



**DIRECTIVA DE GERENCIA No. 041 DE 2014**

**(Diciembre 31 de 2014)**

**POR EL CUAL SE ADOPTA EL MANUAL DE PROCESOS Y  
PROCEDIMIENTOS DE LA EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL  
TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**

**EL GERENTE DE LA EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL  
TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**

En uso de sus atribuciones Legales y Estatutarias y

**CONSIDERANDO:**

1. Que la ley 489 de 1988 creo el Sistema de Control Interno, por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades públicas.
2. Que el artículo 15 de la Ley 489 de 1998 define el Sistema de Desarrollo Administrativo como "un conjunto de políticas, estrategias, metodologías, técnicas y mecanismos de carácter administrativo y organizacional para la gestión y manejo de los recursos humanos, técnicos, materiales, físicos, y financieros de las entidades de la Administración Pública, orientado a fortalecer la capacidad administrativa y el desempeño institucional, de *de*



- conformidad con la reglamentación que para tal efecto expida el Gobierno Nacional”
3. Que el gobierno Nacional mediante el decreto 1599 de 2005 adopto el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano, el cual determina las generalidades y la estructura necesaria para establecer, documentar y mantener un Sistema de Control Interno en las entidades públicas.
  4. Que de conformidad con la ley 87 de 1993 los manuales de procesos y procedimientos son un instrumento a través de los cuales se cumple el control interno
  5. Que mediante el Decreto número 943 de 2014 se actualizó el Modelo Estándar de Control Interno (MECI), encaminado a fortalecer y establecer la implementación de las políticas públicas, entre ellas el Sistema de Control Interno en las entidades obligados a su implementación.
  6. Que en Asamblea de Accionistas No 33 del 18 de diciembre de 2014 se aprobó la nueva estructura orgánica de la Empresa
  7. Que dentro el proceso de actualización y revisión del Modelo Estándar de Control Interno -MECI, que se encuentra realizando, la Empresa, por medio de la Directiva de Gerencia 038 de 31 de diciembre de 2014, actualizo e implemento el Modelo Estándar de Control Interno -MECI, para la Empresa
  8. Que dentro el proceso de actualización y revisión del Modelo Estándar de Control Interno -MECI, por medio de la Directiva *dy*



- de Gerencia 040 de 31 de diciembre de 2014 la Empresa, realizo el ajuste y rediseño del manual funciones en la Planta de personal
9. Que la aplicación de este instrumento contribuye al logro de uno de los objetivos del control interno, como es garantizar la eficacia, eficiencia y economía en todas las operaciones, promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de la misión institucional.
  10. Que el manual de procedimientos le permite contar a la organización con un adecuado mecanismo de desarrollo organizacional.
  11. Que la estandarización de los procedimientos institucionales, dentro de parámetros de calidad, facilita y agiliza la gestión de la entidad, propiciando la transparencia en todas las actuaciones de los servidores públicos, generando Credibilidad en la Administración pública frente al ciudadano
  12. Que en virtud de lo manifestado, se

**RESUELVE:**

**ARTICULO PRIMERO:** Adoptar en todas sus partes el Manual de procesos y procedimientos el cual hace parte integral de la presente Directiva de Gerencia, para todos los niveles y cargos que conforman la Planta de Personal, aprobada en Asamblea de Accionistas No 33 del 18 de diciembre de 2014 *SM*



**ARTICULO SEGUNDO:** La Gerencia de la Empresa, actualizará el presente manual, de acuerdo con las modificaciones que se presenten en la estructura orgánica de la Empresa

**ARTICULO TERCERO:** La coordinación y asesoría para la implementación, y actualización del presente manual estará a cargo de las diferentes Coordinaciones de la Empresa o en su defecto la Gerencia.

**ARTICULO CUARTO:** El presente manual será difundido por el Gerente de la Empresa y los Directores de las dependencias a las cuales corresponden los procesos y procedimientos descritos en el mismo.

**ARTICULO SEXTO.** La presente Directiva de Gerencia, rige a partir de la fecha de su expedición y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

### **COMUNIQUESE Y CUMPLASE**

Dada en La Mesa a los Treinta y Un (31) días del mes de Diciembre de Dos Mil Catorce (2014).



**SERGIO ALONSO FONSECA PEREZ**  
**Gerente General**



## **TABLA DE CONTENIDO**

### **1. MARCO TEORICO**

**1.1. DEFINICION DE PROCESO**

**1.2. DEFINICION DE PROCEDIMIENTOS**

**1.3. DIFERENCIA ENTRE PROCESO Y PROCEDIMIENTO**

**1.4. DEFINICION DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**1.5. OTRAS DEFINICIONES APLICADAS A LOS  
PROCEDIMIENTOS**

**1.6. OJETIVOS, POLITICAS Y COMPONENTES DEL MANUAL  
DE PROCEDIMIENTOS**

### **2. ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN**

### **3. ADOPCIÓN**

### **4. ACTUALIZACIÓN**

### **5. DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN**

**5.1. NATURALEZA**

**5.2. MISION**

**5.3. VISION**

**5.4. PRINCIPIOS**

**5.5. OBJETIVO SOCIAL**

**5.6. POLITICA CORPORATIVA**

**5.7. OBJETIVOS CORPORATIVOS**

**5.8. FUNCIONES**

**5.9. ORGANIGRAMA**

**5.10. MAPA DE PROCESOS**

### **6. MARCO LEGAL**

### **7. SIMBOLOGIA UTILIZADA**

## **8. MANEJO Y CONSERVACIÓN DEL MANUAL**

## **9. CODIFICACIÓN DE PROCESOS**

## **10. DESCRIPCIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO**

### **10.1. PROCESOS ESTRATÉGICOS**

#### **10.1.1. DIRECCIONAMIENTOS ESTRATÉGICO**

**10.1.1.1.** Formulación, Elaboración y aprobación de los Planes de Acción.

**10.1.1.2.** Elaboración y Presentación de Información y Resultados

### **10.2. PROCESOS MISIONALES**

#### **10.2.1. CONTROL DE USUARIOS**

**10.2.1.1.** Solicitud del Servicio.

**10.2.1.2.** Legalización de la Matrícula

#### **10.2.2. FACTURACIÓN Y RECAUDO**

10.2.2.1. Toma de lecturas

10.2.2.2. Revisión Previa (Pre-crítica)

10.2.2.3. Facturación

10.2.2.4. Recaudo

10.2.2.5. Plan de corte

#### **10.2.3. OFICINA DE ATENCIÓN DE PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS (P.Q.R.)**

10.2.3.1. Atención de Peticiones, Quejas y Recursos

10.2.3.2. Reclamo-Inconformidad con el consumo

#### **10.2.4. POTABILIZACIÓN DE AGUA**

10.2.4.1. Control de calidad agua

10.2.4.2. Control de calidad agua: Toma de muestras en las plantas de potabilización.

### **10.3. PROCESOS DE APOYO**

### **10.3.1. GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**

- 10.3.1.1. Creación de un nuevo cargo
- 10.3.1.2. Selección de personal y contratación
- 10.3.1.3. Inducción
- 10.3.1.4. Capacitación al Personal
- 10.3.1.5. Evaluación del Desempeño
- 10.3.1.6. Novedades de nómina - Permisos y Vacaciones
- 10.3.1.7. Realización de Nómina
- 10.3.1.8. Liquidación del Contrato laboral
- 10.3.1.9. Control Disciplinario interno

### **10.3.2. GESTIÓN PRESUPUESTAL**

- 10.3.2.1. Formulación y aprobación del Presupuesto
- 10.3.2.2. Ejecución Presupuestal- ingresos
- 10.3.2.3. Ejecución Presupuestal- egresos
- 10.3.2.4. Ejecución Presupuestal – Registro presupuestal-  
Egresos
- 10.3.2.5. Traslados presupuestales

### **10.3.3. TESORERÍA**

- 10.3.3.1. Apertura y cancelación de cuentas
- 10.3.3.2. Programación Anual de Caja
- 10.3.3.3. Ciclo de Recaudo
- 10.3.3.4. Giros y Pagos
- 10.3.3.5. Conciliaciones

### **10.3.4. ADMINISTRACIÓN DE MATERIALES**

- 10.3.4.1. Compras
- 10.3.4.2. Inventarios

## **10.4. PROCESOS DE EVALUACIÓN Y CONTROL**



## **10.4.1. FORMULACIÓN, EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS PLANES DE MEJORAMIENTO**

### **11. SOCIALIZACIÓN Y DIVULGACIÓN**

### **12. ANEXOS**

ANEXO 1. FACTURA

ANEXO 2. ACTA DE SUSPENSIÓN

ANEXO 3. FORMATO DE ORDEN DE TRABAJO ASEO

ANEXO 4: ORDEN DE TRABAJO

ANEXO 5: ORDEN DE REVISIÓN DOMICILIARIA

ANEXO 6: DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN

ANEXO 7: EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

ANEXO 8: CONTROL DE ORDEN DE COMPRA

ANEXO 9: ENTRADA DE ELEMENTOS DE CONSUMO

ANEXO 10: SALIDA DE MATERIALES

ANEXO 11: MODELO PARA LA FORMULACION DE LOS PLANES DE  
MEJORAMIENTO POR PROCESOS

### **13. BIBLIOGRAFÍA**



## **1. MARCO TEORICO**

### **1.1. DEFINICION DE PROCESO**

Un proceso se puede definir como una serie de actividades, acciones o eventos organizados interrelacionados, orientadas a obtener un resultado específico y predeterminado, como consecuencia del valor agregado que aporta cada una de las fases que se llevan a cabo en las diferentes etapas por los responsables que desarrollan las funciones de acuerdo con la estructura orgánica.

### **1.2. DEFINICION DE PROCEDIMIENTOS**

Módulos homogéneos que especifican y detallan un proceso, los cuales conforman un conjunto ordenado de operaciones o actividades determinadas secuencialmente en relación con los responsables de la ejecución, que deben cumplir políticas y normas establecidas señalando la duración y el flujo de documentos. Por ejemplo: procedimiento para pago de nómina, cobro de cuentas por servicios prestados, compra y suministro de materiales, etc.

### **1.3. DIFERENCIA ENTRE PROCESO Y PROCEDIMIENTO**

Al analizar las definiciones de proceso y procedimiento se encuentran algunas similitudes y muchos autores utilizan indistintamente dichos términos, cuando se trata de manuales que orienten la ejecución del trabajo, es más generalizado el uso de procedimientos, por razones de orden jurídico, confirmado por la Constitución y las Leyes. En este instructivo para tener didácticos los términos "proceso y procedimiento" se emplea en forma análoga, especialmente por que se está describiendo el trabajo de una persona responsable y de allí se origina la descripción del Manual de Funciones.

#### **1.4. DEFINICIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

El Manual de Procedimientos es un elemento del Sistema de Control Interno, el cual es un documento instrumental de información detallado e integral, que contiene, en forma ordenada y sistemática, instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y reglamentos de las distintas operaciones o actividades que se deben realizar individual y colectivamente en una empresa, en todas sus áreas, secciones, departamentos y servicios.

Requiere identificar y señalar quién?, cuando?, cómo?, donde?, para qué?, por qué? de cada uno de los pasos que integra cada uno de los procedimientos.

#### **1.5. OTRAS DEFINICIONES APLICADAS A LOS PROCEDIMIENTOS**

**Política:** Se define como la orientación, marco de referencia o directriz que rige las actuaciones en un asunto determinado.

**Norma:** Disposición de carácter obligatorio, específico y preciso que persigue un fin determinado enmarcado dentro de una política.

**Reglamento:** Conjunto de políticas, normas y procedimientos que guía el desarrollo de una actividad.

**Formato o Documento:** Instrumento que facilita el registro de la información necesaria para realizar los procedimientos y/o para dejar evidencia de que éste se realizó de acuerdo a los lineamientos previamente establecidos.

**Puntos de Control:** Prevenciones que hace un empleado en el desarrollo de un procedimiento para ejecutar la acción o tarea de acuerdo con las normas establecidas en los reglamentos.

## **1.6. OBJETIVOS, POLITICAS Y COMPONENTES DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

- El desarrollo y mantenimiento de una línea funcional de autoridad y responsabilidad para complementar los controles de la organización.
- Una definición clara de las funciones y las responsabilidades de cada departamento, así como la actividad de la organización, esclareciendo todas las posibles lagunas o áreas de responsabilidad indefinida.
- Un sistema contable que suministre una oportuna, completa y exacta información de los resultados operativos y de organización en el conjunto.
- Un sistema de información para la dirección y para los diversos niveles ejecutivos basados en datos de registro y documentos contables diseñados para presentar un cuadro lo suficientemente informativo de las operaciones, así como para exponer con claridad cada uno de los procedimientos.
- La existencia de un mecanismo dentro de la estructura de la empresa, conocido como evaluación y autocontrol que asegure un análisis efectivo y de máxima protección posible contra errores, fraude y corrupción.
- La existencia del sistema presupuestario que establezca un procedimiento de control de las operaciones futuras, asegurando, de este modo, la gestión proyectada y los objetivos futuros.
- La correcta disposición de los controles válidos, de tal forma que se estimulen la responsabilidad y desarrollo de las cualidades de los empleados y el pleno reconocimiento de su ejercicio evitando

la necesidad de controles superfluos así como la extensión de los necesarios.

- Elementos esenciales para practicar auditorías, interventorías y en general evaluaciones internas e independientes o externas.

## **2. ALCANCE Y CAMPO DE APLICACION**

La Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P es una sociedad comercial, Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Naturaleza Pública, constituida bajo la forma de Sociedad Anónima, creada con el objeto de prestar los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, principalmente en los municipios de La Mesa y Anapoima.

Este Manual de procesos y procedimientos aplicado a la Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P. está dirigido a todos los Funcionarios que ocupan los diferentes cargos de la estructura orgánica de la Empresa, con el fin de aplicar en forma clara y precisa las actividades requeridas para adelantar los diferentes procesos, tanto misionales como estratégicos, de apoyo, evaluación y control en el cumplimiento de las tareas asignadas para cada área.

Para la elaboración de este manual, se efectuó un levantamiento de información, en las distintas áreas que componen la organización, a fin de realizar, la actualización de los procesos, buscando armonizar las funciones tanto administrativas como operativas de las diferentes dependencias de la Empresa.



### **3. ADOPCIÓN**

#### **ACTO ADMINISTRATIVO**

#### **4. ACTUALIZACIÓN**

Los directores de las diferentes dependencias que conforman la estructura orgánica de la Empresa, podrán hacer las respectivas sugerencias de actualización a que haya lugar, las cuales se realizarán previa autorización del Gerente de la Empresa y registro de éstas en el "Formato control de actualizaciones" (*ver cuadro de Control de Actualizaciones adjunto*). El registro se llevará de manera cronológica, incorporando al manual las hojas con los cambios generados y extrayendo aquellas que han perdido vigencia; pero conservando al final del mismo el histórico de aquellos procesos y procedimientos que han sido modificados, adicionalmente no olvidar las modificaciones a los diagramas de flujo o flujogramas a que corresponda el proceso o procedimiento.



## 5. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

### 5.1. NATURALEZA

La Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P es una sociedad comercial de Nacionalidad Colombiana, Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Naturaleza Pública, constituida bajo la forma de Sociedad Anónima, de conformidad con lo dispuesto por la Ley 142 de 1994 y demás normas aplicables a los entes prestadores de Servicios Públicos Domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo. De propiedad de los siguientes accionistas:

<b>SOCIO</b>	<b>PARTICIPACIÓN</b>
Municipio de La Mesa	33%
Municipio de Anapoima	33%
Departamento de Cundinamarca	32%
Empresa Inmobiliaria de Cundinamarca	1%
Empresa de licores de Cundinamarca	1%

### 5.2. MISION

Prestar los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en los Municipios de La Mesa y Anapoima, aplicando como principios el compromiso y la eficiencia, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de nuestros usuarios.

### 5.3. VISION





En el año 2020, La Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P, será una empresa líder y reconocida en la prestación de los Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, con Certificación en Gestión de la Calidad, eficiencia en la ejecución de todos sus procesos, orientados a la excelencia en la prestación de los servicios, procurando la sostenibilidad ambiental.

#### **5.4. PRINCIPIOS**

La Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P. cumple con su misión y el ejercicio de sus actividades, basada en el desarrollo de los principios construidos en el código de ética los cuales han sido inculcados en sus funcionarios, fomentando en ellos los valores de integridad, transparencia, eficiencia y compromiso.

#### **5.5. OBJETO SOCIAL**

La Sociedad tiene por objeto principal

1. Prestar los servicios públicos domiciliarios del Acueducto, Alcantarillado y/o Aseo, especialmente en los municipios Asociados, incluida la prestación de las actividades complementarias de estos servicios, en los términos de la legislación aplicable y de acuerdo con los principios, metas y lineamientos de política de saneamiento básico nacional y/o departamental.
2. Prestar apoyo, asistencia y desarrollar consultorías en aspectos técnicos, jurídicos, de planeación, ambiental, financiero y/o administrativo para la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

3. Prestar apoyo y asistencia en la formulación, financiación y ejecución de los planes de obras e inversiones municipales, (POI), en los municipios que así lo requieran para la prestación de los servicios públicos domiciliarios.
4. Ejercer la supervisión técnica, administrativa, financiera, legal y comercial de los contratos de operación a su cargo.
5. Realizar interventorías técnicas, jurídicas, administrativas y/o financieras, en proyectos de acueducto, alcantarillado y/o aseo.
6. Ampliar su portafolio de productos y servicios en las diferentes alternativas de mercado inherentes a su objeto social.

Para el cumplimiento de sus objetivos la Empresa podrá:

- a. Celebrar y ejecutar todo tipo de contratos, vinculaciones, actos y/o convenios con personas naturales o jurídicas nacionales o extranjeras, públicas o privadas tanto para el desarrollo de su objeto, como para la adecuada explotación de la infraestructura que opera.
- b. Crear o participar como socia en otras empresas de servicios públicos y/o en otras sociedades comerciales cuya actividad sea directa o indirectamente relacionada, conexas y/o complementaria con su objeto social o una parte de él.
- c. Participar, de manera directa y/o indirecta, en procesos de selección y/o de contratación que adelanten personas públicas o privadas, nacionales o internacionales, cuyo objeto tenga relación, directa o indirecta, con el desarrollo de su objeto social o una parte de él.
- d. Adquirir, enajenar, gravar, constituir, administrar y disponer de toda clase de bienes, muebles o inmuebles, para la realización de su objeto social.

- e. Ejecutar obras y actividades de carácter ambiental en las cuencas hidrográficas de las fuentes que abastecen los sistemas de acueducto operados por la empresa.
- f. En general, realizar todos los actos y suscribir los contratos necesarios para el desarrollo de su objeto.

## **5.6. POLITICA CORPORATIVA**

Para la óptima prestación de los servicios públicos y con el fin de cumplir con sus objetivos corporativos la Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P. se compromete a aplicar de manera permanente la normatividad legal vigente, dirigir sus acciones hacia el cumplimiento de las necesidades de sus usuarios y prestar un servicio con calidad.

## **5.7. OBJETIVOS CORPORATIVOS**

La Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P. tiene como objetivo principal la prestación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo por lo cual se busca cumplir:

- Realizar el suministro de los Servicios Públicos con eficiencia, calidad, responsabilidad y de acuerdo con la normatividad vigente.
- Asegurar que el servicio se preste de manera permanente y continua a menos que por causas de fuerza mayor lo impidan.
- Facilitar a los usuarios de menos ingresos el acceso a los subsidios que otorguen las autoridades.
- Mantener un rendimiento óptimo de la red de distribución, minimizando las posibles pérdidas de agua.
- Procurar por la sostenibilidad y cuidado del recurso hídrico haciendo participes también a la comunidad.

- Realizar la recolección de basuras de manera oportuna y eficiente, disponiendo de ellas de manera adecuada para producir el menor impacto ambiental posible.
- Crear sentido de pertenencia en los funcionarios de la entidad construyendo una cultura organizacional dirigida al buen desempeño de todas las actividades y procesos que desarrolla la entidad.
- Atender oportunamente las necesidades de los usuarios externos y clientes internos.

## **5.8. FUNCIONES:**

### **ESENCIALES**

- Administrar, coordinar y controlar las acciones contundentes a la continua o eficiente prestación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en los Municipios de La Mesa y Anapoima
- Elaborar planes y proyectos del Sector de acueducto, alcantarillado y aseo y ejecutarlos en su respectivo campo de acción, conforme a las políticas del Gobierno Nacional, Departamental y Municipal.
- Manejar y explotar con criterio comercial, los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
- Liquidar, cobrar y recaudar el importe de los servicios que presta, conforme a las tarifas aprobadas por la Junta Directiva en desarrollo de la libertad regulada de tarifas o autorizadas conforme las disposiciones legales vigentes.

- Adelantar los estudios técnicos y otorgar las disponibilidades definitivas de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo a las personas naturales y jurídicas que cumplan con las formalidades y requisitos exigidos para el efecto conforme a las normas legales.
- Definir los aspectos técnicos y especificaciones para el diseño y construcción de obras de acueducto, alcantarillado y aseo, que sean de su ámbito.
- Adelantar campañas de Educación Ambiental, relacionada con los servicios que presta.
- Atender y tramitar las peticiones, quejas y recursos de los Usuarios, relacionados con la prestación de los servicios, llevar las estadísticas respectivas y hacer los reportes a los Entes de Regulación, vigilancia y control.

### ACUEDUCTO

- Captar, almacenar, tratar, realizar control de calidad, conducir, distribuir y comercializar agua potable cumpliendo con lo establecido en las normas descritas en el Decreto 1575 de 2007 y en la Resolución 2115 de 2007 del Ministerio de la Protección Social, mediante las cuales fijan los criterios para garantizar que la calidad del agua sea apta para el consumo humano.
- Realizar la adquisición, construcción, instalación y mantenimiento de la infraestructura.
- Solicitar las concesiones de agua y los permisos ambientales que requiera, colaborar y participar con las entidades rectoras de la gestión ambiental y de los recursos naturales renovables en



acciones y programas encaminados a la conservación de las fuentes de agua.

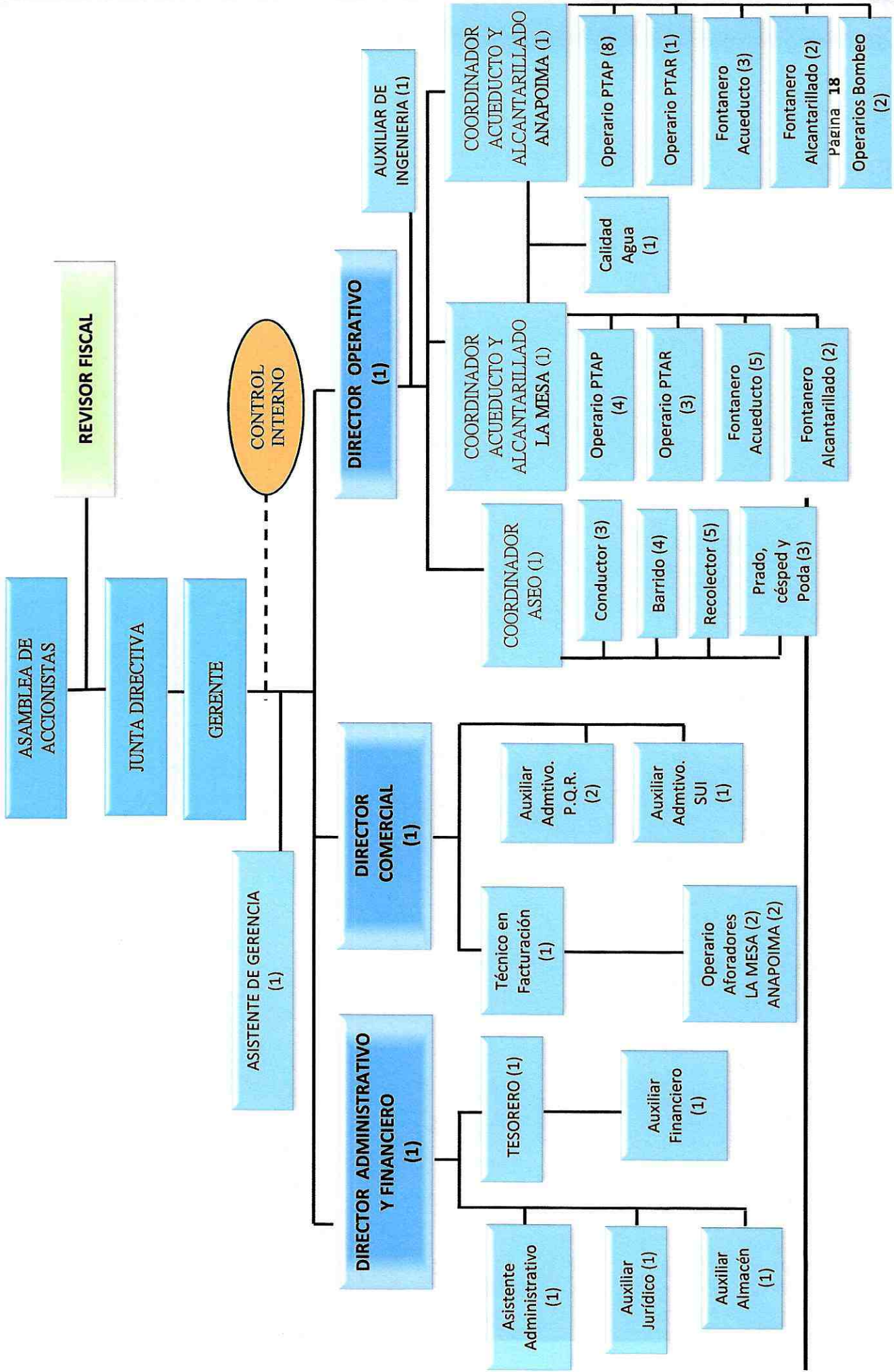
### ALCANTARILLADO

- Realizar la recolección de residuos líquidos en los municipios de La Mesa y Anapoima por medio de tuberías y conductos, evacuando aguas residuales o de lluvia.
- Realizar adquisición, construcción e instalación de la infraestructura.
- Realizar el mantenimiento adecuado y oportuno de las redes de alcantarillado.
- Recolectar, conducir, tratar y disponer las aguas servidas en los términos y condiciones fijados por las normas para este servicio.

