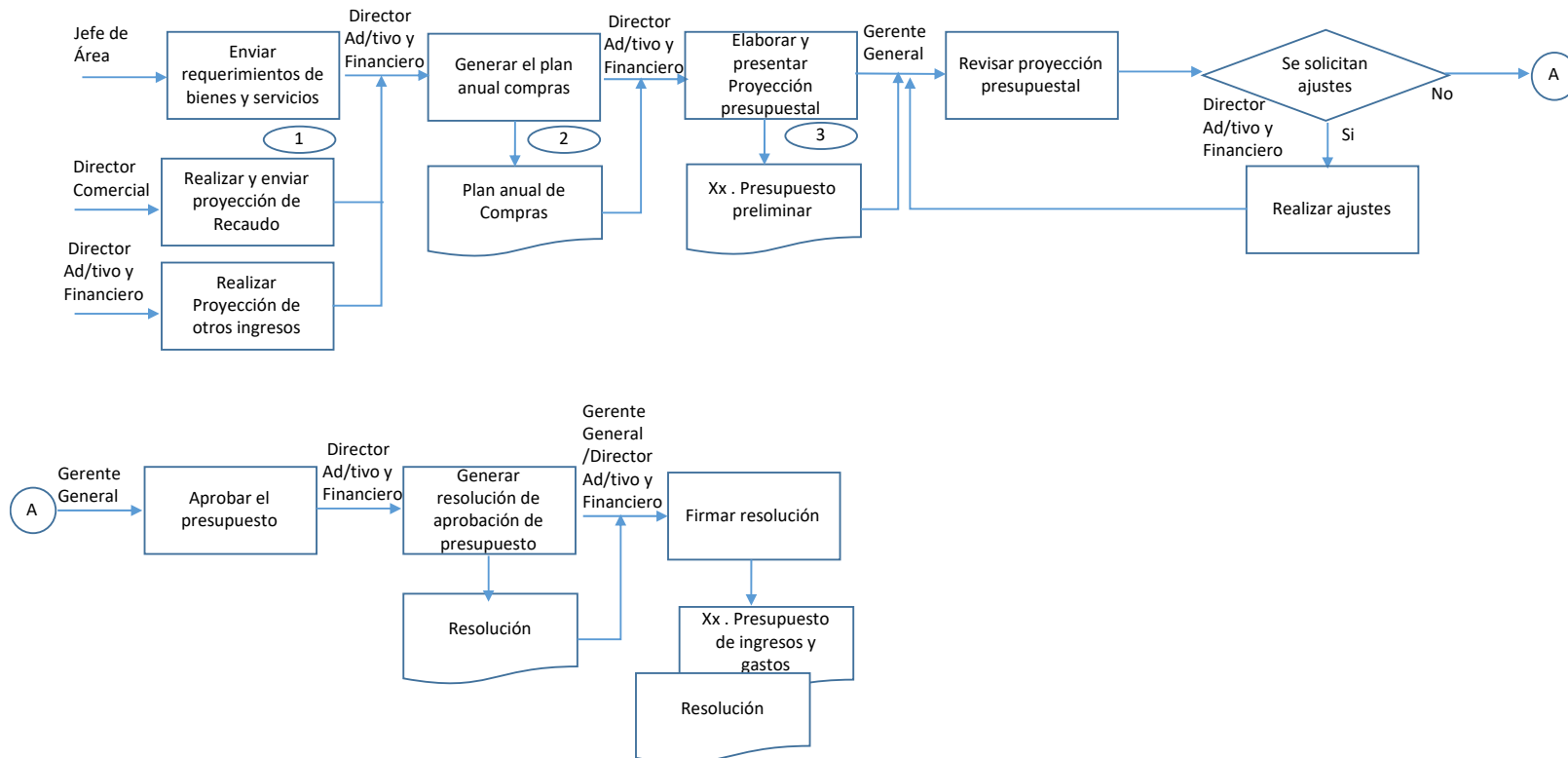
#### ALCANCE

Este subproceso inicia con el envío de los requerimientos de las áreas hasta generación de la resolución de los ingresos y gastos de la empresa.

Nº	Actividad	Descripción	Responsable	Registro/ formatos
1	Enviar requerimientos de bienes y servicios	Enviar requerimientos de bienes y servicios del área.	Jefe de Área	
2	Realizar y enviar proyección de recaudo	Realizar y enviar la proyección de Recaudo.	Director Comercial	
3	Realizar la proyección de otros ingresos	Realizar la proyección de otros ingresos por convenios, rendimientos financieros, entre otros.	Director Administrativo y Financiero	
4	Generar el plan anual compras	Con base en la proyección de facturación y de otros ingresos y los requerimientos de las áreas, elaborar el plan de compras.	Director Administrativo y Financiero	- Plan anual de Compras
5	Elaborar y presentar Proyección presupuestal	Elaborar Proyección presupuestal de acuerdo con la planeación financiera para el próximo periodo y presentar al Gerente General.	Director Administrativo y Financiero	- Presupuesto preliminar
6	Revisar proyección presupuestal	Revisar la proyección si se requiere solicitar ajustes y volver a la actividad anterior.	Gerente General	
7	Aprobar el presupuesto	Si esa de acuerdo aprobar el presupuesto.	Gerente General	
8	Generar resolución de aprobación de presupuesto	Generar resolución de aprobación de presupuesto y firmar la resolución en conjunto con el Gerente General.	Director Administrativo y Financiero /Gerente General	- Resolución - Presupuesto de ingresos y gastos

## FLUJOGRAMACIÓN

### PRESUPUESTO DE INGRESOS Y GASTOS



- 1 Los Jefe de cada área relacionan los requerimientos de bienes y servicios para el próximo periodo
- 2 Con base en la proyección de facturación que le genere el área comercial y demás ingresos por convenios , rendimientos financieros, entre otros
- 3 De acuerdo con la planeación financiera para el próximo periodo

### 10.3.3.2. Flujo de Caja

**Líder Responsable** Director Administrativo y Financiero

#### OBJETIVO

Realizar el análisis de los ingresos y gastos del periodo con el fin de garantizar que se cuente con el flujo de efectivo requerido para responder a las obligaciones que tenga la empresa.

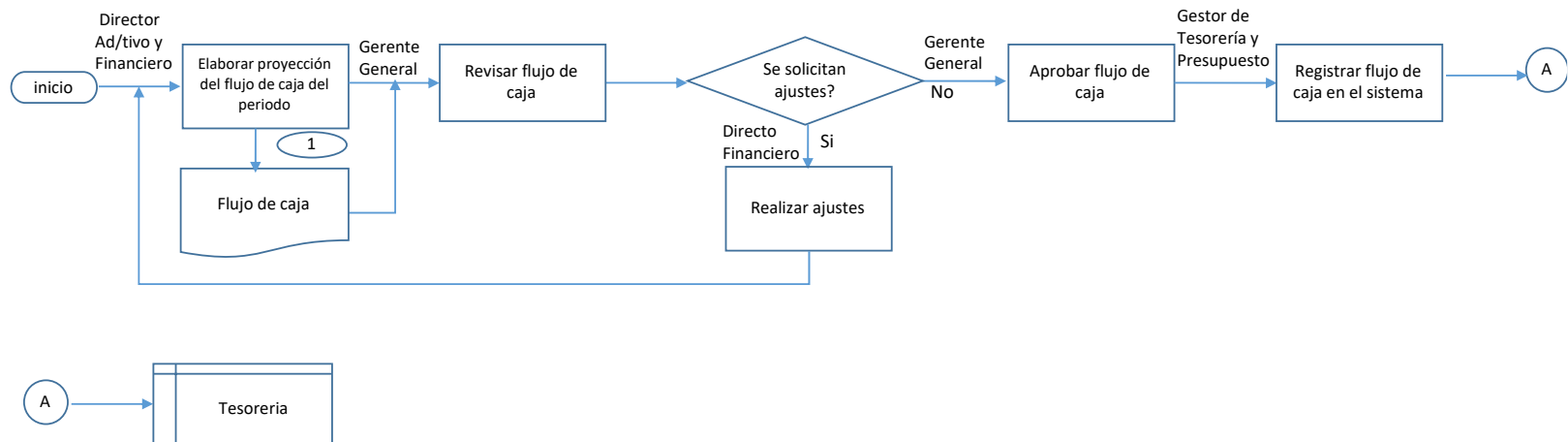
#### ALCANCE

Este subproceso inicia con la proyección del flujo de caja del periodo hasta la aprobación del flujo de caja por el Gerente General.

Nº	Actividad	Descripción	Responsable	Registro/ formatos
1	Elaborar proyección del flujo de caja del periodo	Elaborar proyección del flujo de caja del periodo con base en los saldos de bancos y los gastos a ejecutar de acuerdo con lo establecido presupuestalmente y enviarlo al gerente general para su previa revisión.	Director Administrativo y Financiero	
2	Revisar flujo de caja	Revisar flujo de caja y verificar que todo concuerde con el presupuesto del periodo Si el flujo de caja no requiere ajuste regresar al numeral 1 Si no requiere de ningún ajuste continuar con el siguiente numeral.	Gerente General	
3	Aprobar flujo de caja	Aprobar flujo de caja enviarlo al area para el registro en el sistema.	Gerente General	- Flujo de caja
4	Registrar flujo de caja en el sistema	Registrar el flujo de caja en el sistema con la aprobación del Gerente General y el Director Financiero	Gestor de Tesorería y Presupuesto	
	Continúa con el subproceso de Tesorería			

## FLUJOGRAMACIÓN

### FLUJO DE CAJA



1 Con base en los saldos de bancos y los gastos a ejecutar de acuerdo con lo establecido presupuestalmente

2 Al Gerente General

### 10.3.3.3. Tesorería- Ingresos

**Líder Responsable** | Director Administrativo y Financiero

#### OBJETIVO

Realizar las actividades correspondientes al registro y control de ingresos diferentes al recaudo por facturación del servicio de acueducto, tales como, rendimientos financieros, ingresos por convenios, entre otros.

#### ALCANCE

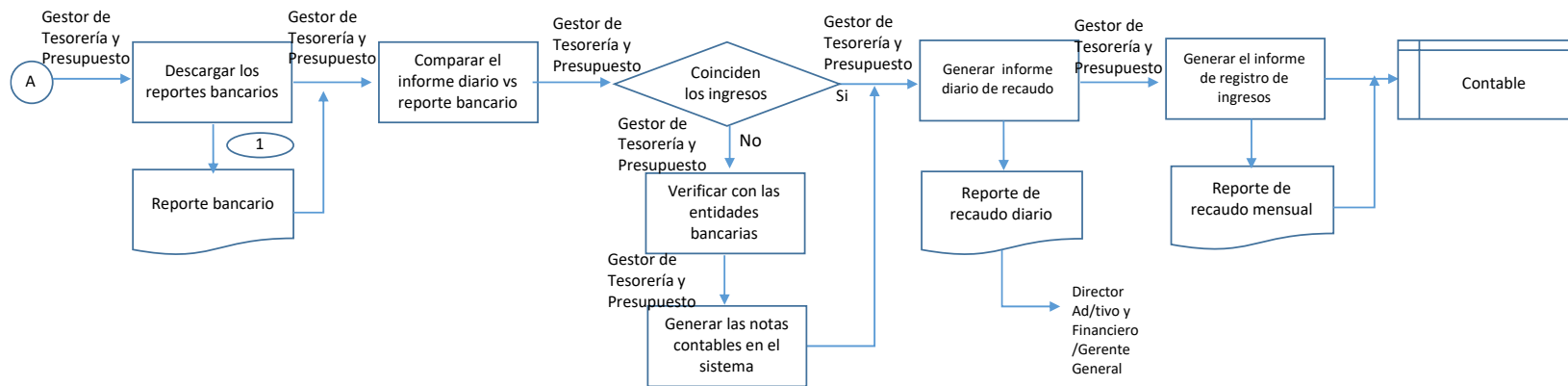
Este subproceso inicia con la descarga de los reportes bancarios hasta la realización del informe de ingresos del periodo.

Nº	Actividad	Descripción	Responsable	Registro/ formatos
1	Descargar los reportes bancarios	Descargar los reportes bancarios de las plataformas los extractos o archivos planos .	Gestor de Tesorería y Presupuesto	- Reporte bancario
2	Comparar el informe diario vs reporte bancario	Comparar el informe diario vs reporte bancario y verificar que estos valores coincidan. Si los valores no coinciden realizar revisión con la entidad financiera y generar las notas contables que se requieran. Si los valores coinciden continuar con el siguiente numeral.	Gestor de Tesorería y Presupuesto	
3	Generar el informe diario de recaudo	Generar el informe de recaudo diario con la información ajustada y enviarlo al Director Administrativo y Financiero y al Gerente General para su previa revisión.	Gestor de Tesorería y Presupuesto	- Reporte de recaudo diario
4	Generar el informe de registro de ingresos	Generar el informe de registro de ingresos mensualmente.	Gestor de Tesorería y Presupuesto	- Reporte de recaudo mensual
	Continúa con el subproceso contable			



## FLUJOGRAMACIÓN

### TESORERIA – INGRESOS



1 Descargar de las plataformas los extractos o archivos planos

### 10.3.3.4. Tesorería- Egresos

**Líder Responsable** | Director Administrativo y Financiero

#### OBJETIVO

Realizar las actividades correspondientes al registro y control de los pagos de las obligaciones del periodo.

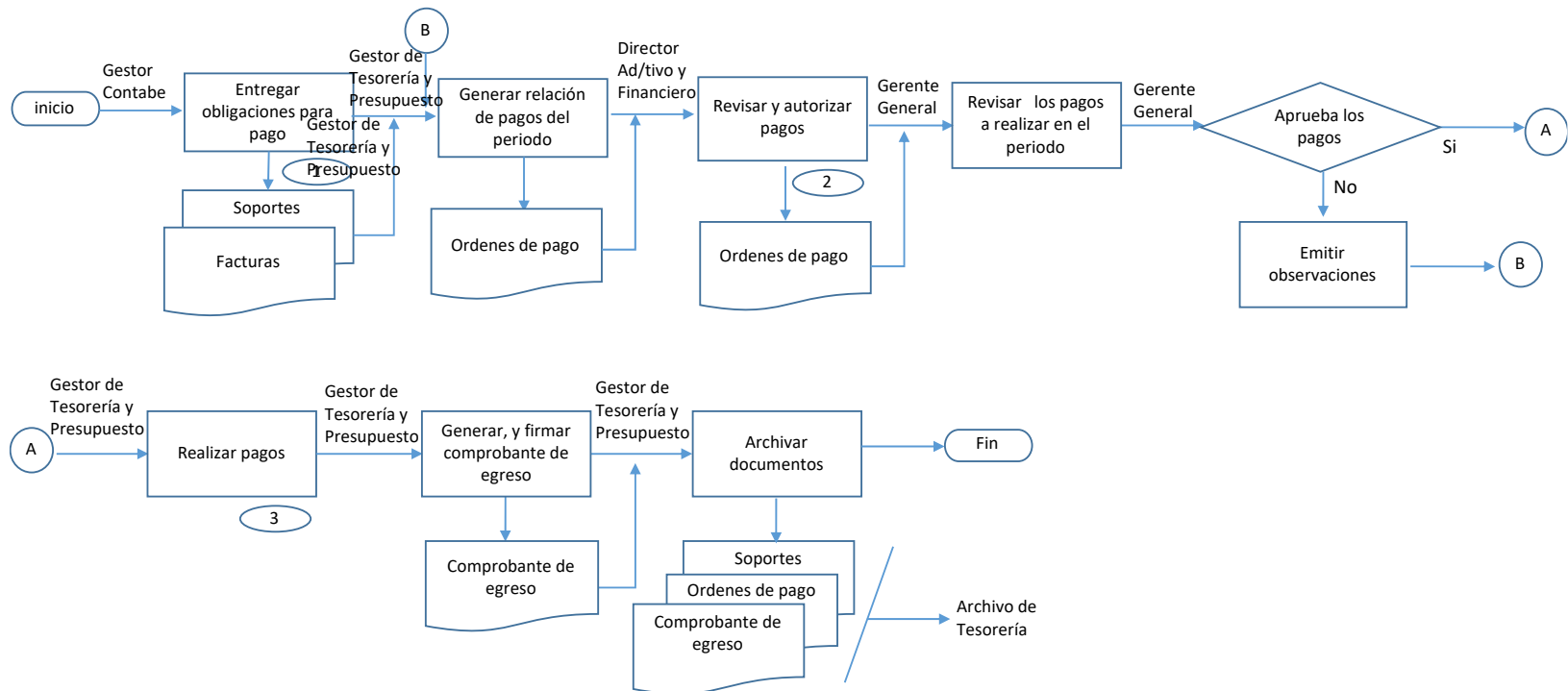
#### ALCANCE

Este subproceso inicia con la identificación de las obligaciones financieras del periodo, hasta la aprobación y el pago oportuno de las obligaciones.

Nº	Actividad	Descripción	Responsable	Registro/ formatos
1	Entregar obligaciones para pago	Entregar obligaciones para pago y los correspondientes soportes de acuerdo con cada tipo de pago. Nota: estas obligaciones deben estar causadas.	Gestor Contable	- Formatos para pago - Soportes
2	Generar relación de pagos del periodo	Generar relación de pagos a realizar en el periodo.	Gestor de Tesorería y Presupuesto	- Órdenes de pago
3	Revisar y autorizar pagos	Revisar y autorizar pagos de acuerdo con la disponibilidad presupuestal, se envía al Gerente General para aprobación.	Director Administrativo y Financiero	- Órdenes de pago
4	Revisar los pagos a realizar en el periodo	Revisar los pagos a realizar en el periodo si tiene observaciones informarlas y devolver los pagos, volver a la actividad 2. Si esta de acuerdo, aprobar pagos del periodo y continua en la siguiente actividad.	Gerente General	
5	Realizar pagos	Realizar los pagos en el periodo. Nota: Los pagos se pueden realizar por transferencia electrónica o con cheque.	Gestor de Tesorería y Presupuesto	
6	Generar y firmar comprobante de egreso	Generar, imprimir y firmar comprobante de egreso.	Gestor de Tesorería y Presupuesto	- Comprobante de egreso
7	Archivar documentos	Archivar los documentos soportes de los pagos realizados en el periodo.	Gestor de Tesorería y Presupuesto	- Órdenes de pago - Soportes - Comprobante de egreso

## FLUJOGRAMACIÓN

### TESORERIA - EGRESOS



- 1 De acuerdo con cada tipo de pago se deben adjuntar los soportes, estas obligaciones deben estar causadas
- 2 De acuerdo con la disponibilidad presupuestal, se envía al Gerente General para aprobación
- 3 Los pagos se pueden realizar por transferencia electrónica o con cheque

### 10.3.3.5. Conciliaciones

**Líder Responsable** | Director Administrativo y Financiero

#### OBJETIVO

Realizar las actividades correspondientes a la conciliación de los recaudos diarios por la prestación del servicio de acueducto y de los diferentes acuerdos de pago establecidos con los clientes.