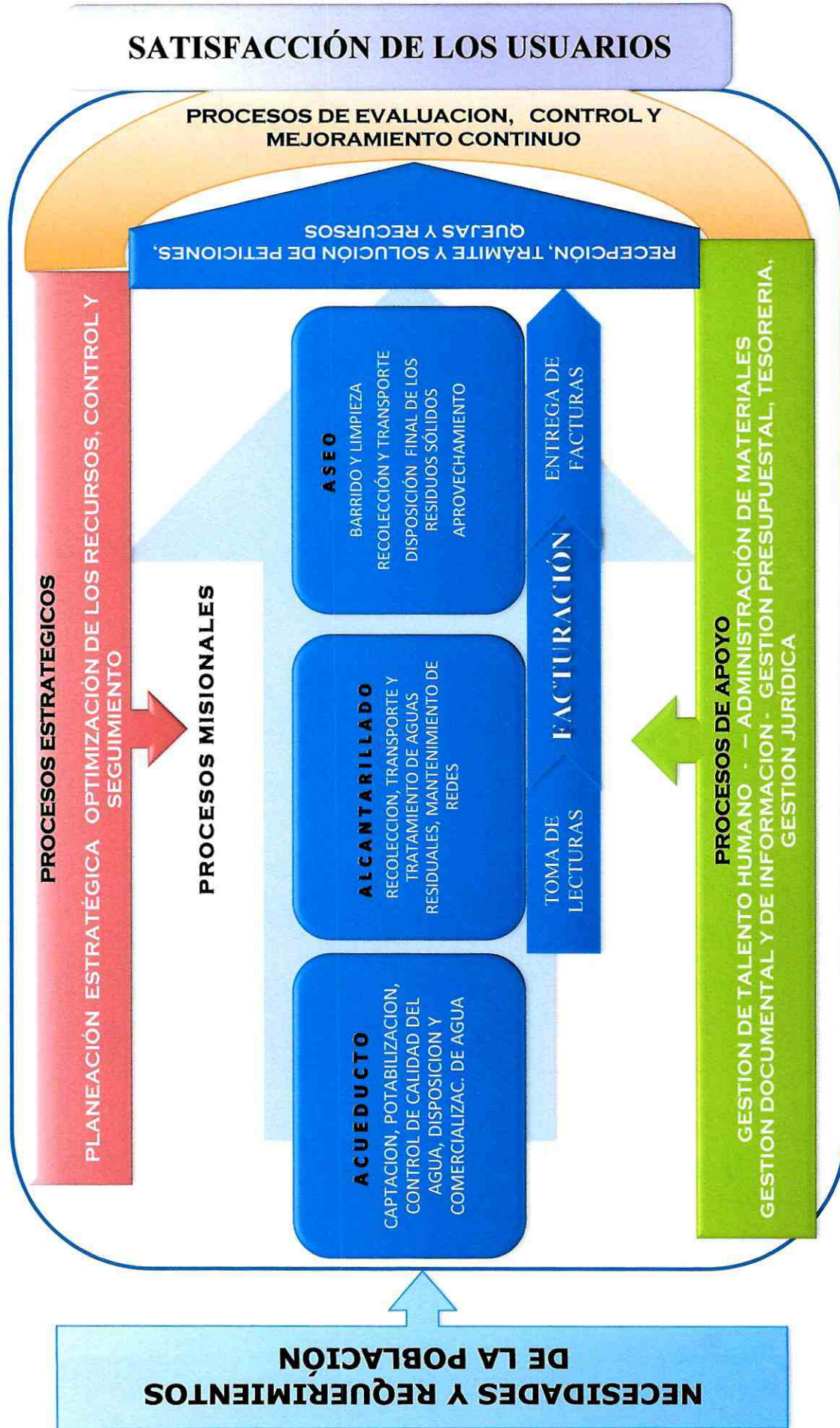
### ASEO

- Realizar la recolección, transporte y disposición final de residuos sólidos, barrido y limpieza de las áreas públicas, procurando el mejor uso social y económico de los recursos disponibles, en beneficio de la comunidad mediante la utilización de procesos adecuados a las condiciones locales.
- Realizar las actividades procurando disminuir al máximo los efectos ambientales, de tal forma que se garantice la salud pública y la preservación del medio ambiente.

### 5.9. ORGANIGRAMA



5.10. MAPA DE PROCESOS





## 6. MARCO LEGAL

### ▪ **CÓDIGO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO, ARTÍCULO 3.**

ARTICULO 3o. PRINCIPIOS ORIENTADORES. <Código derogado por el artículo 309 de la Ley 1437 de 2011. Rige a partir del dos (2) de julio del año 2012. El texto vigente hasta esta fecha es el siguiente:>

Las actuaciones administrativas se desarrollarán con arreglo a los principios de economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad y contradicción y, en general, conforme a las normas de esta parte primera.

En virtud del principio de economía, se tendrá en cuenta que las normas de procedimiento se utilicen para agilizar las decisiones, que los procedimientos se adelanten en el menor tiempo y con la menor cantidad de gastos de quienes intervienen en ellos, que no se exijan más documentos y copias que los estrictamente necesarios, ni autenticaciones ni notas de presentación personal sino cuando la ley lo ordene en forma expresa.

En virtud del principio de celeridad, las autoridades tendrán el impulso oficioso de los procedimientos, suprimirán los trámites innecesarios, utilizarán formularios para actuaciones en serie cuando la naturaleza de ellas lo haga posible y sin que ello releve a las autoridades de la obligación de considerar todos los argumentos y pruebas de los interesados.

El retardo injustificado es causal de sanción disciplinaria, que se puede imponer de oficio o por queja del interesado, sin perjuicio de la responsabilidad que pueda corresponder al funcionario.

<Expresión tachada INEXEQUIBLE> En virtud del principio de eficacia, se tendrá en cuenta que los procedimientos deben lograr su finalidad, removiendo de oficio los obstáculos puramente formales y evitando decisiones inhibitorias. Las nulidades que resulten de vicios de procedimiento podrán sanearse en cualquier tiempo a petición del interesado.

En virtud del principio de imparcialidad las autoridades deberán actuar teniendo en cuenta que la finalidad de los procedimientos consiste en asegurar y garantizar los derechos de todas las personas sin ningún género de discriminación; por consiguiente, deberán darles igualdad de tratamiento, respetando el orden en que actúen ante ellos.

En virtud del principio de publicidad, las autoridades darán a conocer sus decisiones mediante las comunicaciones, notificaciones o publicaciones que ordenan este código y la ley.

En virtud del principio de contradicción, los interesados tendrán oportunidad de conocer y de controvertir esas decisiones por los medios legales.

Estos principios servirán para resolver las cuestiones que puedan suscitarse en la aplicación de las reglas de procedimiento.

▪ **LEY 87 DE 1993.**

ARTICULO 1º Definición del control interno. Se entiende por control interno el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los

recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos.

El ejercicio del control interno debe consultar los principios de igualdad, moralidad, eficiencia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad y valoración de costos ambientales. En consecuencia, deberá concebirse y organizarse de tal manera que su ejercicio sea intrínseco al desarrollo de las funciones de todos los cargos existentes en la entidad, y en particular de las asignadas a aquellos que tengan responsabilidad del mando.

**PARAGRAFO.** El control interno se expresará a través de las políticas aprobadas por los niveles de dirección y administración de las respectivas entidades y se cumplirá en toda la escala de la estructura administrativa, mediante la elaboración y aplicación de técnicas de dirección, verificación y evaluación de regulaciones administrativas, de manuales de funciones y procedimientos, de sistemas de información y de programas de selección, inducción y capacitación de personal.

**ARTICULO 2º** Objetivos del Sistema de Control Interno. Atendiendo los principios constitucionales que debe caracterizar la administración pública, el diseño y el desarrollo del Sistema de Control Interno se orientará al logro de los siguientes objetivos fundamentales:

a) Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante posibles riesgos que los afecten;

- b) Garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todas las operaciones promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de la misión institucional;
- c) Velar porque todas las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos de la entidad;
- d) Garantizar la correcta evaluación y seguimiento de la gestión organizacional;
- e) Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros.
- f) Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la organización y que puedan afectar el logro de sus objetivos;
- g) Garantizar que el Sistema de Control Interno disponga de sus propios mecanismos de verificación y evaluación;
- h) Velar porque la entidad disponga de procesos de planeación y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional, de acuerdo con su naturaleza y características.

ARTICULO 3º Características del control interno. Son características del control interno las siguientes:

- a) El Sistema de Control Interno forma parte integrante de los sistemas contables, financieros, de planeación, de información y operacionales de la respectiva entidad;
- b) Corresponde a la máxima autoridad del organismo o entidad, la responsabilidad de establecer, mantener y perfeccionar el Sistema de

Control Interno, el cual debe ser adecuado a la naturaleza, estructura y misión de la organización;

- c) En cada área de la organización, el funcionario encargado de dirigirla es responsable por el control interno ante su jefe inmediato de acuerdo con los niveles de autoridad establecidos en cada entidad;
- d) La Unidad de Control Interno o quien haga sus veces es la encargada de evaluar en forma independiente el Sistema de Control Interno de la entidad y proponer al representante legal del respectivo organismo las recomendaciones para mejorarlo;
- e) Todas las transacciones de las entidades deberán registrarse en forma exacta, veraz y oportuna de forma tal que permita preparar informes operativos, administrativos y financieros.

ARTICULO 4º Elementos para el Sistema de Control Interno. Toda entidad bajo la responsabilidad de sus directivos debe por lo menos implementar los siguientes aspectos que deben orientar la aplicación del control interno:

- a) Establecimiento de objetivos y metas tanto generales como específicas, así como la formulación de los planes operativos que sean necesarios;
- b) Definición de políticas como guías de acción y procedimientos para la ejecución de los procesos;
- c) Adopción de un sistema de organización adecuado para ejecutar los planes;
- d) Delimitación precisa de la autoridad y los niveles de responsabilidad;

- e) Adopción de normas para la protección y utilización racional de los recursos;
- f) Dirección y administración del personal conforme a un sistema de méritos y sanciones;
- g) Aplicación de las recomendaciones resultantes de las evaluaciones del control interno;
- h) Establecimiento de mecanismos que faciliten el control ciudadano a la gestión de las entidades;
- i) Establecimiento de sistemas modernos de información que faciliten la gestión y el control;
- j) Organización de métodos confiables para la evaluación de la gestión;
- k) Establecimiento de programas de inducción, capacitación y actualización de directivos y demás personal de la entidad;
- l) Simplificación y actualización de normas y procedimientos.

ARTICULO 5º Campo de aplicación. La presente Ley se aplicarán todos los organismos y entidades de las Ramas del Poder Público en sus diferentes órdenes y niveles así como en la organización electoral, en los organismos de control, en los establecimientos públicos, en las empresas industriales y comerciales del Estado, en las sociedades de economía mixta en las cuales el Estado posea el 90% o más de capital social, en el Banco de la República y en los fondos de origen presupuestal.

ARTICULO 6º Responsabilidad del control interno. El establecimiento y desarrollo del Sistema de Control Interno en los organismos y entidades públicas, será responsabilidad del representante legal o

máximo directivo correspondiente. No obstante, la aplicación de los métodos y procedimientos al igual que la calidad, eficiencia y eficacia del control interno, también será de responsabilidad de los jefes de cada una de las distintas dependencias de las entidades y organismos.

▪ **DECRETO 1537 DE 2001**

**ARTÍCULO 1. RACIONALIZACION DE LA GESTION INSTITUCIONAL.** Las entidades y organismos del Estado implementarán acciones para el desarrollo racional de su gestión. Para tal efecto, identificarán los procesos institucionales, de tal manera que la gestión de las diferentes dependencias de la organización se desarrollen articuladamente en torno a dichos procesos, los cuales se racionalizarán cuando sea necesario.

**ARTÍCULO 2. MANUALES DE PROCEDIMIENTOS.** Como instrumento que garantice el cumplimiento del control interno en las organizaciones públicas, éstas elaborarán, adoptarán y aplicarán manuales a través de los cuales se documentarán y formalizarán los procedimientos a partir de la identificación de los procesos institucionales.

**ARTÍCULO 3. DE LAS OFICINAS DE CONTROL INTERNO.** En desarrollo de las funciones señaladas en el artículo 9 de la Ley 87 de 1993, el rol que deben desempeñar las oficinas de control interno, o quien haga sus veces, dentro de las organizaciones públicas, se enmarcan en cinco tópicos, a saber: valoración de riesgos, acompañar y asesorar, realizar evaluación y seguimiento, fomentar la

▪ **LEY 872 DE 2003.**

Artículo 1°. Adóptese la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública, NTCGP

1000:2004, la cual determina las generalidades y los requisitos mínimos para establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad en los organismos, entidades y agentes obligados conforme al artículo 2° de la Ley 872 de 2003; La Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública, NTCGP 1000:2004 es parte integrante del presente decreto, de obligatoria aplicación y cumplimiento, con excepción de las notas que expresamente se identifican como de carácter informativo, las cuales se presentan a modo de orientación para la comprensión o clarificación del requisito correspondiente.

Artículo 2°. El establecimiento y desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad en los organismos y entidades públicas a que hace referencia el artículo 2° de la Ley 872 de 2004, será responsabilidad de la máxima autoridad de la entidad u organismo correspondiente y de los jefes de cada dependencia de las entidades y organismos, así como de los demás funcionarios de la respectiva entidad.

Artículo 3°. Como mecanismo para facilitar la evaluación por parte de la alta dirección, de los ciudadanos y de los organismos de control de la aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad, cada entidad con fundamento en el literal h del artículo 4° de la Ley 872 de 2003, deberá diseñar un sistema de seguimiento que incluya indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad.



Los procesos que revisten mayor importancia para los usuarios deberán estar Permanentemente publicados en las respectivas páginas Web de los organismos y entidades, o en cualquier otro medio de divulgación, informando sus resultados a través de indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad.

Artículo 4°. Los estímulos y reconocimientos para aquellas entidades del orden

Nacional y territorial que hayan implementado Sistemas de Gestión de la Calidad exitosos, se hará a través del Premio Nacional de Alta Gerencia y Banco de Éxitos que lidera el Departamento Administrativo de la Función Pública.

- **NORMA TECNICA DE CALIDAD EN LA GESTION PÚBLICA  
NTCGP 1000:2009**

**SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.  
PARA LA RAMA EJECUTIVA DEL PODER PÚBLICO  
Y OTRAS ENTIDADES PRESTADORAS DE SERVICIOS.**

**REQUISITOS**

**1. INTRODUCCIÓN**

**1.1 GENERALIDADES**

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 6° de la Ley 872 de 2003, esta norma especifica los requisitos para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad aplicable a la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios.

Esta norma está dirigida a todas las entidades, y se ha elaborado con el propósito de que éstas puedan mejorar su desempeño y su capacidad de

proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus clientes.

NOTA 1 En adelante, y a lo largo de esta norma, el término "entidad" hace referencia a todas aquellas entidades cubiertas por la Ley 872 de 2003 y que se definen en el numeral 3.26 de esta norma.

NOTA 2 La denominación NTCGP empleada para designar esta norma corresponde a las siglas de "Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública". Esta sigla no debe confundirse con la sigla NTC correspondiente a Norma Técnica Colombiana, utilizada por el Organismo Nacional de Normalización en la redacción de otras normas técnicas de carácter voluntario.

Para la elaboración de este documento se han empleado como base las normas internacionales ISO 9000:2005 y la ISO 9001:2008 sobre gestión de la calidad. En esta medida, la implementación de la presente norma permite el cumplimiento de la norma internacional ISO 9001:2008, puesto que ajusta la terminología y los requisitos de ésta a la aplicación específica en las entidades. Sin embargo, la presente norma integra requisitos y conceptos adicionales a los del estándar ISO. La orientación de esta norma promueve la adopción de un enfoque basado en procesos, el cual consiste en determinar y gestionar, de manera eficaz, una serie de actividades relacionadas entre sí. Una ventaja de este enfoque es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales que forman parte de un sistema conformado por procesos, así como sobre su combinación e interacción. Este enfoque permite mejorar la satisfacción de los clientes y el desempeño de las entidades, circunstancia que debe ser la principal motivación para la implementación de un Sistema de Gestión de la

Calidad, y no simplemente la certificación con una norma, la cual debe verse como un reconocimiento, pero nunca como un fin.

El modelo de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en procesos que se muestra en la Figura 1 ilustra los vínculos entre los procesos presentados en los Capítulos 4 a 8. Esta figura muestra que las partes interesadas juegan un papel significativo para definir los requisitos como elementos de entrada<sup>1</sup>. El seguimiento de la satisfacción del cliente requiere la evaluación de la información relativa a la percepción del cliente acerca del cumplimiento de la entidad, respecto a sus requisitos. El modelo mostrado en la Figura 1 cubre todos los requisitos de esta norma, pero no refleja los procesos de una forma detallada.

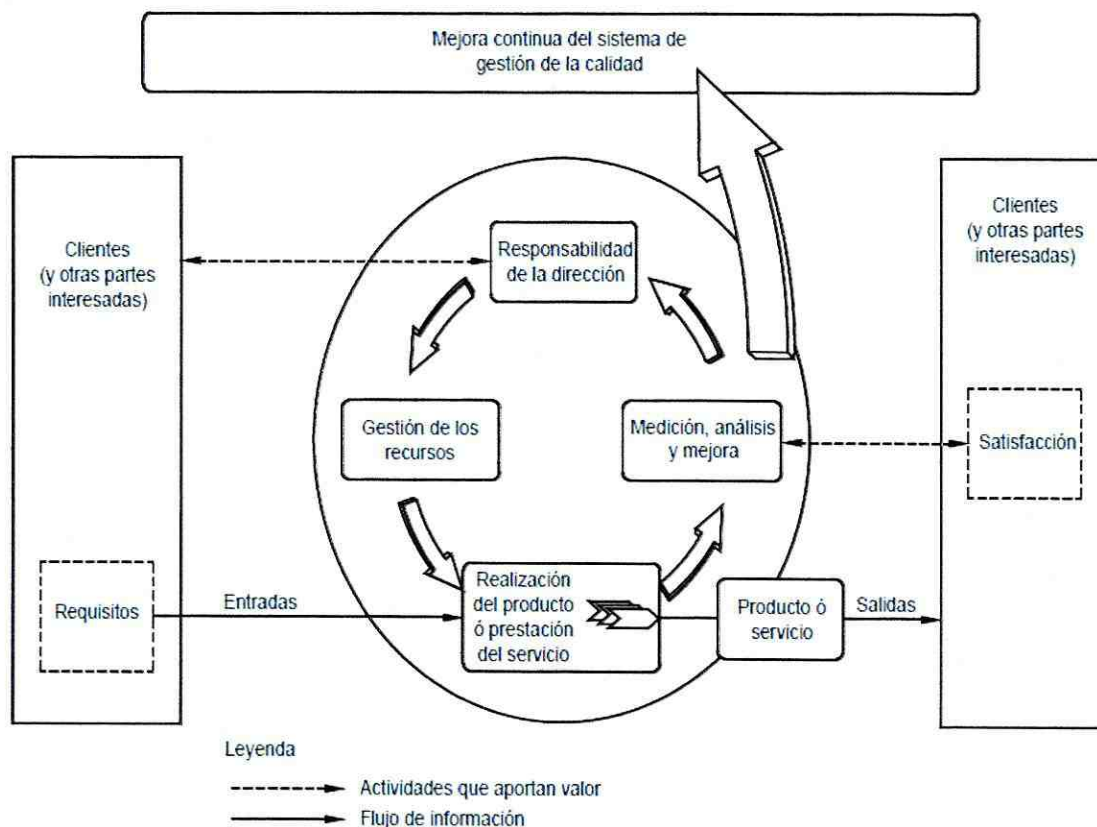


Figura 1. Modelo de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en procesos

NOTA 3 De manera adicional, puede aplicarse a todos los procesos la metodología conocida como "Planificar- Hacer-Verificar-Actuar" (PHVA) puede describirse brevemente como:

**Planificar:** establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados, de acuerdo con los requisitos del cliente, los legales aplicables y las políticas de la entidad.

**Hacer:** implementar los procesos.

**Verificar:** realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos y/o servicios respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto y/o servicio, e informar sobre los resultados.

Actuar: tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

▪ **DECRETO 4110 DE 2004.**

Por el cual se reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.

**ARTÍCULO 1.** Adoptase la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004, la cual determina las generalidades y los requisitos mínimos para establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad en los organismos, entidades y agentes obligados conforme al artículo 2 de la Ley 872 de 2003.

La Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004 es parte integrante del presente decreto, de obligatoria aplicación y cumplimiento, con excepción de las notas que expresamente se identifican como de carácter informativo, las cuales se presentan a modo de orientación para la comprensión o clarificación del requisito correspondiente.

**ARTÍCULO 2.** El establecimiento y desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad en los organismos y entidades públicas a que hace referencia el artículo 2 de la Ley 872 de 2004, será responsabilidad de la máxima autoridad de la entidad u organismo correspondiente y de los jefes de cada dependencia de las entidades y organismos, así como de los demás funcionarios de la respectiva entidad.

▪ **DECRETO 1599 DE 2005**

Por el cual se adopta el modelo estándar de Control Interno.








**Artículo 1º.** Adóptese el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 1000:2005, el cual determina las generalidades y la estructura necesaria para establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Control Interno en las entidades y agentes obligados conforme al artículo 5º de la Ley 87 de 1993.

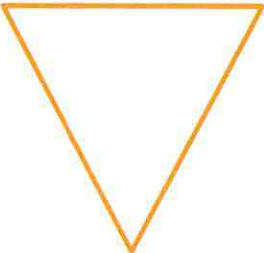
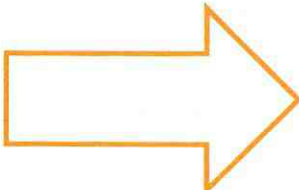

El Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 1000:2005 es parte integrante del presente decreto.

**Artículo 2º.** El establecimiento y desarrollo del Sistema de Control Interno en los organismos y entidades públicas a que hace referencia el artículo 5º de la Ley 87 de 2005 (**Sic**), será responsabilidad de la máxima autoridad de la entidad u organismo correspondiente y de los jefes de cada dependencia de las entidades y organismos, así como de los demás funcionarios de la respectiva entidad.


**Artículo 3º.** El Departamento Administrativo de la Función Pública, DAFP, administrará y distribuirá para todas las entidades del Estado obligadas conforme al artículo 5º de la Ley 87 de 1993, los instrumentos necesarios para el diseño, desarrollo e implementación de cada uno de los elementos, componentes y subsistemas del Modelo Estándar de Control Interno.

## 7. SIMBOLOGIA UTILIZADA

SIMBOLO	NOMBRE	DESCRIPCION
	<b>Inicio o Fin</b>	Indica la iniciación y terminación del proceso o procedimiento.
	<b>Terminal</b>	Indica la actividad que da inicio al procedimiento.
	<b>Operación</b>	Identifica una actividad u operación que deba desarrollarse dentro de un procedimiento.
	<b>Decisión o alternativa</b>	Indica un punto dentro del flujo en que son posibles caminos alternativos. Toma de una decisión.
	<b>Documento</b>	Representa cualquier tipo de documento físico que se requiera para el proceso, que se genera o recibe.
	<b>Original</b>	Cuando interesa conocer el número de copias y su distribución individual
	<b>Líneas de Flujo</b>	Conecta los símbolos señalando el orden en que deben ejecutarse los distintos pasos. Define de esta manera la secuencia del proceso

SIMBOLO	NOMBRE	DESCRIPCION
	<p><b>Almacenamiento o Archivo</b></p>	<p>Se utiliza cuando existe una condición de almacenamiento controlado y se requiere una orden o solicitud para que el ítem pase a la siguiente actividad programada; igualmente, cuando se deben archivar los documentos.</p>
	<p><b>Transporte</b></p>	<p>Se utiliza para mover o enviar materiales, productos y/o documentos, ya sea dentro o fuera de la empresa.</p>
	<p><b>Conectores</b></p> <p><b>De rutina</b></p>	<p>Es un símbolo que facilita la continuidad de las rutinas de trabajo, evitando la intersección de líneas. Nota: normalmente se indica la continuidad de un paso con otro a través de letras o números insertos en el símbolo. El conector puede asumir dos formas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Representa una conexión o enlace de un paso del proceso o procedimiento con otro dentro</li> </ul>



	<p><b>De página</b></p>	<p>de la misma página o entre páginas. El símbolo lleva inserto un número.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Representa una conexión o enlace en un paso de final de página con otro paso en el inicio de la página siguiente, donde continúa el diagrama de flujo. El símbolo lleva inserta una letra mayúscula.</li></ul>
---	-------------------------	---

## **8. MANEJO Y CONSERVACION DEL MANUAL**

Los manuales de procedimientos tienen como finalidad recopilar todos los procesos y procedimientos que se desarrollan al interior de la Entidad y de esta forma, servir de guía a los funcionarios para que desempeñen adecuadamente las actividades a su cargo. Por esta razón, el manual debe ofrecer una descripción actualizada, clara y concisa de las fases o etapas contenidas en cada proceso y de las actividades que incluyen cada procedimiento.

A su vez, el manual debe someterse a una continua revisión y actualización permanente para que contemple las mejoras en la ejecución de cada proceso y procedimiento. Las modificaciones que se realicen al manual deben ser avaladas y autorizadas previamente por la oficina de Control Interno. Al realizar una modificación es necesario registrar el cambio en el formato control de actualizaciones. El registro de las modificaciones se debe realizar cronológicamente, incorporando al manual las hojas con los cambios generados y extrayendo aquellas que han perdido vigencia.

De acuerdo a las disposiciones legales el Manual de Procedimientos se constituye como una herramienta indispensable para un efectivo Control Interno dentro de la Empresa.



## 9. CODIFICACION DE LOS PROCESOS

Se asignara un código para cada proceso que pueda diferenciarlo de los demás en el siguiente orden:

1. Una letra mayúscula que caracteriza el proceso diferenciándolo si es:

PROCESOS ESTRATÉGICOS: E

PROCESOS MISIONALES: M

PROCESOS DE APOYO: A

PROCESOS DE EVALUACIÓN: PE

2. Sigla del área responsable al que pertenece el proceso:

a. Gerencia: G

b. Dirección Administrativa y Financiera: DAF

c. Dirección Comercial: DC

d. Dirección Operativa: DO

3. Numero consecutivo del Proceso

4. Numero consecutivo del Procedimiento

*EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL  
TEQUENDAMA S.A. E.S.P.*

*MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO  
-MECI-*

*MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS  
LABORALES*



*La Mesa, diciembre 2014* 



**DIRECTIVA DE GERENCIA No. 040 DE 2014**

**(Diciembre 31 de 2014)**

**POR EL CUAL SE AJUSTA EL MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y  
COMPETENCIAS LABORALES DE LOS DIFERENTES EMPLEOS DE LA  
PLANTA DE CARGOS DE LA EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL  
TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**

**EL GERENTE DE LA EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A  
E.S.P.**

En uso de sus atribuciones Legales y Estatutarias y

**CONSIDERANDO:**

1. Que mediante el Decreto N° 785 de 2005, reglamentario de la Ley 909 de 2004, se estableció el sistema de nomenclatura y clasificación de los cargos públicos de las entidades territoriales.
2. Que en el Artículo 2 del mencionado Decreto, se definió la obligación de ajustar los Manuales Específicos de Funciones y de Competencias Laborales a los marcos generales definidos en la norma.
3. Que el Decreto N° 2539 de 2005 determinó las competencias laborales generales para los empleos de los distintos niveles jerárquicos de las entidades a las cuales se aplica el Decreto 785 de 2005. *BM*



4. Que mediante Acta de Asamblea N° 008 del 4 de septiembre de 2009 fue establecido el Manual de funciones para la Empresa Regional Aguas del Tequendama
5. Que la planta de personal fue fijada mediante Acta de Junta Directiva No. 002 del 22 de enero de 2011.
6. Que dentro el proceso de actualización y revisión del Modelo Estándar de Control Interno -MECI, que se encuentra realizando, la Empresa, se hace necesario el ajuste y rediseño de funciones en la Planta de personal
7. Que en Asamblea de Accionistas No 33 del 18 de diciembre de 2014 se aprobó la nueva estructura orgánica de la Empresa
8. Que en virtud de lo manifestado, se

**RESUELVE:**

**PRIMERO: ADOPCION.** – Ajustar el Manual de Funciones, requisitos y competencias específicas para los niveles jerárquicos y empleos que conforman la planta de personal de la Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P., así:

**TÍTULO I**

**ASPECTOS GENERALES DEL MANUAL CAPITULO UNICO DE LOS  
OBJETIVOS, CONTENIDO Y CODIFICACIÓN DEL MANUAL**

**SEGUNDO: DE LOS OBJETIVOS.** Establecer el Manual específico de funciones, requisitos y competencias de los diferentes empleos y niveles jerárquicos de la planta de personal de la Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P., con fundamento en los parámetros generales establecidos en el Decreto Ley 785 y 2539 de 2005 para los empleados y funcionarios de la Empresa.



Dotar a la Empresa de un instrumento normativo, actualizado y de consulta permanente, para el desarrollo de los Sistemas de Administración y Gestión de Personal.

Servir de instrumento técnico de información sobre la denominación, clasificación, requisitos, funciones y competencias específicas establecidas para los empleos de la Empresa.

**TERCERO: DEL CONTENIDO Y CODIFICACIÓN:** - Además de las funciones, requisitos y competencias específicas de los Empleos, se incorpora al Manual las disposiciones vigentes sobre nomenclatura, clasificación y codificación de los cargos, con base en el decreto 785 y 2539 de 2005 para los empleados y funcionarios que componen la planta de personal de la Empresa.

**CUARTO: DEL ALCANCE DEL MANUAL.** - El contenido del presente manual, sus modificaciones y adiciones constituyen el Manual único de funciones, requisitos y competencias para los empleos que conforman la planta de personal de la Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P.

**QUINTO: MANEJO DEL MANUAL E INSTRUCCIONES PARA SU MODIFICACION O ADICION. - MODIFICACIONES:** Cuando se expedida por parte de la autoridad competente una disposición que modifique o adicione un aspecto o tema del presente manual, deberá introducirse a ésta la modificación o adición correspondiente, teniendo en cuenta las indicaciones contenidas en éste manual para el efecto.

**AUTORIZACIÓN:** Cuando se pretenda introducir modificaciones o adiciones a las funciones, requisitos y competencias específicas establecidas para los empleos, estos cambios deben ser autorizados mediante Resolución del Gerente. *gy*



**DISTRIBUCIÓN Y RESPONSABILIDAD SOBRE LA APLICACIÓN DEL MANUAL:** Se deberá disponer de una copia del presente manual para cada Área que conforma la estructura administrativa, comercial y operativa, para conocimiento y consulta de los empleados que conforman cada una de ellas.

La Gerencia será responsable por:

- La existencia permanente del Manual en las instalaciones de la Empresa.
- Dar a Conocer el contenido del Manual a los empleados de la Entidad.
- Realizar la actualización del Manual, previa justificación técnica.

**TITULO II  
DE LA NATURALEZA GENERAL DE LAS FUNCIONES POR NIVELES  
JERARQUICOS DE LOS EMPLEADOS**

**CAPITULO I**

**FUNCIONES GENERALES DE LOS EMPLEOS POR NIVELES JERARQUICOS**

**SEXTO: DE LAS FUNCIONES GENERALES DE LOS EMPLEOS POR NIVELES JERÁRQUICOS.** – A las categorías de empleos de acuerdo a los diferentes niveles jerárquicos establecidos en el Decreto nacional 785 de 2005 les corresponde las siguientes funciones generales:

**A. NIVEL DIRECTIVO**

- Comprende los empleos a los cuales corresponden funciones de Dirección General, de formulación de políticas institucionales y de adopción de planes, programas y proyectos *ed*





**B. NIVEL ASESOR.**

- Agrupa los empleos cuyas funciones consisten en asistir, aconsejar y asesorar directamente a los empleados públicos de la alta dirección territorial.

**C. NIVEL PROFESIONAL.**

- Agrupa los empleos cuya naturaleza demanda la ejecución y aplicación de los conocimientos propios de cualquier carrera profesional, diferente a la técnica profesional y tecnológica, reconocida por la ley y que según su complejidad y competencias exigidas les puedan corresponder funciones de coordinación, supervisión y control de áreas internas encargadas de ejecutar los planes, programas y proyectos institucionales.

**D. NIVEL TÉCNICO.**

- Comprende los empleos cuyas funciones exigen el desarrollo de procesos y procedimientos en labores técnicas misionales y de apoyo, así como las relacionadas con la aplicación de la ciencia y la tecnología.

**E. NIVEL ASISTENCIAL.**

- Comprende los empleos cuyas funciones implican el ejercicio de actividades de apoyo y complementarias de las tareas propias de los niveles superiores o de labores que se caracterizan por el predominio de actividades manuales o tareas de simple ejecución. *M*



**TITULO III**  
**DE LAS DISPOSICIONES GENERALES PARA LA DETERMINACIÓN,**  
**ACREDITACIÓN Y VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ESTUDIO Y**  
**EXPERIENCIA**

**CAPITULO I**

**SEPTIMO: DE LOS FACTORES PARA LA DETERMINACIÓN, ACREDITACIÓN Y VERIFICACIÓN DE LOS REQUISITOS DE ESTUDIO.** – Los factores que se tendrán en cuenta para determinar los requisitos generales de estudio serán la educación formal, la no formal, con base en los requisitos generales establecidos, en el Decreto nacional N° 785 de 2005.

**OCTAVO: ESTUDIOS.-** Se entiende por estudios los conocimientos académicos adquiridos en instituciones públicas o privadas, debidamente reconocidas por el Gobierno Nacional, correspondientes a la educación básica primaria, básica secundaria, media vocacional, superior en los programas de pregrado en las modalidades de formación técnica profesional, tecnológica y profesional y en programas de postgrado en las modalidades de especialización, maestría, doctorado y postdoctorado.

**NOVENO: CERTIFICACIÓN EDUCACIÓN FORMAL.** Los estudios se acreditarán mediante la presentación de certificados, diplomas, grados o títulos otorgados por las instituciones correspondientes. Para su validez requerirán de los registros y autenticaciones que determinen las normas vigentes sobre la materia. La tarjeta profesional o matrícula correspondiente, según el caso, excluye la presentación de los documentos enunciados anteriormente. *M*




En los casos en que se requiera acreditar la tarjeta o matrícula profesional, podrá sustituirse por la certificación expedida por el organismo competente de otorgarla en la cual conste que dicho documento se encuentra en trámite, siempre y cuando se acredite el respectivo título o grado. Dentro del año siguiente a la fecha de posesión, el empleado deberá presentar la correspondiente tarjeta o matrícula profesional. De no acreditarse en ese tiempo, se aplicará lo previsto en el artículo 5° de la Ley 190 de 1995 y las normas que la modifiquen o sustituyan.

**DECIMO: TÍTULOS Y CERTIFICADOS OBTENIDOS EN EL EXTERIOR.** - Los estudios realizados y los títulos obtenidos en el exterior requerirán para su validez de la homologación y convalidación por parte del Ministerio de Educación Nacional o de la autoridad competente.

**DECIMO PRIMERO. CURSOS ESPECÍFICOS DE EDUCACIÓN NO FORMAL.** - De acuerdo con la especificidad de las funciones de algunos empleos, con el fin de lograr el desarrollo de determinados conocimientos, aptitudes o habilidades, se podrán exigir cursos específicos de educación no formal orientados a garantizar su desempeño.

**DECIMO SEGUNDO: CERTIFICACIÓN DE LOS CURSOS ESPECÍFICOS DE EDUCACIÓN NO FORMAL.**- Los cursos específicos de educación no formal se acreditarán mediante certificados de aprobación expedidos por las entidades debidamente autorizadas para ello. Dichos certificados deberán contener, como mínimo, los siguientes datos:

1. Nombre o razón social de la entidad.
2. Nombre y contenido del curso.
3. Intensidad horaria.
4. Fechas de realización. 



## CAPITULO II

### **DECIMO TERCERO: DE LOS FACTORES PARA LA DETERMINACIÓN, ACREDITACIÓN Y VERIFICACIÓN DE LOS REQUISITOS DE EXPERIENCIA. –**

Los factores que se tendrán en cuenta para determinar los requisitos generales de experiencia serán la experiencia profesional, relacionada, laboral y docente con base en los requisitos generales establecidos en el Decreto N° 785 de 2005

**DECIMO CUARTO: DE LA DEFINICION Y CLASES DE EXPERIENCIA.-** Se entiende por experiencia los conocimientos, las habilidades y las destrezas adquiridas o desarrolladas mediante el ejercicio de una profesión, arte u oficio.

***Experiencia Profesional.*** Es la adquirida a partir de la terminación y aprobación de todas las materias que conforman el pensum académico de la respectiva formación profesional, tecnológica o técnica profesional, en el ejercicio de las actividades propias de la profesión o disciplina exigida para el desempeño del empleo.

***Experiencia Relacionada.*** Es la adquirida en el ejercicio de empleos que tengan funciones similares a las del cargo a proveer o en una determinada área de trabajo o área de la profesión, ocupación, arte u oficio.

***Experiencia Laboral.*** Es la adquirida con el ejercicio de cualquier empleo, ocupación, arte u oficio.

***Experiencia Docente.*** Es la adquirida en el ejercicio de las actividades de divulgación del conocimiento obtenida en instituciones educativas debidamente reconocidas. *M*



Cuando para desempeñar empleos pertenecientes a los niveles Directivo, Asesor y Profesional se exija experiencia, esta debe ser profesional o docente, según el caso y determinar además cuando se requiera, si esta debe ser relacionada.

Cuando se trate de empleos comprendidos en el nivel Profesional y niveles superiores a este, la experiencia docente deberá acreditarse en instituciones de educación superior y con posterioridad a la obtención del correspondiente título profesional.

**DECIMO QUINTO: DE LA CERTIFICACIÓN DE LA EXPERIENCIA.-** La experiencia se acreditará mediante la presentación de constancias escritas, expedidas por la autoridad competente de las respectivas instituciones oficiales o privadas. Cuando el interesado haya ejercido su profesión o actividad en forma independiente, la experiencia se acreditará mediante declaración del mismo.

Las certificaciones de experiencia deberán contener, como mínimo, los siguientes datos:

1. Nombre o razón social de la entidad o Empresa.
2. Tiempo de servicio.
3. Relación de funciones desempeñadas. *W*

### CAPITULO III

#### DE LOS FACTORES PARA LA DETERMINACIÓN, ACREDITACIÓN Y VERIFICACION DE LAS COMPETENCIAS LABORALES PARA EL EJERCICIO DE LOS EMPLEOS.

**DECIMO SEXTO: DEFINICION DE COMPETENCIAS LABORALES.** – Las competencias laborales se definen como la capacidad de una persona para desempeñar, en diferentes contextos y con base en los requerimientos de calidad y resultados esperados en el sector público, las funciones inherentes a un empleo; capacidad que está determinada por los conocimientos, destrezas, habilidades, valores, actitudes y aptitudes que debe poseer y demostrar el empleado público.

**DECIMO SEPTIMO: COMPONENTES DE LAS COMPETENCIAS LABORALES.-** Las competencias laborales se determinarán con base en el contenido funcional de un empleo, e incluirán los siguientes aspectos:

- a. Requisitos de estudio y experiencia del empleo, los cuales deben estar en armonía con lo dispuesto en los decretos ley 770 , 785 de 2005 y 2484 de 2014, y sus decretos reglamentarios, según el nivel jerárquico en que se agrupen los empleos.
- b. Las competencias funcionales del empleo.
- c. Las competencias comportamentales.

**DECIMO OCTAVO: DEL CONTENIDO FUNCIONAL DEL EMPLEO.** - Con el objeto de identificar las responsabilidades y competencias exigidas al titular de un empleo, deberá describirse el contenido funcional de éste, teniendo en cuenta los siguientes aspectos: *edy*



- a. La identificación del propósito principal del empleo que explica la necesidad de su existencia o su razón de ser dentro de la estructura de procesos y misión encomendados al área a la cual pertenece.
- b. Las funciones esenciales del empleo con las cuales se garantice el cumplimiento del propósito principal o razón de ser del mismo.

**DECIMO NOVENO: DE LAS COMPETENCIAS FUNCIONALES.** -Las competencias funcionales precisarán y detallarán lo que debe estar en capacidad de hacer el empleado para ejercer un cargo y se definirán una vez se haya determinado el contenido funcional de aquél, conforme a los siguientes parámetros:

1. Los criterios de desempeño o resultados de la actividad laboral, que dan cuenta de la calidad que exige el buen ejercicio de sus funciones.
2. Los conocimientos básicos que correspondan con cada criterio de desempeño de un empleo.
3. Los contextos en donde deberán demostrarse las contribuciones del empleado para evidenciar su competencia.
4. Las evidencias requeridas que demuestren las competencias laborales de los empleados.

**VIGÉSIMO: DE LAS COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES.** Las competencias comportamentales se describirán teniendo en cuenta los siguientes criterios:

1. Responsabilidad por personal a cargo.
2. Habilidades y aptitudes laborales. *AM*



- 3. Responsabilidad frente al proceso de toma de decisiones.
- 4. Iniciativa de innovación en la gestión.
- 5. Valor estratégico e incidencia de la responsabilidad.

**CAPITULO IV**

**COMPETENCIAS LABORALES PARA EL EJERCICIO DE LOS EMPLEOS**

**VIGESIMO PRIMERO: COMPETENCIAS LABORALES Y REQUISITOS PARA EL EJERCICIO DE LOS EMPLEOS.** – De acuerdo con la categoría de los municipios a los cuales pertenece la Empresa y de conformidad con la reglamentación, se deberán fijar en los respectivos manuales específicos las competencias laborales y los requisitos, así:

Las competencias se determinarán con sujeción a los siguientes criterios, entre otros:

- 1. Estudios y experiencia.
- 2. Responsabilidad por personal a cargo.
- 3. Habilidades y las aptitudes laborales.
- 4. Responsabilidad frente al proceso de toma de decisiones.
- 5. Iniciativa de innovación en la gestión.

**VIGÉSIMO SEGUNDO: COMPETENCIAS COMUNES A LOS SERVIDORES PÚBLICOS.**- Todos los empleados y funcionarios a quienes se aplica el Decreto 785 de 2005, deberán poseer y evidenciar las siguientes competencias:





COMPETENCIA	DEFINICION DE LA COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
Orientación a resultados	Realizar las funciones y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia y calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cumple con oportunidad en función de estándares, objetivos y metas establecidas por la entidad, las funciones que le son asignadas.</li> <li>▪ Asume la responsabilidad por sus resultados.</li> <li>▪ Compromete recursos y tiempos para mejorar la productividad tomando las medidas necesarias para minimizar los riesgos.</li> <li>▪ Realiza todas las acciones necesarias para alcanzar los objetivos propuestos enfrentando los obstáculos que se presentan.</li> </ul>
Orientación al usuario y al ciudadano	Dirigir las decisiones y acciones a la satisfacción de las necesidades e intereses de los usuarios internos y externos, de conformidad con las responsabilidades públicas asignadas a la entidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Atiende y valora las necesidades y peticiones de los usuarios y de ciudadanos en general.</li> <li>▪ Considera las necesidades de los usuarios al diseñar proyectos o servicios.</li> <li>▪ Da respuesta oportuna a las necesidades de los usuarios de conformidad con el servicio que ofrece la entidad.</li> <li>▪ Establece diferentes canales de comunicación con el usuario para conocer sus necesidades y propuestas y responde a las mismas.</li> <li>▪ Reconoce la interdependencia entre su trabajo y el de otros.</li> </ul>

27



COMPETENCIA	DEFINICION DE LA COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
Transparencia	Hacer uso responsable y claro de los recursos públicos, eliminando cualquier discrecionalidad indebida en su utilización y garantizar el acceso a la información gubernamental.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Proporciona información veraz, objetiva y basada en hechos.</li> <li>▪ Facilita el acceso a la información relacionada con sus responsabilidades y con el servicio a cargo de la entidad en que labora.</li> <li>▪ Demuestra imparcialidad en sus decisiones.</li> <li>▪ Ejecuta sus funciones con base en las normas y criterios aplicables.</li> <li>▪ Utiliza los recursos de la entidad para el desarrollo de las labores y la prestación de servicio.</li> </ul>
Compromiso con la Organización	Alinear el propio comportamiento a las necesidades, prioridades y metas organizacionales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Promueve las metas de la organización y respeta sus normas.</li> <li>▪ Antepone las necesidades de la organización a sus propias necesidades.</li> <li>▪ Apoya a la organización en situaciones difíciles.</li> <li>▪ Demuestra sentido de pertenencia en todas sus actuaciones.</li> </ul>

**VIGÉSIMO TERCERO: COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES POR NIVEL JERARQUICO DE EMPLEOS.** Las competencias comportamentales por nivel jerárquico de empleos que, como mínimo, se requiere para desempeñar los empleos a que se refiere el presente manual específico serán las siguientes: *TM*



**1. NIVEL DIRECTIVO.**

COMPETENCIA	DEFINICION DE LA COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
Liderazgo	Guiar y dirigir grupos y establecer y mantener la cohesión de grupo necesaria para alcanzar los objetivos organizacionales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mantiene a sus colaboradores motivados.</li> <li>▪ Fomenta la comunicación clara, directa y concreta.</li> <li>▪ Constituye y mantiene grupos de trabajo con un desempeño conforme a los estándares.</li> <li>▪ Promueve la eficacia del equipo.</li> <li>▪ Genera un clima positivo y de seguridad en sus colaboradores.</li> <li>▪ Fomenta la participación de todos en los procesos de reflexión y de toma de decisiones.</li> <li>▪ Unifica esfuerzos hacia objetivos y metas institucionales.</li> </ul>
Planeación	Determinar eficazmente las metas y prioridades institucionales, identificando las acciones, los responsables, los plazos y los recursos requeridos para alcanzarlas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Anticipa situaciones y escenarios futuros con acierto.</li> <li>▪ Establece objetivos claros y concisos, estructurados y coherentes con las metas organizacionales.</li> <li>▪ Traduce los objetivos estratégicos en planes Prácticos y factibles.</li> <li>▪ Busca soluciones a los problemas.</li> <li>▪ Distribuye el tiempo con eficiencia.</li> <li>▪ Establece planes alternativos de acción.</li> </ul>
Toma de	Elegir entre una o varias alternativas para	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Elige con oportunidad, entre muchas alternativas, los</li> </ul>

*dy*

EMPRESA REGIONAL  
 AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.



<p>decisiones</p>	<p>solucionar un problema o atender una situación, comprometiéndose con acciones concretas y consecuentes con la decisión.</p>	<p>proyectos a realizar.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Efectúa cambios complejos y comprometidos en sus actividades o en las funciones que tiene asignadas cuando detecta problemas o dificultades para su realización.</li> <li>▪ Decide bajo presión.</li> <li>▪ Decide en situaciones de alta complejidad e incertidumbre.</li> </ul>
<p>Dirección y Desarrollo de Personal</p>	<p>Favorecer el aprendizaje y desarrollo de sus colaboradores, articulando las potencialidades y necesidades individuales con las de la organización para optimizar la calidad de las contribuciones de los equipos de trabajo y de las personas, en el cumplimiento de los objetivos y metas organizacionales presentes y futuras.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identifica necesidades de formación y capacitación y propone acciones para satisfacerlas.</li> <li>▪ Permite niveles de autonomía con el fin de estimular el desarrollo integral del empleado.</li> <li>▪ Delega de manera efectiva sabiendo cuándo intervenir y cuándo no hacerlo.</li> <li>▪ Hace uso de las habilidades y recurso de su grupo de trabajo para alcanzar las metas y los estándares de productividad.</li> <li>▪ Establece espacios regulares de retroalimentación y reconocimiento del desempeño y sabe manejar hábilmente el bajo desempeño.</li> <li>▪ Tiene en cuenta las opiniones de sus colaboradores.</li> <li>▪ Mantiene con sus colaboradores relaciones de respeto</li> </ul>
<p>Conocimiento del entorno</p>	<p>Estar al tanto de las circunstancias y las relaciones de poder que influyen en el entorno organizacional.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Es consciente de las condiciones específicas del entorno organizacional.</li> <li>▪ Esta al día en los acontecimientos</li> </ul>

*Handwritten signature or initials.*



		<p>claves del sector y del Estado.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Conoce y hace seguimiento a las políticas gubernamentales</li> </ul>
--	--	--

## 2. NIVEL ASESOR

COMPETENCIA	DEFINICION DE LA COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
<p>Experticia Profesional</p>	<p>Aplicar el conocimiento profesional en la resolución de problemas y transferirlo a su entorno laboral.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Orienta el desarrollo de proyectos especiales para el logro de resultados de la alta dirección.</li> <li>Aconseja y orienta la toma de decisiones en los temas que le han sido asignados</li> <li>Asesora en materias propias de su campo de conocimiento, emitiendo conceptos, juicios o propuestas ajustados a lineamientos teóricos y técnicos.</li> <li>Se comunica de modo lógico, claro, efectivo y seguro.</li> </ul>
<p>Conocimiento del entorno</p>	<p>Conocer e interpretar la organización, su funcionamiento y sus relaciones políticas y administrativas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comprende el entorno organizacional que enmarca las situaciones objeto de asesoría y lo toma como referente obligado para emitir juicios, conceptos o propuestas a desarrollar.</li> <li>Se informa permanentemente sobre políticas gubernamentales, problemas y demandas del entorno.</li> </ul>
<p>Construcción de relaciones</p>	<p>Establecer y mantener relaciones cordiales y recíprocas con redes o grupos de personas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Utiliza sus contactos para conseguir objetivos</li> <li>Comparte información para establecer lazos.</li> </ul>

59



	internas y externas a la organización que faciliten la consecución de los objetivos institucionales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Interactúa con otros de un modo efectivo y adecuado.</li> </ul>
Iniciativa	Anticiparse a los problemas iniciando acciones para superar los obstáculos y alcanzar metas concretas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prevé situaciones y alternativas de solución que orientan la toma de decisiones de la alta dirección.</li> <li>▪ Enfrenta los problemas y propone acciones concretas para solucionarlos.</li> <li>▪ Reconoce y hace viables las oportunidades.</li> </ul>

**3. NIVEL PROFESIONAL**

COMPETENCIA	DEFINICION DE LA COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
Aprendizaje continuo	Adquirir y desarrollar permanentemente conocimientos, destrezas habilidades, con el fin de mantener altos estándares de eficacia organizacional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aprende de la experiencia de otros y de la propia.</li> <li>▪ Se adapta y aplica nuevas tecnologías que se implanten en la organización.</li> <li>▪ Aplica los conocimientos adquiridos a los desafíos que se presentan en el desarrollo del trabajo.</li> <li>▪ Investiga, indaga y profundiza en los temas de su entorno o área de desempeño.</li> <li>▪ Reconoce las propias limitaciones y las necesidades de mejorar su preparación</li> <li>▪ Asimila nueva información y la aplica correctamente.</li> </ul>
Experticia	Aplicar el conocimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Analiza de un modo sistemático y</li> </ul>

*Handwritten mark*



<p>profesional</p>	<p>profesional en la resolución de problemas y transferirlo a su entorno laboral.</p>	<p>racionar los aspectos del trabajo, basándose en la información relevante.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aplica reglas básicas y conceptos complejos aprendidos.</li> <li>▪ Identifica y reconoce con facilidad las causas de los problemas y sus posibles soluciones.</li> <li>▪ Clarifica datos o situaciones complejas.</li> <li>▪ Planea, organiza y ejecuta múltiples tareas tendientes a alcanzar resultados institucionales.</li> </ul>
<p>Trabajo en equipo y colaboración</p>	<p>Trabajar con otros de forma conjunta y de manera participativa, integrando esfuerzos para la consecución de metas institucionales comunes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Coopera en distintas situaciones y comparte información.</li> <li>▪ Aporta sugerencias, ideas y opiniones.</li> <li>▪ Expresa expectativas positivas del equipo o de los miembros del mismo.</li> <li>▪ Planifica las propias acciones teniendo en cuenta la repercusión de las mismas para la consecución de los objetivos grupales.</li> <li>▪ Establece diálogo directo con los miembros del equipo que permita compartir información e ideas en condiciones de respeto y cordialidad.</li> <li>▪ Respeta criterios dispares y distintas opiniones del equipo.</li> </ul>
<p>Creatividad e innovación</p>	<p>Generar y desarrollar nuevas ideas, conceptos, métodos y soluciones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ofrece respuestas alternativas.</li> <li>▪ Aprovecha las oportunidades y problemas para dar soluciones novedosas.</li> </ul>

*Handwritten signature or initials.*



		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Desarrolla nuevas formas de hacer y tecnologías.</li> <li>▪ Busca nuevas alternativas de solución y se arriesga a romper esquemas tradicionales.</li> <li>▪ Inicia acciones para superar los obstáculos y alcanzar metas específicas.</li> </ul>
--	--	---

**SE AGREGAN CUANDO TENGAN PERSONAL A CARGO:**

COMPETENCIA	DEFINICION DE LA COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
Liderazgo de Grupos de Trabajo	Asumir el rol de orientador y guía de un grupo o equipo de trabajo, utilizando la autoridad con arreglo a las normas y promoviendo la efectividad en la consecución de objetivos y metas institucionales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Establece los objetivos del grupo de forma clara y equilibrada.</li> <li>▪ Asegura que los integrantes del grupo compartan planes, programas y proyectos institucionales.</li> <li>▪ Orienta y coordina el trabajo del grupo para la identificación de planes y actividades a seguir.</li> <li>▪ Facilita la colaboración con otras áreas y dependencias.</li> <li>▪ Escucha y tiene en cuenta las opiniones de los integrantes del grupo.</li> <li>▪ Gestiona los recursos necesarios para poder cumplir con las metas propuestas.</li> <li>▪ Garantiza que el grupo tenga la información necesaria.</li> <li>▪ Explica las razones de las decisiones.</li> </ul>
Toma de	Elegir entre una o	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Elige alternativas de soluciones</li> </ul>

*Handwritten signature or initials.*





<p>decisiones Institucionales</p>	<p>varias alternativas para solucionar un problema y tomar las acciones concretas y consecuentes con la elección realizada.</p>	<p>efectivas y suficientes para atender los asuntos encomendados.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Decide y establece prioridades para el trabajo del grupo.</li> <li>▪ Asume posiciones concretas para el manejo de temas o situaciones que demandan su atención.</li> <li>▪ Efectúa cambios en las actividades o en la manera de desarrollar sus responsabilidades cuando detecta dificultades para su realización o mejores prácticas que pueden optimizar el desempeño.</li> <li>▪ Asume las consecuencias de las decisiones adoptadas.</li> <li>▪ Fomenta la participación en la toma de decisiones.</li> </ul>
---------------------------------------	---	--

**4. NIVEL TECNICO**

COMPETENCIA	DEFINICION DE LA COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
<p>Experticia Técnica</p>	<p>Entender y aplicar los Conocimientos técnicos del área de desempeño y mantenerlos actualizados</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Capta y asimila con facilidad conceptos e información</li> <li>▪ Aplica el conocimiento técnico a las actividades cotidianas.</li> <li>▪ Analiza la información de acuerdo con las necesidades de la organización.</li> <li>▪ Comprende los aspectos técnicos y los aplica al desarrollo de procesos y procedimientos en los que está involucrado.</li> <li>▪ Resuelve problemas utilizando</li> </ul>

*Handwritten signature or initials.*



		<p>sus conocimientos técnicos de su especialidad y garantizando indicadores y estándares establecidos.</p>
Trabajo en equipo	Trabajar con otros para conseguir metas comunes	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identifica claramente los objetivos del grupo y orienta su trabajo a la consecución de los mismos.</li> <li>▪ Colabora con otros para la realización de actividades y metas grupales.</li> </ul>
Creatividad e innovación	Presentar ideas y métodos novedosos y concretarlos en acciones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Propone y encuentra formas nuevas y eficaces de hacer las cosas.</li> <li>▪ Es recursivo.</li> <li>▪ Es práctico.</li> <li>▪ Busca nuevas alternativas de solución.</li> <li>▪ Revisa permanentemente los procesos y procedimientos para optimizar los resultados.</li> </ul>

**5. NIVEL ASISTENCIAL**

COMPETENCIA	DEFINICION DE LA COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
Manejo de la información	Manejar con respeto las informaciones personales e institucionales de que dispone.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Evade temas que indagan sobre información confidencial.</li> <li>▪ Recoge sólo información imprescindible para el desarrollo de la tarea.</li> <li>▪ Organiza y guarda de forma adecuada la información a su cuidado, teniendo en cuenta las normas legales y de la</li> </ul>

*Handwritten signature or initials.*



		<p>organización.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ No hace pública información laboral o de las personas que pueda afectar la organización o las personas.</li> <li>▪ Es capaz de discernir qué se puede hacer público y qué no.</li> <li>▪ Transmite información oportuna y objetiva.</li> </ul>
Adaptación al cambio	Enfrentarse con flexibilidad y versatilidad a situaciones nuevas para aceptar los cambios positiva y constructivamente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Acepta y se adapta fácilmente a los cambios</li> <li>▪ Responde al cambio con flexibilidad.</li> <li>▪ Promueve el cambio.</li> </ul>
Disciplina	Adaptarse a las políticas institucionales y buscar información de los cambios en la autoridad competente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Acepta instrucciones aunque se difiera de ellas.</li> <li>▪ Realiza los cometidos y tareas del puesto de trabajo.</li> <li>▪ Acepta la supervisión constante.</li> <li>▪ Realiza funciones orientadas a apoyar la acción de otros miembros de la organización.</li> </ul>
Relaciones Interpersonales	Establecer y mantener relaciones de trabajo amistosas y positivas, basadas en la comunicación abierta y fluida y en el respeto por los demás.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Escucha con interés a las personas y capta las preocupaciones, intereses y necesidades de los demás.</li> <li>▪ Transmite eficazmente las ideas, sentimientos e información impidiendo con ello malos entendidos o situaciones confusas que puedan generar conflictos.</li> </ul>
Colaboración	Coopera con los demás con el fin de alcanzar los objetivos	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ayuda al logro de los objetivos articulando sus actuaciones con los demás.</li> </ul>

*Handwritten signature or initials.*



	institucionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cumple los compromisos que adquiere.</li> <li>▪ Facilita la labor de sus superiores y compañeros de trabajo.</li> </ul>
--	-----------------	--

### CAPITULO V

**VIGÉSIMO CUARTO: REQUISITOS GENERALES MÍNIMOS Y MÁXIMOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA POR NIVELES JERÁRQUICOS.** – Los requisitos de estudios y experiencia específicos, se fijarán con sujeción a los siguientes mínimos y máximos establecidos en el decreto nacional número 785 de 2005:

**Nivel Directivo:** Mínimo: Título de Tecnólogo o de profesional y experiencia.  
Máximo: Título profesional, título de postgrado y experiencia.