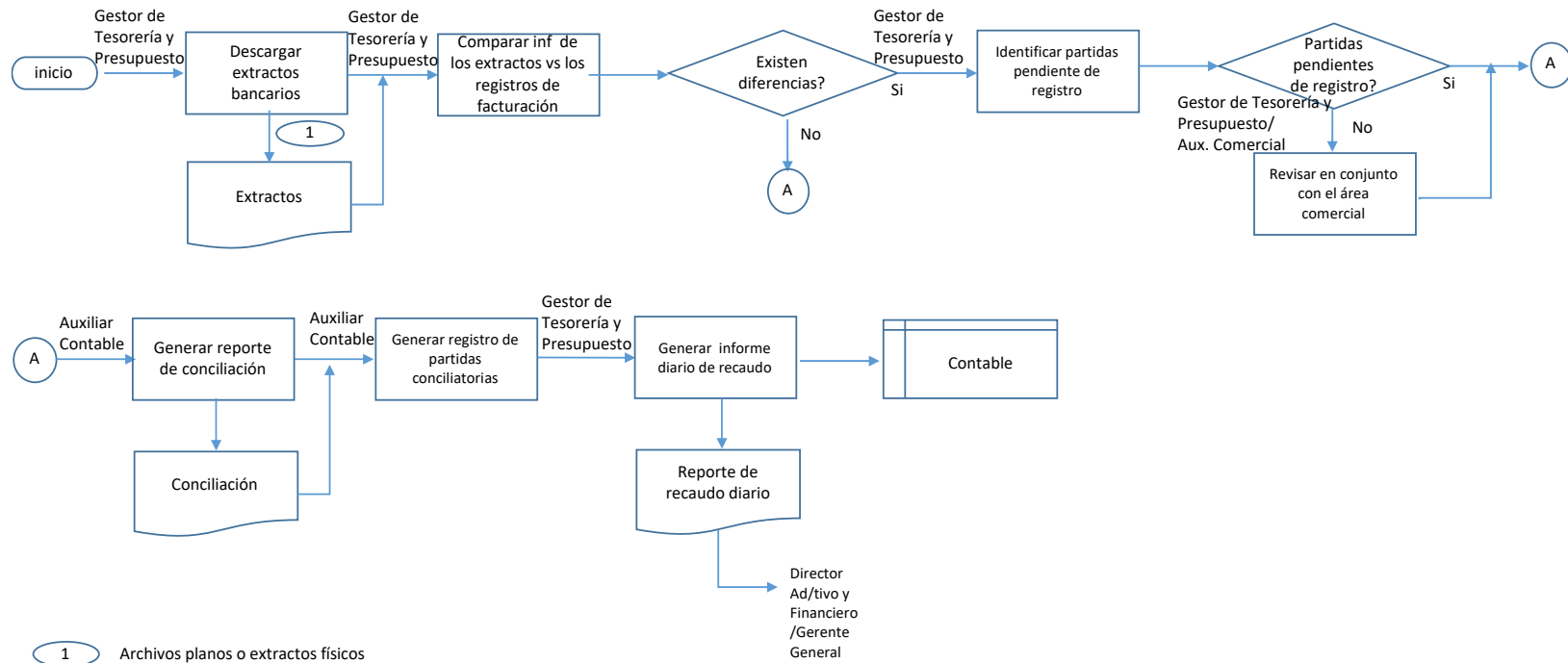
#### ALCANCE

Este subproceso inicia con el descargue de los extractos bancarios o archivos planos, hasta la hasta el registro de las partidas conciliatorias.

Nº	Actividad	Descripción	Responsable	Registro/ formatos
1	Descargar extractos bancarios	Descargar extractos bancarios de la plataforma de los bancos o los archivos planos o extractos físicos.	Gestor de Tesorería y Presupuesto	- Extractos
2	Comparar información de los extractos vs los registros en el área comercial	Realizar un comparativo de los extractos con los registros de facturación registrados en el sistema y verificar que coincidan. Si existe alguna diferencia continuar con el siguiente numeral. Si no existe diferencia alguna continuar con el numeral 6.	Gestor de Tesorería y Presupuesto	
3	Identificar partidas pendiente de registro	Identificar las partidas pendientes por registro, en conjunto con el área comercial solicitar los ajustes pertinentes.	Gestor de Tesorería y Presupuesto / Auxiliar Comercial	
4	Generar ajustes	Generar los ajustes en el sistema.	Gestor Contable	- Conciliación
5	Generar reporte de conciliación	Generar el reporte de conciliación.	Gestor Contable	
6	Generar registro de partidas conciliatorias	Generar registro de partidas conciliatorias y enviarlos al Gestor de Tesorería y Presupuesto.	Gestor Contable	
7	Generar informe diario de recaudo	Generar el informe de recaudo diario con la información ajustada y enviarlo al Director Administrativo y Financiero y al Gerente General para su previa revisión.	Gestor de Tesorería y Presupuesto	- Reporte de recaudo diario
8	Archivar los documentos	Archivar los documentos generados en la conciliación.	Gestor de Tesorería y Presupuesto	- Conciliación - Extractos

## FLUJOGRAMACIÓN

### CONCILIACIONES



### 10.3.3.6. Estados Financieros

**Líder Responsable** | Director Administrativo y Financiero

#### OBJETIVO

Realizar las actividades correspondientes a la elaboración y presentación de los estados financieros.

#### ALCANCE

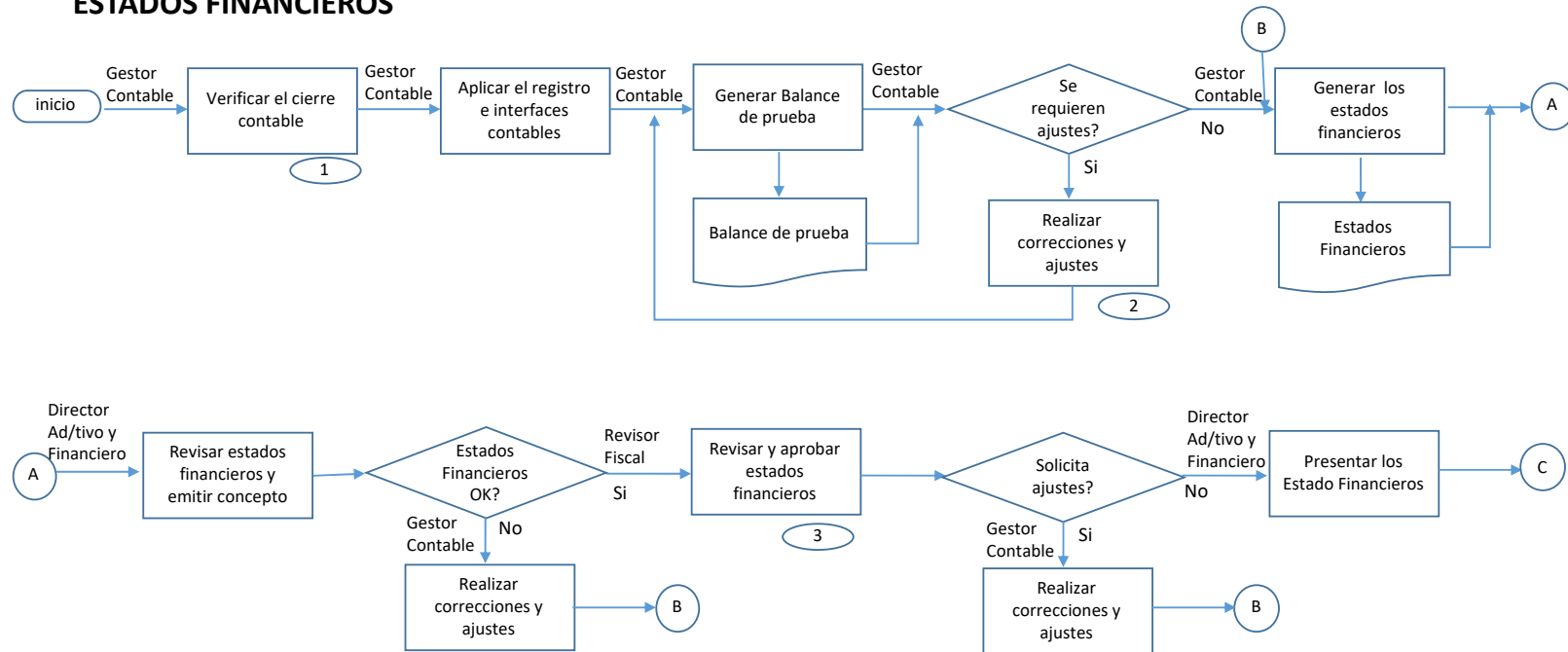
Este subproceso inicia con la verificación del cierre contable hasta el envío de los informes contables a los entes de control.

Nº	Actividad	Descripción	Responsable	Registro/ formatos
1	Verificar el cierre contable	Verificar el cierre contable de la información contable generada en el cierre del periodo.	Gestor Contable	
2	Aplicar el registro e interfaces contables	Aplicar el registro e interfaces contables en el sistema de la empresa y verificar los ajustes necesarios para el cierre del balance.	Gestor Contable	
3	Generar Balance de prueba	Generar el balance de prueba con la información contable generada en el periodo. Si se requieren hacer ajustes con base en las revisiones que se realicen con las áreas responsables de la información. Si no continuar con el siguiente numeral.	Gestor Contable	Balance de prueba
4	Generar los estados financieros	Generar los estados financieros con la información generada en el periodo.	Gestor Contable	Estados Financieros
5	Revisar estados financieros y emitir concepto	Revisar los estados financieros y emitir concepto al Gestor Contable para sus ajustes si requiere, volver a la actividad 3. Si están ok, enviar al revisor fiscal.	Director Administrativo y Financiero	
6	Revisar y aprobar estados financieros	Revisar y aprobar estados financieros si tiene observaciones devolver los estados financieros para ajustes, volver a la actividad 3.	Revisor Fiscal	
7	Presentar los Estados Financieros	Presentar los Estado Financieros al Gerente General para su previa aprobación y su firma.	Director Administrativo y Financiero	

<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Registro/ formatos</b>
8	Aprobar y firmar los estados financieros	Aprobar y firmar los estados financieros Nota: Los estados financieros son firmados por el Gerente General, el Director Administrativo y Financiero y el Revisor Fiscal.	Gerente General	
9	Presentar informes a los entes de control	Presentar los informes financieros a los entes de control en los tiempos establecidos.	Director Administrativo y Financiero	
10	Publicar estados financieros en página web	Publicar los estados financieros en página web.	Director Administrativo y Financiero	
11	Archivar documentos	Archivar los estados financieros en el archivo del área contable.	Auxiliar Contable	

## FLUJOGRAMACIÓN

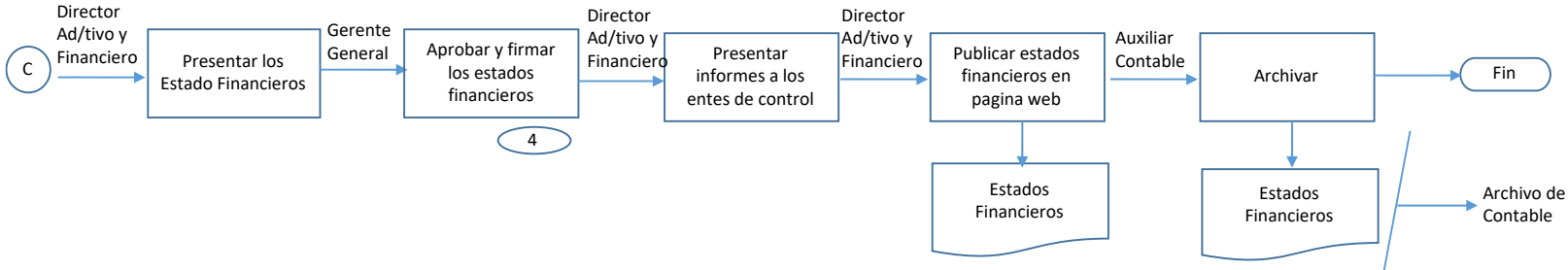
### ESTADOS FINANCIEROS



- ① Verificar que los procesos generadores de información realizaron el cierre del periodo
- ② Con base en la revisiones que se realicen con las áreas responsables de la información
- ③ Si el revisor fiscal tiene observaciones devuelve los estados financieros para ajustes, volver a la



**Continuación...ESTADOS FINANCIEROS**



4 Los estados financieros son firmados por el Gerente General, el Director Administrativo y Financiero y el Revisor Fiscal

### 10.3.3.7. Generación y Pagos de Impuestos

**Líder Responsable** | Director Administrativo y Financiero

#### OBJETIVO

Realizar las actividades correspondientes a la generación de impuestos y el pago oportuno de los mismos.

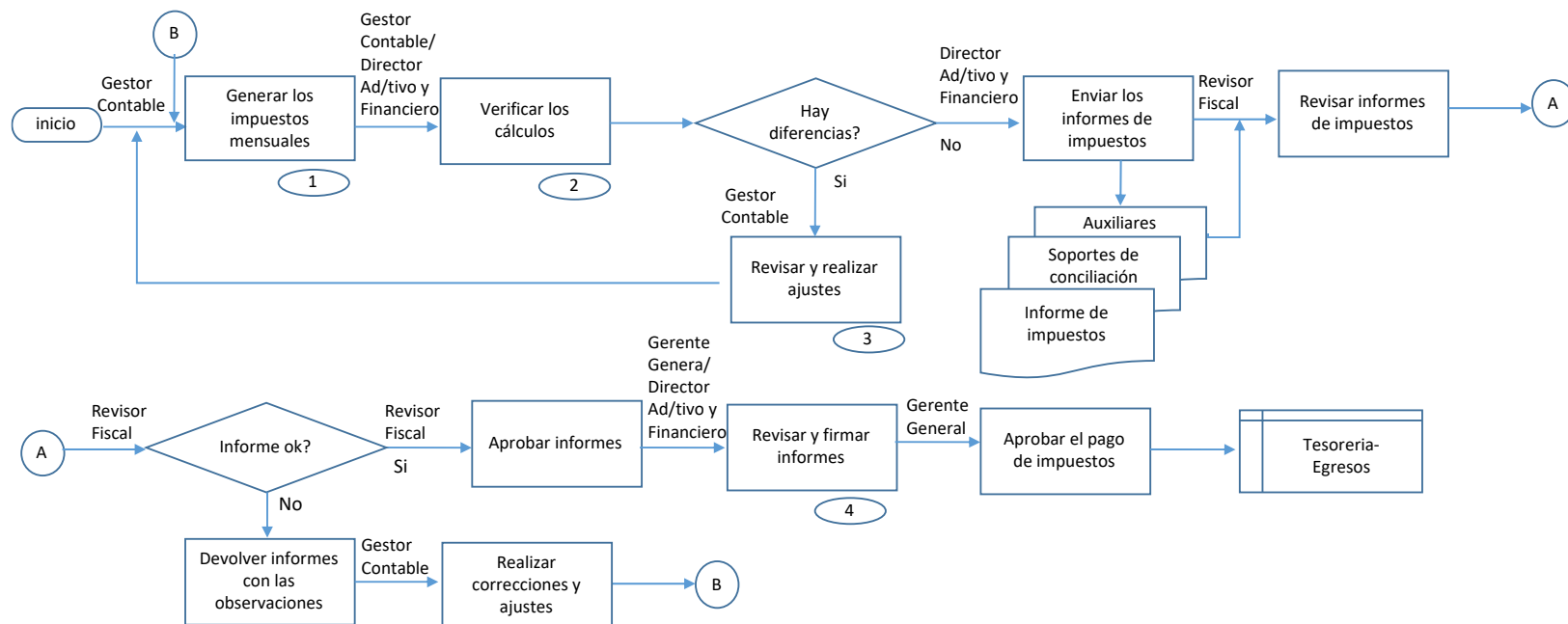
#### ALCANCE

Este subproceso inicia con la generación de los impuestos para pago hasta la aprobación del pago de los impuestos correspondientes al periodo.

Nº	Actividad	Descripción	Responsable	Registro/ formatos
1	Generar los impuestos mensuales	Generar los impuestos mensuales de retenciones en la fuente, reteiva, IVA, Auto retenciones en Renta.	Gestor Contable	
2	Verificar los cálculos	Verificar los cálculos de las bases de retención vs el registro de cuentas por pagar que llevan impuestos. Si se encuentran inconsistencias en la impuestos realizar los ajustes necesarios y volver a la actividad anterior. Si no se encuentran inconsistencias continuar con el siguiente numeral.	Gestor Contable/ Director Administrativo y Financiero	
3	Enviar los informes de impuestos	Enviar los informes de impuestos al revisor fiscal para su respectiva revisión.	Director Administrativo y Financiero	-Informe de impuestos
4	Revisar informes de impuestos	Revisar informes de impuestos y verificar que no tengan inconsistencias si se encuentra alguna inconsistencia devolver los informes con las observaciones para su ajuste si no se encuentran inconsistencias aprobar los informes de impuestos.	Revisor Fiscal	
5	Revisar y firmar informes	Revisar y firmar los informes de impuestos.	Gerente General / Director Administrativo y Financiero	
6	Aprobar el pago de impuestos	Aprobar el pago de los impuestos y enviar el valor al Gestor de Tesorería y Presupuesto para su respectivo pago.	Director Administrativo y Financiero	
	Continúa el subproceso de Tesorería- Egresos			

## FLUJOGRAMACIÓN

### GENERACION Y PAGO DE IMPUESTOS



- 1 Generar los impuestos mensuales de retenciones en la fuente, reteiva, IVA, Auto retenciones en Renta
- 2 los cálculos de las bases de retención vs el registro de cuentas por pagar que llevan impuestos
- 3 En conjunto con el Director Administrativo y Financiero y el Auxiliar Contable

## 10.3.4. GESTIÓN LOGÍSTICA

### 10.3.4.1. Compras

**Líder Responsable** | Director Administrativo y Financiero

#### OBJETIVO

Realizar las actividades correspondientes a la compra de bienes y servicios requeridos para la prestación de los servicios y el funcionamiento de la empresa.

#### ALCANCE

Este subproceso inicia con la identificación de las necesidades hasta el registro presupuestal en el sistema.

Nº	Actividad	Descripción	Responsable	Registro/ formatos
1	Reportar las necesidades de compra	Identificar las necesidades de compra en las áreas. Nota: la solicitud debe venir con las aprobaciones correspondientes.	Jefes de Área	Formato de solicitud de compra
2	Analizar las necesidades de compra	Revisar las solicitudes de compra, en caso de ser una compra menor, ejecutar subproceso de caja menor. De lo contrario continuar en la siguiente actividad.	Director Administrativo y Financiero	
3	Elaborar plan de compras del periodo	Elaborar el plan de compras del periodo según las necesidades identificadas por las áreas.	Director Administrativo y Financiero	
4	Verificar la disponibilidad presupuestal	Verificar la disponibilidad presupuestal para la realización de las compras en el periodo. Si no hay disponibilidad se puede gestionar la aprobación por compra imprevista por parte del Gerente General o modificación del presupuesto. Si hay disponibilidad presupuestal continuar con el siguiente numeral.	Director Administrativo y Financiero	
5	Generar plan de compras	Registrar la solicitud de compra según los requerimientos establecidos en el plan de compra.	Director Administrativo y Financiero	Plan de compras y presupuesto
6	Revisar el plan de compras	Revisar y verificar la solicitud de la compra de acuerdo a la disponibilidad presupuestal del periodo.	Gerente General	