**Nivel Asesor:** Mínimo: Al fijar el requisito específico podrá optar por el Título de formación técnica profesional o terminación y aprobación de tres (3) años de educación superior.  
Máximo: Título profesional, título de postgrado y experiencia.

**Nivel Profesional:** Mínimo: Título profesional.  
Máximo: Título profesional, título de postgrado y experiencia.

**Nivel Técnico:** Mínimo: Terminación y aprobación de cuatro (4) años de educación básica secundaria y curso específico, mínimo de sesenta (60) horas relacionado con las funciones del cargo.  
Máximo: Al fijar el requisito específico podrá optar por título de formación tecnológica y experiencia o terminación y aprobación del pensum académico de educación superior en formación profesional y experiencia. *My*



**Nivel Asistencial:** Mínimo: Terminación y aprobación de tres (3) años de educación básica primaria.

Máximo: Diploma de bachiller en cualquier modalidad y experiencia.

**VIGÉSIMO QUINTO: DE LOS REQUISITOS ESPECIALES.-** Cuando las funciones de un empleo correspondan al ámbito de las artes, los requisitos de estudio exigibles podrán ser compensados por la comprobación de experiencia y producción artísticas.

#### TITULO IV

#### DE LOS EMPLEOS, REQUISITOS, FUNCIONES Y COMPETENCIAS ESPECÍFICAS POR NIVELES JERARQUICOS

A continuación se determinan los requisitos, funciones y competencias específicas para los diferentes empleos de la planta de personal, por niveles jerárquicos, tomando como base los parámetros establecidos en el decreto Nacional 785 de 2005.

#### CAPITULO I

#### DE LAS FUNCIONES ESPECIFICAS Y COMPETENCIAS LABORALES DE LOS EMPLEADOS

**VIGÉSIMO SEXTO: DE LA IDENTIFICACIÓN DE LOS EMPLEOS Y LAS  
FUNCIONES ESPECÍFICAS Y COMPETENCIAS LABORALES DEL NIVEL  
DIRECTIVO.** *dy*



**EMPRESA REGIONAL  
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**  
La Mesa – Anapoima

OPERARIO – PODA, CÉSPED Y PRADO  
TÉCNICO OPERATIVO- COORDINADOR ACUEDUCTO Y  
ALCANTARILLADO  
TÉCNICO OPERATIVO – TÉCNICO EN CALIDAD DE AGUA.  
OPERARIO PTAP  
OPERARIO FONTANERO DE ACUEDUCTO  
OPERARIO BOMBEO  
OPERARIO PTAR  
FONTANERO ALCANTARILLADO



## ÍNDICE DE CARGOS

GERENTE

DIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO

DIRECTOR COMERCIAL

DIRECTOR OPERATIVO

TESORERO GENERAL

AUXILIAR ADMINISTRATIVO-ASISTENTE DE GERENCIA

AUXILIAR A. ASISTENTE DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y  
FINANCIERA

AUXILIAR JURÍDICO

TÉCNICO EN FACTURACIÓN

AUXILIAR PQR

AUXILIAR SUI

OPERARIO AFORADOR

AUXILIAR FINANCIERO

AUXILIAR ALMACÉN

TÉCNICO OPERATIVO – AUXILIAR DE INGENIERÍA

TÉCNICO OPERATIVO – COORDINADOR DE ASEO

CONDUCTOR MECÁNICO

OPERARIO-OPERARIO DE BARRIDO

OPERARIO – OPERARIO RECOLECTOR



**EMPRESA REGIONAL  
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**  
La Mesa – Anapoima

## ÍNDICE DE CARGOS

GERENTE

DIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO

DIRECTOR COMERCIAL

DIRECTOR OPERATIVO

TESORERO GENERAL

AUXILIAR ADMINISTRATIVO-ASISTENTE DE GERENCIA

AUXILIAR A. ASISTENTE DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y  
FINANCIERA

AUXILIAR JURÍDICO

TÉCNICO EN FACTURACIÓN

AUXILIAR PQR

AUXILIAR SUI

OPERARIO AFORADOR

AUXILIAR FINANCIERO

AUXILIAR ALMACÉN

TÉCNICO OPERATIVO – AUXILIAR DE INGENIERÍA

TÉCNICO OPERATIVO – COORDINADOR DE ASEO

CONDUCTOR MECÁNICO

OPERARIO-OPERARIO DE BARRIDO

OPERARIO – OPERARIO RECOLECTOR





**EMPRESA REGIONAL  
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**  
La Mesa – Anapoima

OPERARIO – PODA, CÉSPED Y PRADO

TÉCNICO OPERATIVO- COORDINADOR ACUEDUCTO Y  
ALCANTARILLADO

TÉCNICO OPERATIVO – TÉCNICO EN CALIDAD DE AGUA.

OPERARIO PTAP

OPERARIO FONTANERO DE ACUEDUCTO

OPERARIO BOMBEO

OPERARIO PTAR

FONTANERO ALCANTARILLADO

## A. IDENTIFICACIÓN

<b>Denominación del Empleo</b>		<b>GERENTE</b>
<b>Código: 039</b>	<b>Grado: 01</b>	<b>Número de Cargos: 1</b>
<b>Ubicación:</b>	La Mesa – Cundinamarca	
<b>Dependencia</b>	Gerencia	<b>Nivel: Directivo</b>
<b>Superior Jerárquico</b>	Asamblea de Accionistas-Junta Directiva	

## B. PROPOSITO PRINCIPAL:

Planear, organizar, integrar, dirigir, y controlar las actividades generales de la Empresa, velando por el cumplimiento de su plan estratégico, implementando herramientas, administrativas, financieras y operativas que redunden en el desarrollo y optimización de la Empresa, en concordancia con sus planes administrativos y operativos, representando legalmente a la entidad ante los diferentes organismos de vigilancia, control y regulación.

## C. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES:

### ESTATUTARIAS

1. Administrar la sociedad de acuerdo con sus facultades y con las decisiones de la Asamblea General de Accionistas y la Junta Directiva.
2. Representar a la Sociedad judicial y extrajudicialmente ante los accionistas, ante terceros y ante toda clase de autoridades judiciales y administrativas y delegar esta función cuando así esté autorizado por la Junta Directiva. *dy*



3. Ejecutar los acuerdos y resoluciones de la Asamblea General y de la Junta Directiva.
4. Nombrar, suspender, sancionar y remover a los empleados de la Sociedad, exceptuando aquellos cuya designación no le competa.
5. Elaborar el presupuesto anual de la Sociedad y los planes de negocios y someterlos a la aprobación de la Junta Directiva.
6. Celebrar o ejecutar todos los actos, contratos y operaciones que tiendan a cumplir los fines sociales, salvo los que sean de competencia exclusiva de la Asamblea o de la Junta Directiva.
7. Presentar a la Asamblea General de Accionistas, en sus reuniones ordinarias, un informe detallado sobre la marcha de los negocios y sobre las reformas que crea que sea necesario introducir.
8. Presentar a la Asamblea General de Accionistas el Balance General y el Estado de Resultados de cada año, junto con las cuentas respectivas.
9. Elevar a escritura pública las reformas a estos estatutos que hayan sido adoptadas por la Asamblea General de Accionistas, dando al efecto, cumplimiento a todas las solemnidades y requisitos prescritos en las leyes.
10. Suministrar información veraz, completa y oportuna a las Comisiones de Regulación, a la Superintendencia de Servicios Públicos y a las autoridades competentes y a las demás que por Ley le corresponda.
11. Ordenar que se tramiten y respondan las solicitudes de los vocales de control de los comités de desarrollo y control social de los servicios públicos domiciliarios, usuarios y demás.
12. Elaborar y presentar a la consideración de la Junta Directiva las condiciones uniformes en las que la Sociedad está dispuesta a presta los servicios y que constituirán la base de los contratos respectivos.
13. Realizar audiencias de rendición de cuentas de conformidad con la Ley.
14. Realizar todas las acciones necesarias tendientes a la Regulación de la cartera de la Empresa. *dy*



- 15. Ejercer la Jurisdicción Coactiva para hacer exigibles las obligaciones a favor de la Empresa.
- 16. Las demás que le confieren las leyes y los estatutos y las que le correspondan por la naturaleza de su cargo.

**GENERALES**

- 1. Expedir los actos, celebrar los contratos y ejecutar las operaciones necesarias para asegurar el normal funcionamiento de la Empresa.
- 2. Presentar para aprobación de la Junta Directiva el Plan de Gestión y el Proyecto de Presupuesto y someter a su consideración las modificaciones a los mismos.
- 3. Presentar informes sobre su gestión a la Junta Directiva, cuando esta lo exija por lo menos una vez al año.
- 4. Presentar anualmente y en forma oportuna a la Junta Directiva los estados financieros del ejercicio inmediatamente anterior.
- 5. Manejar la cuentas de la Empresa
- 6. Nombrar y remover personal.
- 7. Responder por Control Interno.
- 8. Proponer a la Asamblea de accionistas las reformas que en su concepto demande la organización de la Empresa.
- 9. Fijar, liquidar, facturar y recaudar las tasas o tarifas por la prestación de aquellos servicios diferente a los domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo y establecer el precio y forma de pago de los bienes y obras accesorias a estos ciñéndose a la ley y a las decisiones de las autoridades competentes.
- 10. Dirigir los aspectos laborales de la Empresa.
- 11. Constituir apoderados judiciales y extrajudiciales. *SH*



- 12. Representar las acciones o cuotas de interés que tenga la Empresa en sociedades, asociaciones o en cualquier otra entidad, en concordancia con las políticas y orientaciones de la Junta Directiva.
- 13. Delegar con sujeción a las normas sobre la materia, las funciones de su competencia, manteniendo la vigilancia sobre los actos de los delegatarios, pudiendo reasumir, en cualquier momento, la función delegada.
- 14. Presentar informes periódicos a la Junta Directiva sobre el ejercicio de las funciones que ésta le haya delegado.
- 15. Las demás que por su naturaleza correspondan al representante legal de una Empresa de Servicios Públicos domiciliarios, las que le señalen la ley y los estatutos.

**D. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)**

- 1. La prestación eficiente de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo en el área de prestación
- 2. El cumplimiento del objeto y la ejecución adecuada de las actividades de la Empresa
- 3. La prestación oportuna y exacta de los diferentes informes a los entes de vigilancia, control y regulación.
- 4. El manejo adecuado de las finanzas de la Empresa
- 5. El Control Interno de la Empresa
- 6. La gestión administrativa de la Empresa acorde con la reglamentación sobre la materia.
- 7. La ejecución de recursos físicos y financieros, así como el aprovechamiento del personal administrativo y operativo de la Empresa responde al desarrollo del objeto social, a las necesidades institucionales y a las políticas municipales.

*Handwritten signature or mark.*



y nacionales sobre la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

- 8. La prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo se realiza conforme a los lineamientos definidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Potable – CRA- y su marco regulatorio, además de los definidos por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios como órgano de vigilancia y control.

**E. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES**

- 1. Reglamentación de la prestación de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo.
- 2. Régimen de las Empresas de servicios públicos.
- 3. Normas sobre administración de personal y de recursos públicos.

**F. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA:**

Según los Estatutos de la Empresa:

- a. Profesional universitario en Ingeniería, Economía, Administración o Derecho con postgrado en cualquiera de las siguientes áreas: finanzas, Ingeniería, derecho, economía, servicios públicos, administración o afines.
- b. Profesional con más de 5 años de experiencia que se haya desempeñado en empresas prestadoras o entidades de regulación o control en Servicios Públicos Domiciliarios o en *en*

EMPRESA REGIONAL  
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.



actividades gerenciales empresariales del sector privado y/o  
público. *SM*



### A. IDENTIFICACIÓN

<b>Denominación del Empleo</b>		<b>DIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO</b>
<b>Código: 009</b>	<b>Grado: 02</b>	<b>Número de Cargos: 1</b>
<b>Ubicación</b>	La Mesa - Cundinamarca	
<b>Dependencia</b>	Dirección Administrativa y Financiera	<b>Nivel: Directivo</b>
<b>Superior Jerárquico</b>	Gerente	

### B. PROPOSITO PRINCIPAL:

Planear, organizar, integrar, dirigir, y controlar las actividades administrativas y financieras de la Empresa, coordinando sus funciones con la Gerencia General y las demás Áreas, procurando la oportuna consecución y adecuado manejo de los recursos económicos, velando por el cobro, recaudo, manejo, custodia de los valores y medios de pago de la Empresa.

### C. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES:

1. Proponer las políticas, planes, programas y estrategias relacionadas con la administración de los recursos del Personal. *dy*





- ✓ 14. Realizar los procedimientos y actividades precontractuales, que deba adelantar la Empresa, dentro del proceso de contratación.
- ✓ 15. Dirigir y supervisar el cumplimiento de las disposiciones legales que rigen el sector y realizar las demás funciones de contratación.
- 16. Dirigir y supervisar la formulación y desarrollo de las políticas financieras como instrumento de planeación y gestión financiera de la Empresa.
- 17. Coordinar el manejo del presupuesto de ingresos y gastos de la Empresa.
- 18. Supervisar la realización de las operaciones de tesorería y la cancelación de las obligaciones legalmente contraídas a cargo de la Empresa.
- 19. Supervisar la adquisición de equipos materiales e insumos, al igual que otros elementos requeridos para el normal funcionamiento de la Empresa.
- 20. Y las demás inherentes a su cargo.

**D. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)**

- 1. El desarrollo y ejecución de las actividades deben ser con eficiencia, eficacia, oportunidad, calidad, pertenencia y celeridad.
- 2. La actuación del funcionario producto de sus funciones y los programas establecidos deben cumplirse con fundamento en los intereses generales y se desarrollan en función de los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.

**E. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES**

- 1. Reglamentación de la prestación de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo.
- 2. Régimen de las Empresas de servicios públicos domiciliarios.
- 3. Normas sobre administración de personal y de recursos públicos.
- 4. Conocimientos básicos en procesos de contratación. *UY*



- 2. Diseñar y mantener actualizadas las normas, sistemas y procedimientos del orden administrativo y de personal.
- 3. Velar por la aplicación oportuna y adecuada del reglamento interno de trabajo.
- 4. Ejercer el Control Interno Disciplinario en primera instancia.
- 5. Preparar, establecer y garantizar la aplicación de normas y procedimientos sobre ingreso y desarrollo de talento Humano.
- 6. Presentar mensualmente informes sobre la situación administrativa de la Empresa, para conocimiento de la Gerencia y un informe anual para la Gerencia y la Junta Directiva.
- 7. Coordinar los procesos contractuales de compras, trabajo, prestación de servicios, suministros, compraventa, arrendamiento y en general todo tipo de contratos, con sujeción a los procedimientos, normas legales vigentes, el manual interno de contratación e instrucciones de la Gerencia.
- 8. Coordinar la contratación de los seguros institucionales para protección de sus bienes y operaciones.
- 9. Proyectar respuesta a los derechos de petición que se instauren contra la Entidad.
- 10. Asegurar la debida prestación de los servicios de vigilancia y aseo, mantenimiento y transporte, que se requieran para el adecuado funcionamiento de la Empresa
- 11. Revisar periódicamente las bases sobre las cuales se liquidan las prestaciones sociales y demás pagos al personal.
- 12. Dirigir y supervisar el diseño, elaboración, adopción, ejecución y control de los planes anuales de capacitación, de bienestar del talento humano y supervisar el desarrollo del sistema de salud ocupacional, de los funcionarios de la Empresa.
- 13. Dirigir la publicación de los actos administrativos y documentos que genere la Empresa y aquellos que legal y reglamentariamente deban publicarse.

*[Handwritten signature]*



- 5. Normas sobre manejo de presupuesto y contable para prestadores de servicios públicos.

**F. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA:**

Título Profesional de Administración Pública, Administración de Empresas, Economía, Contaduría, Derecho y afines con un año de experiencia relacionada en el manejo de Personal, procesos financieros, contables y contratación y Servicios Públicos. *edh*



**A. IDENTIFICACIÓN**

<b>Denominación del Empleo</b>		<b>DIRECTOR COMERCIAL</b>
<b>Código:</b> 009 - A	<b>Grado:</b> 02	<b>Número de Cargos:</b> 1
<b>Ubicación</b>	La Mesa – Cundinamarca	
<b>Dependencia</b>	<b>Dirección Comercial</b>	<b>Nivel:</b> Directivo
<b>Superior Jerárquico</b>	Gerente	

**B. PROPOSITO PRINCIPAL:**

Planear, organizar, integrar, dirigir, y controlar las actividades comerciales relacionadas con los procesos de facturación de la Empresa, coordinando sus funciones con la Gerencia General y las demás Áreas.

**C. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES:**

1. Participar en la formulación, diseño, organización, ejecución y control de planes y programas del área interna de su competencia.
2. Proponer e implantar los procedimientos e instrumentos requeridos para mejorar la prestación de los servicios a su cargo.
3. Analizar los datos necesarios para el correcto y oportuno procesamiento de la facturación. *dy*

EMPRESA REGIONAL  
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.




- 4. Programar el periodo de lectura, de procesamiento de facturas y entrega de las mismas, a fin de que lleguen oportunamente a los suscriptores y que garantice un flujo de recursos adecuados para la Empresa.
- 5. Planear, dirigir y controlar los cobros que la Empresa factura a sus suscriptores por todos los conceptos.
- 6. Coordinar y controlar los procesos de facturación y recaudo, los periodos de cobro, cortes y reconexiones de los usuarios.
- 7. Elaborar el informe mensual detallado sobre ingresos provenientes del recaudo de dineros por los diferentes conceptos de facturación de acuerdo a las entidades recaudadoras.
- 8. Organizar, elaborar y dirigir planes y programas para la ejecución de censos y aplicaciones de tarifas.
- 9. Velar por una adecuada aplicación del sistema tarifario, de acuerdo con las estrategias de la Empresa y las directrices de la Comisión Reguladora de Agua Potable y Saneamiento Básico y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
- 10. Supervisar y controlar el oportuno recaudo por la prestación de los servicios y rendir informes mensuales a la Gerencia, sobre las deudas atrasadas por los diferentes conceptos y actividades realizadas.
- 11. Promover la expansión y el mantenimiento del mercado para poder perfeccionar al máximo el consumo del servicio.
- 12. Llevar el registro actualizado del catastro de usuarios, que constituye el mercado real de la Empresa.
- 13. Manejar, controlar y coordinar el oportuno y adecuado funcionamiento de los equipos de sistematización, al igual que los programas utilizados en el área comercial.
- 14. Revisar y controlar los datos estadísticos, resultantes del proceso de facturación y elaborar informes respectivos. *dy*

15. Coordinar con la oficina de atención al cliente los reclamos presentados por los usuarios y darles solución oportuna y adecuada.
16. Coordinar los procesos y programas de recuperación de la cartera.
17. Llevar y mantener actualizados los registros y formatos de carácter técnico, administrativo, con competencia de su área y responder por la exactitud de los mismos.
18. Supervisar y revisar las labores del personal a su cargo con el fin de detectar daños internos o externos, deterioro de medidores, equivocaciones de lectura, errores de codificación, etc.
19. Atender el servicio de matrículas y llenar los documentos correspondientes de manera clara, ordenada y obedeciendo a la normativa establecida.
20. Coordinar dado el caso el retiro o instalación de los medidores.
21. Coordinar reporte mensual de información comercial, correspondiente a las áreas de acueducto, alcantarillado y aseo que deben ser reportadas a SUI
22. Las demás que le asigne el Gerente, de acuerdo con el área de desempeño.

#### **D. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)**

1. El desarrollo y ejecución de las actividades deben ser con eficiencia, eficacia, oportunidad, calidad, pertenencia y celeridad.
2. La actuación del funcionario producto de sus funciones y los programas establecidos deben cumplirse con fundamento en los intereses generales y se desarrollan en función de los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.

#### **E. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES**

1. Reglamentación de la prestación de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo.
2. Régimen de las Empresas de servicios públicos oficiales. 



- 3. Normas sobre administración de personal y de recursos públicos.

**F. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA:**

Título Profesional en Derecho, Administración Pública, Administración de Empresas o Economía, Ingeniería y afines con un año de experiencia relacionada en el manejo de facturación, cartera y Servicios Públicos. *M*

### A. IDENTIFICACIÓN

<b>Denominación del Empleo</b>		<b>DIRECTOR OPERATIVO</b>
<b>Código:</b> 009 - 2	<b>Grado:</b> 02	<b>Número de Cargos:</b> 1
<b>Ubicación</b>	La Mesa - Cundinamarca	
<b>Dependencia</b>	<b>Dirección Operativa</b>	<b>Nivel:</b> Directivo
<b>Superior Jerárquico</b>	Gerente	

### B. PROPOSITO PRINCIPAL:

Planear, organizar, integrar, dirigir, y controlar las actividades técnicas y operativas de la Empresa, coordinando sus funciones con la Gerencia y las demás Áreas, ejecutando adecuadamente los procesos que garanticen la correcta prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo a cargo de la Empresa.

### C. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES:

1. Dirigir, coordinar y ejecutar los proyectos a nivel operativo en cumplimiento de las políticas fijadas por la Empresa.
2. Dirigir y coordinar la correcta aplicación de los procesos de potabilización y operación de las plantas de tratamiento de acueducto. *dy*





3. Velar por la adecuada operación y tratamiento de los sistemas de aguas residuales.
4. Dirigir y coordinar las actividades operativas de las áreas de acueducto, alcantarillado y aseo.
5. Coordinar con el área comercial las P.Q.R., presentadas por los usuarios en lo referente a los sistemas operativos de la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.
6. Dirigir y coordinar los contratos de servicios especiales que suscriba la Empresa y que preste a otras empresas, entidades y/o sectores en relación con la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.
7. Ejercer la interventoría o supervisión de los diferentes contratos y convenios de obras civiles, que adelante la Empresa con relación a su objeto social, siempre y cuando sean delegadas por la Gerencia, generando los informes requeridos.
8. Supervisar los trabajos relacionados con las construcciones de conexiones domiciliarias de los predios de propiedad de particulares a la infraestructura existentes en el municipio y que hayan sido autorizados previamente por la Empresa, velando por el cumplimiento de las políticas, normas y especificaciones correspondientes.
9. Realizar visitas de inspección a los diferentes predios, condominios y urbanizaciones que solicitan disponibilidad de servicios, para conceptuar sobre las mismas.
10. Coordinar con la gerencia, con las entidades y comunidad beneficiaria de proyectos, las actividades a ejecutar en desarrollo de los mismos.
11. Presentar y publicar en cartelera los informes de avances de obra de los contratos que adelante la Empresa.
12. Coordinar el reporte mensual de información técnica, correspondiente a las áreas de acueducto, alcantarillado y aseo que deben ser reportadas al SUI. *JM*



13. Coordinar con la gerencia, el área administrativa y financiera y el almacenista, el oportuno suministro de insumos y materiales que se requieran para la correcta operación de los sistemas.
14. Adelantar según las directrices de la Gerencia, la elaboración de los estudios y proyectos relacionados con la ejecución del Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado.
15. Velar por el adecuado cumplimiento de las normas laborales, de Seguridad Industrial, salud ocupacional y medio ambiente, relacionadas con el área operativa, y reportar al Director Administrativo y Financiero las novedades e irregularidades presentadas.
16. Vigilar, controlar y responder por la seguridad de la infraestructura de prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo que se encuentran a cargo del área operativa.
17. Diseñar programas de mantenimientos preventivos y correctivos de la infraestructura de prestación de los servicios.

#### **D. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)**

1. El desarrollo y ejecución de las actividades deben ser con eficiencia, eficacia, oportunidad, calidad, pertinencia y celeridad.
2. La actuación del funcionario producto de sus funciones y los programas establecidos deben cumplirse con fundamento en los intereses generales y se desarrollan en función de los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.

#### **E. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES**

1. Reglamentación de la prestación de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo. *ty*

EMPRESA REGIONAL  
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.



2. Conocimiento y manejo del Reglamento de Agua Potable y Saneamiento Básico -RAS 2000-

**F. REQUISITOS DE FORMACIÓN Y EXPERIENCIA:**

Título Profesional en Administración, Ingeniería Civil, Ingeniería Sanitaria, Ingeniería Ambiental y afines, con un año de experiencia general. *dy*



### A. IDENTIFICACIÓN

<b>Denominación del Empleo</b>		<b>TESORERO GENERAL</b>
<b>Código: 201</b>	<b>Grado: 03</b>	<b>Número de Cargos: 1</b>
<b>Ubicación</b>	La Mesa – Cundinamarca	
<b>Dependencia</b>	Dirección Administrativa y Financiera	<b>Nivel: Profesional</b>
<b>Superior Jerárquico</b>	Director Administrativo y Financiero	

### B. PROPOSITO PRINCIPAL:

Planear, organizar, integrar, dirigir, y controlar las actividades financieras de la Empresa, coordinando sus funciones con la Dirección Administrativa y Financiera y las demás áreas, procurando la oportuna consecución y adecuado manejo de los recursos económicos, velando por el cobro, recaudo, manejo, custodia de los valores y medios de pago de la Empresa.

### C. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES:

1. Dirigir y supervisar la formulación y desarrollo de las políticas financieras, como instrumento de planeación y gestión financiera de la Empresa.
2. Dirigir y supervisar el manejo presupuestal de ingresos y gastos, al igual que el registro eficaz y oportuno de las operaciones de tesorería y de aprovechamiento e inversión de los recursos.
3. Dirigir y supervisar, en coordinación con la Gerencia y la Directora Administrativa y Financiera, la elaboración, presentación, ejecución y liquidación del presupuesto de rentas y gastos e inversiones de la Empresa. *Jy*



- 4. Dirigir y supervisar el recaudo, administración, aseguramiento y registro de los ingresos operacionales y no operacionales, las contribuciones parafiscales, los fondos especiales y los recursos de capital y de crédito de la Empresa.
- 5. Dirigir y supervisar la realización de las operaciones de tesorería y la cancelación de las obligaciones legalmente contraídas a cargo de la Empresa.
- 6. Asesorar al Gerente, en todos los aspectos relacionados con la obtención y manejo del crédito público y en particular en lo relativo a las políticas de financiamiento interno y externo de la Empresa.
- 7. Dirigir y supervisar, los registros de la ejecución presupuestal y de la contabilidad general al igual que la elaboración y presentación de los correspondientes estados financieros e informes periódicos.
- 8. Elaborar y reportar los informes requeridos por los organismos de control o cualquier otra entidad gubernamental, dentro de los términos fijados para tal fin.
- 9. Realizar los procedimientos y actividades precontractuales, relacionados con su área, que se deban adelantar, dentro del proceso de contratación administrativa.
- 10. Organizar y coordinar la adquisición y almacenamiento de equipos materiales e insumos al igual que otros elementos requeridos en la operación de la Empresa.
- 11. Dirigir y supervisar el cumplimiento de las disposiciones legales y las demás que le deleguen.

**D. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)**

- 1. El desarrollo y ejecución de las actividades deben ser con eficiencia, eficacia, oportunidad, calidad, pertinencia y celeridad.
- 2. La actuación del funcionario producto de sus funciones y los programas establecidos deben cumplirse con fundamento en los intereses generales y se *SH*



desarrollan en función de los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.

#### **E. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES**

1. Reglamentación de la prestación de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo.
2. Régimen de las Empresas de servicios públicos oficiales.
3. Normas sobre administración de recursos públicos.
4. Normas sobre manejo presupuestal y contable para prestadores de servicios públicos

#### **F. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA:**

Título Profesional de Administración, Contaduría, Economía, Finanzas y afines, con un año de experiencia relacionada en el manejo de proceso Financiero y Contable y Servicios Públicos. *BY*

## A. IDENTIFICACIÓN

<b>Denominación del Empleo</b>		<b>AUXILIAR ADMINISTRATIVO Asistente de Gerencia</b>
<b>Código: 407</b>	<b>Grado: 08</b>	<b>Número de Cargos: 1</b>
<b>Ubicación</b>	La Mesa- Cundinamarca	
<b>Dependencia</b>	Gerencia	<b>Nivel: Asistencial</b>
<b>Superior Jerárquico</b>	Gerente	

## B. PROPOSITO PRINCIPAL:

Apoyar y asistir los procesos llevados a cabo por el Gerente General. Responder por el manejo de documentos e información y auxiliar las tareas desarrolladas por la Gerencia.

## C. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESCENCIALES

1. Asistir en la gestión documental en aspectos como la recepción, revisión, radicación y distribución de los documentos de conformidad con los procedimientos establecidos.
2. Mantener actualizados los registros y archivos de los documentos de la gerencia para su consulta.
3. Redactar correspondencia y documentos complejos, preparándolos para la firma del jefe inmediato. *dy*

EMPRESA REGIONAL  
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.



4. Hacer seguimiento a las órdenes y decisiones de la Gerencia
5. Coordinar y organizar la agenda de trabajo del Gerente.
6. Organizar y gestionar las comisiones y viajes de trabajo del Gerente.
7. Llevar el registro de citaciones a despachos judiciales y procuradurías a efectos de dar aviso oportuno a la Gerencia
8. Llevar registro del préstamo de documentos y contratos a las autoridades o entes de control que lo requieran.
9. Apoyar la elaboración de documentos, informes y reportes relacionados con los Planes y Programas de la Dependencia, de acuerdo con los procedimientos internos establecidos.
10. Atender a los usuarios internos y externos para orientarlos sobre los diferentes asuntos que se tramitan.
11. Apoyar la atención a usuarios en los tiempos que sea necesario.
12. Realizar las funciones de mensajería local cuando sea necesario.
13. Hacer el acompañamiento logístico en actividades que realice la empresa cuando sea requerido.
14. Apoyo a gestión humana en afiliaciones, formularios, trámites de afiliación, archivo.
15. Apoyo y coordinación del mantenimiento de equipo de cómputo, impresoras, materiales de oficina y suministros de la Gerencia.
16. Mantener reserva sobre la información confidencial que conozca en ejercicio de sus funciones.
17. Identificar y tramitar las necesidades de comunicación interna y externa a través de los diferentes medios de comunicación que sean establecidos por la gerencia.
18. Administrar los recursos de la Caja Menor de la empresa.
19. Apoyar la labor administrativa que realice la Gerencia, de acuerdo con sus indicaciones. *St*





- 20. Apoyar a la Gerencia en la preparación logística de las Juntas Directivas y Asambleas Ordinarias.
- 21. Las demás propias de su cargo

**C. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)**

- 1. Los asuntos logísticos son coordinados, programados y ejecutados de acuerdo con las actividades, reuniones y agenda general de compromisos.
- 2. Los clientes tanto internos como externos son asistidos y orientados suministrando la información general que requieran de acuerdo con las actividades y servicios propios de la Empresa.
- 3. Los documentos, datos, elementos y correspondencia que llegue o salga de la Empresa se tramitan y controlan internamente de acuerdo con los procesos establecidos para tal fin.
- 4. Las citas con el Gerente responden a la Gestión coordinada de acuerdo con la planificación de la agenda.
- 5. Las necesidades de comunicación interna y externa a través de los diferentes medios de comunicación, se identifican y tramitan de acuerdo con los requerimientos de la Gerencia.
- 6. La información confidencial de la Gerencia es salvaguardada de acuerdo con parámetros de lealtad y honestidad.
- 7. Las funciones adicionales encomendadas son desempeñadas de forma coherente a la naturaleza del empleo y las necesidades del servicio.
- 8. La organización y la atención del área de información al usuario se identifican y tramitan de acuerdo con los requerimientos de la gerencia cuando se requiera.
- 9. La información al usuario se brinda de manera integral y centralizada.

**E. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES**

- 1. Conocimientos en ofimática *EB*

EMPRESA REGIONAL  
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.



2. Manejo y control de documentos y correspondencia.
3. Conocimientos de normas, metodologías y procedimientos específicos para el área de desempeño.
4. Conocimiento del sistema y equipos de comunicación.

**F. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA:**

Diploma de bachiller y 1 año de experiencia en cargos similares. *Jy*

### A. IDENTIFICACIÓN

<b>Denominación del Empleo</b>		<b>AUXILIAR ADMINISTRATIVO Asistente Dirección Administrativa y Financiera</b>
<b>Código: 407</b>	<b>Grado: 08</b>	<b>Número de Cargos: 1</b>
<b>Ubicación</b>	La Mesa – Cundinamarca	
<b>Dependencia</b>	Dirección Administrativa y Financiera	<b>Nivel: Asistencial</b>
<b>Superior Jerárquico</b>	Director Administrativo y Financiero	

### B. PROPOSITO PRINCIPAL:

Apoyar y asistir los procesos administrativos, el manejo de documentos e información, auxiliar el desarrollo de las actividades y tareas a cargo de la dirección administrativa.

### C. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES:

1. Atender y orientar a los usuarios internos para suministrar la información general que requieran, de acuerdo con las actividades y servicios propios de la dependencia. *dy*



2. Participar en la coordinación, supervisión y evaluación de los procesos internos relacionados con la buena marcha de los asuntos asignados y servicios que presta la dependencia, a fin de alcanzar los niveles de calidad esperados.
3. De conformidad con los sistemas de información existentes en el área, clasificar, actualizar, manejar y conservar los recursos propios del área, con miras a optimizar los recursos disponibles.
4. Proyectar, tramitar y controlar internamente la correspondencia, documentos, datos, elementos que lleguen o salgan de la dependencia, de acuerdo con los procesos establecidos para tal fin.
5. Administrar y mantener actualizada el archivo general de la Empresa, al igual que los registros de carácter técnico, administrativo o financiero que le sean asignados.
6. Administrar y mantener actualizados los archivos de la dependencia, al igual que los registros e informes de carácter administrativo que le sean asignados.
7. Identificar las necesidades de comunicación interna y externa a través de los diferentes medios de comunicación que sean requeridos por la dependencia.
8. Elaborar la nómina mensual, teniendo en cuenta las novedades, liquidación de prestaciones sociales, seguridad social, parafiscales y demás deducciones.
9. Brindar información a los demás empleados en relación con la liquidación de la nómina.
10. Proyectar la liquidación final de prestaciones sociales cuando así se requiera
11. Elaborar y diseñar informes, actas, cuadros, formatos, carteleras y/o publicaciones que se le encomiende conforme a las instrucciones que reciba de quien la debe expedir en la dependencia.
12. Tramitar pedidos de suministro de equipos y elementos de oficina, necesarios para el funcionamiento de la dependencia.
13. Colaborar en la elaboración de estadísticas e informes de funcionamiento.
14. Apoyar la organización de los diferentes programas de formación y capacitación que se lleven a cabo dentro de la Empresa. *dy*

15. Las demás que le sean asignadas de acuerdo a la naturaleza de su cargo.

#### **D. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)**

1. La información general y específica de la dependencia es suministrada en forma eficiente y oportuna, de acuerdo con el cronograma de actividades y el portafolio de servicios de la dependencia.
2. Los procesos internos relacionados con la ejecución y/o buena marcha de los asuntos y servicios que presta la dependencia son coordinados, supervisados y evaluados con criterios de lealtad, compromiso y honestidad con el fin de alcanzar los niveles de calidad propuestos por la entidad.
3. Los sistemas de información de menor nivel, clasificación, actualización, manejo y/o conservación de recursos propios del área, son diseñados, desarrollados y ejecutados con miras a optimizar los recursos disponibles.
4. La correspondencia, documentos, datos, informes o elementos son tramitados y desarrollados en concordancia con las políticas establecidas.
5. Los archivos especiales, la correspondencia, al igual que los registros e informes de carácter técnico administrativo o financiero están actualizados y organizados de acuerdo con los parámetros dados por el jefe de la dependencia.
6. Las herramientas de comunicación con que cuenta la Empresa, son optimizadas y utilizadas de acuerdo con las necesidades de la dependencia.
7. Los documentos de competencia de la oficina son acreditados de acuerdo con los requerimientos legales.
8. Los informes, actas, cuadros, formatos, carteleras y/o publicaciones que se le encomienden o los que deba expedir la dependencia, se elaboran y diseñan conforme a las instrucciones que reciba. *JH*



9. Los suministros de equipos, papelería y/o elementos de oficina son solicitados de acuerdo a las necesidades de la dependencia y en forma ágil y oportuna.
10. La información confidencial de la dependencia es salvaguardada de acuerdo con los parámetros éticos de la entidad.

**E. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES:**

1. Conocimientos en ofimática
2. Manejo y control de documentos y correspondencia.
3. Conocimientos de normas, metodologías y procedimientos específicos para el área de desempeño.

**F. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA:**

Diploma de bachiller y 1 año de experiencia relacionada con las funciones del cargo. *Hy*



## A. IDENTIFICACIÓN

<b>Denominación del Empleo</b>		<b>AUXILIAR ADMINISTRATIVO Auxiliar Jurídico</b>
<b>Código: 407</b>	<b>Grado: 18</b>	<b>Número de Cargos: 1</b>
<b>Ubicación</b>	La Mesa – Cundinamarca	
<b>Dependencia</b>	Dirección Administrativa y Financiera	<b>Nivel: Asistencial</b>
<b>Superior Jerárquico</b>	Director Administrativo y Financiero	

## B. PROPOSITO PRINCIPAL:

Apoyar y asistir los procesos jurídicos y de contratación, el manejo de documentos e información, auxiliar el desarrollo de las actividades y tareas a cargo de la dirección administrativa.

## C. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESCENCIALES

1. Recopilar los documentos requeridos para la defensa de los intereses de la Empresa
2. Llevar registro del préstamo de documentos y contratos a las autoridades que lo requieran.
3. Proyectar los informes de gestión de la dependencia y de auditorías para los entes de control. *dy*

- NO 4. Proyectar los documentos que se requieran para la defensa de los intereses de la entidad.
- 5. Prestar apoyo en la gestión de los procesos precontractuales, contractuales, postcontractuales de la Empresa.
- X6. Solicitar a los contratistas la documentación para la vinculación contractual con la Empresa verificando las fechas de los documentos y que estos no se encuentren incursos en inhabilidades e incompatibilidades de conformidad con el Manual de Contratación de la Empresa y demás Leyes concordantes.
- X7. Elaborar los estudios previos requeridos por el Gerente General.
- X8. Apoyar, elaborar y seguir todas las etapas de los proceso contractuales que adelante la Empresa.
- ✓9. Enviar la documentación necesaria relacionada con los procesos contractuales para revisión del asesor Jurídico.
- ✓10. Organizar la documentación allegada por los contratistas en carpetas y revisar la lista de chequeo, para posteriormente entregar las unidades nuevas al archivo documental.
- ✓11. Reportar la información contractual al portal Único de Contratación de la Contraloría de Cundinamarca.
- ✓12. Revisar los documentos que sirven de soporte a la elaboración de los contratos y proyectar minutas contractuales.
- NO 13. Apoyar a los profesionales en la elaboración de los proyectos de respuesta a las acciones instauradas en contra de la entidad.
- NO 14. Proyectar las repuestas a los requerimientos que realicen los entes de control.
- 15. Responder por el inventario y racionalización de bienes que se encuentren bajo su responsabilidad.
- ~~16.~~ 16. Apoyar al superior inmediato, en todo lo referente a la actualización de normas y demás, en relación con el cumplimiento de objetivos de la Dependencia.
- 17. Rendir informes de gestión al superior inmediato. *dy*





18. Las demás funciones inherentes al cargo que por su naturaleza le correspondan o le sean delegadas por el Superior Inmediato de acuerdo a la necesidad del servicio para el logro de la misión institucional.

**D. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)**

1. Las tareas asignadas se realizan con presteza en la oportunidad o tiempo requerido.
2. Los actos administrativos y documentos en general, se digitan de acuerdo a las directrices recibidas.
3. Verifica la información, según demanda y directrices del superior inmediato.
4. Los informes elaborados son presentados oportunamente y responden a las normas y requisitos establecidos.
5. Los procesos de contratación son desarrollados de acuerdo al Manual de Contratación de la Empresa y la normatividad vigente aplicable.
6. La atención a los usuarios internos (servidores de la entidad) y externos del área de contratación, se basan en normas de cordialidad y claridad de acuerdo a los estándares de calidad de la entidad.
7. Los procesos de archivo y sistematización de datos, son controlados y ajustados de acuerdo a los procedimientos del área y la necesidad de los mismos.

**E. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESCENCIALES**

1. Conocimientos de la Ley de contratación y reglamentarios.
2. Conocimientos en Normas aplicables a la prestación de servicios públicos.
3. Informática Básica.
4. Tipos de documentos
5. Normas orgánicas sobre el funcionamiento, estructura y misión de la dependencia. *Jy*



**F. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA:**

Diploma de Bachiller. Experiencia de 1 año en cargos similares. *SH*



## A. IDENTIFICACIÓN

<b>Denominación del Empleo</b>		<b>TECNICO ADMINISTRATIVO Técnico en Facturación</b>
<b>Código: 367</b>	<b>Grado: 04</b>	<b>Número de Cargos: 1</b>
<b>Ubicación</b>	La Mesa – Cundinamarca	
<b>Dependencia</b>	Dirección Comercial	<b>Nivel: Técnico</b>
<b>Superior Jerárquico</b>	Director Comercial	

## B. PROPOSITO PRINCIPAL:

Apoyar y asistir los procesos comerciales, desarrollar las actividades relacionadas con los procesos de facturación en la Empresa, auxiliar el desarrollo de las actividades y tareas a cargo de la dirección comercial.

## C. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES:

1. Atender y orientar a los usuarios internos y externos para suministrar la información general que requieran, de acuerdo con las actividades y servicios propios de la dependencia.
2. Participar en la coordinación, supervisión y evaluación de los procesos, internos relacionados con la buena marcha de los asuntos asignados y servicios que presta la dependencia, a fin de alcanzar los niveles de calidad esperados. *SH*



3. De conformidad con los sistemas de información existentes en el área, clasificar, actualizar, manejar y conservar los recursos propios del área, con miras a optimizar los recursos disponibles.
4. Proyectar, tramitar y controlar internamente la correspondencia, documentos, datos, elementos que lleguen o salgan de la dependencia, de acuerdo con los procesos establecidos para tal fin.
5. Administrar y mantener actualizados los archivos de la dependencia, al igual que los registros e informes de carácter comercial que le sean asignados.
6. Efectuar los procedimientos requeridos para la permanente actualización del Catastro de usuarios, relacionadas con las novedades de ingresos, usos, etc.
7. Generar mensualmente un informe del registro de suscriptores actualizado por usos y categorías, velando porque se incluyan en el oportunamente las matriculas legalizadas en el respectivo periodo.
8. Organizar el proceso de toma de lecturas que comprende: generación de listados, cuadros de control de tomas de Lecturas, control y validación de ellas, reportando al Director Comercial un informe de critica el cual incluirá aquellas inconsistentes que ameriten la revisión de las mismas.
9. Hacer seguimiento al comportamiento de consumos de los grandes consumidores.
10. Informar al Director Comercial las novedades reportadas por los fontaneros en los procesos de toma de lectura y que tienen que ver con: cambio de uso, estado de medición, conexiones fraudulentas, demoliciones, etc.
11. Ingresar oportunamente al sistema las novedades que se presenten por cambio de uso, nombre, dirección, código o ruta, etc., una vez cuenten con la autorización del coordinador comercial.
12. Aplicar estricta y correctamente, dentro del proceso de facturación la estructura tarifaria vigente. *dy*



13. Revisar los recibos y organizarlos para su distribución separando aquellos que presentan anomalías o errores para su corrección.
14. Velar por la seguridad de la información comercial, haciendo las copias de seguridad de la información de facturación periódicamente.
15. Iniciar control de cartera a usuarios con periodos de atraso.
16. Controlar las actividades de suspensión de usuarios con conexiones fraudulentas.
17. Identificar las necesidades de comunicación interna y externa a través de los diferentes medios de comunicación que sean requeridos por la dependencia.
18. Elaborar y diseñar informes, actas, cuadros, formatos, carteleras y/o publicaciones que se le encomiende conforme a las instrucciones que reciba de quien la debe expedir en la dependencia.
19. Tramitar pedidos de suministro de equipos y elementos de oficina, necesarios para el funcionamiento de la dependencia.
20. Colaborar en la elaboración de los informes y estadísticas de facturación y recaudos de acuerdo a los periodos de facturación.

#### **D. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)**

1. La información general y específica de la dependencia es suministrada en forma eficiente y oportuna, de acuerdo con el cronograma de actividades y el portafolio de servicios de la dependencia.
2. Los procesos internos relacionados con la ejecución y/o buena marcha de los asuntos y servicios que presta la dependencia son coordinados, supervisados y evaluados con criterios de lealtad, compromiso y honestidad con el fin de alcanzar los niveles de calidad propuestos por la entidad.
3. Los sistemas de información de menor nivel, clasificación, actualización, manejo y/o conservación de recursos propios del área, son diseñados, desarrollados y ejecutados con miras a optimizar los recursos disponibles. *JY*



4. La correspondencia, documentos, datos, informa o elementos son tramitados y desarrollados en concordancia con las políticas establecidas.
5. Los archivos especiales, la correspondencia, al igual que los registros e informes de carácter técnico administrativo o financiero están actualizados y organizados de acuerdo con los parámetros dados por el jefe de la dependencia.
6. Las herramientas de comunicación con que cuenta la Empresa, son optimizadas y utilizadas de acuerdo con las necesidades de la dependencia.
7. Los documentos de competencia de la oficina son acreditados de acuerdo con los requerimientos legales.
8. Los informes, actas, cuadros, formatos, carteleras y/o publicaciones que se le encomienden o los que deba expedir la dependencia, se elaboran y diseñan conforme a las instrucciones que reciba.
9. Los suministros de equipos, papelería y/o elementos de oficina son solicitados de acuerdo a las necesidades de la dependencia y en forma ágil y oportuna.
10. La información confidencial de la dependencia es salvaguardada de acuerdo con los parámetros éticos de la entidad.

**E. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES:**

1. Reglamentación de la prestación de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo.
2. Régimen de las Empresas de servicios públicos oficiales.
3. Regulación Tarifaria.
4. Manejo del Software de Facturación. *dy*



**F. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA:**

Título de bachiller y curso en sistemas de mínimo 120 horas. Dos (2) años de experiencia relacionada con las funciones del cargo y conocimientos básicos de contabilidad. *SH*



## A. IDENTIFICACIÓN

<b>Denominación del Empleo</b>		<b>AUXILIAR ADMINISTRATIVO Auxiliar PQR</b>
<b>Código: 407</b>	<b>Grado: 18</b>	<b>Número de Cargos: 1</b>
<b>Ubicación</b>	La Mesa – Cundinamarca	
<b>Dependencia</b>	Dirección Comercial	<b>Nivel: Asistencial</b>
<b>Superior Jerárquico</b>	Director Comercial	

## B. PROPOSITO PRINCIPAL:

Recepcionar, atender y tramitar en coordinación con las demás áreas, las peticiones quejas y recursos de los usuarios, dentro de los términos establecidos por la norma y los procedimientos internos.

## C. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES:

1. Recibir, radicar y coordinar el envío y entrega de correspondencia.
2. Atender y recibir las peticiones quejas y reclamos de los usuarios en la Empresa
3. Garantizar la organización, almacenamiento y conservación de los documentos.
4. Radicar los documentos que los usuarios presenten en la Empresa.
5. Brindar la información adecuada al usuario. *JH*





6. Generar las órdenes de trabajo, a partir de los reclamos, las peticiones o quejas dadas para los servicios de Acueducto, Alcantarillado o Aseo.
7. Mantener actualizado en el sistema todas las órdenes de trabajo con las observaciones suministradas por los Oficiales de Redes.
8. Realizar el envío de respuestas de oficios a los usuarios.
9. Archivar las órdenes de trabajo.
10. Atender las peticiones, quejas o reclamos de facturación.
11. Solicitar al área comercial el cambio de recibos según las observaciones.
12. Solución a otros servicios al público en lo referente (Venta de medidores, aportes a conexiones y otros).
13. Informar a su jefe inmediato o a quien corresponda sobre alguna novedad presentada.
14. Las demás que le sean asignadas de acuerdo a la naturaleza de su cargo.

#### **D. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)**

1. La recepción y distribución de la correspondencia para el normal funcionamiento y cumplimiento de trámites.
2. La atención al público debe ser personal, vía telefónica o por correo dando las explicaciones concernientes a lo solicitado con información clara, completa, oportuna y veraz.
3. El recibo de las solicitudes de P.Q.R. son recibidas y radicadas con su correspondiente orden.
4. El trámite para las órdenes de trabajo son realizadas de conformidad a la solicitud, necesidad y llegada de solicitud. La recepción y distribución de la correspondencia para el normal funcionamiento y cumplimiento de trámites
5. La retroalimentación al sistema se debe hacer diario.
6. El archivo a toda solicitud se debe hacer a diario.
7. Las solicitudes de los usuarios se deben atender para dar pronta solución a los problemas. *SM*



8. Mantener en correcto estado de servicio, presentación y funcionamiento los implementos, y equipos de trabajo que se le confíen.
9. Vigilar el cumplimiento de los reglamentos y normas relacionadas con los asuntos de su competencia
10. Coordinar para que todos los reclamos presentados por los usuarios sean resueltos, acogándose a las normas establecidas por la Ley 142/94 y sus decretos Reglamentarios y demás normas concordantes.
11. Coordinar y atender los reclamos que formulen los suscriptores o clientes relacionados con la legalización de nuevas matrículas, consumos, lectura, instalación y cobro de medidores, expedición de nuevas facturas y cobro de materiales por concepto de acueducto y alcantarillado.

**E. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES:**

1. Herramientas Ofimáticas.
2. Manejo y Control de Documentos y Correspondencia.
3. Conocimiento de Sistemas de Información de Correspondencia, custodia y manejo de documentos.
4. Conocimiento sobre organización institucional y manejo público.
5. Conocimiento sobre normatividad en materia de Servicios Públicos.
6. Conocimientos en atención y servicio al cliente.

**F. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA:**

Diploma de Bachiller y 10 meses de experiencia en cargos similares. *gh*

### A. IDENTIFICACIÓN

<b>Denominación del Empleo</b>		<b>AUXILIAR ADMINISTRATIVO Auxiliar PQR</b>
<b>Código: 407</b>	<b>Grado: 18</b>	<b>Número de Cargos: 1</b>
<b>Ubicación</b>	Anapoima – Cundinamarca	
<b>Dependencia</b>	Dirección Comercial	<b>Nivel: Asistencial</b>
<b>Superior Jerárquico</b>	Director Comercial	

### B. PROPOSITO PRINCIPAL:

Recepcionar, atender y tramitar en coordinación con las demás áreas, las peticiones quejas y recursos de los usuarios, dentro de los términos establecidos por la norma y los procedimientos internos.

### C. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES:

1. Recibir, radicar y coordinar el envío y entrega de correspondencia.
2. Atender y recibir las peticiones quejas y reclamos de los usuarios en la Empresa
3. Garantizar la organización, almacenamiento y conservación de los documentos.
4. Radicar los documentos que los usuarios presenten en la Empresa.
5. Brindar la información adecuada al usuario. *EM*



6. Generar las órdenes de trabajo, a partir de los reclamos, las peticiones o quejas dadas para los servicios de Acueducto, Alcantarillado o Aseo.
7. Mantener actualizado en el sistema todas las órdenes de trabajo con las observaciones suministradas por los Oficiales de Redes.
8. Realizar el envío de respuestas de oficios a los usuarios.
9. Archivar las órdenes de trabajo.
10. Atender las peticiones, quejas o reclamos de facturación.
11. Proyectar respuestas oportunas a los oficios radicados por los usuarios, dentro de los términos estipulados para dicho trámite
12. Enviar la proyección de los oficios a la oficina principal de la Empresa, para la revisión y visto bueno por parte de la dependencia que corresponde y posterior firma del Gerente General de la Empresa.
13. Refacturar los recibos según las observaciones.
14. Registrar las novedades: Cambio de Propietario, corrección de estratificación, nomenclatura, o de uso.
15. Solución a otros servicios al público en lo referente (Venta de medidores, aportes a conexiones y otros).
16. Informar a su jefe inmediato o a quien corresponda sobre alguna novedad presentada.
17. Las demás que le sean asignadas de acuerdo a la naturaleza de su cargo.

#### **D. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)**

1. La recepción y distribución de la correspondencia para el normal funcionamiento y cumplimiento de trámites.
2. La atención al público debe ser personal, vía telefónica o por correo dando las explicaciones concernientes a lo solicitado con información clara, completa, oportuna y veraz.
3. El recibo de las solicitudes de P.Q.R. son recibidas y radicadas con su correspondiente orden. *dy*



4. El trámite para las órdenes de trabajo son realizadas de conformidad a la solicitud, necesidad y llegada de solicitud. La recepción y distribución de la correspondencia para el normal funcionamiento y cumplimiento de trámites
5. La retroalimentación al sistema se debe hacer diario.
6. El archivo a toda solicitud se debe hacer a diario.
7. La refacturación se debe realizar de inmediato. Las novedades se deben actualizar oportunamente.
8. Las solicitudes de los usuarios se deben atender para dar pronta solución a los problemas.
9. Mantener en correcto estado de servicio, presentación y funcionamiento los implementos, y equipos de trabajo que se le confíen.
10. Vigilar el cumplimiento de los reglamentos y normas relacionadas con los asuntos de su competencia
11. Coordinar para que todos los reclamos presentados por los usuarios sean resueltos, acogiéndose a las normas establecidas por la Ley 142/94 y sus decretos Reglamentarios y demás normas concordantes.
12. Coordinar y atender los reclamos que formulen los suscriptores o clientes relacionados con la legalización de nuevas matrículas, consumos, lectura, instalación y cobro de medidores, expedición de nuevas facturas y cobro de materiales por concepto de acueducto y alcantarillado.