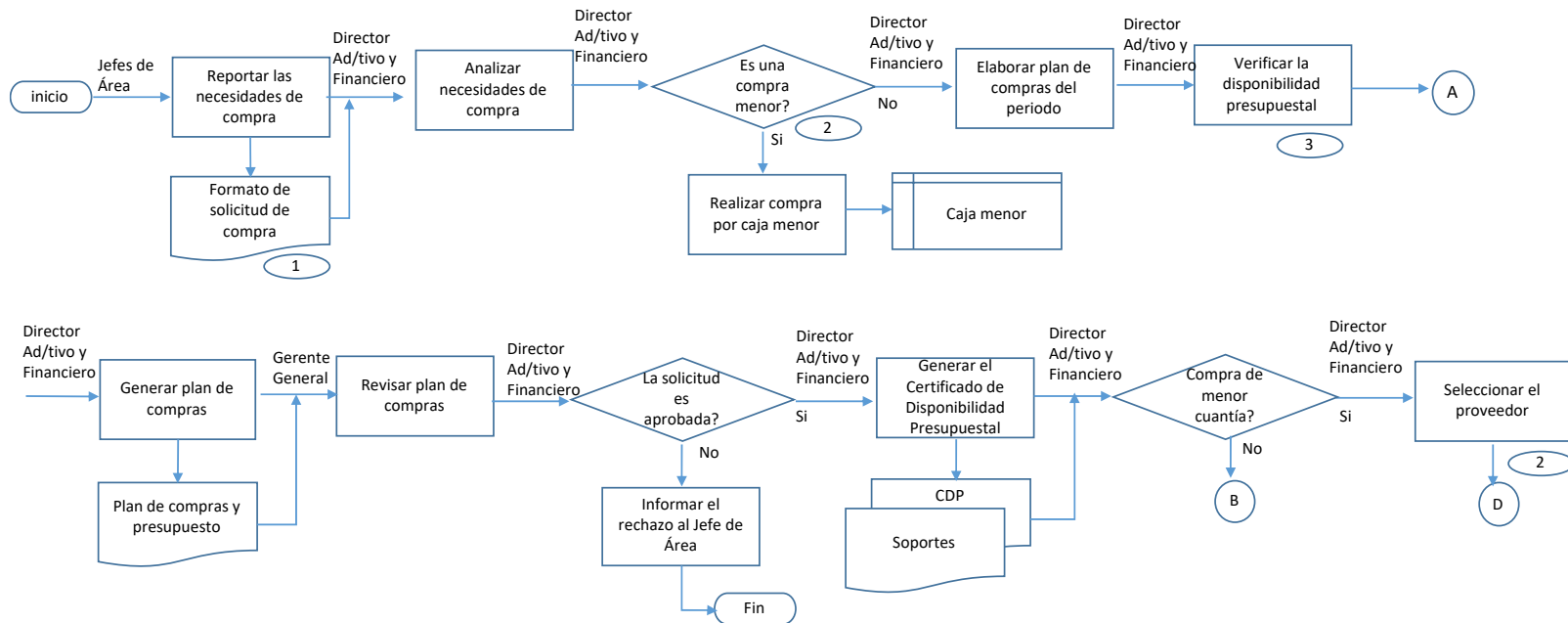
<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Registro/ formatos</b>
		Si la solicitud no es aprobada informar al Jefe de Área el rechazo de la compra Si la solicitud es aprobada continuar con el siguiente numeral.		
7	Generar el Certificado de Disponibilidad Presupuestal (CDP)	Generar el Certificado de Disponibilidad Presupuestal con los soportes de la solicitud de compra y verificar el tipo de compra que se va a realizar. Si es una de menor cuantía, seleccionar el proveedor y continuar en la actividad 15. Si es una compra de mayor cuantía continuar con el siguiente numeral.	Director Administrativo y Financiero	Certificado de Disponibilidad Presupuestal Soportes
8	Generar Estudios previos	Generar estudios previos de la compra que se va a realizar.	Jefe de Área	Estudios Previos
9	Emitir y enviar concepto	Emitir y enviar el concepto de los estudios previos. Si no es correcto solicitar los ajustes correspondientes y volver a la actividad anterior. Si el concepto es correcto continuar con el siguiente numeral.	Asesor Jurídico	
10	Generar documento de requerimientos	Generar los documentos de requerimientos de las compras a realizar.	Jefe de área	Términos de Referencia
11	Realizar invitación	Realizar invitación a proveedores, de acuerdo con lo establecido en el manual de contratación.	Director Administrativo y Financiero	
12	Recibir propuestas	Recibir propuestas de los proveedores.	Director Administrativo y Financiero	
13	Realizar evaluación de propuestas y seleccionar proveedor	Realizar la evaluación de las propuestas y seleccionar el proveedor. Nota: dejar informe que soporte la decisión del proveedor seleccionado. Si es un proveedor nuevo continuar con el siguiente numeral. Si el proveedor ya está registrado en la empresa continuar con el numeral 15.	Comité de Evaluación	Informe de evaluación de propuestas

<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Registro/ formatos</b>
14	Solicitar la documentación del proveedor	Solicitar la documentación del proveedor de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente y en el manual de contratación de la empresa.	Director Administrativo y Financiero	
15	Registrar proveedor en el sistema	Registrar proveedor en el sistema correspondientes. Continuar con el numeral 16.	Director Administrativo y Financiero	
16	Generar orden de Compra	Generar orden de Compra. Si es una compra de un servicio ejecutar el manual de contratación. Si es una compra de un bien continuar con el siguiente numeral.	Director Administrativo y Financiero	Orden de Compra
17	Enviar orden de compra al proveedor	Enviar orden de compra al proveedor con las especificaciones del producto.	Director Administrativo y Financiero	
18	Entregar producto	Entregar el producto con la factura o remisión.	Proveedor	Factura o Remisión
19	Recibir el bien	Recibir los equipos, herramientas o materiales, verificar que el producto cumpla con las especificaciones y con la cantidad vs lo descrito en la factura o remisión si no cumple devolver el producto o solicitar el ajuste de este. Si cumple ejecutar el subproceso de entradas de almacén. Nota: Dependiendo del tipo de producto se solicita el apoyo de un experto para verificar que el producto recibido cumpla con las especificaciones solicitadas.	Auxiliar de Almacén	
20	Enviar factura para registro	Enviar factura para registro en el sistema de la empresa	Auxiliar de Almacén	Factura o remisión - Soportes
22	Verificar requisitos normativos de la factura	Verificar que la factura cumpla con los requisitos de ley, si no los cumple, devolver la factura al proveedor para que genere una nueva factura. Si la factura cumple con los requisitos de ley, continuar en la siguiente actividad.	Gestor Contable	

<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Registro/ formatos</b>
23	Autorizar el Registro presupuestal	Autorizar el Registro presupuestal en el sistema.	Director Administrativo y Financiero	
24	Realizar el Registro del RP en el sistema	Realizar el Registro presupuestal (RP) en el sistema.	Gestor Contable	- RP - Soportes - Factura o remisión
	Continúa el subproceso de Tesorería- egresos			

## FLUJOGRAMACIÓN

### COMPRAS



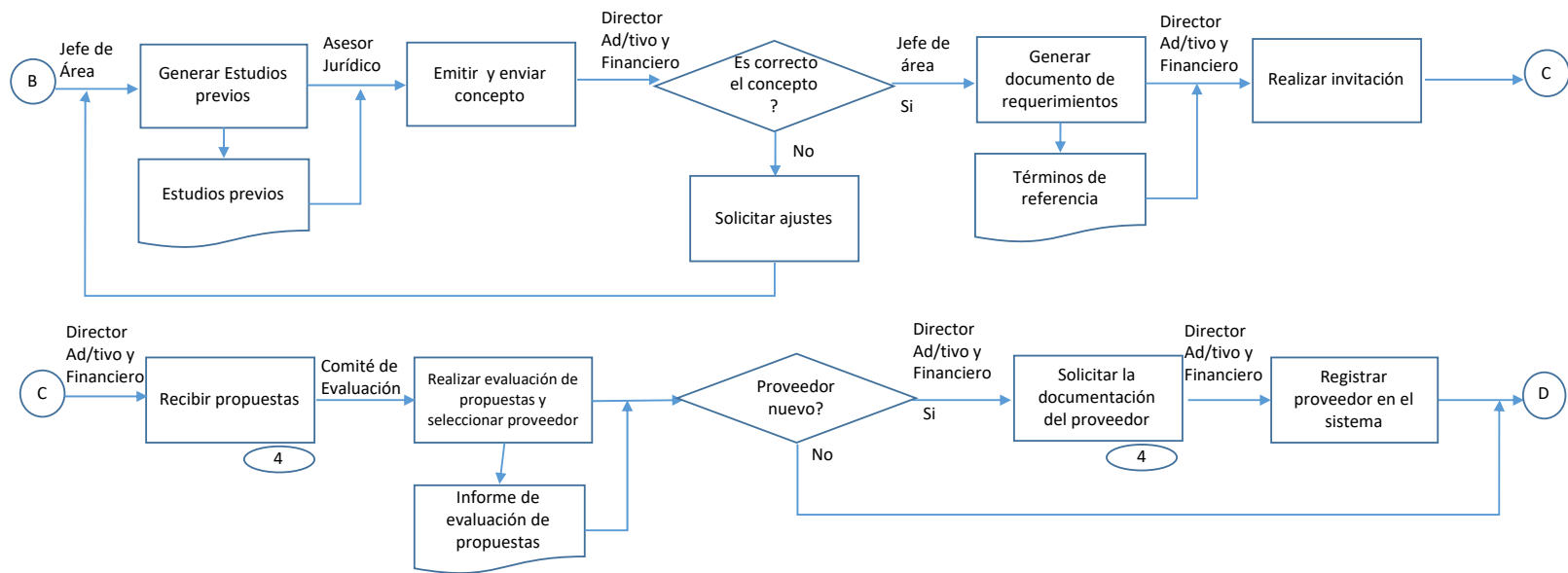
1 La solicitud debe venir con las aprobaciones correspondientes

2 De acuerdo con lo establecido en el manual de contratación

3 Verificar la disponibilidad presupuestal y si no hay presupuesto se gestiona la aprobación por compra imprevista por parte del Gerente General o se realiza una modificación al presupuesto

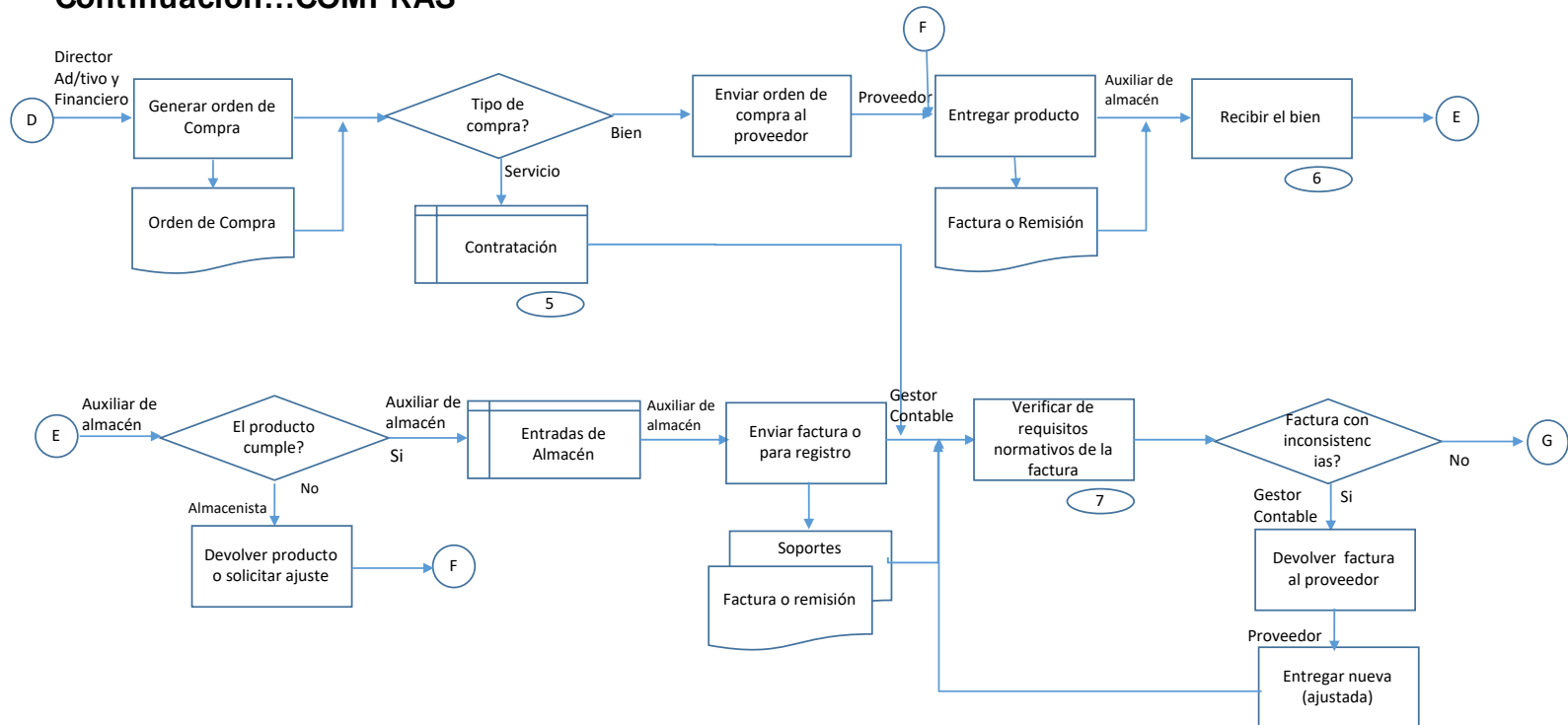


**Continuación...COMPRAS**



4 De acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente y en el manual de contratación de la empresa

**Continuación...COMPRAS**

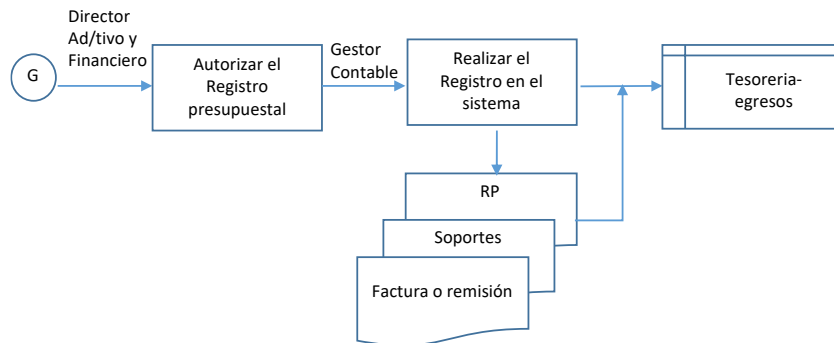


5 Se deben enviar todos los documentos soportes para realizar la contratación

6 Dependiendo del tipo de producto se solicita el apoyo de un experto para verificar que el producto recibido cumpla con las especificaciones solicitadas, igual se verifica que el producto este completo de acuerdo con lo registrado en la factura o remisión.

7 Verificar que el documento (factura o remisión) cumpla con los requisitos de ley

**Continuación...COMPRAS**



### 10.3.4.2. Almacén

**Líder Responsable** Director Administrativo y Financiero

#### OBJETIVO

Realizar las actividades correspondientes para llevar el control de las existencias de materiales, maquinaria y equipos, y elementos de oficina, que permitan la prestación del servicio de acueducto así como, la ejecución de las labores del personal de ACUECAR, en óptimas condiciones.

#### ALCANCE

Comprende las entradas, salidas e inventario del almacén.

#### 10.3.4.2.1. Entradas de Almacén

Nº	Actividad	Descripción	Responsable	Registro/ formatos
1	Recibir equipos, herramientas o materiales	Recibir equipos, herramientas o materiales de las compras realizadas en el periodo. Si el producto no está registrado en el sistema, continuar en la siguiente actividad Si no están registrados los productos continuar con el siguiente numeral. Si esta registrado continuar en la actividad 3.	Auxiliar de Almacén	Remisión o factura
2	Crear producto en inventario de almacén	Crear el producto en el sistema en el inventario del almacén según las características del producto.	Auxiliar de Almacén	
3	Registrar cantidad ingresada	Registrar cantidad ingresada al almacén, en el sistema Continuar en la actividad 7.	Auxiliar de Almacén	Entrada de almacén
4	Recibir sobrantes de materiales	Recibir los sobrantes de materiales que devuelven los trabajadores después de realizados trabajos.	Auxiliar de Almacén	Listado de ingresos, egresos y sobrantes
5	Verificar cantidades	Verificar las cantidades de los materiales y el estado de ellos llevados por los trabajadores.	Auxiliar de Almacén	
6	Ingresar sobrantes al inventario	Ingresar los sobrantes al inventario	Auxiliar de Almacén	

<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Registro/ formatos</b>
7	Ubicar producto en almacén	Ubicar producto en almacén de acuerdo con la estructura definida.	Auxiliar de Almacén	
8	Enviar soporte de ingreso	Enviar los soportes de ingresos de materiales herramientas y equipos para su respectiva conciliación.	Auxiliar de Almacén	-Remisión o factura -Entrada de almacén -Listado de ingresos, egresos y sobrantes
Continúa con el proceso contable				

### 10.3.4.2.2. Salidas de Almacén

<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Registro/ formatos</b>
1	Recibir solicitud	Recibir la solicitud de salida de materiales, equipos o elementos de oficina, por parte de los empleados autorizados para realizar dicha solicitud. Si el tipo de salida es préstamo, realizar el préstamo y registrarlo en el formato de préstamo de maquinaria y equipos. Si el tipo de salida es una asignación, continuar en la siguiente actividad.	Auxiliar de Almacén	- Entrega de Equipo y Herramienta - Requisición suministro de almacén - Solicitud de entrega de elementos de oficina
2	Verificar existencias	Verificar la existencia en el almacén, si no se encuentran las existencias, ejecutar el subproceso de compras. continuar con el siguiente actividad.	Auxiliar de Almacén	
3	Entregar elementos de oficina y/o suministros	Si hay disponibilidad, entregar los elementos de oficina y/o suministros.	Auxiliar de Almacén	
4	Generar soporte de entrega	Generar el acta de entrega de elementos de oficina o el soporte de entrega de suministros.	Auxiliar de Almacén	- Acta de Entrega - Requisición de elementos

<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Registro/ formatos</b>
				de almacén
5	Registrar las salidas del almacén	Registrar las salidas de materiales en el formato de salidas de almacén.	Auxiliar de Almacén	- Salida de almacén
6	Enviar documentos soporte de salida de almacén	Enviar los documentos soporte de las salidas de almacén al área contable.	Auxiliar de Almacén	
7	Descargar del inventario	Con base en los soportes de las salidas de almacén, realizar el descargue en el sistema.	Gestor Contable	
	Continúa con el subproceso de Inventario			

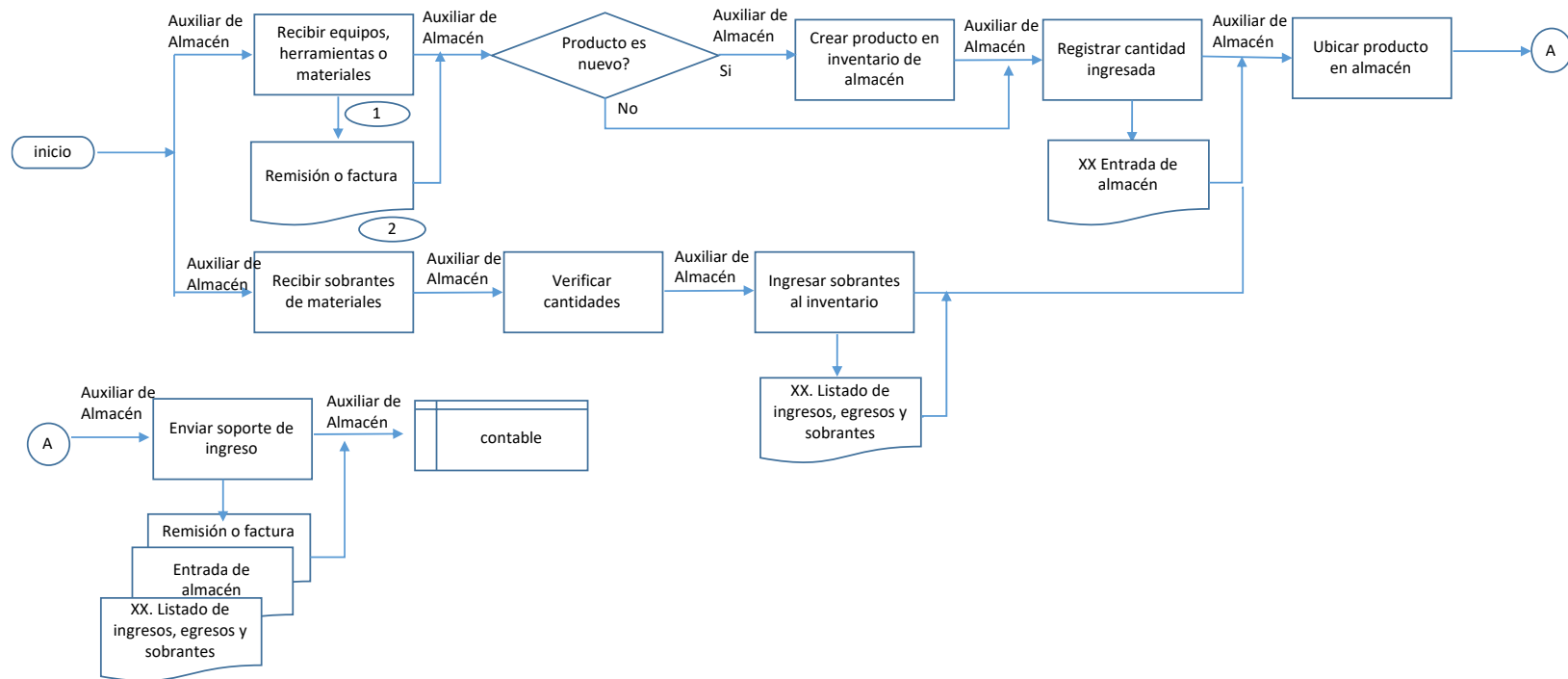
### 10.3.4.2.3. Inventario

<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Registro/ formatos</b>
1	Realizar el cronograma del inventario	Realizar el cronograma del inventario.	Gestor Contable	
2	Enviar el comunicado de la realización del inventario	Enviar el comunicado al Gerente General y a los Jefes de Área informando la fecha en que se realizara el inventario.	Gestor Contable	
3	Realizar el inventario	Realizar el inventario de acuerdo al cronograma establecido en las áreas de la empresa y en el almacén.	Auxiliar de Almacén/ Gestor Contable	
4	Verificar el estado de los materiales, equipos e insumos de la empresa	Verificar y validar el correcto estado de los materiales, equipos de oficina, herramientas e insumos y vehículos.	Auxiliar de Almacén/ Gestor Contable	
5	Elaborar la relación del inventario	Elaborar el inventario de cada uno de los materiales equipos e insumos de la empresa.	Auxiliar de Almacén/ Gestor Contable	- Inventario