#### **E. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES:**

1. Herramientas Ofimáticas.
2. Manejo y Control de Documentos y Correspondencia.
3. Conocimiento de Sistemas de Información de Correspondencia, custodia y manejo de documentos.
4. Conocimiento sobre organización institucional y manejo público.
5. Conocimiento sobre normatividad en materia de Servicios Públicos.
6. Conocimientos en atención y servicio al cliente. *SD*



**F. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA:**

Diploma de Bachiller y 10 meses de experiencia en cargos similares. *21*



### A. IDENTIFICACIÓN

<b>Denominación del Empleo</b>		<b>AUXILIAR ADMINISTRATIVO Auxiliar SUI</b>
<b>Código: 407</b>	<b>Grado: 18</b>	<b>Número de Cargos: 1</b>
<b>Ubicación</b>	La Mesa – Cundinamarca	
<b>Dependencia</b>	Dirección Comercial	<b>Nivel: Asistencial</b>
<b>Superior Jerárquico</b>	Director Comercial	

### B. PROPOSITO PRINCIPAL:

Recopilar, organizar y reportar la información de los tópicos administrativo, comercial, operativo y financiero en el Sistema Único de Información – SUI - de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en coordinación con las demás áreas de la Empresa.

### C. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES:

1. Recopilar en coordinación con todas las áreas de la Empresa la Información correspondiente a los tópicos administrativo, financiero, comercial y operativo.
2. Organizar, clasificar y depurar la información obtenida de cada una de las áreas. *dy*



3. Reportar oportunamente al Sistema Único de Información la totalidad de los formularios y cargues masivos de cada uno de los tópicos.
4. Solicitar oportunamente a cada uno de los responsables la información correspondiente a las áreas financiera, contable, administrativa, comercial y operativa para su correspondiente reporte.
5. Reportar los estudios de costos y tarifas en el aplicativo MOVET.
6. Presentar periódicamente a su Jefe inmediato los informes sobre el avance del reporte de información.
7. Atender oportunamente los requerimientos de la Superintendencia de Servicios Públicos relacionados con el cargue de información.
8. Proyectar las respuestas a los requerimientos realizados por la SSPD.
9. Las demás que le sean asignadas de acuerdo con la naturaleza de su cargo.

#### **D. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)**

1. La información requerida y reportada es suministrada en forma eficiente y oportuna de acuerdo con los plazos establecidos por el ente de vigilancia y control.
2. La correspondencia, documentos, datos, informes o elementos son tramitados y desarrollados en concordancia con las políticas establecidas.
3. Los archivos especiales, la correspondencia, al igual que los registros e informes de carácter técnico, administrativo, comercial, financiero y operativo están actualizados y organizados con los parámetros dados por los jefes de cada dependencia.
4. Las herramientas de comunicación con que cuenta la Empresa son optimizadas y utilizadas de acuerdo con las necesidades de la dependencia.
5. Los documentos de competencia de la oficina son acreditados de acuerdo con los requerimientos legales. *JK*





6. La información reportada debe ser veraz y responder a los requerimientos del ente de vigilancia y control

**E. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES:**

1. Normatividad relacionada con servicios públicos Domiciliarios
2. Conocimientos en sistemas
3. Resoluciones y actos administrativos expedidos por la Superintendencia de servicios públicos sobre cargue de información al SUI.

**F. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA:**

Título de bachiller y experiencia de seis meses en cargos similares. *dy*



### A. IDENTIFICACIÓN

<b>Denominación del Empleo</b>		<b>OPERARIO Aforador</b>
<b>Código: 487</b>	<b>Grado: 11</b>	<b>Número de Cargos: 3</b>
<b>Ubicación</b>	La Mesa – Cundinamarca	
<b>Dependencia</b>	Dirección Comercial	<b>Nivel: Asistencial</b>
<b>Superior Jerárquico</b>	Director Comercial	

### B. PROPOSITO PRINCIPAL:

Realizar la lectura de medidores de acuerdo con los cronogramas establecidos por la Empresa, hacer la entrega de facturas a los usuarios y atender casos de PQR que sean asignados.

### C. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES:

1. Atender oportunamente los servicios solicitados, conforme con las instrucciones e indicaciones del superior inmediato.
2. Operar y responder por el buen uso de las herramientas y elementos anexos que le sean asignados e informar oportunamente sobre anomalías presentadas.
3. Efectuar labores de toma de lecturas de los usuarios de acueducto de la Empresa y reportarlas correcta y oportunamente a la Dirección Comercial.
4. Colaborar con el proceso de actualización de las rutas de aforo.
5. Atender las solicitudes de PQR que le sean asignadas. *SM*



6. Informar a la Empresa cualquier irregularidad en el funcionamiento del sistema, al igual que el uso indebido del servicio.

**D. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)**

1. Realizar oportunamente la lectura de medidores de acuerdo con las rutas establecidas.
2. Atender de manera oportuna las PQR asignadas.

**E. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA:**

Título de Bachiller y un año de experiencia en labores similares *SM*



### A. IDENTIFICACIÓN

<b>Denominación del Empleo</b>		<b>OPERARIO Aforador</b>
<b>Código: 487</b>	<b>Grado: 11</b>	<b>Número de Cargos: 2</b>
<b>Ubicación</b>	Anapoima – Cundinamarca	
<b>Dependencia</b>	Dirección Comercial	<b>Nivel: Asistencial</b>
<b>Superior Jerárquico</b>	Director Comercial	

### B. PROPOSITO PRINCIPAL:

Realizar la lectura de medidores de acuerdo con los cronogramas establecidos por la Empresa, hacer la entrega de facturas a los usuarios y atender casos de PQR que sean asignados.

### C. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES:

1. Atender oportunamente los servicios solicitados, conforme con las instrucciones e indicaciones del superior inmediato.
2. Operar y responder por el buen uso de las herramientas y elementos anexos que le sean asignados e informar oportunamente sobre anomalías presentadas.
3. Efectuar labores de toma de lecturas de los usuarios de acueducto de la Empresa y reportarlas correcta y oportunamente a la Dirección Comercial.
4. Colaborar con el proceso de actualización de las rutas de aforo. *M*



5. Atender las solicitudes de PQR que le sean asignadas.
6. Informar a la Empresa cualquier irregularidad en el funcionamiento del sistema, al igual que el uso indebido del servicio.

**D. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)**

1. Realizar oportunamente la lectura de medidores de acuerdo con las rutas establecidas.
2. Atender de manera oportuna las PQR asignadas.

**E. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA:**

Título de Bachiller y un año de experiencia en labores similares *dy*



### A. IDENTIFICACIÓN

<b>Denominación del Empleo</b>		<b>AUXILIAR ADMINISTRATIVO Auxiliar Financiero</b>
<b>Código: 407</b>	<b>Grado: 18</b>	<b>Número de Cargos: 1</b>
<b>Ubicación</b>	<b>La Mesa – Cundinamarca</b>	
<b>Dependencia</b>	<b>Dirección Administrativa y Financiera</b>	<b>Nivel: Asistencial</b>
<b>Superior Jerárquico</b>	<b>Tesorero General</b>	

### B. PROPOSITO PRINCIPAL:

Apoyar y asistir los procesos financieros, el manejo de documentos e información, auxiliar el desarrollo de las actividades y tareas a cargo de la Tesorería.

### C. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES:

1. Transcribir los certificados de disponibilidad presupuestal (CDP) y los certificados de registro presupuestal (CRP)
2. Elaborar, recibir y archivar la correspondencia interna y externa.
3. Proyectar las respuestas a los derechos de petición que correspondan al área de Tesorería
4. Manejar y velar por el cuidado de la información presupuestal de la Empresa



5. Llevar actualizado el registro en la planilla de control los CDP y CRP que expida el Tesorero, consolidando la información en cada vigencia.
6. Organizar y mantener actualizado el archivo que le asigne y responder por la documentación que sea confiada para el efecto.
7. Foliar, organizar y tramitar los documentos que se produzca en la dependencia.
8. Colaborar en la elaboración de informes para los Entes de Control de competencia del Área.
9. Llevar el registro de los documentos, oficios y demás actos que emita la Dependencia, entregar a sus destinatarios, correspondencia, certificaciones, actos administrativos, siguiendo los procedimientos establecidos.
10. Presentar informes al superior inmediato sobre los asuntos encomendados y el cumplimiento de sus funciones.
11. Prestar el apoyo requerido por el superior inmediato según las necesidades del servicio.
12. Mantener discreción y reserva sobre los asuntos confidenciales tramitados en la Dependencia y que por su razón de su trabajo conozca.
13. Propiciar la ejecución de los procesos misionales de la Dependencia.
14. Responder por el inventario, racionalización y buen uso de los bienes que se encuentren bajo su responsabilidad.
15. Las demás funciones que le sean asignadas por autoridad competente, de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo. *M*



**D. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)**

1. Los movimientos presupuestales se verifican, clasifican y contabilizan a través de la herramienta tecnológica de información y computación.
2. Los certificados de disponibilidad y registros presupuestales son entregados conforme a la programación del PAC.
3. La distribución de los documentos relacionados con el área presupuestal, es ejecutada conforme a los requerimientos establecidos.
4. El archivo de la dependencia es llevado de acuerdo con los requisitos de carácter técnico, administrativo o financiero.
5. Los registros presupuestales de cada derogación y/o modificación contienen la información requerida por normas vigentes.
6. Los usuarios internos y externos están bien orientados y se les suministra la información solicitada, de conformidad con los procedimientos establecidos.

**E. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES:**

1. Conocimientos básicos en contabilidad y presupuesto.
2. Conocimientos en normas contables y financieras
3. Manejo de nómina y prestaciones sociales

**F. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA:**

Diploma de Bachiller, curso de contabilidad y/o sistemas y 6 meses de experiencia en labores similares a las del cargo. *dy*





### A. IDENTIFICACIÓN

<b>Denominación del Empleo</b>		<b>AUXILIAR ADMINISTRATIVO Auxiliar de Almacén</b>
<b>Código: 407</b>	<b>Grado: 07</b>	<b>Número de Cargos: 1</b>
<b>Ubicación</b>	La Mesa – Cundinamarca	
<b>Dependencia</b>	Dirección Administrativa y Financiera	<b>Nivel: Asistencial</b>
<b>Superior Jerárquico</b>	Director Administrativo y Financiero	

### B. PROPOSITO PRINCIPAL:

Apoyar y asistir los procesos de adquisición y almacenamiento de equipos materiales e insumos y otros elementos, auxiliar el desarrollo de las actividades y tareas, a cargo de la dirección financiera.

### C. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES:

1. Elaborar y ejecutar, en coordinación con los jefes de dependencias, los planes y programas de adquisición de materiales y de equipos de oficina que requiere la Empresa Regional Aguas del Tequendama para su normal funcionamiento y cumplimiento de sus programas.
2. Elaborar y alimentar el inventario de bienes muebles e inmuebles de propiedad de la Empresa a fin de llevar el registro y control de las propiedades del Empresa de acuerdo con los estándares vigentes de calidad. *SI*



3. Cumplir y verificar el cumplimiento de los reglamentos, métodos procedimientos administrativos y fiscales sobre adquisición, manejo y control de inventarios y bienes de la Empresa vigentes.
4. Identificar las necesidades de materiales, insumos, equipos y elementos necesarios para la operación de la Empresa, a fin de tramitar los pedidos correspondientes.
5. Verificar las cantidades y calidad de los elementos que ingresan al almacén conforme a las facturas, órdenes de compra y autorizaciones de entrega de los elementos.
6. Alimentar el kardex de almacén registrando las entradas y salidas de elementos de forma oportuna.
7. Expedir y registrar las órdenes de ingreso y salida del almacén y de baja de elementos, generando un informe real del estado de almacén.
8. Clasificar, codificar y registrar los elementos y devolutivos a cargo de las dependencias o empleados de la Empresa.
9. Diseñar, elaborar y presentar la información y los informes que le solicite su superior inmediato y las autoridades de control administrativo y fiscal, conforme a las Funciones establecidas.
10. Solicitar las cotizaciones de los requerimientos de recursos físicos necesarios para la operación de la Empresa.
11. Hacer entrega de acuerdo con los procedimientos, de los elementos, materiales, insumos, etc, a las dependencias que lo soliciten, utilizando para esto los vehículos o medios, de que dispone la empresa.
12. Salvaguardar el buen estado de las instalaciones del almacén y elementos dando a conocer oportunamente la pérdida de los mismos.
13. Responder por el buen estado de los elementos y existencias a cargo del almacén, de acuerdo con los parámetros fijados para tal fin *SM*



14. Supervisar y controlar el suministro de combustibles, lubricantes, mantenimientos preventivos y correctivos de los vehículos y equipos motorizados de la empresa.
15. Supervisar y controlar el suministro y adquisición de peajes para el equipo automotor de la empresa
16. Cumplir las demás funciones que le asigne el jefe de la dependencia, conforme a la naturaleza del empleo y necesidades del servicio

#### **D. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)**

1. Los planes y programas de adquisición de insumos, materiales y de equipos de oficina son elaborados y ejecutados en coordinación con los jefes de dependencias, de acuerdo con lo que se requiere en la Empresa Regional Aguas del Tequendama para el normal funcionamiento y cumplimiento de sus programas.
2. El inventario de bienes muebles e inmuebles de propiedad de la Empresa se encuentra organizado y actualizado de acuerdo con los estándares vigentes de calidad y los parámetros establecidos por la entidad.
3. La información general y específica de la dependencia es suministrada en forma eficiente y oportuna, de acuerdo con el cronograma de actividades y el portafolio de servicios de la dependencia.
4. Las solicitudes de materiales e insumos realizadas por las diferentes dependencias son atendidas de manera oportuna y eficaz.

#### **E. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES:**

1. Conocimientos y experticia en informática, sistemas integrados (módulos de inventarios), manejo de Kardex.
2. Conocimientos normatividad en manejo de Almacén. *SM*



**F. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA:**

Título de bachiller y 1 año de experiencia relacionada en cargos similares. *dy*



**A. IDENTIFICACIÓN**

<b>Denominación del Empleo</b>		<b>TECNICO OPERATIVO Auxiliar de Ingeniería</b>
<b>Código: 314</b>	<b>Grado: 05</b>	<b>Número de Cargos: 1</b>
<b>Ubicación</b>	La Mesa – Cundinamarca	
<b>Dependencia</b>	Dirección Operativa	<b>Nivel: Técnico</b>
<b>Superior Jerárquico</b>	Director Operativo	

**B. PROPOSITO PRINCIPAL:**

Apoyar y asistir las actividades relacionadas con los estudios técnicos para las disponibilidades y viabilidades de conexión a nuevos servicios de acueducto y alcantarillado y brindar apoyo técnico en los procesos de construcción de infraestructura y obras que realice la Empresa para el mantenimiento, optimización y/o expansión de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

**C. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES:**

1. Revisar las solicitudes de viabilidad para los servicios de acueducto y alcantarillado para proyectos de vivienda ante la Empresa.
2. Realizar visita técnica y verificar en campo la información suministrada a través de los documentos presentados por la persona solicitante.
3. Elaborar informes de revisión de solicitudes, teniendo en cuenta la normatividad técnica y demás reglamentación que aplique para la entidad. *EM*



- 4. Apoyar técnicamente los estudios de disponibilidad y viabilidad de nuevos servicios de acueducto y alcantarillado. Realizar visita técnica al predio para el cual se realiza la solicitud de viabilidad. Verificación de todos los documentos que componen la solicitud de viabilidad.
- 5. Apoyar técnicamente el seguimiento en la ejecución del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos-PSMV.
- 6. Prestar apoyo en la elaboración de presupuestos para nuevas obras relacionadas con acueducto y alcantarillado.
- 7. Apoyar el mejoramiento de los sistemas actuales de abastecimiento y tratamiento de agua.
- 8. Responder por el adecuado uso y conservación de los materiales, herramientas y demás elementos suministrados para las actividades asignadas.
- 9. Apoyar y hacer seguimiento a los procesos de construcción de infraestructura y obras que realice la Empresa para el mantenimiento, optimización y/o expansión de los servicios de Acueducto y Alcantarillado
- 10. Las demás que le sean asignadas de acuerdo a la naturaleza del cargo.

**D. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)**

- 1. Realiza correctamente la asignación de viabilidades de puntos nuevos de acueducto y alcantarillado, atendiendo las disponibilidades legales.
- 2. Hace correcto seguimiento para la adecuada ejecución de las obras adelantadas por la Empresa.
- 3. Atiende oportunamente las solicitudes y requerimientos realizados por el jefe inmediato y el Gerente.

**E. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES:**



1. Conocimientos en fontanería y operación de sistemas de acueducto y alcantarillado.
2. Conocimientos en desarrollo de obras civiles.
3. Conocimientos en Norma Técnica RAS 2000

**F. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA:**

Tecnólogo en áreas afines a cualquier rama de la ingeniería , o terminación y aprobación del pensum académico en formación profesional en áreas de Ingenierías y experiencia de un año en labores similares. *SM*



### A. IDENTIFICACIÓN

<b>Denominación del Empleo</b>		<b>TÈCNICO OPERATIVO Coordinador de Aseo</b>
<b>Código:</b> 314	<b>Grado:</b> 06	<b>Número de Cargos:</b> 1
<b>Ubicación</b>	La Mesa - Cundinamarca	
<b>Dependencia</b>	Dirección Operativa	<b>Nivel:</b> Técnico
<b>Superior Jerárquico</b>	Director Operativo	

### B. PROPOSITO PRINCIPAL:

Ejecutar actividades que demandan los conocimientos de normas, métodos y procedimientos técnicos en la implementación de metodologías, estándares e infraestructura que garanticen el correcto y oportuno funcionamiento del servicio de Aseo, según el área de prestación. Asistir, coordinar y apoyar los procesos administrativos sistematizados o no en el diseño, ejecución y supervisión de actividades que implican la aplicación de conocimientos que permitan obtener resultados concretos.

### C. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES:

#### FUNCIONES ADMINISTRATIVAS

1. Analizar y recomendar las acciones que deban adoptarse para el logro de los objetivos propuestos por la dependencia o área funcional. *SM*





2. Coordinar los proyectos, programas, procesos y actividades administrativas de la dependencia garantizando la correcta aplicación de las normas y procedimientos técnicos o tecnológicos vigentes.
3. Generar conceptos técnicos propios de su especialidad para la ejecución de planes, programas, proyectos y procesos de la dependencia.
4. Registrar, analizar y actualizar la información, estadísticas, cuadros y documentos que se le encomienden.
5. Desarrollar las actividades y tareas de asistencia técnica y administrativa, que requiera la dependencia para el logro de sus objetivos.
6. Diseñar y desarrollar sistemas de información, clasificación, actualización, manejo y/o conservación de recursos propios del área, con miras a optimizar la utilización de los recursos disponibles.
7. Atender y orientar al público, empleados y usuarios para suministrar la información técnica propia de su especialidad o área de desempeño que requieran de acuerdo con las actividades y servicios propios de cada dependencia y concertar entrevistas con los superiores.
8. Generar estudios, análisis y proyecciones para la identificación, viabilización, gestión, ejecución de programas y proyectos de la dependencia.
9. Elaborar informes y documentos de tipo legal de acuerdo a lo requerido y necesario para la dependencia.
10. Presentar informes de la gestión realizada, conforme a los requerimientos del superior.
11. Proyectar el plan de acción anual para la dependencia, acorde con el Plan de Operativo Anual de la Empresa.

**FUNCIONES OPERATIVAS** *dy*



1. Dirigir y prestar asesoría en las actividades adelantadas por los jefes de dependencia en la elaboración y cumplimiento de los planes de acción tendientes a la optimización de la prestación del servicio.
2. Dirigir y coordinar los Contratos de Servicios Especiales que preste la Empresa a las diferentes entidades, relacionados con la prestación de los servicios de aseo.
3. Asesorar a la Gerencia en la adecuada aplicación de normas y procedimientos en los asuntos referidos al ámbito de su competencia.
4. Administrar la maquinaria y equipos a su cargo en ejecución de las actividades encomendadas y supervisar el uso correcto de los mismos.
5. Presentar a la Gerencia informe mensual de las actividades a su cargo.
6. Controlar las actividades que permitan la correcta y buena utilización de los equipos, herramientas y elementos manuales, mecánicos o electrónicos para evitar pérdidas hurto o deterioro de los mismos.
7. Informar la Dirección administrativa y financiera de la Empresa las novedades para la correcta inclusión en la nómina: dominicales, festivos, horas extras, retardos, ausencias, incapacidades y permisos del personal de aseo.
8. Coordinar y hacer seguimiento a la ejecución de los Contratos que la Empresa suscriba, para el cumplimiento del objeto de los mismos.
9. Desarrollar, implementar y aplicar mecanismos que conduzcan al mejoramiento de la prestación de los servicios que presta la Empresa.
10. Actualizar en coordinación con la Dirección Comercial de la Empresa los censos de usuarios del Servicio de Aseo.
11. Dar trámite a todas las quejas y reclamos presentados por los usuarios en lo referente a la prestación del servicio de aseo.
12. Programar y controlar las actividades diarias del personal operativo en área de aseo.
13. Apoyar a la Dirección Comercial en lo referente a la aplicación del sistema tarifario, facturación y demás actividades que lo requieran en el área de aseo. *SA*



- 14. Hacer el reporte mensual de información técnica correspondiente al área de aseo.
- 15. Coordinar con la Gerencia el suministro de materiales que se requieran para la correcta operación del sistema.
- 16. Llevar un registro diario de las actividades programadas y ejecutadas por el personal operativo a su cargo.
- 17. Cumplir y hacer cumplir el horario establecido para el personal operativo a su cargo e informar las novedades que se presenten a la Dirección Administrativa.
- 18. Vigilar, controlar y responder por la seguridad de inmuebles, equipos, muebles, herramientas, insumos y demás elementos de propiedad de la Empresa que encuentren a cargo del personal operativo a su cargo.
- 19. Y las demás funciones inherentes al cargo que le sean asignadas por el superior inmediato.

**D. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)**

- 1. La información general y específica de la dependencia es suministrada en forma eficiente y oportuna, de acuerdo con el cronograma de actividades y el portafolio de servicios de la dependencia.
- 2. Los procesos internos relacionados con la ejecución y/o buena marcha de los asuntos y servicios que presta la dependencia son coordinados, supervisados y evaluados con criterios de lealtad, compromiso y honestidad con el fin de alcanzar los niveles de calidad propuestos por la entidad.
- 3. Los procesos desarrollados en la dependencia cumplen con los planes, programas, formulados para la óptima prestación del servicio.
- 4. Los informes, actas, cuadros, formatos, carteleras y/o publicaciones que se le encomienden o los que deba expedir la dependencia, se elaboran y diseñan conforme a las instrucciones que reciba.
- 5. Los documentos de competencia de la oficina son acreditados de acuerdo con los requerimientos legales. *Ly*



6. Los equipos, herramientas y material de trabajo a su cargo son manejados de manera responsable.

**E. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES:**

- 1. Normatividad en servicios públicos, específicamente en la prestación del servicio de aseo.
- 2. Conocimientos en manejo de personal.

**F. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA:**

Técnico en áreas administrativas, ambientales, de servicios públicos y afines, experiencia de un año en labores relacionadas. *Sh*



### A. IDENTIFICACIÓN

<b>Denominación del Empleo</b>		<b>CONDUCTOR MECÁNICO</b>
<b>Código:</b> 482	<b>Grado:</b> 09	<b>Número de Cargos:</b> 3
<b>Ubicación</b>	La Mesa– Cundinamarca	
<b>Dependencia</b>	Dirección Operativa	<b>Nivel:</b> Asistencial
<b>Superior Jerárquico</b>	Coordinador de Aseo	

### B. PROPOSITO PRINCIPAL:

Conducir el vehículo que le sea asignado velando por su conservación, seguridad y mantenimiento, observando un óptimo grado de responsabilidad en el desempeño de los servicios

### C. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES:

1. Recibir con un inventario el vehículo asignado para la recolección y transporte de los residuos sólidos.
2. Conducir el vehículo asignado y realizar las actividades diarias, de acuerdo a las rutas y los horarios establecidos por el Jefe inmediato.
3. Conducir el vehículo recolector de la manera más adecuada, evitando el llenado excesivo de los desechos en el volco, de manera que pueda esparcirse por la ruta. *M*



4. Solicitar oportunamente el suministro de combustible, lubricante y accesorios, de acuerdo al procedimiento establecido, los cuales deberán ser reportados semanalmente a la Gerencia.
5. Llevar los registros de consumo de combustible, lubricantes, accesorios y kilometraje, para un mejor servicio del vehículo.
6. Velar por el estado interno y externo del vehículo, confiado a su cuidado manteniéndolo en buen estado de aseo, a fin de evitar malos olores y deterioro del equipo.
7. Realizar el mantenimiento preventivo del vehículo, de acuerdo con las fechas establecidas e informar a la Gerencia cuando se requieran reparaciones.
8. Supervisar que sean de buena calidad los repuestos pedidos y que tengan su respectiva utilización.
9. Supervisar y recibir el trabajo que le realicen al vehículo a su cargo cuando sea sometido a reparación de común acuerdo con el Jefe inmediato.
10. Informar oportunamente los daños y accidente que sufra el vehículo.
11. Mantener al día y disponibles los documentos del vehículo y los propios. ✓
12. Por ningún motivo el vehículo entregado a su cuidado puede ser conducido por persona distinta a menos que medie orden por escrito del Gerente.
13. El vehículo entregado no puede ser destinado a actividades distintas de las fijadas por la Gerencia. Si se trata de cambio de actividad dentro de las funciones y servicios que presta la Empresa se solicitará orden por escrito.
14. En el proceso de recolección de las basuras se observarán las rutas y el orden predeterminado, prestando el servicio sin excepción a menos que por escrito y según listado se determine en qué domicilios y oficinas no se presta el servicio por renuncia permanente al pago del mismo.
15. En los lugares en que por dificultades de acceso no se pueda llegar hasta los domicilios el conductor pitará razonablemente y esperará a que los usuarios se acerquen con los residuos sólidos. *Y*



16. El conductor tendrá el cuidado necesario en el momento del descargue de la basura en el destino final a fin de que ésta sea depositada de manera adecuada.
17. Evitar generar contaminación auditiva, ambiental y visual.
18. Llevar una marcha adecuada y coordinada entre el vehículo y obreros recolectores a fin de evitar que los recipientes de basura de los usuarios sean trasladados demasiado lejos de su domicilio. Por ninguna razón los recipientes reutilizables de los usuarios serán tirados al suelo con violencia causándoles deterioro.
19. Responder mientras se encuentre prestando el servicio por la integridad del vehículo a su cargo.
20. Cumplir en forma estricta las normas sobre seguridad y prevención de accidentes de tránsito.
21. Cumplir con el reglamento interno de trabajo y demás normas de la empresa lo mismo que realizar otras labores relacionadas con el cargo y las asignadas por el jefe inmediato.

#### **D. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)**

1. El servicio de transporte de residuos sólidos se realiza conforme a los lineamientos definidos por la Gerencia, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Potable -CRA-.
2. El servicio de transporte de residuos sólidos cumple con las normas de tránsito y ambientales sobre la materia.
3. Contar con licencia de conducción según categoría del vehículo.

#### **E. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES:**

1. Conocimientos y habilidades sobre la conducción de carro de recolección de basuras. *dy*



2. Reglamentación de normas de tránsito de vehículos pesados.

**F. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA:**

Diploma de bachiller y Diez (10) meses de experiencia laboral *M*





### A. IDENTIFICACIÓN

<b>Denominación del Empleo</b>		<b>OPERARIO</b> <b>Operario de barrido</b>
<b>Código:</b> 487	<b>Grado:</b> 15	<b>Número de Cargos:</b> 4
<b>Ubicación</b>	La Mesa – Cundinamarca	
<b>Dependencia</b>	Dirección Operativa	<b>Nivel:</b> Asistencial
<b>Superior Jerárquico</b>	Coordinador de Aseo	

### B. PROPOSITO PRINCIPAL:

Realizar el aseo de las vías y lugares públicos definidos por la Gerencia, para dejar estas áreas libres de residuos tales como papeles, hojas y arenilla acumulada en los bordes de los andenes y separadores.

### C. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES:

1. Realizar el barrido y aseo en las vías y lugares públicos, según las rutas y frecuencias establecidas por la Empresa.
2. Recoger los residuos sólidos barridos, en las bolsas entregadas para este fin y ponerlas al interior del medio de transporte utilizado.
3. Informar al jefe inmediato sobre cualquier anomalía presentada para el cumplimiento de sus funciones. *JV*



4. Recoger los residuos que la ciudadanía deposita en los recipientes que están colocados en algunos lugares del área de cobertura para el aseo público.
5. Cumplir con los procedimientos de trabajo establecidos por la coordinación operativa, lo mismo que realizar otras labores relacionadas con el cargo y las asignadas por la Empresa.
6. Participar en los programas adelantados por la Empresa sobre divulgación y promoción ciudadana en torno a la clasificación de los residuos en cada vivienda, el aseo y embellecimiento de los parques, zonas verdes y calles del municipio.
7. Efectuar la recolección, el retiro y disposición de los animales muertos de acuerdo con los medios y normas vigentes.
8. Atención de la emergencia ocasionada por terremotos, accidentes como incendios, entre otros, que implican diseño de rutas especiales de recolección, transporte de escombros y basura en horarios mucho más intensivos y una disposición total de tiempo por parte del trabajador.

#### **D. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)**

El proceso de barrido de calles y áreas públicas se realiza conforme a los lineamientos definidos por la Gerencia, las rutas y horarios establecidos y desempeña su trabajo con calidad y eficiencia.

#### **E. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA:**

Terminación y aprobación de educación básica primaria, Doce (12) meses de experiencia laboral. *sy*



### A. IDENTIFICACIÓN

<b>Denominación del Empleo</b>		<b>OPERARIO</b> <b>Operario Recolector</b>
<b>Código:</b> 487	<b>Grado:</b> 16	<b>Número de Cargos:</b> 5
<b>Ubicación</b>	La Mesa – Cundinamarca	
<b>Dependencia</b>	Dirección Operativa	<b>Nivel:</b> Asistencial
<b>Superior Jerárquico</b>	Coordinador de Aseo	

### B. PROPOSITO PRINCIPAL:

Asegurar la continuidad en la recolección de residuos sólidos domiciliarios en el área de prestación de la Empresa.

### C. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES:

1. Informar al Jefe inmediato sobre cualquier anomalía presentada para el cumplimiento de sus funciones.
2. No aceptar y no participar en labores distintas a las de recolección de residuos sólidos sin previa autorización del Jefe inmediato e informar lo más pronto posible de la situación presentada.
3. Realizar la recolección de los residuos sólidos presentados por los usuarios, de acuerdo a las rutas y horarios establecidos por la Empresa. *dy*



4. En coordinación con el conductor, tomar las medidas necesarias para que antes de iniciar el transporte de los residuos a la disposición final, se verifique el adecuado estado para evitar que estos se caigan.
5. Tomar las medidas necesarias para que en el proceso de descargue de la basura del vehículo al sitio de disposición final no queden residuos en la superficie que alteren el aseo ya realizado.
6. Recoger los residuos que la ciudadanía deposita en los recipientes que están colocados en algunos lugares del área de cobertura para el aseo público y disponerlos en el carro compactador.
7. Cumplir con el reglamento interno de trabajo y demás normas de la empresa lo mismo que realizar otras labores relacionadas con el cargo y las asignadas por el jefe inmediato.

#### **D. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)**

El proceso de recolección de residuos sólidos se realiza conforme a los lineamientos definidos por la Gerencia, las rutas y horarios establecidos y desempeña su trabajo con calidad y eficiencia.

#### **E. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA:**

Terminación y aprobación de educación básica primaria, Doce (12) meses de experiencia laboral. *JM*



### A. IDENTIFICACIÓN

<b>Denominación del Empleo</b>		<b>OPERARIO</b> Operario de Poda, Césped y Prado
<b>Código: 487</b>	<b>Grado: 17</b>	<b>Número de Cargos:</b> 3
<b>Ubicación</b>	La Mesa – Cundinamarca	
<b>Dependencia</b>	Dirección Operativa	<b>Nivel: Asistencial</b>
<b>Superior Jerárquico</b>	Coordinador de Aseo.	

### B. PROPOSITO PRINCIPAL:

Realizar la rocería poda y limpieza de lugares públicos definidos por la Empresa, para dejar estas áreas libres de residuos.

### C. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES:

1. Realizar la rocería, poda y limpieza en las vías y lugares públicos, según las rutas y frecuencias establecidas por la Empresa.
2. Recoger los residuos producto de su labor y disponerlos en el lugar establecido por la Empresa o ponerlas al interior del medio de transporte utilizado.
3. Informar al jefe inmediato sobre cualquier anomalía presentada para el cumplimiento de sus funciones.
4. Cumplir con los procedimientos de trabajo establecidos por la coordinación operativa, lo mismo que realizar otras labores relacionadas con el cargo y las asignadas por la Empresa. *u*



5. Participar en los programas adelantados por la Empresa sobre divulgación y promoción ciudadana en torno a la clasificación de los residuos en cada vivienda, el aseo y embellecimiento de los parques, zonas verdes y calles del municipio.
6. Atención de la emergencia ocasionada por terremotos, accidentes como incendios, entre otros, que implican diseño de rutas especiales de recolección, transporte de escombros y basura en horarios mucho más intensivos y una disposición total de tiempo por parte del trabajador.

#### **D. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)**

El proceso de poda de césped y prados se realiza conforme a los lineamientos definidos por la Gerencia, los sitios y horarios establecidos y desempeña su trabajo con calidad y eficiencia.

#### **E. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA:**

Terminación y aprobación de educación básica primaria, Doce (12) meses de experiencia laboral. *SM*



### A. IDENTIFICACIÓN

<b>Denominación del Empleo</b>		<b>TÉCNICO OPERATIVO Coordinador de Acueducto y Alcantarillado</b>
<b>Código: 314</b>	<b>Grado: 05</b>	<b>Número de Cargos: 1</b>
<b>Ubicación</b>	La Mesa – Cundinamarca	
<b>Dependencia</b>	Dirección Operativa	<b>Nivel: Técnico</b>
<b>Superior Jerárquico</b>	Director Operativo	

### B. PROPOSITO PRINCIPAL:

Ejecutar actividades que demandan los conocimientos de normas, métodos y procedimientos técnicos en la implementación de metodologías, estándares e infraestructura que garanticen el correcto y oportuno funcionamiento de los servicios de Acueducto y Alcantarillado en el municipio, de acuerdo al área de prestación, apoyar los procesos administrativos sistematizados o no en el diseño, ejecución y supervisión de actividades que implican la aplicación de conocimientos que permitan obtener resultados concretos.

### C. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES:

#### FUNCIONES ADMINISTRATIVAS

1. Analizar y recomendar las acciones que deban adoptarse para el logro de los objetivos propuestos por la dependencia o área funcional.




2. Coordinar los proyectos, programas, procesos y actividades administrativas de la dependencia garantizando la correcta aplicación de las normas y procedimientos técnicos o tecnológicos vigentes.
3. Generar conceptos técnicos propios de su especialidad para la ejecución de planes, programas, proyectos y procesos de la dependencia.
4. Registrar, analizar y actualizar la información, estadísticas, cuadros y documentos que se le encomienden.
5. Desarrollar las actividades y tareas de asistencia técnica y administrativa, que requiera la dependencia para el logro de sus objetivos.
6. Diseñar y desarrollar sistemas de información, clasificación, actualización, manejo y/o conservación de recursos propios del área, con miras a optimizar la utilización de los recursos disponibles.
7. Atender y orientar al público, empleados y usuarios para suministrar la información técnica propia de su especialidad o área de desempeño que requieran de acuerdo con las actividades y servicios propios de cada dependencia y concertar entrevistas con los superiores.
8. Generar estudios, análisis y proyecciones para la identificación, viabilidad, gestión, ejecución de programas y proyectos de la dependencia.
9. Elaborar informes y documentos de tipo legal de acuerdo a lo requerido y necesario para la dependencia.
10. Presentar informes de la gestión realizada, conforme a los requerimientos del superior.
11. Proyectar el plan de acción anual para la dependencia, acorde con el Plan Operativo Anual de la Empresa.

#### **FUNCIONES OPERATIVAS**

1. Dirigir y prestar asesoría en las actividades adelantadas por los jefes de dependencia en la elaboración y cumplimiento de los planes de acción tendientes a la optimización de la prestación del servicio. *SM*





2. Dirigir y coordinar los Contratos de Servicios Especiales que preste la Empresa a las diferentes entidades, relacionados con la prestación de los servicios de Acueducto y Alcantarillado.
3. Asesorar a la Gerencia en la adecuada aplicación de normas y procedimientos en los asuntos referidos al ámbito de su competencia.
4. Administrar la maquinaria y equipos a su cargo en ejecución de las actividades encomendadas y supervisar el uso correcto de los mismos.
5. Presentar al Director Operativo informe mensual de las actividades a su cargo.
6. Controlar las actividades que permitan la correcta y buena utilización de los equipos, herramientas y elementos manuales, mecánicos o electrónicos para evitar pérdidas hurto o deterioro de los mismos.
7. Informar a la Dirección administrativa y operativa de la Empresa las novedades para la correcta inclusión en la nómina: dominicales, festivos, horas extras, retardos, ausencias, incapacidades y permisos del personal de acueducto y alcantarillado.
8. Coordinar y hacer seguimiento a la ejecución de los Contratos que la Empresa suscriba, para el cumplimiento del objeto de los mismos.
9. Desarrollo, implementación y aplicación de mecanismos que conduzcan al mejoramiento de la prestación de los servicios que presta la Empresa.
10. Adelantar en coordinación con el Director Operativo, el proceso de estudio, elaboración y puesta en marcha del Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado.
11. Actualizar en coordinación con la Dirección Comercial de la Empresa los censos de usuarios del Servicio de Acueducto y Alcantarillado.
12. Dar trámite a todas las quejas y reclamos presentados por los usuarios en lo referente a la prestación del servicio de Acueducto y Alcantarillado.
13. Programación y control de las actividades diarias del personal operativo en área de Acueducto y Alcantarillado. 



14. Apoyar a la Dirección Comercial en lo referente a la aplicación del sistema tarifario, facturación y demás actividades que lo requieran en el área de Acueducto y Alcantarillado.
15. Hacer el reporte mensual de información técnica correspondiente al área de Acueducto y Alcantarillado.
16. Coordinar con el Director Operativo el suministro de materiales que se requieran para la correcta operación del sistema.
17. Llevar un registro diario de las actividades programadas y ejecutadas por el personal operativo a su cargo.
18. Cumplir y hacer cumplir el horario establecido para el personal operativo a su cargo e informar las novedades que se presenten a la Dirección Administrativa.
19. Vigilar, controlar y responder por la seguridad de inmuebles, equipos, muebles, herramientas, insumos y demás elementos de propiedad de la Empresa que encuentren a cargo del personal operativo a su cargo.
20. Y las demás funciones inherentes al cargo que le sean asignadas por el superior inmediato.

#### **D. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)**

1. La información general y específica de la dependencia es suministrada en forma eficiente y oportuna, de acuerdo con el cronograma de actividades y el portafolio de servicios de la dependencia.
2. Los procesos internos relacionados con la ejecución y/o buena marcha de los asuntos y servicios que presta la dependencia son coordinados, supervisados y evaluados con criterios de lealtad, compromiso y honestidad con el fin de alcanzar los niveles de calidad propuestos por la entidad.
3. Los procesos desarrollados en la dependencia cumplen con los planes, programas, formulados para la óptima prestación del servicio. *dy*



- 4. Los informes, actas, cuadros, formatos, carteleras y/o publicaciones que se le encomienden o los que deba expedir la dependencia, se elaboran y diseñan conforme a las instrucciones que reciba.
- 5. Los documentos de competencia de la oficina son acreditados de acuerdo con los requerimientos legales.
- 6. Los equipos, herramientas y material de trabajo a su cargo son manejados de manera responsable.

**E. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES:**

- 1. Normatividad de servicios públicos
- 2. Conocimientos básicos en fontanería, manejo de plantas de tratamiento de agua potable y residual.
- 3. Manejo de personal.
- 4. Reglamento Técnico RAS 2000

**F. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA:**

Técnico o tecnólogo en áreas administrativas, ambientales o afines y un año de experiencia en cargos relacionados. *SM*



## A. IDENTIFICACIÓN

<b>Denominación del Empleo</b>		<b>TECNICO OPERATIVO Coordinador de Acueducto y Alcantarillado</b>
<b>Código: 314</b>	<b>Grado: 05</b>	<b>Número de Cargos: 1</b>
<b>Ubicación</b>	Anapoima – Cundinamarca	
<b>Dependencia</b>	Dirección Operativa	<b>Nivel: Técnico</b>
<b>Superior Jerárquico</b>	Director Operativo	

## B. PROPOSITO PRINCIPAL:

Ejecutar actividades que demandan los conocimientos de normas, métodos y procedimientos técnicos en la implementación de metodologías, estándares e infraestructura que garanticen el correcto y oportuno funcionamiento de los servicios de Acueducto y Alcantarillado en el municipio, de acuerdo al área de prestación, apoyar los procesos administrativos sistematizados o no en el diseño, ejecución y supervisión de actividades que implican la aplicación de conocimientos que permitan obtener resultados concretos.

## C. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES:

### FUNCIONES ADMINISTRATIVAS

1. Analizar y recomendar las acciones que deban adoptarse para el logro de los objetivos propuestos por la dependencia o área funcional. *ay*



2. Coordinar los proyectos, programas, procesos y actividades administrativas de la dependencia garantizando la correcta aplicación de las normas y procedimientos técnicos o tecnológicos vigentes.
3. Generar conceptos técnicos propios de su especialidad para la ejecución de planes, programas, proyectos y procesos de la dependencia.
4. Registrar, analizar y actualizar la información, estadísticas, cuadros y documentos que se le encomienden.
5. Desarrollar las actividades y tareas de asistencia técnica y administrativa, que requiera la dependencia para el logro de sus objetivos.
6. Diseñar y desarrollar sistemas de información, clasificación, actualización, manejo y/o conservación de recursos propios del área, con miras a optimizar la utilización de los recursos disponibles.
7. Atender y orientar al público, empleados y usuarios para suministrar la información técnica propia de su especialidad o área de desempeño que requieran de acuerdo con las actividades y servicios propios de cada dependencia y concertar entrevistas con los superiores.
8. Generar estudios, análisis y proyecciones para la identificación, viabilidad, gestión, ejecución de programas y proyectos de la dependencia.
9. Elaborar informes y documentos de tipo legal de acuerdo a lo requerido y necesario para la dependencia.
10. Presentar informes de la gestión realizada, conforme a los requerimientos del superior.
11. Proyectar el plan de acción anual para la dependencia, acorde con el Plan Operativo Anual de la Empresa.

#### **FUNCIONES OPERATIVAS**

1. Dirigir y prestar asesoría en las actividades adelantadas por los jefes de dependencia en la elaboración y cumplimiento de los planes de acción tendientes a la optimización de la prestación del servicio. *M*



2. Dirigir y coordinar los Contratos de Servicios Especiales que preste la Empresa a las diferentes entidades, relacionados con la prestación de los servicios de Acueducto y Alcantarillado.
3. Asesorar a la Gerencia en la adecuada aplicación de normas y procedimientos en los asuntos referidos al ámbito de su competencia.
4. Administrar la maquinaria y equipos a su cargo en ejecución de las actividades encomendadas y supervisar el uso correcto de los mismos.
5. Presentar al Director Operativo informe mensual de las actividades a su cargo.
6. Controlar las actividades que permitan la correcta y buena utilización de los equipos, herramientas y elementos manuales, mecánicos o electrónicos para evitar pérdidas hurto o deterioro de los mismos.
7. Informar a la Dirección administrativa y operativa de la Empresa las novedades para la correcta inclusión en la nómina: dominicales, festivos, horas extras, retardos, ausencias, incapacidades y permisos del personal de acueducto y alcantarillado.
8. Coordinar y hacer seguimiento a la ejecución de los Contratos que la Empresa suscriba, para el cumplimiento del objeto de los mismos.
9. Desarrollo, implementación y aplicación de mecanismos que conduzcan al mejoramiento de la prestación de los servicios que presta la Empresa.
10. Adelantar en coordinación con el Director Operativo, el proceso de estudio, elaboración y puesta en marcha del Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado.
11. Actualizar en coordinación con la Dirección Comercial de la Empresa los censos de usuarios del Servicio de Acueducto y Alcantarillado.
12. Dar trámite a todas las quejas y reclamos presentados por los usuarios en lo referente a la prestación del servicio de Acueducto y Alcantarillado.
13. Programación y control de las actividades diarias del personal operativo en área de Acueducto y Alcantarillado. *M*



14. Apoyar a la Dirección Comercial en lo referente a la aplicación del sistema tarifario, facturación y demás actividades que lo requieran en el área de Acueducto y Alcantarillado.
15. Hacer el reporte mensual de información técnica correspondiente al área de Acueducto y Alcantarillado.
16. Coordinar con el Director Operativo el suministro de materiales que se requieran para la correcta operación del sistema.
17. Llevar un registro diario de las actividades programadas y ejecutadas por el personal operativo a su cargo.
18. Cumplir y hacer cumplir el horario establecido para el personal operativo a su cargo e informar las novedades que se presenten a la Dirección Administrativa.
19. Vigilar, controlar y responder por la seguridad de inmuebles, equipos, muebles, herramientas, insumos y demás elementos de propiedad de la Empresa que encuentren a cargo del personal operativo a su cargo.
20. Y las demás funciones inherentes al cargo que le sean asignadas por el superior inmediato.

#### **D. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)**

1. La información general y específica de la dependencia es suministrada en forma eficiente y oportuna, de acuerdo con el cronograma de actividades y el portafolio de servicios de la dependencia.
2. Los procesos internos relacionados con la ejecución y/o buena marcha de los asuntos y servicios que presta la dependencia son coordinados, supervisados y evaluados con criterios de lealtad, compromiso y honestidad con el fin de alcanzar los niveles de calidad propuestos por la entidad.
3. Los procesos desarrollados en la dependencia cumplen con los planes, programas, formulados para la óptima prestación del servicio. *SH*



- 4. Los informes, actas, cuadros, formatos, carteleras y/o publicaciones que se le encomienden o los que deba expedir la dependencia, se elaboran y diseñan conforme a las instrucciones que reciba.
- 5. Los documentos de competencia de la oficina son acreditados de acuerdo con los requerimientos legales.
- 6. Los equipos, herramientas y material de trabajo a su cargo son manejados de manera responsable.

**E. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES:**

- 1. Normatividad de servicios públicos
- 2. Conocimientos básicos en fontanería, manejo de plantas de tratamiento de agua potable y residual.
- 3. Manejo de personal.
- 4. Reglamento Técnico RAS 2000

**F. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA:**

Técnico o tecnólogo en áreas administrativas, ambientales o afines y un año de experiencia en cargos relacionados. *dy*





## A. IDENTIFICACIÓN

<b>Denominación del Empleo</b>		<b>TECNICO OPERATIVO Técnico en calidad de agua</b>
<b>Código: 314</b>	<b>Grado: 08</b>	<b>Número de Cargos: 1</b>
<b>Ubicación</b>	La Mesa – Cundinamarca	
<b>Dependencia</b>	Dirección Operativa	<b>Nivel: Técnico</b>
<b>Superior Jerárquico</b>	Director Operativo	

## B. PROPOSITO PRINCIPAL:

Realizar la toma de muestras, hacer el seguimiento y control de los monitoreos de los muestreos adelantados por los operadores de planta, así como la coordinación con los entes de vigilancia, propendiendo por óptima calidad de agua suministrada a los usuarios.

## C. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES:

1. Responder por el buen estado y conservación de los equipos, herramientas y materiales asignados para el desarrollo de sus labores.
2. Tomar muestras de agua para el análisis de la calidad físico química y bacteriológica de la misma con el fin de controlar la calidad de agua en sus diferentes fases, desde la cruda hasta la tratada, haciendo el seguimiento correspondiente a los niveles según la norma técnica.
3. Registrar la información de manera ordenada con el fin de que sea de fácil verificación. JM



4. Presentar los informes que requieran los organismos de vigilancia y control, así como de las partes interesadas dentro de la Empresa.
5. Sugerir acciones preventivas y correctivas de acuerdo con los resultados obtenidos, para suministrar a los usuarios agua de óptima calidad, que cumpla con los estándares establecidos por la norma.

#### **D. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)**

1. Asegurar la óptima calidad del agua que se suministra a los usuarios de la Empresa.
2. Cumplir con las normas y procedimientos establecidos relacionados con el suministro de agua apta para el consumo humano.
3. Presentar los informes y resultados de los análisis oportunamente.

#### **E. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES:**

1. Conocimientos en análisis de calidad de agua
2. Técnicas y manejo de instrumentos de laboratorio
3. Normatividad en Calidad de Agua.

#### **F. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA:**

Técnico o tecnólogo en áreas ambientales, sanitarias y afines y experiencia de un año en labores similares. *M*



### A. IDENTIFICACIÓN

<b>Denominación del Empleo</b>		<b>OPERARIO Operario PTAP</b>
<b>Código: 487</b>	<b>Grado: 010</b>	<b>Número de Cargos: 4</b>
<b>Ubicación</b>	La Mesa – Cundinamarca	
<b>Dependencia</b>	Dirección Operativa	<b>Nivel: Asistencial</b>
<b>Superior Jerárquico</b>	Coordinador de Acueducto y Alcantarillado	

### B. PROPOSITO PRINCIPAL:

Efectuar la correcta operación de las plantas de tratamiento y las distintas pruebas y análisis, con el propósito de garantizar la potabilidad del agua suministrada en el sistema de acueducto.

Le compete ejecutar los procesos de captación y conducción del agua cruda, tratamiento, producción, almacenamiento, bombeo y distribución del agua potable, controlar los niveles de los tanques de almacenamiento, operar los sistemas de bombeo de acuerdo con la programación definida por la Empresa y colaborar en las actividades de mantenimiento, reparación y adecuación general del sistema de acueducto.

### C. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES:

EMPRESA REGIONAL  
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.



1. Realizar la operación, mantenimiento y conservación del sistema de acueducto regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P.
2. Responder por la operación y mantenimiento de los equipos del acueducto y por los bienes bajo su custodia.
3. Hacer el mantenimiento de las estructuras de captación, cámaras de quiebre, cámaras de repartición de caudales, tanque de almacenamiento, desarenador, conducción, red de distribución; ejecutar purgas de tuberías, desinfección y reparación con la frecuencia que se le indique.
4. Hacer vigilancia diaria del cloro residual y pH en el tanque de almacenamiento y la red de distribución del acueducto con las normas técnicas.
5. Informar al jefe inmediato, cualquier irregularidad en el funcionamiento del sistema, al igual que el uso indebido del servicio.
6. Registrar diariamente la información sobre las actividades en el libro de registro (Bitácora) de actividades.
7. Velar por el buen uso y mantenimiento de las herramientas, elementos, equipos y materiales asignados para sus labores diarias.
8. Operar los equipos mecánicos de la planta de tratamiento
9. Realizar la Operación y mantenimiento de la planta de tratamiento de agua Potable.
10. Realizar las operaciones de los elementos y equipos de la planta de tratamiento.
11. Informar a la Empresa sobre los daños y emergencias que ocurran en la planta.
12. Aplicar el manual de operación y mantenimiento de la planta de tratamiento de agua potable
13. Elaborar con la debida anticipación, las solicitudes de compra de los materiales y productos químicos que se necesiten para la operación de la planta de tratamiento de agua potable. *M*



- 14. Llevar un registro diario del control del consumo de productos químicos y materiales utilizados en el tratamiento de agua potable.
- 15. Llevar un registro de metros cúbicos de agua tratada
- 16. Mediar, analizar y controlar las pérdidas con respecto a la cantidad de agua tratada.
- 17. Mantener el nivel y reservas adecuadas en los tanques de almacenamiento de agua potable.
- 18. Coordinar el trabajo de las brigadas de mantenimiento del sistema de acueducto

**D. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)**

- 1. Los procesos relacionados con el funcionamiento de los sistemas de acueducto, son operados garantizando su correcto funcionamiento.
- 2. La información, como cuadros, estadísticas y promedios son diseñados, elaborados y actualizados de forma cuantificable, medible y fácilmente observable a fin de tener indicadores que permitan tomar decisiones con bases reales en un momento determinado y de acuerdo con las necesidades de la dependencia.
- 3. Su área de conocimiento es constantemente actualizada de acuerdo con las innovaciones tecnológicas.
- 4. Todas aquellas funciones que directa o indirectamente tengan que ver, con la naturaleza de su cargo y el cumplimiento del propósito principal de este mismo son ejecutada en beneficio de la dependencia.

**E. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES:**

- 1. Operación de Plantas de Tratamiento de Agua Potable
- 2. Normatividad relacionada con los parámetros de calidad de agua. *M*



3. Fontanería y plomería

**F. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA:**

Título de bachiller y cinco (5) meses de experiencia laboral *M*



**A. IDENTIFICACIÓN**

<b>Denominación del Empleo</b>		<b>OPERARIO Operario PTAP</b>
<b>Código: 487</b>	<b>Grado: 010</b>	<b>Número de Cargos: 8</b>
<b>Ubicación</b>	Anapoima – Cundinamarca	
<b>Dependencia</b>	Dirección Operativa	<b>Nivel: Asistencial</b>
<b>Superior Jerárquico</b>	Coordinador de Acueducto y Alcantarillado	

**B. PROPOSITO PRINCIPAL:**

Efectuar la correcta operación de las plantas de tratamiento y las distintas pruebas y análisis, con el propósito de garantizar la potabilidad del agua suministrada en el sistema de acueducto.

Le compete ejecutar los procesos de captación y conducción del agua cruda, tratamiento, producción, almacenamiento, bombeo y distribución del agua potable, controlar los niveles de los tanques de almacenamiento, operar los sistemas de bombeo de acuerdo con la programación definida por la Empresa y colaborar en las actividades de mantenimiento, reparación y adecuación general del sistema de acueducto.

**C. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES:**

1. Realizar la operación, mantenimiento y conservación del sistema de acueducto regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P.