Nº	Actividad	Descripción	Responsable	Registro/ formatos
6	Realizar el acta de cierre del inventario	Realizar el acta de cierre con las observaciones del estado actual de los materiales.	Auxiliar de Almacén/ Gestor Contable	- Inventario - Acta de cierre
7	Entregar informe al Director Administrativo y Financiero	Entregar el informe al Director Administrativo y Financiero para su respectiva aprobación.	Auxiliar de Almacén/ Gestor Contable	
8	Realizar conciliación contra lo registrado en el sistema	Realizar la conciliación del inventario realizado vs lo registrado en el sistema. Si existen diferencias, investigar las diferencias, en caso de que se mantengan faltantes, se informa al Director Administrativo y Financiero para que establezca la acción a seguir. Realizar el ajuste en el sistema con los correspondientes soportes continuar con el siguiente numeral. Si no existen diferencias realizar el cierre del inventario.	Gestor Contable	

## FLUJOGRAMACIÓN

### ENTRADAS DE ALMACEN

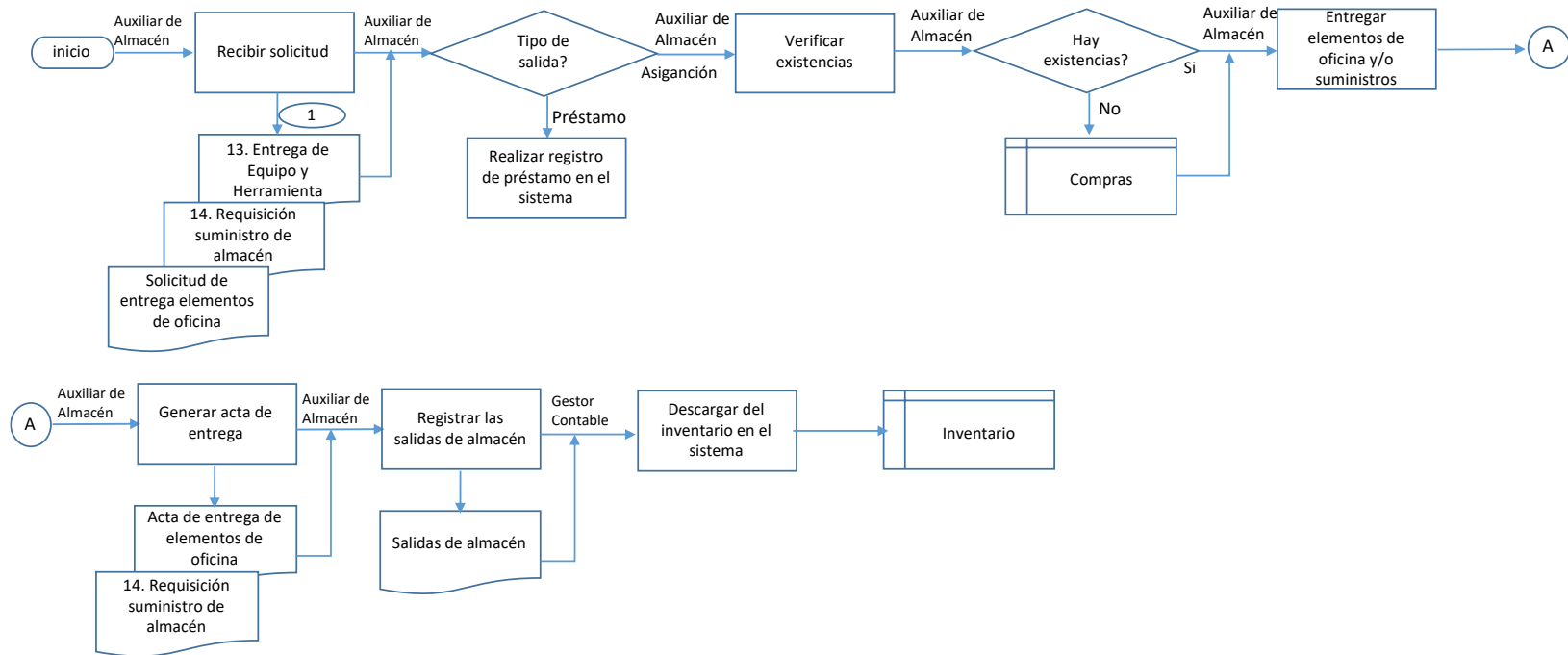


1 Viene del procedimiento de compras

2 Viene de los procedimientos de gestión técnica y corresponde a los materiales que sobran después de haber ejecutado el trabajo

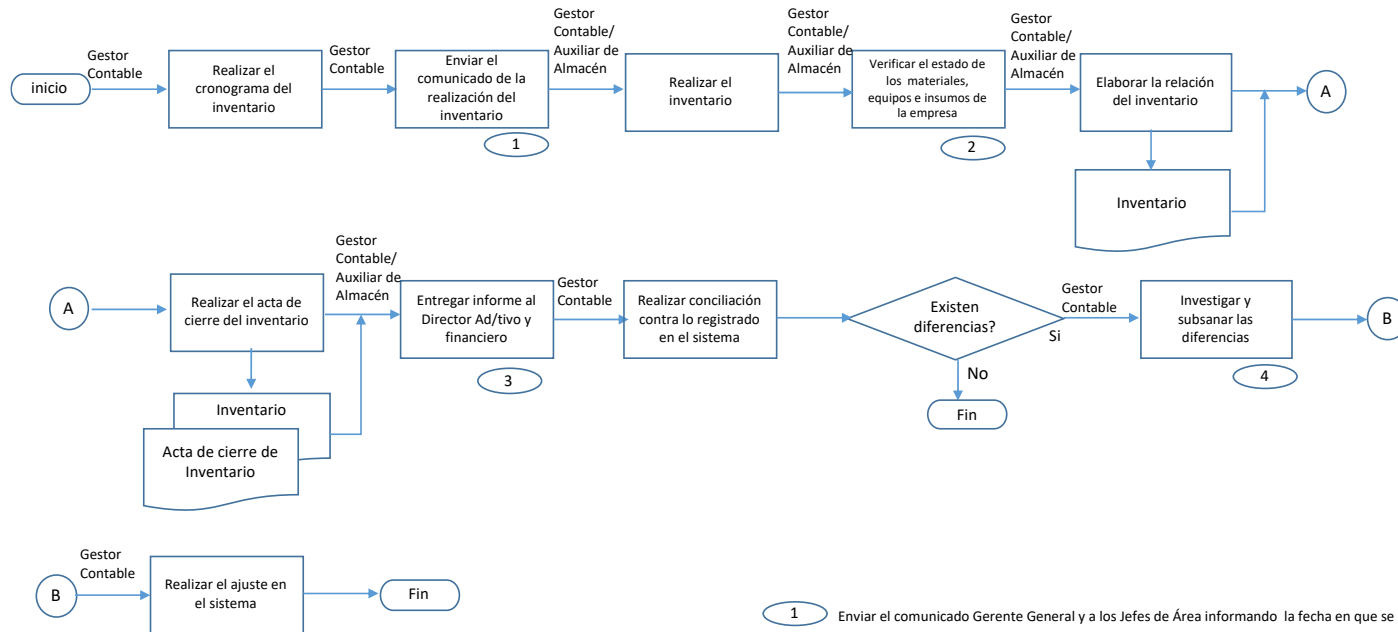


**SALIDAS DE ALMACEN**



1 Verificar que las solicitudes las generen las personas autorizadas

**I N V E N T A R I O**



- 1 Enviar el comunicado Gerente General y a los Jefes de Área informando la fecha en que se realizara el inventario.
- 2 Verificar y validar el correcto estado de los materiales, equipos de oficina, herramientas e insumos y vehículos
- 3 Con copia al Gerente General
- 4 Si existen sobrantes o faltantes , realizar la gestión para encontrar los soportes, en caso de que se mantengan faltantes , se informa al Director Administrativo y Financiero para que establezca la acción a seguir.

### 10.3.4.3. Correspondencia y Archivo

**Líder Responsable** | Director Administrativo y Financiero

#### OBJETIVO

Realizar las actividades correspondientes al control de la correspondencia que se recibe o se envía como parte de la gestión de Acuecar, así como, salvaguardar la documentación.

#### ALCANCE

Este subproceso comprende, la recepción y envío de correspondencia y el préstamo de documentos.

#### 10.3.4.3.1. Recepción de Correspondencia

Nº	Actividad	Descripción	Responsable	Registro/ formatos
1	Recibir la correspondencia	Recibir la correspondencia de entes o personas externas, en caso de que el personal interno reciba correspondencia oficial por medio electrónico se debe enviar para que sea registrado y asignado nro. de radicación.	Secretaria	
2	Revisar datos mínimos	Revisar los datos de mínimos de la correspondencia recibida Empresa y/o nombre de remitente, destinatario entre otros. Si los datos no están completos no recibir la correspondencia. Si los datos están correctos continuar con el siguiente numeral.	Secretaria	
3	Radicar correspondencia	Radicar la correspondencia recibida y Asignar N° consecutivo de la radicación de correspondencia recibida y registrar datos en control de correspondencia recibida (N° de radicación, fecha y hora de recibido, nombre del documento, tipo de documento, datos del remitente y nombre y área a quien va dirigida). En caso de traer copias registrar los nombres y áreas a quien van dirigidas las copias.	Secretaria	- Control de correspondencia recibida
4	Colocar sello de recibido y devolver copia	Colocar el sello de recibido de la correspondencia y devolver copia de	Secretaria	

<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Registro/ formatos</b>
		recibido al remitente de la correspondencia.		
5	Escanear documentos	Escanear los documentos recibidos para registrarlos en la base de datos de correspondencia recibida	Secretaria	
6	Diligenciar registro de entrega de correspondencia	Diligenciar el registro de entrega de correspondencia en el formato de control de entrega de correspondencia.	Secretaria	- Control de entrega interna de correspondencia
7	Enviar documento por medio electrónico o físico	Entregar el documento sea por medio electrónico o físico al personal interno de la empresa.	Secretaria	
8	Recibir correspondencia y enviar confirmación de recibido	Recibir la correspondencia y enviar la confirmación de recibido. Firmar recibido en el formato de control de entrega interna de correspondencia.	Personal Interno	- Control de entrega interna de correspondencia
10	Archivar correspondencia	Archivar la correspondencia de acuerdo con la estructura de archivo definida (TRD), los documentos físicos y electrónicos.	Secretaria	

### 10.3.4.3.2. Envío de Correspondencia

<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Registro/ formatos</b>
1	Entregar correspondencia para envío	Entregar correspondencia para envío y registrar datos fecha y hora de entrega, nombre del documento y firma.	Personal Interno	- Registro de correspondencia para envío
2	Revisar datos mínimos	Revisar los datos correspondientes al envío de la correspondencia (Empresa y/o nombre del destinatario, dirección de envío, nombre y área de quien lo envía). Verificar que los datos estén completos si no están completos devolver la	Secretaria	

<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Registro/ formatos</b>
		correspondencia hasta que esté completa. Si los datos están completos continuar con el siguiente numeral.		
3	Radical correspondencia	Radical la correspondencia y Asignar N° consecutivo de radicación de la correspondencia enviada y registrar datos en control de correspondencia enviada (N° de radicación, fecha y hora de envío, nombre del documento, tipo de documento, datos del remitente, dirección de envío, nombre y área de quien la envía. En caso de enviar copias registrar los nombres, áreas, dirección de envío a quien van dirigidas las copias.	Secretaria	- Tabla de control de correspondencia enviada
4	Colocar sello de envío	Colocar el sello de envío de correspondencia.	Secretaria	
5	Escanear documentos	Escanear los documentos para el envío de la correspondencia.	Secretaria	
6	Diligenciar la guía de envío de la correspondencia	Diligenciar la guía de envío de correspondencia de acuerdo a las diferentes empresas de envío.	Secretaria	- Guía de envío de correspondencia
7	Enviar documento	Enviar el documento de acuerdo a los datos del destinatario.	Secretaria	
8	Archivar documento escaneado	Archivar los documentos escaneados de acuerdo con la estructura de archivo definida (TRD), al recibir la copia de la guía con la confirmación de entrega. se escanea y se adjunta como soporte al documento enviado.	Secretaria	

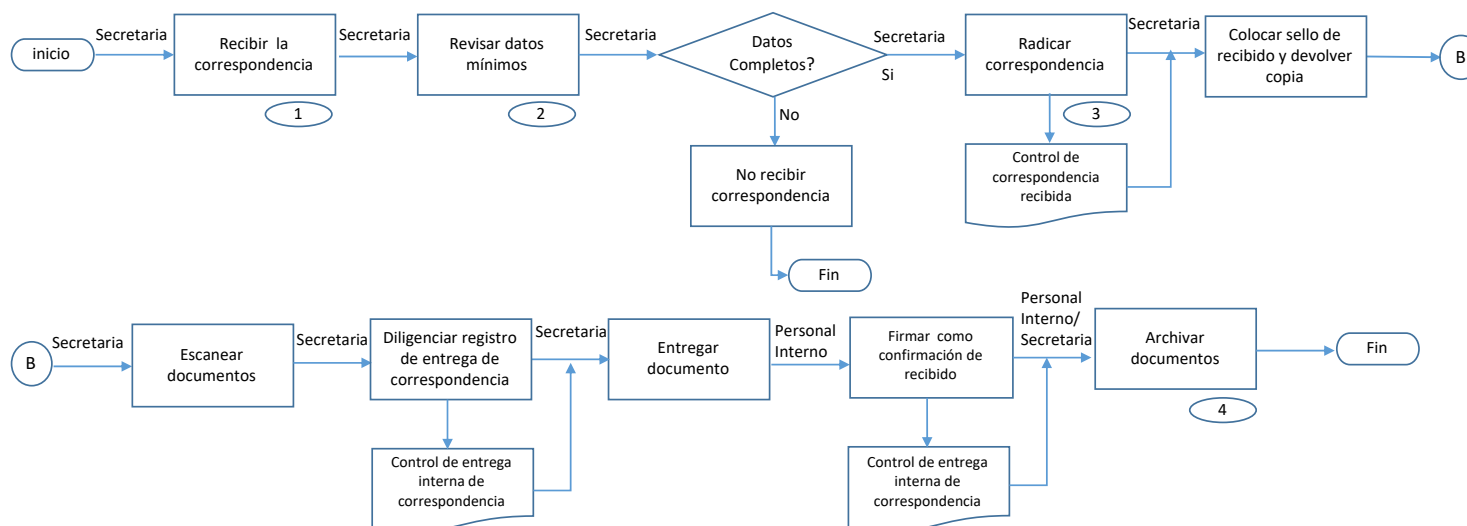
### **10.3.4.3.3. Préstamo de Documentos**

<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Registro/ formatos</b>
1	Solicitar el documento	Solicitar el documento al área de archivo.	Personal interno de la empresa	
2	Recibir solicitud de préstamo	Recibir la solicitud de préstamo de documentos por parte y verificar si se requiere la autorización del préstamo del documento Si no requiere autorización del préstamo del documento del documento buscar la ubicación del documento. Si requiere autorización continuar con el siguiente numeral.	Secretaria	
3	Solicitar la aprobación del responsable del documento	Solicitar la aprobación del responsable del documento Mediante correo electrónico de acuerdo con la clasificación del documento (confidencial, privado) Verificar la aprobación del documento. Si el responsable no aprueba el documento negar la solicitud de préstamo. Si se aprueba el préstamo continuar con el siguiente numeral.	Secretaria	
4	Ubicar documento en archivo	Ubicar el documento en el archivo para realizar el préstamo del documento.	Secretaria	
5	Elaborar oficio de préstamo de documento	Elaborar el oficio del préstamo del documento y registrar en el formato de préstamo de documentos, los datos de la persona que solicito el documento, la fecha de entrega el nombre del documento y la fecha de devolución se debe indicar si el préstamo se hizo en medio electrónico o físico	Secretaria	- préstamo de equipos y documentos
6	Entregar el documento	Entregar el documento solicitado.	Secretaria	
7	Recibir el documento	Recibir el documento en la fecha prevista firmar la devolución del documento en el formato de préstamo de documentos.	Secretaria	- préstamo de equipos y documentos

<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Registro/ formatos</b>
8	Registrar la devolución del documento	Registrar la devolución del documento con los datos y la firma del que lo solicito.	Secretaria	

## FLUJOGRAMACIÓN

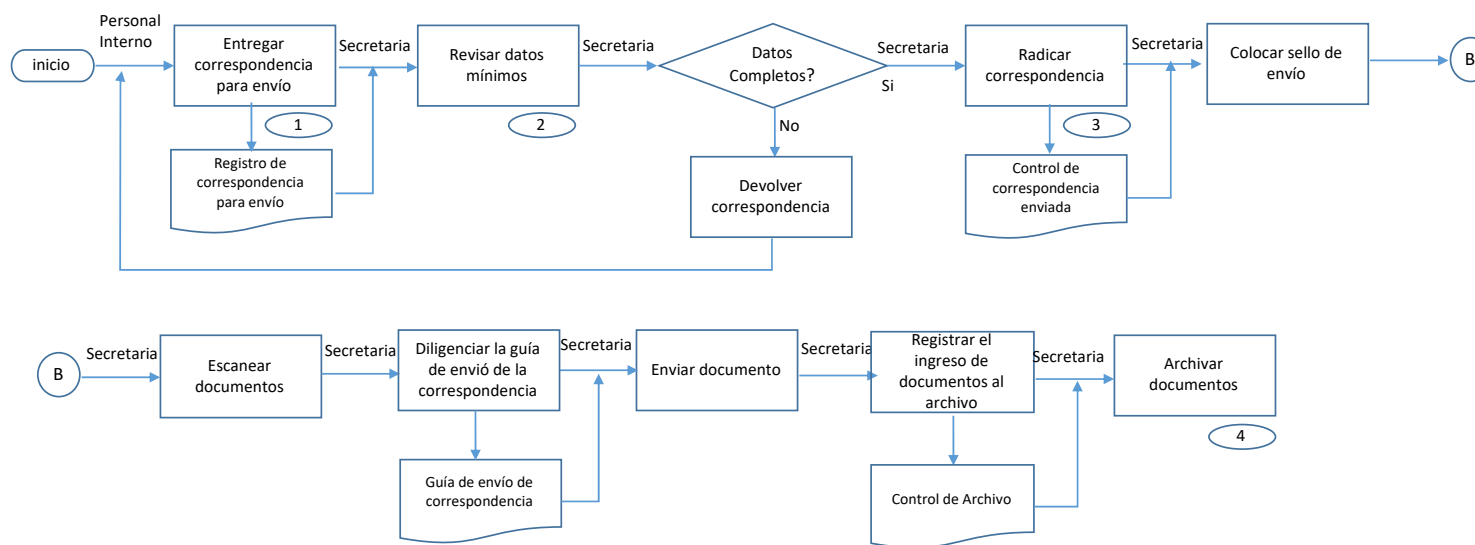
### RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA



- 1 Recibir la correspondencia de entes o personas externas, en caso de que el personal interno reciba correspondencia oficial por medio electrónico se debe enviar para que sea registrado y asignado nro. de radicación
- 2 Empresa y/o nombre de remitente, destinatario
- 3 Asignar nro. consecutivo de radicación de correspondencia recibida y registrar datos en control de correspondencia recibida (Nro. de radicación, fecha y hora de recibido, nombre del documento, tipo de documento, datos del remitente y nombre y área a quien va dirigida. .En caso de traer copias registrar los nombres y áreas a quien van dirigidas las copias
- 4 De acuerdo con la estructura de archivo definida (TRD) , los documentos físicos y electrónicos.

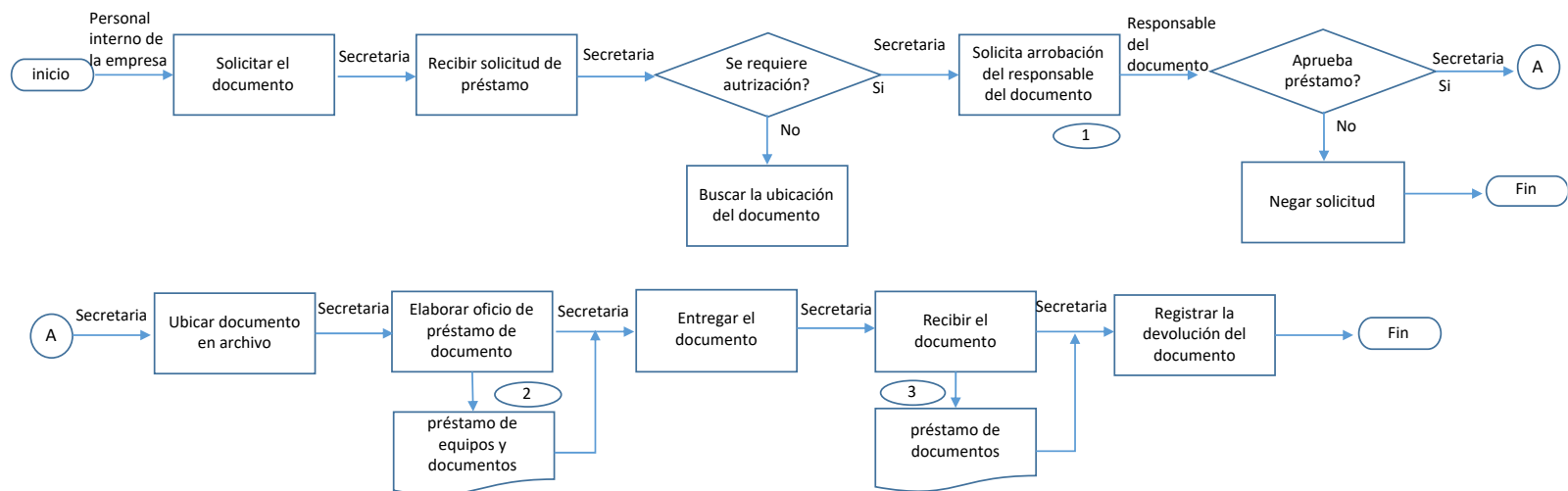


## ENVÍO DE CORRESPONDENCIA



- 1 Entregar correspondencia para envío y registrar datos fecha y hora de entrega, nombre del documento y firma
- 2 Empresa y/o nombre del destinatario, dirección de envío, nombre y área de quien lo envía
- 3 Asignar nro. consecutivo de radicación de correspondencia enviada y registrar datos en control de correspondencia enviada (Nro. de radicación, fecha y hora de envío, nombre del documento, tipo de documento, datos del remitente, dirección de envío, nombre y área de quien la envía. .En caso de enviar copias registrar los nombres, áreas, dirección de envío a quien van dirigidas las copias
- 4 De acuerdo con la estructura de archivo definida (TRD), al recibir la copia de la guía con la confirmación de entrega se escanea y se adjunta como soporte al documento enviado

**PRESTAMO DE DOCUMENTOS**



- 1 Mediante correo electrónico se solicita la autorización para el préstamos del documento, de acuerdo con la clasificación del documento (confidencial, privado)
- 2 Registrar en el formato de préstamo de documentos, los datos de la persona que solicito el documento, la fecha de entrega el nombre del documento y la fecha de devolución se debe indicar si el préstamo se hizo en medio electrónico o físico
- 3 Recibir el documento en la fecha prevista firmar la devolución del documento en el formato de préstamo de documentos

## 10.3.5. GESTIÓN DE TECNOLOGIA DE INFORMACIÓN

### 10.3.5.1. Copias de Respaldo

<b>Líder Responsable</b>	Director Administrativo y Financiero
--------------------------	--------------------------------------

#### OBJETIVO

Establecer las actividades necesarias para salvaguardar y respaldar la información que se genera producto del funcionamiento de la empresa y que este disponible de acuerdo con los estándares y marco normativo.

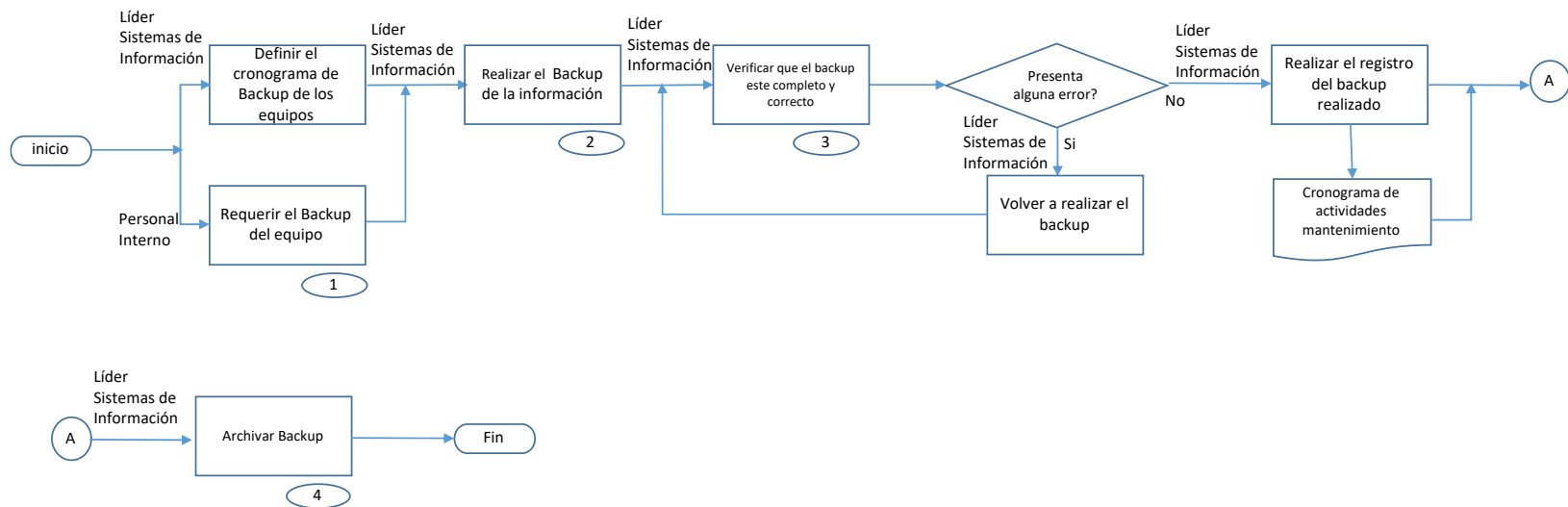
#### ALCANCE

Aplica desde la elaboración de la programación de las copias de respaldo, hasta realizar el correspondiente backup y archivo.

Nº	Actividad	Descripción	Responsable	Registro/ formatos
1	Definir el cronograma de Backup de los equipos	Realizar el cronograma anual para realizar las copias de respaldo de la información.	Líder Sistemas de Información	- Cronograma de backup de equipos
2	Realizar el Backup de la información	Realizar la copia de respaldo de acuerdo con las políticas definidas puede ser archivadas en discos duros, servidores o en la nube.	Líder Sistemas de Información	
3	Verificar que el backup este completo y correcto	Verificar que la información copiada no presenta errores y puede ser leída correctamente.	Líder Sistemas de Información	
4	Realizar el registro del backup realizado	Realizado el registro del backup realizado.	Líder Sistemas de Información	- Reporte de copias de respaldo
5	Archivar Backup	Archivar los backup en el espacio físico o en la nube, con las seguridades definidas.	Líder Sistemas de Información	

## FLUJOGRAMACIÓN

### COPIAS DE RESPALDO



- 1 El personal interno puede solicitar la realización del backup del equipo
- 2 De acuerdo con las políticas definidas puede ser archivadas en discos duros, servidores o en la nube
- 3 Verifica que la información copiada no presenta errores y puede ser leída correctamente
- 4 En el espacio físico o en la nube, con las seguridades definidas

### 10.3.5.2. Mantenimiento de Equipos

<b>Líder Responsable</b>	Director Administrativo y Financiero
--------------------------	--------------------------------------

**OBJETIVO**

Establecer las actividades necesarias para realizar el mantenimiento preventivo de los equipos tecnológicos, que permita el desarrollo de las funciones del personal internos en óptimas condiciones.

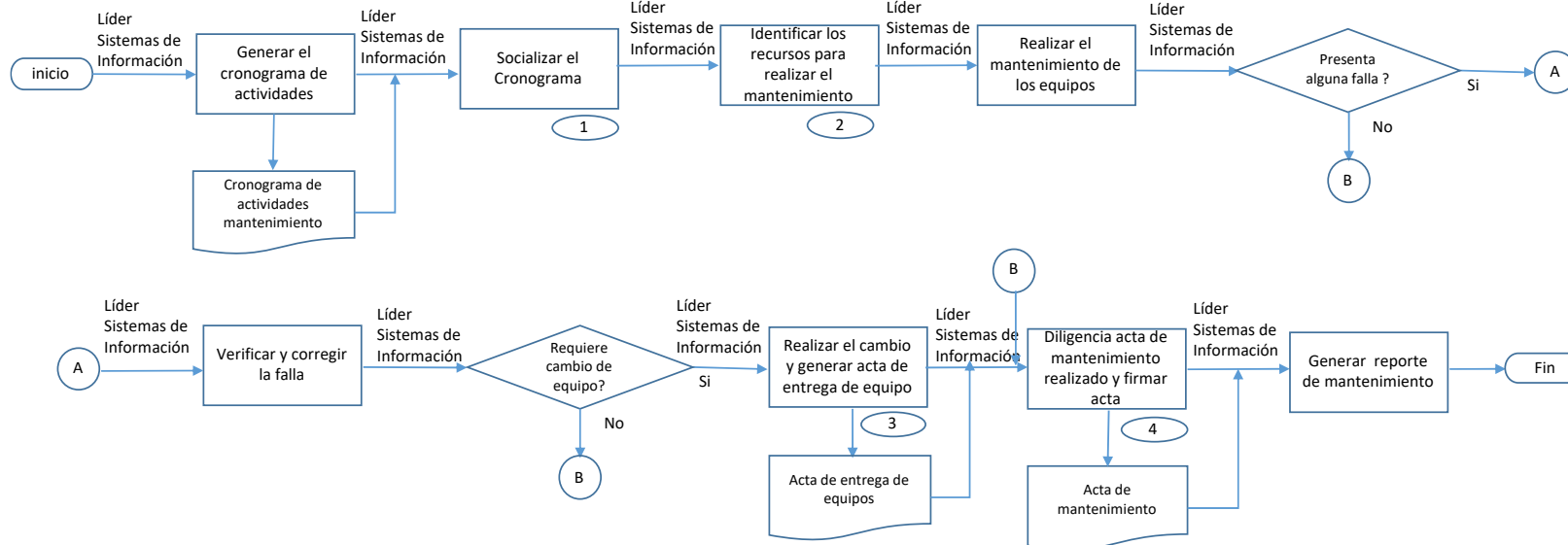
**ALCANCE**

Aplica desde la elaboración del Plan de Mantenimiento Anual, hasta la realización del mantenimiento de los equipos.

Nº	Actividad	Descripción	Responsable	Registro/ formatos
1	Realizar y entregar el cronograma anual de mantenimiento	Realizar el cronograma anual de mantenimiento.	Líder Sistemas de Información	- Cronograma de mantenimiento
2	Socializar el cronograma	Enviar cronograma de mantenimiento al personal informando la fecha de ejecución del mantenimiento.	Líder Sistemas de Información	
3	Identificar los recursos requeridos para el mantenimiento	Validar que cuente los materiales y equipos necesarios para realizar el mantenimiento En caso de que le falten materiales, solicitarlos al almacén o solicitar la compra.	Líder Sistemas de Información	
4	Realizar el mantenimiento	Realizar el mantenimiento preventivo. Si se encontró una falla verificar el tipo de continuar en la siguiente actividad. Si no se encontró falla continuar en la actividad 6.	Líder Sistemas de Información	
5	Verificar y corregir la falla	Corregir la falla, En caso de que el equipo requiera cambio se debe realizar el cambio y generar acta de entrega de equipo y hacer firmar por el empleado.	Líder Sistemas de Información	- Acta de entrega de equipos
6	Diligenciar acta de mantenimiento realizado y firmar acta	Diligenciar el acta indicado el mantenimiento realizado y hacer firmar por el empleado.	Líder Sistemas de Información	
7	Generar reporte de mantenimiento	Generar el reporte de avance del mantenimiento realizado y archivar documentos.	Líder de Mantenimiento	- Reporte de mantenimiento

## FLUJOGRAMACIÓN

### MANTENIMIENTO DE EQUIPOS



- 1 Al personal informando la fecha de ejecución del mantenimiento
- 2 En caso de que le falten materiales, solicitarlos al almacén o solicitar la compra
- 3 Hacer firmar acta de entrega del empleado al que se le cambia el equipo
- 4 El acta la firman el Líder de Sistema de Información y el empleado que tiene asignado el equipo

### 10.3.5.3. Préstamo de Equipos de Oficina

<b>Líder Responsable</b>	Director Administrativo y Financiero
--------------------------	--------------------------------------

#### OBJETIVO

Realizar las actividades correspondientes al préstamo de equipos de oficina de acuerdo con las solicitudes realizadas por el personal interno de la empresa.

#### ALCANCE

Este subproceso inicia con la solicitud y préstamo de equipos hasta la devolución del mismo.

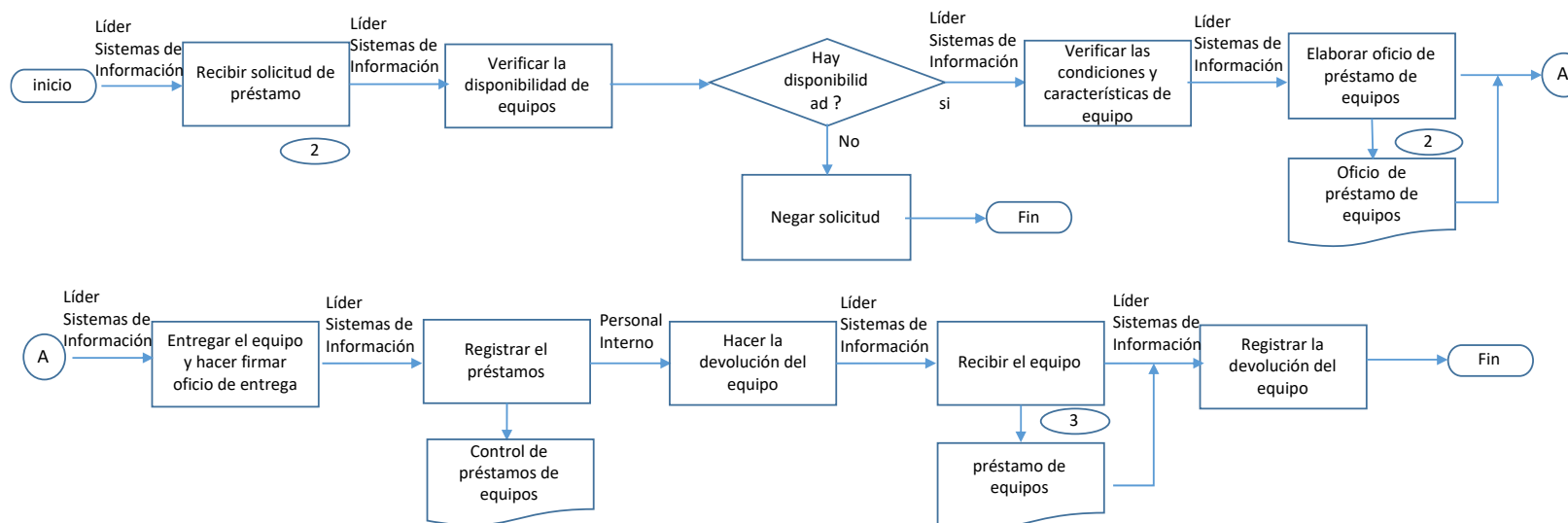
Nº	Actividad	Descripción	Responsable	Registro/ formatos
1	Solicitar equipo	Recibir la solicitud del préstamo de equipos, por el personal autorizado para realizar dicha solicitud.	Líder Sistemas de Información	
2	Verificar la disponibilidad de equipos	Verificar la disponibilidad de equipos. Si no hay disponibilidad de los equipos negar la solicitud del equipo. si hay disponibilidad continuar en el siguiente numeral.	Líder Sistemas de Información	
3	Verificar las condiciones y características de los equipos	Verificar las condiciones y las características actuales del equipo, con el fin de asegurar que responda a los requerimientos de la solicitud	Líder Sistemas de Información	
4	Elaborar oficio de préstamo de equipos	Elaborar el oficio de préstamo de equipos.	Líder Sistemas de Información	- Préstamo de Equipos
5	Entregar el equipo	Entregar el equipo en buenas condiciones y hacer firmar oficio.	Líder Sistemas de Información	
6	Registrar el préstamo	Registrar en el formato de control de préstamo de equipos, los datos de la persona que solicito el préstamo, los datos del equipo y la fecha de devolución.	Líder Sistemas de Información	- Control de préstamo de equipos
7	Hacer devolución del equipo	Realizar la devolución del equipo en la fecha estimada de devolución o antes.	Líder Sistemas de Información	
8	Recibir el equipo	Recibir el equipo y revisar las condiciones en que esta, y firmar la devolución del equipo en el formato de préstamo de equipos.	Personal interno de la empresa	- préstamo de equipos

<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Registro/ formatos</b>
9	Registrar la devolución del equipo	Registrar la devolución del equipo con las observaciones de entrega del equipo.	Jefe de archivo	



## FLUJOGRAMACIÓN

### PRESTAMO DE EQUIPOS DE OFICINA



- 1 Por el personal autorizado para realizar dicha solicitud
- 2 Registrar en el formato de préstamo de equipos, los datos de la persona que solicito el préstamo, los datos del equipo y la fecha de devolución.
- 3 Recibir el equipo y revisar las condiciones en que esta, y firmar el la devolución del equipo en el formato de préstamo de equipos

### 10.3.5.4. Administración de la Página Web

**Líder Responsable** | Director Administrativo y Financiero

**OBJETIVO**

Mantener actualizada la información que se publica que sea de interés para la comunidad o por cumplimiento normativo.

**ALCANCE**

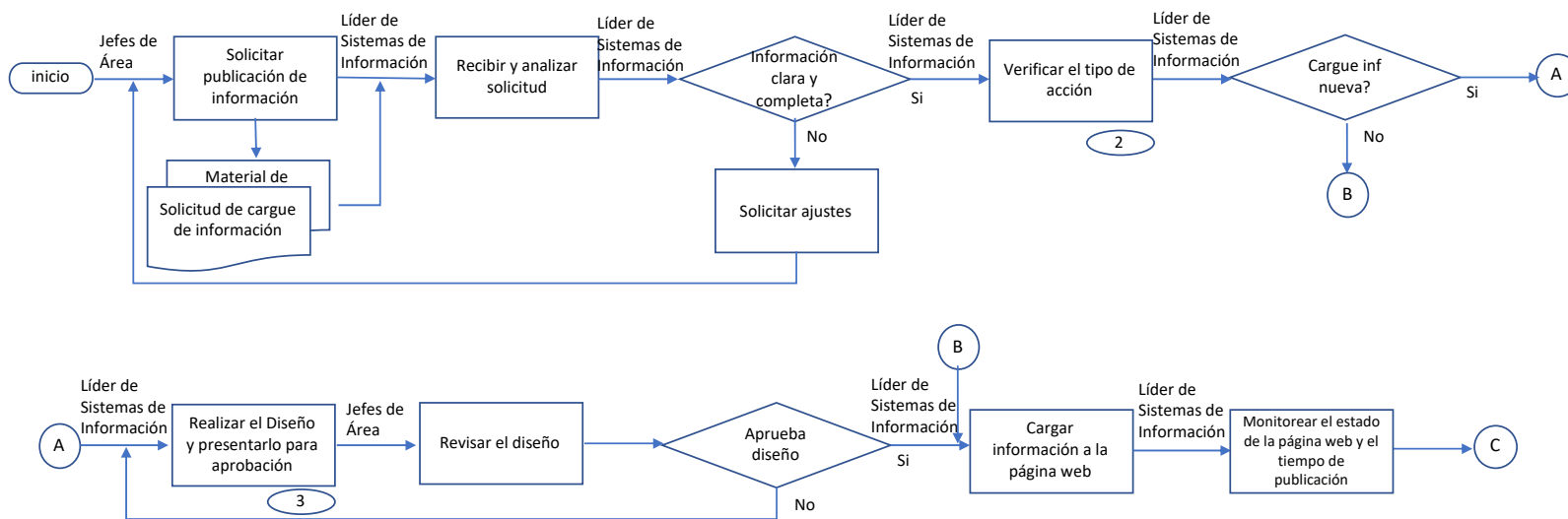
Este subproceso inicia con la solicitud de cargue de información a la página web hasta el desmonte y archivo de los documentos soporte.

Nº	Actividad	Descripción	Responsable	Registro/ formatos
1	Solicitar publicación de la información	Entregar la solicitud de cargue de información a la página web. Cuando se requiera debe contar con la aprobación del nivel superior. Si existe material para que se a cargado en el sistema debe venir adjunto a la solicitud.	Jefes de Área	Solicitud de cargues de información Material soporte (si se adjunta)
2	Recibir y analizar solicitud	Verificar que la información este completa y sea clara de acuerdo con la solicitud. En caso de tener inquietudes sobre la información, se debe solicitar ajustes y volver a la actividad anterior.	Líder de Sistemas de Información	
3	Verificar el tipo de acción	Si la información a cargar es nueva se, continuar en la siguiente actividad. Si la solicitud es para actualizar o modificar información que esta en la página, continuar en el numeral 6.	Líder de Sistemas de Información	
4	Realizar diseño y presentarlo para aprobación	Realizar el diseño para el cargue de la información de acuerdo con la estrucutra de la página web y presentarlo al Jefe de Área.	Líder de Sistemas de Información	Formato de diseño
5	Revisar el diseño	Revisar el diseño, si requiere solicita ajustes y vuelve a la actividad anterior. De lo contratrio dar vo.bo.	Jefe de Área	
6	Cargar información a la página web	Realizar el montaje de la información a la página web.	Líder de Sistemas de Información	

<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Registro/ formatos</b>
7	Monitorear el estado de la página web y el tiempo de publicación	Realizar el monitoreo para asegurar la disponibilidad de la página web y verificar los tiempos de publicación de la información. Si se cumplió el tiempo de publicación informar al responsable de la información el desmonte de la misma. Si no se ha cumplido el tiempo, continuar en la actividad 9.	Líder de Sistemas de Información	
8	Desmontar información de la página web	Desmontar la información de la página web y dejar el registro en la solicitud de cargue de información o en la bitácora de actividades del área.		
9	Archivar soportes	Arhivas los soportes del cargue de la información en el archivo del área de Gestión de la Información.		Solciitud de Cargue de Información Diseño Material de soporte

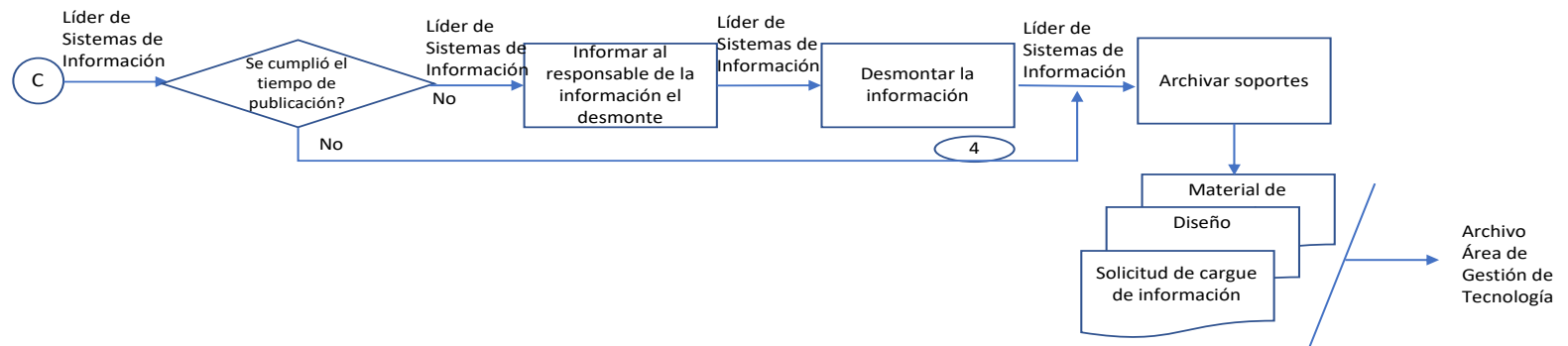
## FLUJOGRAMACIÓN

### ADMINISTRACION DE LA PÁGINA WEB



- 1 La solicitudes de publicación debe ser realizadas por los Jefes de Área y cuando se requiera debe contar con la aprobación del nivel superior. Si existe material para que se cargado en el sistema debe venir adjunto a la solicitud.
- 2 Si la solicitud es modificación y/o actualización de información ya cargada en la página web o cargue de información nueva
- 3 Se presenta al Jefe de Área que realizó la solicitud, para su v.o.bo.

**Continuación...ADMINISTRACION DE LA PÁGI NA WEB**



4 Dejar el registro de la fecha del desmonte de la información de la página web en el formato de solicitud de cargue de información

## 11. TABLA DE INDICADORES

En la siguiente tabla se presentan algunos indicadores propuestos para cada uno de los procesos establecidos en el Modelo de Gestión de Procesos:

Proceso	Indicador			
	Nombre	Fórmula	Periodicidad	Responsable
Gestión Estratégica	Cumplimiento del Plan de gestión	(% de ejecución ejecutado/ % de ejecución esperado)*100 (a la fecha de corte)	Mensual	Gerente General
Gestión de Información	Cumplimiento de tiempos de envío de información	(Nro. total de informes enviados antes o en la fecha establecida/ Total de informes requeridos)*100 (a la fecha de corte)	Mensual	Gestor de Gestión de Información
Producción y Distribución de Agua	Control de Pérdida de Agua	Volumen de agua captada/ Volumen de agua tratada	Semanal	Director Técnico
	Índice de agua no contabilizada en las redes	Volumen producido - volumen facturado/ volumen producido	Semanal	Director Técnico
Servicios Técnicos	Índice de Suspensiones	Suspensiones realizadas / suspensiones programadas	Mensual	Director Técnico
	Cobertura del Servicio	Instalación de acometidas/ Instalaciones programadas	Mensual	Director Técnico
	Control de calidad de agua en la producción Índice IRCA	Σ de IRCAS obtenidos en cada muestra del mes / número de muestras tomadas	Mensual	Director Técnico
	Cumplimiento del Mantenimiento Preventivo	% de ejecución ejecutado/ %de ejecución esperado (a la fecha de corte)	Mensual	
Gestión Comercial	Eficiencia del recaudo por mes facturado	(Total recaudado/ Total facturado) x 100%	Mensual	Director Comercial
	Índice de reclamación comercial (IRCI) - número de quejas	Número de reclamaciones comerciales / Número total de suscriptores acueducto) X 100	Mensual	Director Comercial

Proceso	Indicador			
	Nombre	Fórmula	Periodicidad	Responsable
	formuladas y atendidas PQR			
	Eficiencia del recaudo	$(\text{Total recaudado} / \text{Total facturado}) \times 100$	Mensual	Director Comercial
	Eficiencia de cartera vencida	$(\text{Total recaudado} / \text{total de la cartera}) \times 100$	Mensual	Director Comercial
Gestión Jurídica	Eficiencia en los procesos de contratación	Nro de contratos elaborados/total de contratos solicitados (a la fecha de corte)	Mensual	Gerente General
Gestión de Talento Humano	Índice de Rotación	Retiros de empleados/total de empleados	Anual	Director Administrativo y Financiero
	Cobertura de capacitación	$\sum$ del Nro. total de empleados capacitados/total de empleados por cada capacitación	Mensual	Asesor Jurídico
Gestión Financiera	Liquidez	Activos corrientes/pasivos corrientes	Trimestral	Director Administrativo y Financiero
	Nivel de endeudamiento	Total pasivos/Total Activos	Trimestral	Director Administrativo y Financiero
Gestión Logística	Nivel de cumplimiento de entrega de materiales en almacén	Número de entregas cumplidos a tiempo/ Número total de solicitudes de materiales	Mensual	Director Administrativo y Financiero
	Pérdidas de inventario	Inventario físico realizado/ Inventario registrado en el sistema	Mensual	Director Administrativo y Financiero
Gestión de Tecnología de la Información	Cumplimiento en los tiempos de realización de copias de respaldo	$(\text{Nro. total copias de respaldo tomadas en el periodo} / \text{Nro. total de copias de respaldo en el plan de copias de respaldo}) \times 100$ (a la fecha de corte)	Mensual	Director Administrativo y Financiero

## 12. MATRIZ DE RIESGOS

En la siguiente tabla se presentan algunos riesgos asociado a cada uno de los procesos establecidos en el Modelo de Gestión de Procesos:

Proceso	Riesgo		
	Nombre	Descripción	Control
Gestión Estratégica	Desalineación del plan de gestión vs la estrategia de la empresa	La ejecución del plan no este orientado a lograr la estrategia de la empresa, sea porque no esta definida o no se desarrollo el plan en función de la estrategia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Marco estratégico de la empresa aprobado.</li> <li>• Realizar referencia cruzda del plan de gestión vs los objetivos estratégicos de la empresa.</li> </ul>
	Falta de Presupuesto para la ejecución del plan de Gestión	No contar con la disponibilidad presupuestal para la asiganción de los recursos necesarios para la ejecución del plan de gestión.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto detallado y aprobado por proyecto del plan de acción.</li> <li>• Realizar la apropiación presuestal</li> </ul>
Gestión de Información	Incumplimiento en los tiempos de entrega de la información	Realizar la entrega de información después de las fechas establecidas por los entes de control.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar la programación de la entrega de información.</li> <li>• Definir linemientos internos para asegurar la entrega de información por parte de los responsables de la entrega de información.</li> </ul>
	Falta de veracidad de la información entregada	Que la información que se envíe a los entes de control o se suministre al personal interno, este incompleta o carezca de veracidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer e implementar mecanismos para la verificación de la competitud y veracidad de la información.</li> </ul>
Gestión Operativa	Toma errada de lecturas de comportamiento de los equipos y de los niveles de tanques de almacenamiento	No generar con la calidad y oportunidad la toma y registro de lecturas en la ejecución del proceso de abastecimiento y distribución del agua.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contar con equipos de medición y monitoreo.</li> </ul>
	Calidad del agua no apta para el consumo humano	Que el tratamiento del agua no sea eficaz en el cumplimiento de los parámetros para lograr que el agua que se produce sea apta para el consumo humano.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitorear la dosis del cloro residual, PH, conductividad y turbidez del agua.</li> <li>• Precisión en las tomas de caudales de entrada de agua.</li> </ul>



Proceso	Riesgo		
	Nombre	Descripción	Control
Servicios Técnicos	Falta de oportunidad en la distribución de agua a los usuarios.	Realizar la suspensión del servicio por daños relacionados con la falta de mantenimiento de instalaciones, maquinaria y equipos; o por errores humanos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar y ejecutar el plan de mantenimiento preventivo.</li> <li>• Realizar programa de capacitación al personal.</li> <li>• Verificar que el personal cumpla con los perfiles definidos para el cargo que ocupan.</li> </ul>
	Calidad del agua no apta para el consumo humano	Que el tratamiento del agua no sea eficaz en el cumplimiento de los parámetros para lograr que el agua que se produce sea apta para el consumo humano.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oportunidad y frecuencia en la toma de muestras durante el tratamiento del agua.</li> <li>• Oportunidad en las acciones correctivas de acuerdo con los resultados de la toma de muestras en las redes de distribución.</li> </ul>
Gestión Comercial	Errores en la facturación	Que la facturación que se entregue al usuario, no corresponda al consumo real.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar los parámetros del sistema de acuerdo con la normatividad vigente asociada a los tipos de usuario.</li> <li>• Contar con equipos para la toma de lecturas.</li> </ul>
	Restrasos en la atención de PQRS	Tomar mayor tiempo del establecido normativamente para dar repuesta a las peticiones, quejas y reclamos realizadas por los usuarios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definir una línea de tiempo propuesta para cada actividad en la atención de PQRS.</li> <li>• Realizar el seguimiento permanente a la gestión de las áreas para la atención del PQRS.</li> </ul>
	Incremento en la Cartera	No contar con una estrategia que brinde a los usuarios opciones para realizar los pagos vencidos, lo anterior, asegurando el cumplimiento normativo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definir una estrategia de gestión de cartera.</li> <li>•</li> </ul>
Gestión Jurídica	Falta de oportunidad en el desarrollo de actividades para brindar soporte jurídico.	Que las respuestas que se generen para dar soporte jurídico a las diferentes áreas, sea mayor a los tiempos establecidos tanto normativamente como por lineamientos internos, lo que	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acordar y cumplir tiempos de entrega para cada solicitud.</li> <li>• Realizar el análisis y solicitud de los requerimientos de información a las áreas, necesarios para dar respuesta a las solicitudes.</li> </ul>

Proceso	Riesgo		
	Nombre	Descripción	Control
		ocasiona que no se cumpla con los compromisos adquiridos o cumplimiento de resultados de la ejecución de procesos y sibprocesos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tener en cuenta los tiempos de los entes externos como parte de la planeación de la atención de la solicitud.</li> </ul>
Gestión Humana	Contratación de recurso humano no calificado.	Contratar personal que no cumpla con el perfil establecido para cada cargo, así como, los requerimientos de ley.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contar con el perfil para cada cargo.</li> <li>• Establecer por cada cargo los requerimientos adicionales por el tipo de cargo y el requerimiento normativo cuando aplique.</li> </ul>
	Errores en la generación de la nómina.	Realizar una mala liquidación de la nómina por la entrega y registro inoportuno de las novedades y cálculos erróneos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer un calendario de entrega de novedades e informar a los empleados.</li> <li>• Establecer controles de doble verificación para el cargue y validación de las novedades en el sistema.</li> </ul>
Gestión Logística	Falta de transparencia en los procesos de contratación.	No contar con lineamientos claros y estandarizados para la contratación de bienes y servicios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contar con el Manual de Contratación.</li> <li>• Dejar la trazabilidad y soportes en cada contratación.</li> <li>• Cumplir con el marco normativo en lo relacionado con la contratación de proveedores.</li> </ul>
	Pérdidas de elementos de inventario	Se tengan pérdidas de materiales, equipos y/o maquinaria, por no contar con controles adecuados para el rastreo de los elementos desde su entrada hasta la salida de almacén.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contar con sistemas de información que lleven el control automático de cada elemento que ingresa al almacén hasta la salida del mismo.</li> <li>• Realizar inventarios periódicos que identifiquen posibles pérdidas.</li> </ul>
Gestión de Tecnología de la Información	Pérdida de información	No contar con controles para realizar las copias de respaldo que aseguren la oportunidad, completitud y legibilidad de la información que se produce en la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar y ejecutar el plan de copias de respaldo.</li> <li>• Definir lineamientos para asegurar que la copia de respaldo quede completa y se pueda acceder a la</li> </ul>

Proceso	Riesgo		
	Nombre	Descripción	Control
			información. • Contar con espacios de almacenamiento físicos o virtuales seguros.

### 13. MATRIZ RACI

La matriz RACI (matriz de asignación de responsabilidad) que se presenta a continuación, describe para cada uno de los cargos que hacen parte de un subproceso, los roles y reponsabilidades en la ejecución de una actividad.

Se definen los siguientes roles:



**Responsable:** quien ejecuta y realiza la acción o tarea y la lleva a término en un plazo acordado



**Accountable:** quien lidera el proceso y rinde cuentas sobre los resultados finales; fue quien delegó las diferentes tareas (autoridad). Se encarga de registrar la culminación de la tarea



**Consultado:** a quien se pide su opinión; tiene información útil para que la tarea sea realizada correctamente desde el principio. Tiene una comunicación bidireccional (consulta y respuesta)



**Informado:** a quien se le envía información y se mantiene al tanto, siendo actualizado; no revisa ni comenta. Tiene una comunicación unidireccional (solo envío)

## Gestión Operativa

Proceso	Actividades	Gerente General	Director Técnico	Líder de Mantenimiento	Auxiliar Mantenimiento	Líder de Control de Calidad del agua	Operador de pozos	Operador Técnico	Operador de Planta
CAPTACIÓN DE AGUA	1. Realizar y enviar cronograma de operación de los pozos	A	R	I	I			C	
	2. Solicitar la apertura de los pozos		A	I	I		C	R	
	3. Realizar la apertura del pozo		I	I			R	A	
	4. Realizar revisión pre operacional del pozo		I	C			R	A	
	5. Encender Pozo		I	C			R	A	
	6. Informar la salida del suministro de agua		I				R	A	C
	7. Monitorear el funcionamiento del pozo		I	I			R	A	I
	8. Apagar el pozo		I	I			R	A	I
	9. Registrar los datos de cierre de operación		I	I			R	A	I
	10. Enviar los formatos de toma de lectura		I				R	A	
	11. Recibir y archivar la información		R	I			C	I	
ADUCCIÓN Y ALMACENAMIENTO DE AGUA CRUDA	1. Recibir confirmación de inicio de suministro de agua		A				C	R	
	2. Tomar y registrar parámetros de inicio		A	C				R	I
	3. Realizar el almacenamiento de agua cruda		A	C			I	R	I
	4. Consultar la capacidad de agua en planta de tratamiento		A				I	R	C
	5. Bombear suministro de agua la planta de tratamiento		A				I	R	C
	6. Informar la salida del suministro de agua		A				I	R	C
	7. Monitorear el almacenamiento de agua		A					R	C
	8. Registrar parámetros de cierre de operación		A					R	C
	9. Entregar los formatos de toma de lectura		A					R	
TRATAMIENTO DEL AGUA	1. Registrar datos de inicio de operación		A			I		C	R
	2. Abrir las válvulas de entrada de agua		A	I		I		C	R
	3. Monitorear el caudal de agua a la planta		A			I		C	R
	4. Calcular la dosis de cloro gaseoso		A			R		I	C
	5. Registrar datos		A			R		I	C
	6. Realizar desinfección del agua		A			C		I	R
	7. Realizar pruebas de monitoreo de cloro residual		A			R		I	C
	8. Registrar los parámetros		A			R		I	C
	9. Registrar datos de cierre de operación		A			C		I	R
	10. Archivar registros del cierre de la operación		A			R			
CONDUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN	1. Medir niveles de tanques de almacenamiento cada hora		A			C		C	R
	2. Distribuir el agua tratada en tanques de almacenamiento		A			C		I	R
	3. Encender motobomba		A			I		I	R
	4. Llenar tanques elevados		A			C		I	R
	5. Distribuir el agua a los usuarios del Carmen de Bolívar		A			C		I	R
	6. Realizar el monitoreo de distribución de agua		A			C		I	R

## Servicios Técnicos

Proceso	Actividades	Gerente General	Director Técnico	Lider de Mantenimiento	Auxiliar Mantenimiento	Lider de Control de Calidad del agua	Supervisor de Redes	Operador de pozos	Operador Técnico	Operador de Planta	Supervisor de Acueducto	Fontanero	Director Comercial	Gerente PGRS	Gerente Estrategia Comercial	Auxiliar de Almacén
SUSPENSIÓN Y/O CORTE DEL SERVICIO	1. Generar el listado de atención al cliente ATC		C								I		A		R	
	2. Solicitar soportes de pago		A								R		I		C	
	3. Realizar la suspensión del servicio		I								A	R	I		I	
	4. Diligenciar el acta de suspensión o acta de corte		I								R	C			I	
	5. Firmar el acta de suspensión										R	C			I	
	6. Entregar el acta de suspensión al usuario										R	C			I	
	7. Entregar documentos de la gestión realizada										R				I	
	8. Validar las suspensiones o cortes realizadas		I								C		A		R	
	9. Registrar las suspensiones o cortes en el sistema		I								C		I		R	
	10. Archivar documentos											I			R	
REINSTALACIÓN O RECONEXIÓN DEL SERVICIO	1. Generar el listado de atención al cliente ATC para la reinstalación y/o reconexión del servicio		C								I		A		R	
	2. Validar los datos del usuario		I								A	R	I		C	
	3. Validar el tipo de servicio a realizar		I								A	R	I		C	
	4. Firmar el acta de reinstalación										R	C			I	
	5. Entregar las actas de reinstalación ó reconexión										R	C			I	
	6. Registrar las reinstalaciones diarias										C		I		R	
	7. Archivar las actas de reinstalación											I			R	
ARREGLO DE DAÑOS	1. Recibir el reporte del daño		A				R				R		I	C	I	
	2. Identificar el tipo de daño		A				R				R				I	
	3. Realizar la programación del arreglo del daño		A				C				R		I		I	
	4. Generar ODT		A				R				R					
	5. Solicitar materiales y herramientas		A				I				R					C
	6. Reparar el daño		I				C				A	R				
	7. Revisar el arreglo		I				R				R	C				
	8. Devolver herramientas y materiales al almacén		A								R					C
	9. Registrar el resultado del arreglo del daño		A					C			R					
	10. Cerrar ODT		A					R			R					
	11. Archivar Documentos		A					R			R					
INSTALACIÓN DE ACOMETIDAS	1. Generar el listado de atención al cliente ATC		A										A		R	
	2. Realizar programación de la instalación		A										I		C	
	3. Generar ODT		A								R				C	
	4. Solicitar materiales y herramientas		A								R					C
	5. Realizar instalación		I								A	R				
	6. Devolver herramientas y materiales al almacén		I								R					C
	7. Registrar el resultado de la instalación		I								R	C				
	8. Cerrar ODT		A								R					
	9. Archivar documentos		A												I	
MANTENIMIENTO PREVENTIVO	1. Realizar y entregar el cronograma anual de mantenimiento		A	R	C											
	2. Programar el mantenimiento		A	R	C/I											
	3. Generar ODT		A	R	I			R			R	R				
	4. Solicitar materiales y herramientas		A	R	I			R			R	R				
	5. Realizar el mantenimiento		A	R	I	I		R	I	I	R	R		I		C
	6. Registrar el resultado del mantenimiento		A	R	I			R			R	R				
	7. Revisar el mantenimiento		A	R	C			C			C	C				
	8. Devolver herramientas y materiales al almacén		I	R	C			C			C	C				
	9. Cerrar ODT		A	R	C			C			C	C				
	10. Archivar documentos		A	R												
EJECUCIÓN DE NUEVOS PROYECTOS	1. Identificar las necesidades o problemas para mejorar		R	C		C	C	C	C	C	C					
	2. Realizar el diseño de los nuevos proyectos de la empresa		A			C	R	C	C	C	C		C		C	
	3. Presentar el proyecto para aprobación															
	4. Revisar proyecto y establecer la viabilidad		R	C												
	5. Asignar personal para la ejecución del proyecto		R	I												
	6. Ejecutar el proyecto		I	A	R	R		R			R	R				
CONTROL DE CALIDAD DE AGUA	1. Recolectar las muestras de agua															
	2. Almacenar las muestras de agua															
	3. Diligenciar el registro y enviar muestras a laboratorio externo															
	4. Realizar las pruebas de calidad															
	5. Revisar el informe de calidad de agua															

## Gestión Comercial

Proceso	Actividades	Gerente General	Asesor Jurídico	Director Administrativo y Financiero	Director Técnico	Fontanero	Operador de Planta	Director Comercial	Auxiliar Comercial	Gestor PQRS	Gestor Estrategia Comercial	Coordinador de Recursos	Rutero	
COMUNICACIÓN	1. Solicitar actividades de comunicación	A	R	R	R			R						
	2. Analizar solicitudes	R	C	C	C			C						
	3. Diseñar estrategias de comunicación	A	C	C	C			R						
	4. Realizar viabilidad de la estrategia	R/A	C	C	C			R						
	5. Socializar y analizar responsabilidades	A/C	I	I	I			R						
	6. Ejecutar la estrategia y presentar informes de ejecución	R/A	R/C	R/C	R/C			R						
	7. Revisar los resultados de la estrategia de comunicación	R/A	C	C	C			R						
	8. Elaborar y presentar los informes de gestión de resultados	A	C/I	C/I	C/I			R						
	9. Archivar soportes							R						
VENTA DE ACOMETIDAS	1. Recibir y registrar en el sistema solicitudes de acometidas							A		R	C/I			
	2. Solicitar al cliente los documentos para el registro							A		R	C/I			
	3. Realizar visita de inspección del inmueble				A	R		C/I		C/I	C/I			
	4. Establecer los materiales requeridos				A	R		C/I		C/I	C/I			
	5. Elaborar el presupuesto de materiales				A/C	C/I		C/I	A/C		R			
	6. Entregar presupuesto al cliente				C/I	C/I		C/I	A/C		R			
	7. Firmar documento de financiación							R			C/I			
	8. Generar el recibo de consignación y entregarlo al cliente							A		R	C/I			
	9. Realizar el pago													
	10. Firmar contrato de condiciones							R		C/I	C/I			
	11. Registrar el cliente							A	R					
	12. Registrar el servicio al usuario							A	R	C/I	C/I			
VENTA DE AGUA EN CARROTANQUES	1. Recibir solicitud del cliente							A	R		C/I			
	2. Consultar disponibilidad de agua para venta							A	R		C/I			
	3. Solicitar datos al cliente							A	R		C/I			
	4. Verificar si el cliente está registrado en el sistema							A	R		C/I			
	5. Realizar el volante de consignación							A	R		C/I			
	7. Generar factura y ticket de venta							A	R		C/I			
	8. Registrar la factura de venta							A	R		C/I			
	10. Verificar el ticket de compra				A		R	I	C		I			
	12. Diligenciar la planilla de despacho de carrotanques				A		R	I	C		I			
	13. Abrir la válvula del llenado del carrotanque				A		R	I	C		I			
	14. Verificar en el macromedidor				A		R	I	C		I			
	15. Cerrar la válvula de llenado				A		R	I	C		I			
	16. Diligenciar la lectura final del macromedidor				A		R	I	C		I			
	17. Entregar formatos de control de carrotanques				I		R	I	C		I			
	18. Registrar información en el sistema				I		C		R					
	19. Archivar documentos				I		C		R					
	FACTURACIÓN	1. Realizar la actualización de la base de datos							A	R				
		2. Generar el listado de toma de lecturas							A	R				
		3. Realizar la toma de lecturas							C/I			A	R	
4. Entregar el listado de toma de lecturas											A	R		
5. Registrar la toma de lecturas en el sistema								A	R		C/I			
6. Realizar la revisión previa de la toma de lectura								R/A	C/I		C/I			
7. Realizar la revisión previa en el inmueble								C/I	C/I			R	R	
8. Entregar resultado de las revisiones								A	C/I			R	C	
9. Revisar la información de la revisión previa								R/A	C/I		C/I		C	
10. Registrar la crítica del consumo								A	R		C/I			
11. Realizar preliquidación								A	R		C/I			
12. Generar la facturación								A	R		C/I			
13. Imprimir las facturas								A	R		C/I			
14. Distribuir las facturas								C/I	C		A	R		
15. Entregar las facturas								C/I	C/I		A	R		

## Continuación....Gestión Comercial

Proceso	Actividades	Gerente General	Asesor Jurídico	Director Administrativo y Financiero	Director Técnico	Fontanero	Operador de Planta	Director Comercial	Auxiliar Comercial	Gestor PQRS	Gestor Estrategia Comercial	Coordinador de Ruteros	Rutero
REFACTURACIÓN	1. Recibir reclamos del usuario y registrar PQRS									R			
	2. Informar novedad												
	3. Realizar análisis de la inconsistencia presentada							R			C/I		
	4. Realizar la visita al inmueble							C/I		C/I		R	R
	5. Emitir concepto							R/A		C/I	C/I		
	6. Imprimir factura en el sistema							A		R	C/I		
	7. Generar y enviar respuesta al cliente							A		R	C/I		
	8. Cerrar PQRS							A		R	C/I		
	9. Realizar el reporte de liquidación y reliquidación de facturas							R/A		C/I	C/I		
RECAUDO	1. Generar archivo plano							R					
	3. Recibir los soportes del recaudo de la entidad financiera							R					
	4. Registrar cupones de pago en el sistema							A/I	R				
	5. Descargar archivo plano de la plataforma del ente recaudador (efecty)							R					
	6. Subir a la plataforma el archivo plano							R					
	7. Validar el cargue de la información							A/I	R				
	8. Generar el informe de recaudos							A/I	R				
	9. Recibir el informe de recaudos							R					
	GESTIÓN DE COBRO	1. Generar el listado de atención al cliente							I			R	
2. Distribuir el listado ATC a los ruteros								I			R		
3. Visitar el usuario y verificar el estado del pago de la factura						R		I			A		
4. Realizar suspensión o corte del servicio						R		I			A		
5. Diligenciar en el listado de atención al cliente ATC de gestión de cobro								I			R		
6. Registrar las ATC de gestión de cobro en el sistema								A			R		
7. Archivar las ATC de gestión de cobro											R		
PQRS	1. Recibir y radicar PQRS del usuario							C/I		R	C/I		
	2. Clasificar la información suministrada por el usuario							C/I		R	C/I		
	3. Revisar la PQRS y ordenar las acciones a tomar							C/I		R	C/I		
	4. Remitir la PQRS al área responsable							A/C		R	C/I		
	5. Analizar la solución del PQRS												
	6. Dar solución del PQRS												
	7. Remitir el PQRS solucionado							A		R	C/I		
	8. Comunicar al usuario la solución del PQRS							A		R	C/I		
	9. Registrar la solución del PQRS							A		R	C/I		
	10. Archivar las evidencias del PQRS							A		R	C/I		



## Gestión Jurídica

Proceso	Actividades	Gerente General	Asesor Jurídico	Director Administrativo y Financiero	Director Técnico	Supervisor de Acueducto	Director Comercial	Gestor Estrategia Comercial	Rutero
CONTRATACIÓN	1. Solicitar contratación y adjuntar documentación	A		R					
	2. Revisar documentación soporte		R	C/I					
	3. Generar el contrato	A	R	C/I					
	4. Firmar el contrato	R	C/I	C/I					
	5. Presentar la póliza(s)								
	6. Revisar y aprobar la póliza	A	R	C/I					
	7. Generar y firmar el acta de inicio								
	8. Subir contrato en SIA observa	C/I	R	C/I					
	9. Enviar contrato y soportes para registro presupuestal	A	R	I					
GESTIÓN DE FRAUDE	1. Identificar el fraude					C/I	R	C/I	R
	2. Tomar evidencia fotográfica del fraude					C/I	R	C/I	R
	3. Diligenciar el levantamiento del fraude					R	C	R	C
	4. Reportar el fraude					R			
	5. Revisar la documentación del fraude					R	C	R	C
	6. Determinar si es un fraude		C/I			R	C	R	C
	7. Realizar el corte del servicio					R	C	C	C
	8. Citar al usuario		R			I		I	
	9. Presentar los descargos al usuario		R			C/I		C/I	
	10. Realizar conciliación con el usuario	A	R			C/I	C/I	C/I	
	11. Realizar el informe de conciliación	A	R		C/I	I	C/I	I	
REPRESENTACIÓN LEGAL	1. Analizar los hechos y antecedentes	A/C	R						
	2. Otorgar el poder al abogado	R	I						
	3. Contestar la demanda o elaborar la demanda	A/C	R						
	4. Asistir a la Audiencia de conciliación	C/I	R						
	5. Presentar pruebas	A/C	R						
	6. Presentar el escrito	A/C	R						
	7. Notificar el fallo	A/I	R						

## Gestión de Talento Humano

Proceso	Actividades	Gerente General	Asesor Jurídico	Director Administrativo y Financiero	Líder Recursos Humanos	Director Técnico	Director Financiero	Gestor Contable	Gestor de Tesorería y Presupuesto
SELECCIÓN DE PERSONAL	1. Identificar las necesidades de las áreas	R		R		R	R		
	2. Recibir y analizar solicitud	C		C	R	C	C		
	3. Realizar la convocatoria del cargo	I		I	R	I	I		
	4. Recibir las hojas de vida	I		I	R	I	I		
	5. Preseleccionar los candidatos	C/I		C/I	R	C/I	C/I		
	6. Programar y convocar entrevistas	C/I		C/I	R	C/I	C/I		
	7. Realizar entrevistas y evaluación técnica	C/I		C/I	R	C/I	C/I		
	8. Solicitar examen médico				R				
	9. Recibir y analizar exámenes médicos	C/I		C/I	R	C/I	C/I		
	10. Consolidar la documentación para la contratación	A/C		C/I	R	C/I	C/I		
CONTRATACIÓN DE PERSONAL	1. Entregar documentación para la elaboración del contrato		I		R				
	2. Revisar documentación de soporte para la contratación		R		C/I				
	3. Generar el borrador del contrato		R		C/I				
	4. Revisar el contrato		C		R				
	5. Firmar el contrato	R	C	C/I	R	C/I	C/I		
	6. Realizar afiliaciones al sistema integral de Seguridad Social			C/I	R	C/I	C/I		
	7. Realizar inducción			C/I	R	C/I	C/I		
	8. Entregar elementos de dotación			C/I	R	C/I	C/I		
	9. Crear carpeta de hoja de vida			C/I	R	C/I	C/I		
CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN	1. Identificar las necesidades de formación	R		R		R	R		
	2. Recepcionar y consolidar las necesidades de capacitación	C/I		C/I	R	C/I	C/I		
	3. Analizar la solicitud de capacitación	R/A	C	C/I	R	C	C		
	4. Elaborar el plan de capacitación		C	C/I	R	C	C		
	5. Presentar el plan de capacitación	I		C/I	R				
	6. Revisar y aprobar el plan de capacitación	A/C			C/I				
	7. Identificar la persona encargada de realizar la capacitación	C/I		C/I	R	C/I	C/I		
	8. Realizar la capacitación								
	9. Llevar el control de asistencia y evaluación de la capacitación								
	10. Entregar los soportes de la capacitación								
	11. Archivar los soportes de la capacitación			I	I	R	I	I	
	12. Generar informe de ejecución del plan de capacitación	A	I	I	R	I	I		
NÓMINA	1. Recepcionar las novedades de los trabajadores				R				
	2. Registrar las novedades en el sistema			C/I	R	C	C		
	3. Revisar las novedades registradas			C/I	R	C	C		
	4. Liquidar la nómina	C/I		A	R				
	5. Verificar los valores de la nómina				C			R	
	6. Enviar la nómina				I			R	
	7. Aprobar y enviar la nómina para pago			R/A					
	8. Realizar el pago de la nómina			A					R
	9. Generar y entregar los desprendibles de pago								R
PROCESOS DISCIPLINARIOS	1. Recibir la queja o informe de la falta				R				
	2. Revisar y evaluar la queja o informe de la falta	R	I	C/I	C				
	3. Citar al trabajador	I	I	I	R				
	4. Realizar audiencia de indagación preliminar al trabajador	I	R	R	C				
	5. Revisar las pruebas de descargos y emitir concepto	C/I	R	R	C				
	6. Aplicar sanción	C/I		A	R				
	7. Dejar registro en la hoja de vida	C/I	C	A	R				
	8. Dar respuesta a quien originó la queja	I	I	A	R				
	9. Archivar documentos				R				

## Gestión Financiera

Proceso	Actividades	Gerente General	Director Administrativo y Financiero	Gestor Contable	Gestor de Tesorería y Presupuesto	Director Técnico	Director Comercial
PRESUPUESTO DE INGRESOS Y GASTOS	1. Enviar requerimientos de bienes y servicios	R	R			R	R
	2. Realizar y enviar proyección de recaudo						R
	3. Realizar la proyección de otros ingresos		R				
	4. General plan anual de compras	C/ I	R			C	C
	5. Elaborar y presentar proyección presupuestal	R	C			C	C
	6. Revisar proyección presupuestal	R	C			I	I
	7. Aprobar el presupuesto	R	C			I	I
	8. General resolución de aprobación del presupuesto	R/ A	R			I	I
FLUJO DE CAJA	1. Elaborar proyección del flujo de caja del periodo	I	R			C	C
	2. Revisar flujo de caja	R	C			C	C
	3. Aprobar flujo de caja	R	C/ I				
	4. Registrar flujo de caja en al sistema		A		R		
TESORERÍA A INGRESOS	1. Descargar los reportes bancarios		I		R		
	2. Comparar el informe diario vs reporte bancario		I		R		
	3. Generar el informe diario de recaudo		A		R		
	4. Generar el informe de registro de ingresos		A		R		
TESORERÍA A EGRESOS	1. Entregar obligaciones para pago		C/ I	R			
	2. Generar relación de pagos del periodo		C/ I		R		
	3. Revisar y autorizar pagos		R	I	C		
	4. Revisar los pagos a realizar en el periodo		C/ I		R		
	5. Realizar pagos		C/ I		R		
	6. Generar y firmar comprobante de egreso		C/ I		R		
	7. Archivar documentos		C/ I		R		
CONCILIACIONES	1. Descargar extractos bancarios				R		
	2. Comparar información de los extractos vs los registros en el área comercial		C/ I		R		C/ I
	3. Identificar partidas pendientes de registro		C/ I		R		C/ I
	4. Generar ajustes		C/ I	R			
	5. Generar reporte de conciliación		C/ I	R			
	6. Generar registro de partidas conciliatorias		C/ I	R			
	7. Generar informe diario de recaudo		A/ I		R		
	8. Archivar los documentos				R		
ESTADOS FINANCIEROS	1. Verificar el cierre contable		A/ C	R			
	2. Aplicar el registro e interfaces contables		A/ C	R			
	3. Generar balance de prueba		C/ I	R			
	4. Generar los estados financieros		C/ I	R			
	5. Revisar estados financieros y emitir concepto		R	C			
	6. Revisar y aprobar estados financieros						
	7. Presentar los estados financieros	A/ I	R	C			
	8. Aprobar y firmar los estados financieros	R	C	C			
	9. Presentar informes a los entes de control	A/ I	R	C			
	10. Publicar estados financieros en la página web	A/ I	R	C			
	11. Archivar documentos		I	R			
GENERACIÓN Y PAGOS DE IMPUESTOS	1. Generar dos impuestos mensuales		C/ I	R			
	2. Verificar los cálculos		C/ I	R			
	3. Enviar los informes de impuestos		R				
	4. Revisar informes de impuestos						
	5. Revisar y firmar informes	R	R				
	6. Aprobar el pago de impuestos	A/ C	R				

## Gestión Logística

Proceso	Actividades	Gerente General	Aesor Jurídico	Director Técnico	Director Comercial	Director Aaministrativo y Financiero	Gestor Contable	Auxiliar de Almacén	Secretaría
COMPRAS	1. Reportar las necesidades de compra	R		R	R	R			
	2. Analizar las necesidades de compra	C		C	C	R			
	3. Elaborar plan de compras del periodo	C		C	C	R			
	4. Verificar la disponibilidad presupuestal	A/ C				R			
	5. Generar plan de compras	C/ I				R			
	6. Revisar el plan de compras	C/ I				R			
	7. Generar el certificado disponibilidad presupuestal (CDP)	C/ I				R			
	8. Generar estudios previos	R		R	R	R			
	9. Emitir y enviar concepto	C/ I	R	C/ I	C/ I	C/ I			
	10. Generar documento de requerimientos	R	C	R	R	R			
	11. Realizar invitación		C		R				
	12. Recibir propuestas	I	I	I	R	I			
	13. Realizar evaluación de propuestas y seleccionar proveedor	R	R	R	R	R			
	14. Solicitar la documentación del proveedor				R				
	15. Registrar proveedor en el sistema				R				
	16. Genera la orden de compra	A/ C			R				
	17. Enviar orden de compra al proveedor	A/ I			R				
	18. Entregar producto								
	19. Recibir el bien					C/ I		R	
	20. Enviar factura para registro							R	
	21. Autorizar el registro presupuestal					R	C	C	
	22. Realizar el registro del RP en el sistema					A/ C	R		
ENTRADAS DE ALMACÉN	1. Recibir equipos, herramientas o materiales					A/ I		R	
	2. Crear producto en inventario de almacén					A/ I		R	
	3. Registrar cantidad ingresada					A/ I		R	
	4. Recibir sobrantes de materiales					I		R	
	5. Verificar cantidades					I		R	
	6. Ingresar sobrantes al inventario					I		R	
	7. Ubicar producto en almacén					R		R	
	8. Enviar soporte de ingreso					A/ I		R	
SALIDAS DE ALMACÉN	1. Recibir solicitud					I		R	
	2. Verificar existencias							R	
	3. Entregar elementos de oficina y/o suministros					A/ C		R	
	4. Generar soporte de entrega					A/ I		R	
	5. Registrar las salidas del almacén					A/ I		R	
	6. Enviar documentos soporte de salida de almacén					A/ I	I	R	
	7. Descargar el inventario								
INVENTARIO	1. Realizar el cronograma del inventario					A/ I	R	I	
	2. Enviar el comunicado de la realización del inventario					A/ I	R	I	
	3. Realizar el inventario					A/ I	R	R	
	4. Verificar el estado de los materiales, equipos e insumos de la empresa					A/ I	R	R	
	5. Elaborar la relación del inventario					A/ I	R	R	
	6. Realizar el acta de cierre del inventario					A/ I			
	7. Entregar informe al Director Financiero					A/ I			
	8. Realizar conciliación contra lo registrado en el sistema					A/ C	R	C	

## Continuación.... Gestión Logística

Proceso	Actividades	Gerente General	Asesor Jurídico	Director Técnico	Director Comercial	Director Administrativo y Financiero	Gestor Contable	Auxiliar de Almacén	Secretaría
RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA	1. Recibir la correspondencia					I			R
	2. Revisar datos mínimos					I			R
	3. Radicar correspondencia					I			R
	4. Colocar sello de recibido y devolver copia					I			R
	5. Escanear documentos					I			R
	6. Diligenciar registro de entrega de correspondencia					I			R
	7. Enviar documento por medio electrónico o físico					I			R
	8. Recibir correspondencia y enviar confirmación de recibido					I			
	9. Registrar el ingreso de documentos al archivo					I			R
	10. Archivar correspondencia					I			R
ENVÍO DE CORRESPONDENCIA	1. Entregar correspondencia para envío					I			R
	2. Revisar datos mínimos					I			R
	3. Radicar correspondencia					I			R
	4. Colocar sello de envío					I			R
	5. Escanear documentos					I			R
	6. Diligenciar la guía de envío de la correspondencia					I			R
	7. Enviar documento					I			R
	8. Archivar documento escaneado					I			R
PRÉSTAMO DE DOCUMENTOS	1. Solicitar el documento								
	2. Recibir solicitud de préstamo					I			R
	3. Solicitar la aprobación del responsable del documento					I			R
	4. Ubicar documento en archivo					I			R
	5. Elaborar oficio de préstamo de documento					I			R
	6. Entregar el documento					I			R
	7. Recibir el documento					I			R
	8. Registrar una devolución del documento					I			R

## Gestión de Tecnología de Información

Proceso	Actividades	Gerente General	Director Administrativo y Financiero	Director Técnico	Director Comercial	Líder Sistemas de Información
COPIAS DE RESPALDO	1. Definir el cronograma de backup de los equipos		A/ I			R
	2. Realizar el backup de la información	I	C/ I	I	I	R
	3. Verificar que el backup esté completo y correcto	I	I	I	I	R
	4. Realizar el registro del backup realizado		A/ I			R
	5. Archivar backup		A/ I			R
MANTENIMIENTO DE EQUIPOS	1. Realizar y entregar el cronograma anual de mantenimiento		C/ I			R
	2. Socializar el cronograma	I	A/ C	I	I	R
	3. Identificar los recursos requeridos para el mantenimiento		A/ C			R
	4. Realizar el mantenimiento		C/ I			R
	5. Verificar y corregir la falla		C/ I			R
	6. Diligenciar acta de mantenimiento realizado y firmar acta		C/ I			R
	7. Generar reporte de mantenimiento		C/ I			R
PRÉSTAMO DE EQUIPOS DE OFICINA	1. Solicitar equipo	R	R	R	R	C/ I
	2. Verificar la disponibilidad de equipos		C/ I			R
	3. Verificar las condiciones y características de los equipos		C/ I			R
	4. Elaborar oficio de préstamos de los equipos		C/ I			R
	5. Entregar el equipo	I	A/ I	I	I	R
	6. Registrar el préstamo	I	I	I	I	R
	7. Hacer devolución del equipo	R	R	R	R	I
	8. Recibir el equipo		C/ I			R
	9. Registrar la devolución del equipo		A/ I			R

## **Anexo 1. Marco Normativo**

## **Marco Normativo**

- Decreto 2681 de 1993. Ministerio de Hacienda y Crédito Público Ley 1328 de 2009. Congreso de Colombia.
- Ley 142 de 1994. Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 111 de 1996. Por el cual se compilan la Ley 38 de 1989, la Ley 179 de 1994 y la Ley 225 de 1995 que conforman el Estatuto Orgánico del Presupuesto.
- Ley 373 de 1997. Por la cual se establece el Programa para el Uso Eficiente de Agua Potable.
- Decreto 3102 de 1997. Por el cual se reglamenta el artículo 15 de la Ley 373 de 1997 en relación con la instalación de equipos, sistemas e implementos de bajo consumo de agua.
- Decrero 302 de 2000. Por el cual se reglamenta la Ley 142 de 1994, en materia de prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.
- Resolución 2115 de 2007. Por medio de la cual se señalan características, instrumentos básicos y frecuencias del sistema de control y vigilancia para la calidad del agua para consumo humano.
- Decreto 1575 de 2007. Por el cual se establece el Sistema para la Protección y Control de la Calidad del Agua para Consumo Humano.
- Decreto 28 de 2008. Por medio del cual se define la estrategia de monitoreo, seguimiento y control integral al gasto que se realice con recursos del Sistema General de Participaciones.
- Resolución 1303 de 2008. Por la cual se adopta un método para análisis microbiológico de aguas para consumo humano validado por el Instituto Nacional de Salud.
- Resolución 811 de 2008. Por medio de la cual se definen los lineamientos a partir de los cuales la autoridad sanitaria y las personas prestadoras, concertadamente definirán en su área de influencia los lugares y puntos de muestreo para el control y la vigilancia de la calidad del agua para consumo humano en la red de distribución.



- Resolución 082 de 2009. Por medio de la cual se adoptan unos formularios para la práctica de visitas de inspección sanitaria a los sistemas de suministro de agua para consumo humano.
- Resolución 2320 de 2009. Por la cual se modifica parcialmente la Resolución No. 1096 de 2000 que adopta el Reglamento Técnico para el sector de Agua Potable y Saneamiento Básico -RAS.
- Decreto 2945 de 2010. Por medio del cual se reglamenta el ejercicio de las actividades de monitoreo, seguimiento y control a que se refiere el Decreto 028 de 2008, para el sector de agua potable y saneamiento básico.
- Decreto 1077 de 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio.
- Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.
- Código Contencioso Administrativo.
- Constitución Política de Colombia.
- Código Sustantivo de Trabajo.

## **Anexo 2. Glosario de Términos**

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

### Términos Técnicos

- **Acometida:** Derivación de la red local que llega hasta el registro de corte del inmueble. Permite al usuario abastecerse del servicio público y debe ser pagada por él. En edificios de propiedad horizontal, la acometida llega hasta el registro de corte general. (Artículo 14.1 Ley 142 de 1994)
- **Acometida de acueducto:** Derivación de la red de distribución que se conecta al registro de corte en el inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios la acometida llega hasta el registro de corte general, incluido éste. (Decreto 302 de 2000).
- **Acometida clandestina o fraudulenta:** Acometida o derivación de acueducto o alcantarillado no autorizada por la entidad prestadora del servicio. (Decreto 302 de 2000).
- **Acueducto:** Conjunto de obras, equipos y materiales utilizados para la captación, aducción, conducción, tratamiento y distribución del agua potable para consumo humano.
- **Aducción:** Componente a través del cual se transporta agua cruda, ya sea a flujo libre o a presión.
- **Agua cruda:** Agua que no ha sido sometida a proceso de tratamiento. (Artículo 1 Decreto 475 de 1998).
- **Agua para consumo humano:** Es aquella que se utiliza en bebida directa y preparación de alimentos para consumo. (Artículo 1 Decreto 475 de 1998).
- **Agua potable:** Aquella que por reunir los requisitos organolépticos (olor, sabor y percepción visual), físicos, químicos y microbiológicos, puede ser consumida por la población humana sin producir efectos adversos a la salud. (Artículo 1 Decreto 475 de 1998).
- **Almacenamiento (acueducto):** Acción destinada a almacenar un determinado volumen de agua para cubrir los picos horarios y la demanda contra incendios.
- **Análisis fisicoquímico del agua:** Pruebas de laboratorio que se efectúan a una muestra para determinar sus características físicas, químicas o ambas.
- **Análisis microbiológico del agua:** Pruebas de laboratorio que se efectúan a una muestra para determinar la presencia o ausencia, tipo y cantidad de microorganismos.
- **Calidad del agua:** Conjunto de características organolépticas, físicas, químicas y microbiológicas propias del agua. (Artículo 1 Decreto 475 de 1998).
- **Cargo fijo:** Valor unitario por suscriptor o usuario que refleja los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio, independientemente del nivel de uso (consumo). (Artículo 90 Ley 142 de 1994 y Resolución CRA 14 de 1995).
- **Ciclo de facturación:** Conjunto de códigos con características comunes organizados por su ubicación geográfica y/o uso/actividad, sectores comerciales o hidráulicos.
- **Código:** Número de identificación asignado por el sistema de información comercial a cada uno de los usuarios y/o suscriptores de la empresa.

- **Conducción:** Componente a través del cual se transporta agua potable, ya sea a flujo libre o a presión.
- **Conexión:** Ejecución de la acometida e instalación del medidor de acueducto o ejecución de la acometida de alcantarillado. (Decreto 302 de 2000).
- **Conexión temporal:** Acometida transitoria de acueducto con medición, que llega hasta el límite de un predio privado o público, la cual es solicitada a la entidad prestadora del servicio público, por su propietario o representante legal, por un período determinado, por un proceso constructivo o un evento autorizado por la autoridad competente. (Decreto 302 de 2000)
- **Consumo básico:** Es el destinado a satisfacer las necesidades esenciales de consumo de las familias, cuyo valor es definido por la CRA a cada usuario al mes y va hasta 16m<sup>3</sup>.
- **Corte del servicio de acueducto:** Interrupción del servicio que implica la desconexión o taponamiento de la acometida. (Decreto 302 de 2000).
- **Derecho de petición:** Derecho constitucional fundamental. (Artículo 23 Constitución Política).
- **Derivación fraudulenta:** Conexión realizada a partir de una acometida, o de una instalación interna o de los tanques de un inmueble independiente, que no ha sido autorizada por la entidad prestadora del servicio. (Decreto 302 de 2000).
- **Desviación significativa:** Fluctuación o diferencia entre el consumo a facturar respecto al promedio que se le viene facturando a un usuario.
- **Factura de servicios públicos:** Es la cuenta que la entidad prestadora de servicios públicos entrega o remite al usuario o suscriptor, por causa del consumo y demás servicios inherentes al desarrollo de un contrato de prestación de servicios públicos. (Decreto 302 de 2000).
- **Fuga Imperceptible:** Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y se detecta solamente mediante instrumentos apropiados, tales como los geófonos. (Decreto 302 de 2000).
- **Fuga Perceptible:** Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y es detectable directamente por los sentidos. (Decreto 302 de 2000).
- **Incidencias:** Causal de impedimento de toma de lecturas.
- **Instalaciones legalizadas:** Son aquellas que han cumplido todos los trámites exigidos por la Entidad Prestadora de los Servicios Públicos y tiene vigente un contrato de condiciones uniformes. (Decreto 302 de 2000).
- **Instalaciones no legalizadas:** Son aquellas que no han cumplido con todos los requisitos exigidos por la Entidad Prestadora de los Servicios Públicos. (Decreto 302 de 2000).
- **Lectura:** Registro numérico que presenta un medidor y que comparada con otra anterior permite establecer el volumen de agua que pasó por el medidor en un periodo determinado.
- **Mantenimiento preventivo:** Conjunto de actividades que se llevan a cabo en un equipo, instrumento o estructura, con el propósito de que opere a su máxima eficiencia de trabajo, evitando que se produzcan paradas forzosas o imprevistas.

- **Medidor:** Dispositivo encargado de medir y acumular el consumo de agua. (Decreto 302 de 2000).
- **Medidor individual:** Dispositivo que mide y acumula el consumo de agua de un usuario del sistema de acueducto. (Decreto 302 de 2000).
- **Micromedidor:** Instrumento de medición instalado en la acometida de un usuario o suscriptor. (Resolución CRA 14 de 1997)
- **Oficina de peticiones, quejas y recursos** (Artículo 153 Ley 142 de 1994): Dependencia de las empresas de servicios públicos encargada de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuario, suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que preste la empresa.
- **Observaciones a la lectura:** Información adicional a la lectura que le permitirá al Auxiliar Comercial tomar decisiones respecto a la facturación de los consumos durante el proceso de crítica.
- **Planta de tratamiento (de agua potable):** 1. Conjunto de obras, equipos y materiales necesarios para efectuar los procesos que permitan cumplir con las normas de calidad del agua potable. 2. Conjunto de obras, instalaciones, operaciones y procesos que se realizan sobre el agua cruda, con el fin de modificar sus características organolépticas, físicas, químicas y microbiológicas, para hacerla potable de acuerdo a las normas establecidas en el Decreto 475 de 1998. (Artículo 1 Decreto 475 de 1998).
- **Periodo de facturación:** Es el tiempo durante el cual se prestan los servicios de acueducto y alcantarillado, requiriendo su cobro. El tiempo estipulado por la empresa para facturar es mensual, si fuera necesario modificar el periodo la empresa debe notificar a la superintendencia de servicios públicos domiciliarios y a los usuarios o suscriptores.
- **Reconexión.** Es el restablecimiento del servicio de acueducto a un inmueble al cual le había sido cortado. (Decreto 302 de 2000).
- **Reinstalación.** Es el restablecimiento del servicio de acueducto a un inmueble al cual se le había suspendido (Decreto 302 de 2000).
- **Red de distribución:** Es el conjunto de tuberías, accesorios, estructura y equipos que conducen el agua desde el tanque de almacenamiento o planta de tratamiento hasta las acometidas domiciliarias. (Decreto 302 de 2000).
- **Red matriz o Red primaria de acueducto:** Parte de la red de recolección que conforma la malla principal de servicio de una población y que distribuye el agua procedente de la conducción, planta de tratamiento o tanques a las redes secundarias. (Decreto 302 de 2000).
- **Suspensión:** Interrupción temporal del servicio por común acuerdo, por interés del servicio, o por incumplimiento o por otra de las causales previstas en la Ley 142 de 1994, en el presente decreto, en las condiciones uniformes del contrato de servicio público y en las demás normas concordantes. (Decreto 302 de 2000).
- **Revisión previa:** Investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores y variaciones entre la toma de lecturas.

- **Suscriptor:** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos. (Decreto 302 de 2000).
- **Tratamiento del agua:** Conjunto de operaciones y procesos que se realizan sobre el agua cruda con el fin de modificar sus características organolépticas, físicas, químicas y microbiológicas para hacerla potable de acuerdo con las normas establecidas legalmente. (Artículo 1 Decreto 475 de 1998).
- **Usuario:** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público domiciliario, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio, a este último usuario se denomina también consumidor. (Decreto 302 de 2000).

### **Términos Administrativos y Financieros**

- **Almacén:** Es el espacio físico donde se reciben los bienes, se registran y controla los niveles de existencias y despechan en forma periódica según los requerimientos de los solicitantes.
- **Apropiación presupuestal.** Corresponde a la previsión del movimiento de un rubro presupuestal tanto en ingresos como en gastos durante el período o vigencia para la que se aprueba el presupuesto.
- **Certificado de disponibilidad presupuestal – CDP:** Es el documento expedido por el jefe de presupuesto o quien haga sus veces con el cual se garantiza la existencia de apropiación presupuestal disponible y libre de afectación para la asunción de compromisos. Este documento afecta preliminarmente el presupuesto mientras se perfecciona el compromiso y se efectúa el correspondiente registro presupuestal. En consecuencia, los órganos deberán llevar un registro de éstos que permita determinar los saldos de apropiación disponible para expedir nuevas disponibilidades. (Decreto 568 de 1996. Artículo 19)
- **Contratación:** Realización de un acuerdo con una persona natural o privada en el que se pacta un trabajo a cambio de dinero u otra compensación.
- **Competencia:** Formación, habilidad, educación y experiencia de una persona respecto a un cargo.
- **Cotización u Oferta:** Documento originado por el proveedor con especificaciones del producto, servicio u obra que ofrece, cantidad, calidad, valor, plazo y condiciones del negocio, entre otros.
- **Contrato de Trabajo:** Es aquel acuerdo por virtud del cual una persona natural se obliga a prestar un servicio personal a otra persona (natural o jurídica), cumpliendo órdenes e instrucciones y recibiendo por su labor una remuneración.
- **DIAN:** La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. Entidad gubernamental técnica y especializada de carácter nacional que goza de personería jurídica propia, autonomía presupuestal y administrativa, adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público.
- **Disponibilidad Presupuestal:** Documento o acción que garantiza la apropiación suficiente para atender un gasto determinado.

- **Empleador:** Quien ordena el servicio y paga un salario, bien sea una persona natural o jurídica.
- **Flujo de caja:** Son las variaciones de entradas y salidas de caja o efectivo, en un período dado para una Empresa.
- **Formación:** Enseñanza dirigida a capacitar a alguien para un cargo u oficio.
- **Gestión:** Actividades coordinadas para dirigir, controlar y alcanzar un objetivo en una organización.
- **Inducción:** Es la que realiza el jefe inmediato del funcionario nuevo, mediante la cual da orientación relacionada directamente con las actividades de su puesto de trabajo.
- **Ingresos.** Es la expresión monetaria de los valores recibidos, causados o producidos por concepto de ingresos por impuestos, transferencias y otros, en desarrollo de la actividad financiera, económica y social de la entidad.
- **Inventario:** Es el conjunto de todos los bienes propios y disponibles que se convierten en insumo para la operación de la empresa.
- **Presupuesto:** Previsión de futuras actividades económicas que la Empresa realizará regularmente.
- **Producto o servicio especial:** Es aquel que por sus condiciones específicas solo puede ser suministrado por un proveedor.
- **Proveedor:** Persona natural o jurídica en capacidad de suministrar materiales, materias primas, equipos, servicios, etc.
- **Puesto de trabajo:** Espacio que se ocupa en una Empresa, desarrollando algún tipo de actividad o empleo.
- **Recaudo.** Procedimiento cuya finalidad es la captación de recursos monetarios provenientes de la prestación de servicios por parte de la empresa o de otros ingresos.
- **Rubro presupuestal:** representa cada uno del ítem o conceptos en que se divide el presupuesto del municipio, caracterizado por corresponder a un concepto específico de ingresos o gastos.
- **Salario:** Remuneración que recibe una persona a cambio de su trabajo. Incluye todo lo que recibe el trabajador en dinero o especie como contraprestación directa del servicio.
- **Selección del personal:** Proceso mediante el cual se procura que los empleados que ingresan a la empresa cumplan con las competencias necesarias para desarrollar el objeto, la misión y alcanzar la visión de la entidad.
- **Solicitud de compra para producto y/o servicio:** Documento que informa sobre la línea, el proyecto (Centro de costo), el producto y/o servicio requerido y los datos relativos al objeto de compra.
- **SUI:** Sistema único de información.
- **Superintendencia Servicios Públicos:** Ente gubernamental responsable del control y la fiscalización de las empresas prestadoras de servicios públicos en el país.
- **Talento humano:** Es la aptitud intelectual de los hombres y/o mujeres de una organización valorada por su capacidad natural o adquirida para su desempeño.

- **Tesorería:** Es el área de la Empresa que tiene por objetivo el conjunto de operaciones relacionadas con las operaciones de flujo monetario.
- **Trabajador:** Persona natural que presta un servicio.
- **Vacante:** Cargo existente y disponible en la empresa para realizar actividades definidas y especificadas en el manual de funciones.
- **Vigencia fiscal:** En términos presupuestales, una vigencia fiscal corresponde al período de tiempo para la ejecución de un presupuesto.