*M*



2. Responder por la operación y mantenimiento de los equipos del acueducto y por los bienes bajo su custodia.
3. Hacer el mantenimiento de las estructuras de captación, cámaras de quiebre, cámaras de repartición de caudales, tanque de almacenamiento, desarenador, conducción, red de distribución; ejecutar purgas de tuberías, desinfección y reparación con la frecuencia que se le indique.
4. Hacer vigilancia diaria del cloro residual y pH en el tanque de almacenamiento y la red de distribución del acueducto con las normas técnicas.
5. Informar al jefe inmediato, cualquier irregularidad en el funcionamiento del sistema, al igual que el uso indebido del servicio.
6. Registrar diariamente la información sobre las actividades en el libro de registro (Bitácora) de actividades.
7. Velar por el buen uso y mantenimiento de las herramientas, elementos, equipos y materiales asignados para sus labores diarias.
8. Operar los equipos mecánicos de la planta de tratamiento
9. Realizar la Operación y mantenimiento de la planta de tratamiento de agua Potable.
10. Realizar las operaciones de los elementos y equipos de la planta de tratamiento.
11. Informar a la Empresa sobre los daños y emergencias que ocurran en la planta.
12. Aplicar el manual de operación y mantenimiento de la planta de tratamiento de agua potable
13. Elaborar con la debida anticipación, las solicitudes de compra de los materiales y productos químicos que se necesiten para la operación de la planta de tratamiento de agua potable.
14. Llevar un registro diario del control del consumo de productos químicos y materiales utilizados en el tratamiento de agua potable.
15. Llevar un registro de metros cúbicos de agua tratada *sh*





16. Mediar, analizar y controlar las pérdidas con respecto a la cantidad de agua tratada.
17. Mantener el nivel y reservas adecuadas en los tanques de almacenamiento de agua potable.
18. Coordinar el trabajo de las brigadas de mantenimiento del sistema de acueducto

#### **D. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)**

1. Los procesos relacionados con el funcionamiento de los sistemas de acueducto, son operados garantizando su correcto funcionamiento.
2. La información, como cuadros, estadísticas y promedios son diseñados, elaborados y actualizados de forma cuantificable, medible y fácilmente observable a fin de tener indicadores que permitan tomar decisiones con bases reales en un momento determinado y de acuerdo con las necesidades de la dependencia.
3. Su área de conocimiento es constantemente actualizada de acuerdo con las innovaciones tecnológicas.
4. Todas aquellas funciones que directa ó indirectamente tengan que ver, con la naturaleza de su cargo y el cumplimiento del propósito principal de este mismo son ejecutada en beneficio de la dependencia.

#### **E. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES:**

1. Operación de Plantas de Tratamiento de Agua Potable
2. Normatividad relacionada con los parámetros de calidad de agua.
3. Fontanería y plomería *W*

EMPRESA REGIONAL  
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.



**F. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA:**

Título de bachiller y cinco (5) meses de experiencia laboral. JM



**A. IDENTIFICACIÓN**

<b>Denominación del Empleo</b>		<b>OPERARIO Fontanero de Acueducto</b>
<b>Código: 487</b>	<b>Grado: 12</b>	<b>Número de Cargos: 5</b>
<b>Ubicación</b>	La Mesa – Cundinamarca	
<b>Dependencia</b>	Dirección Operativa	<b>Nivel: Asistencial</b>
<b>Superior Jerárquico</b>	Coordinador de Acueducto y Alcantarillado	

**B. PROPOSITO PRINCIPAL:**

Ejecutar lo relacionado con las labores de instalación, mantenimiento, reparación, cortes y reconexiones de acometidas domiciliarias, revisión general de medidores, detección de fugas internas y externas y de conexiones fraudulentas, excavaciones medianas, recuperación y reposición de pavimentos y mantenimiento de los componentes del acueducto y alcantarillado, haciendo los recorridos e inspecciones que sean necesarias para garantizar la continuidad en la prestación de los servicios.

**C. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES:**

1. Responder por el buen estado y conservación de las herramientas asignadas para el desempeño de su trabajo.
2. Realizar visitas a los inmuebles que soliciten el servicio, para determinar la viabilidad técnica de las acometidas de acueducto y alcantarillado, una vez *DM*



confrontadas con el catastro de redes y previa solicitud radicada en la Empresa.

3. Solicitar oportunamente al Jefe Inmediato los materiales y herramientas que requiere para llevar a cabo su trabajo, a fin de tenerlos a tiempo.
4. Revisar los equipos que tiene a su cargo, para así llevar el control respectivo del funcionamiento de los mismos.
5. Reparar los equipos que presentan daños, siempre y cuando estén a su alcance, utilizando las herramientas y materiales necesarias para tal efecto, con el fin de asegurar el normal funcionamiento de estos.
6. Revisar periódicamente el estado de las redes de distribución y de los elementos que hacen parte de las acometidas domiciliarias, realizando un recorrido por la localidad para detectar posibles fugas visibles e invisibles, conexiones clandestinas o fraudulentas; y efectuar los correctivos necesarios, garantizando su correcto funcionamiento, informando al usuario y a la Empresa de las actividades realizadas.
7. Reportar al Jefe inmediato el daño que se presente en cualquiera de los equipos a su cargo para que así mismo se tomen los correctivos pertinentes.
8. Hacer las conexiones, reconexiones, reparaciones y trabajos de plomería que se le ordenen.
9. Informar de forma inmediata y oportuna al Jefe inmediato sobre las irregularidades del servicio, conexiones fraudulentas que haya detectado en la revisión de las redes, para que se tomen los correctivos necesarios según las políticas establecidas por la Empresa.
10. Efectuar las reparaciones de los daños y fugas que se presenten en las redes de distribución, de acuerdo con la información suministrada por el Jefe inmediato o lo que se encuentre en la revisión previa.
11. Efectuar los cortes, reconexiones e instalaciones de las acometidas a los usuarios, según la información dada por la Empresa, a fin de que la prestación del servicio sea coherente con el estado del usuario.

*SM*



4. Por la exactitud de las lecturas tomadas y la distribución total de los recibos.

**E. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES:**

1. Fontanería
2. Conocimiento en tuberías y accesorios utilizados en la prestación de los servicios de Acueducto y alcantarillado.
3. Conocimiento en el uso adecuado de las herramientas y materiales para la correcta ejecución de sus labores.
4. Uso y manejo de elementos de protección y seguridad industrial
5. Plomería

**F. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA:**

Título de bachiller y curso de fontanería debidamente certificado, experiencia de dos años en labores similares. *SM*



12. Efectuar pruebas técnicas de rigor para constatar el buen funcionamiento de los medidores que sean solicitados por los usuarios o por la Empresa, en desarrollo de las actividades propias de atención de Petición, Quejas y Recursos.
13. Realizar cuando se requiere, trabajos de excavación de terrenos, limpieza, retiro de escombros, instalación de tuberías y demás actividades complementarias y de apoyo a las labores de mantenimiento, reparación, sustitución y tendido de las redes de acueducto y alcantarillado, así como la reposición de pavimento de vías y andenes que resulten afectados.
14. Efectuar la limpieza y aseo de las estructuras de captación y almacenamiento.
15. Vigilar las instalaciones de la bocatoma y velar por la limpieza general de las instalaciones de esta y de las zonas aledañas en especial, la limpieza diaria de la reja de entrada del agua y los bordes del canal.
16. Controlar el flujo de agua hacia la población de acuerdo con el programa de bombeo fijado por la entidad, para cumplir con el suministro establecido por la misma.
17. Cumplir con el reglamento interno de trabajo y demás normas de la Empresa, lo mismo que realizar otras labores relacionadas con el cargo y las asignadas por el Coordinador.

#### **D. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)**

1. Realizar correctamente la operación de las redes y estructuras que conforman los sistemas de distribución de agua potable y de recolección de aguas lluvias y servidas.
2. Realizar el mantenimiento, reparación, instalación y limpieza de los componentes de acueducto y alcantarillado.
3. Por el adecuado manejo y conservación de equipos, elementos y herramientas.



**A. IDENTIFICACIÓN**

<b>Denominación del Empleo</b>		<b>OPERARIO Fontanero de acueducto</b>
<b>Código: 487</b>	<b>Grado: 12</b>	<b>Número de Cargos: 3</b>
<b>Ubicación</b>	Anapoima – Cundinamarca	
<b>Dependencia</b>	Dirección Operativa	<b>Nivel: Asistencial</b>
<b>Superior Jerárquico</b>	Coordinador de Acueducto y Alcantarillado	

**B. PROPOSITO PRINCIPAL:**

Ejecutar lo relacionado con las labores de instalación, mantenimiento, reparación, cortes y reconexiones de acometidas domiciliarias, revisión general de medidores, detección de fugas internas y externas y de conexiones fraudulentas, excavaciones medianas, recuperación y reposición de pavimentos y mantenimiento de los componentes del acueducto y alcantarillado, haciendo los recorridos e inspecciones que sean necesarias para garantizar la continuidad en la prestación de los servicios.

**C. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES:**

1. Responder por el buen estado y conservación de las herramientas asignadas para el desempeño de su trabajo.
2. Realizar visitas a los inmuebles que soliciten el servicio, para determinar la viabilidad técnica de las acometidas de acueducto y alcantarillado, una vez confrontadas con el catastro de redes y previa solicitud radicada en la Empresa. *M*

EMPRESA REGIONAL  
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.



3. Solicitar oportunamente al Jefe Inmediato los materiales y herramientas que requiere para llevar a cabo su trabajo, a fin de tenerlos a tiempo.
4. Revisar los equipos que tiene a su cargo, para así llevar el control respectivo del funcionamiento de los mismos.
5. Reparar los equipos que presentan daños, siempre y cuando estén a su alcance, utilizando las herramientas y materiales necesarias para tal efecto, con el fin de asegurar el normal funcionamiento de estos.
6. Revisar periódicamente el estado de las redes de distribución y de los elementos que hacen parte de las acometidas domiciliarias, realizando un recorrido por la localidad para detectar posibles fugas visibles e invisibles, conexiones clandestinas o fraudulentas; y efectuar los correctivos necesarios, garantizando su correcto funcionamiento, informando al usuario y a la Empresa de las actividades realizadas.
7. Reportar al Jefe inmediato el daño que se presente en cualquiera de los equipos a su cargo para que así mismo se tomen los correctivos pertinentes.
8. Hacer las conexiones, reconexiones, reparaciones y trabajos de plomería que se le ordenen.
9. Informar de forma inmediata y oportuna al Jefe inmediato sobre las irregularidades del servicio, conexiones fraudulentas que haya detectado en la revisión de las redes, para que se tomen los correctivos necesarios según las políticas establecidas por la Empresa.
10. Efectuar las reparaciones de los daños y fugas que se presenten en las redes de distribución, de acuerdo con la información suministrada por el Jefe inmediato o lo que se encuentre en la revisión previa.
11. Efectuar los cortes, reconexiones e instalaciones de las acometidas a los usuarios, según la información dada por la Empresa, a fin de que la prestación del servicio sea coherente con el estado del usuario.
12. Efectuar pruebas técnicas de rigor para constatar el buen funcionamiento de los medidores que sean solicitados por los usuarios o por la Empresa, en

*SM*





desarrollo de las actividades propias de atención de Petición, Quejas y Recursos.

13. Realizar cuando se requiere, trabajos de excavación de terrenos, limpieza, retiro de escombros, instalación de tuberías y demás actividades complementarias y de apoyo a las labores de mantenimiento, reparación, sustitución y tendido de las redes de acueducto y alcantarillado, así como la reposición de pavimento de vías y andenes que resulten afectados.
14. Efectuar la limpieza y aseo de las estructuras de captación y almacenamiento.
15. Vigilar las instalaciones de la bocatoma y velar por la limpieza general de las instalaciones de esta y de las zonas aledañas en especial, la limpieza diaria de la reja de entrada del agua y los bordes del canal.
16. Controlar el flujo de agua hacia la población de acuerdo con el programa de bombeo fijado por la entidad, para cumplir con el suministro establecido por la misma.
17. Cumplir con el reglamento interno de trabajo y demás normas de la Empresa, lo mismo que realizar otras labores relacionadas con el cargo y las asignadas por el Coordinador.

#### **D. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)**

1. Realizar correctamente la operación de las redes y estructuras que conforman los sistemas de distribución de agua potable y de recolección de aguas lluvias y servidas.
2. Realizar el mantenimiento, reparación, instalación y limpieza de los componentes de acueducto y alcantarillado.
3. Por el adecuado manejo y conservación de equipos, elementos y herramientas.
4. Por la exactitud de las lecturas tomadas y la distribución total de los recibos. *DM*



**E. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES:**

- 1. Fontanería
- 2. Conocimiento en tuberías y accesorios utilizados en la prestación de los servicios de Acueducto y alcantarillado.
- 3. Conocimiento en el uso adecuado de las herramientas y materiales para la correcta ejecución de sus labores.
- 4. Uso y manejo de elementos de protección y seguridad industrial
- 5. Plomería

**F. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA:**

Título de bachiller y curso de fontanería debidamente certificado, experiencia de dos años en labores similares. *M*



**A. IDENTIFICACIÓN**

<b>Denominación del Empleo</b>		<b>OPERARIO Operario de Bombeo</b>
<b>Código: 487</b>	<b>Grado: 10</b>	<b>Número de Cargos: 2</b>
<b>Ubicación</b>	Anapoima- Cundinamarca	
<b>Dependencia</b>	Dirección Operativa	<b>Nivel: Asistencial</b>
<b>Superior Jerárquico</b>	Coordinador de Acueducto y Alcantarillado	

**B. PROPOSITO PRINCIPAL:**

Efectuar la correcta operación de las plantas o estaciones de bombeo con el propósito de garantizar el adecuado volumen de abastecimiento, controlando los niveles de los tanques de almacenamiento, operar los sistemas de bombeo de acuerdo con la programación definida por la Empresa y colaborar en las actividades de mantenimiento, reparación y adecuación general del sistema.

**C. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES:**

1. Responder por el buen estado y conservación de las herramientas asignadas para el desempeño de su trabajo. *JM*



- 2. Realizar la correcta operación de las plantas o estaciones de bombeo asignadas de tal forma que se garantice el adecuado volumen de abastecimiento de agua a los usuarios.
- 3. Controlar los niveles de los tanques de almacenamiento.
- 4. Apoyar las actividades de mantenimiento, reparación y adecuación del sistema en general.
- 5. Las demás que le sean asignadas de acuerdo con la naturaleza del cargo.

**D. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)**

- 1. Realizar correctamente la operación de las plantas o estaciones de bombeo de acuerdo a los procedimientos establecidos.
- 2. Por el adecuado manejo y conservación de equipos, elementos y herramientas.

**E. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES:**

- 1. Manejo y uso adecuado de las herramientas y equipos asignados para el desarrollo de sus funciones.
- 2. Uso adecuado de elementos de protección y seguridad industrial.

**F. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA:**

Título de bachiller y experiencia de seis meses en labores similares o relacionadas. *SM*



**A. IDENTIFICACIÓN**

<b>Denominación del Empleo</b>		<b>OPERARIO Operario PTAR</b>
<b>Código: 487</b>	<b>Grado: 13</b>	<b>Número de Cargos: 3</b>
<b>Ubicación</b>	La Mesa – Cundinamarca	
<b>Dependencia</b>	Dirección Operativa	<b>Nivel: Asistencial</b>
<b>Superior Jerárquico</b>	Coordinador de Acueducto y Alcantarillado	

**B. PROPOSITO PRINCIPAL:**

Efectuar la correcta operación de las plantas de tratamiento de aguas residuales y las distintas pruebas y análisis, con el propósito de garantizar el máximo grado de descontaminación en el agua que se vierte a la fuente.

**C. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES:**

1. Realizar el mantenimiento y operación de las Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales – PTAR
2. Responder por el buen estado y conservación de las herramientas asignadas para el desempeño de su trabajo
3. Realizar la limpieza de la estructura de entrada tres (3) veces diarias y días festivos cuatro (4) en el día *AM*



4. Realizar el mantenimiento de los 2 reactores de acuerdo al manual de mantenimiento y operación.
5. Realizar el retiro de los lechos de los 2 reactores a los lechos de secado
6. Realizar el tratamiento de los lechos de secado una vez al día
7. Realizar el retiro de los lechos de los reactores una vez al mes, o según disposición del Ingeniero
8. Realizar la limpieza interior y exterior de la PTAR.
9. Apoyar el proceso de tomar muestras de agua residual.
10. Diligenciar los formatos, planillas e informes correspondientes, es decir, llevar registros diarios de: volúmenes de caudal que ingresa al sistema de tratamiento.
11. Apoyar en la eventualidad que se requiera a los operarios de redes sanitarias

#### **D. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)**

1. Los procesos relacionados con el funcionamiento de los sistemas de tratamiento de aguas residuales, son operados garantizando su correcto funcionamiento.
2. La información, como cuadros, estadísticas y promedios son diseñados, elaborados y actualizados de forma cuantificable, medible y fácilmente observable a fin de tener indicadores que permitan tomar decisiones con bases reales en un momento determinado y de acuerdo con las necesidades de la dependencia.
3. Su área de conocimiento es constantemente actualizada de acuerdo con las innovaciones tecnológicas.
4. Las pruebas de calidad de agua se realizan en forma correcta y de acuerdo a los procedimientos establecidos.

#### **E. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES:**

1. Operación y mantenimiento de Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales. *SM*

EMPRESA REGIONAL  
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.



2. fontanería y plomería.

**F. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA:**

Título de Bachiller y Cinco (5) meses de experiencia laboral *M*



**A. IDENTIFICACIÓN**

<b>Denominación del Empleo</b>		<b>OPERARIO Operario PTAR</b>
<b>Código: 487</b>	<b>Grado: 13</b>	<b>Número de Cargos: 1</b>
<b>Ubicación</b>	Anapoima – Cundinamarca	
<b>Dependencia</b>	Dirección Operativa	<b>Nivel: Asistencial</b>
<b>Superior Jerárquico</b>	Coordinador de Acueducto y Alcantarillado	

**B. PROPOSITO PRINCIPAL:**

Efectuar la correcta operación de las plantas de tratamiento de aguas residuales y las distintas pruebas y análisis, con el propósito de garantizar el máximo grado de descontaminación en el agua que se vierte a la fuente.

**C. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES:**

1. Realizar el mantenimiento y operación de las Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales – PTAR
2. Responder por el buen estado y conservación de las herramientas asignadas para el desempeño de su trabajo
3. Realizar la limpieza de la estructura de entrada tres (3) veces diarias y días festivos cuatro (4) en el día *DM*





- 4. Realizar el mantenimiento de los 2 reactores de acuerdo al manual de mantenimiento y operación.
- 5. Realizar el retiro de los lechos de los 2 reactores a los lechos de secado
- 6. Realizar el tratamiento de los lechos de secado una vez al día
- 7. Realizar el retiro de los lechos de los reactores una vez al mes, o según disposición del Ingeniero
- 8. Realizar la limpieza interior y exterior de la PTAR.
- 9. Apoyar el proceso de tomar muestras de agua residual.
- 10. Diligenciar los formatos, planillas e informes correspondientes, es decir, llevar registros diarios de: volúmenes de caudal que ingresa al sistema de tratamiento.
- 11. Apoyar en la eventualidad que se requiera a los operarios de redes sanitarias

**D. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)**

- 1. Los procesos relacionados con el funcionamiento de los sistemas de tratamiento de aguas residuales, son operados garantizando su correcto funcionamiento.
- 2. La información, como cuadros, estadísticas y promedios son diseñados, elaborados y actualizados de forma cuantificable, medible y fácilmente observable a fin de tener indicadores que permitan tomar decisiones con bases reales en un momento determinado y de acuerdo con las necesidades de la dependencia.
- 3. Su área de conocimiento es constantemente actualizada de acuerdo con las innovaciones tecnológicas.
- 4. Las pruebas de calidad de agua se realizan en forma correcta y de acuerdo a los procedimientos establecidos.

**E. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES:** M



1. Operación y mantenimiento de Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales.
2. Fontanería y plomería.

**3. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA:**

Título de Bachiller y Cinco (5) meses de experiencia laboral *M*



**A. IDENTIFICACIÓN**

<b>Denominación del Empleo</b>		<b>OPERARIO Fontanero Alcantarillado</b>
<b>Código: 487</b>	<b>Grado: 14</b>	<b>Número de Cargos: 2</b>
<b>Ubicación</b>	La Mesa – Cundinamarca	
<b>Dependencia</b>	Dirección Operativa	<b>Nivel: Asistencial</b>
<b>Superior Jerárquico</b>	Coordinador de Acueducto y Alcantarillado	

**B. PROPOSITO PRINCIPAL:**

Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de las redes de alcantarillado garantizando su correcto funcionamiento y la continuidad en la prestación del servicio

**C. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES:**

1. Responder por el buen estado y conservación de las herramientas asignadas para el desempeño de su trabajo.
2. Colaborar con la instalación, reparación y mantenimiento de redes de alcantarillado de agua lluvias y aguas negras; con la construcción de pozos, cámaras de desagüe de acueducto y alcantarillado y demás mampostería que se requiera. *SM*



3. Realizar visitas técnicas para determinar la viabilidad técnica de las acometidas del servicio de Alcantarillado, una vez confrontadas con el catastro de redes y previo solicitud radicada en la Empresa.
4. Solicitar oportunamente al jefe inmediato los materiales y herramientas que requiere para llevar a cabo su trabajo a fin de tenerlos a tiempo.
5. Realizar periódicamente los mantenimientos y limpieza de redes de alcantarillado.
6. Reparar y revisar los equipos que tiene a su cargo y llevar el control respectivo del funcionamiento de los mismos.
7. Realizar la reparación de los daños que se presenten en el sistema de Alcantarillado.
8. Realizar cuando se requiere trabajos de excavación de terrenos, limpieza, retiro de escombros, instalación de tuberías y demás actividades complementarias y de apoyo a las labores de mantenimiento, reparación, sustitución y tendido de las redes de acueducto y alcantarillado, así como la reposición de pavimentos de vías y andenes que resulten afectados.
9. Las demás funciones que le sean asignadas de acuerdo a la naturaleza de su cargo.

#### **D. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)**

1. Realizar correctamente la operación de las redes y estructuras que conforman los sistemas de distribución de agua potable y de recolección de aguas lluvias y servidas.
2. Realizar el mantenimiento, reparación, instalación y limpieza de los componentes de acueducto y alcantarillado.
3. Por el adecuado manejo y conservación de equipos, elementos y herramientas. JM

EMPRESA REGIONAL  
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.





**E. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES:**

1. Fontanería
2. Conocimiento en tuberías y accesorios utilizados en la prestación de los servicios de Acueducto y alcantarillado.
3. Conocimiento en el uso adecuado de las herramientas y materiales para la correcta ejecución de sus labores.
4. Uso y manejo de elementos de protección y seguridad industrial
5. Plomería

**F. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA:**

Título de bachiller, curso certificado de fontanería y experiencia de seis meses en labores similares. *M*



**A. IDENTIFICACIÓN**

<b>Denominación del Empleo</b>		<b>OPERARIO Fontanero Alcantarillado</b>
<b>Código: 487</b>	<b>Grado: 14</b>	<b>Número de Cargos: 2</b>
<b>Ubicación</b>	Anapoima – Cundinamarca	
<b>Dependencia</b>	Dirección Operativa	<b>Nivel: Asistencial</b>
<b>Superior Jerárquico</b>	Coordinador de Acueducto y Alcantarillado	

**B. PROPOSITO PRINCIPAL:**

Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de las redes de alcantarillado garantizando su correcto funcionamiento y la continuidad en la prestación del servicio

**C. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES:**

1. Responder por el buen estado y conservación de las herramientas asignadas para el desempeño de su trabajo.
2. Colaborar con la instalación, reparación y mantenimiento de redes de alcantarillado de agua lluvias y aguas negras; con la construcción de pozos, cámaras de desagüe de acueducto y alcantarillado y demás mampostería que se requiera. *M*



3. Realizar visitas técnicas para determinar la viabilidad técnica de las acometidas del servicio de Alcantarillado, una vez confrontadas con el catastro de redes y previo solicitud radicada en la Empresa.
4. Solicitar oportunamente al jefe inmediato los materiales y herramientas que requiere para llevar a cabo su trabajo a fin de tenerlos a tiempo.
5. Realizar periódicamente los mantenimientos y limpieza de redes de alcantarillado.
6. Reparar y revisar los equipos que tiene a su cargo y llevar el control respectivo del funcionamiento de los mismos.
7. Realizar la reparación de los daños que se presenten en el sistema de Alcantarillado.
8. Realizar cuando se requiere trabajos de excavación de terrenos, limpieza, retiro de escombros, instalación de tuberías y demás actividades complementarias y de apoyo a las labores de mantenimiento, reparación, sustitución y tendido de las redes de acueducto y alcantarillado, así como la reposición de pavimentos de vías y andenes que resulten afectados.
9. Las demás funciones que le sean asignadas de acuerdo a la naturaleza de su cargo.

#### **D. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)**

1. Realizar correctamente la operación de las redes y estructuras que conforman los sistemas de distribución de agua potable y de recolección de aguas lluvias y servidas.
2. Realizar el mantenimiento, reparación, instalación y limpieza de los componentes de acueducto y alcantarillado.
3. Por el adecuado manejo y conservación de equipos, elementos y herramientas.





**E. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES:**

1. Fontanería
2. Conocimiento en tuberías y accesorios utilizados en la prestación de los servicios de Acueducto y alcantarillado.
3. Conocimiento en el uso adecuado de las herramientas y materiales para la correcta ejecución de sus labores.
4. Uso y manejo de elementos de protección y seguridad industrial
5. Plomería

**F. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA:**

Título de bachiller, curso certificado de fontanería y experiencia de seis meses en labores similares. *DM*

EMPRESA REGIONAL  
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.



**VIGÉSIMO SÉPTIMO:** El Gerente entregará a cada trabajador de planta, copia de las funciones y competencias determinadas en el presente manual para el respectivo empleo, en el momento de la posesión, cuando sea ubicado en otra dependencia que implique cambio de funciones o cuando mediante adopción o modificación del manual se afecten las establecidas para los empleos. Los jefes inmediatos responderán por la orientación en el cumplimiento de las mismas.

**VIGÉSIMO OCTAVO:** El Gerente mediante Directiva de Gerencia, adoptará las modificaciones o adiciones necesarias para mantener actualizado el Manual específico de funciones y requisitos y podrá establecer las equivalencias entre estudios y experiencia, en los casos en que se consideren necesarios.

**VIGÉSIMO NOVENO:** El presente Manual de Funciones rige a partir de la fecha de su expedición y deroga las demás disposiciones que le sean contrarias.

**COMUNÍQUESE Y CUMPLASE**

Dada en La Mesa a los Treinta y Un (31) días del mes de Diciembre de Dos Mil Catorce (2014).



**SERGIO ALONSO FONSECA PEREZ**  
Gerente General



# **10. DESCRIPCIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**




EMPRESA REGIONAL  
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.



# **10.1 PROCESOS ESTRATÉGICOS**



	<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b> <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	<b>Código: EG01</b>
	<b>LIDER DEL PROCESO: GERENTE</b>	<b>Versión: 1 de 2</b>
		<b>Vigente desde: Diciembre de 2014</b> <b>Página:1/2</b>
<p><b>OBJETIVO: Definir estrategias, planes y programas con el fin de cumplir el objeto social de la empresa.</b></p> <p><b>ALCANCE:</b> Inicia desde el análisis del contexto estratégico, la formulación y/o actualización del Plan Estratégico, a partir de los Programa, planes de Acción vigente de la entidad, incluye la formulación de planes institucionales, su gestión, consolidación, seguimiento y evaluación que sirven para definir acciones de mejora.</p> <p><b>NORMATIVIDAD:</b> Ley 152 de 1994</p> <p><b>RECURSOS:</b></p> <p><b>Tecnológicos:</b> Equipos de cómputo, impresora, software: Word, Excel, Internet, equipos de telecomunicaciones, medios audiovisuales.</p> <p><b>Metodológicos:</b> Planes de años anteriores, Contexto estratégico Análisis DOFA, Indicadores de Gestión, Programas y proyectos.</p> <p><b>Logístico:</b> Instalaciones de la entidad.</p> <p><b>Humanos:</b> Gerente General, Junta Directiva.</p>		

Nº	ENTRADA/INSUMO	PHVA	ACTIVIDADES CLAVE DEL PROCESO	SALIDA		USUARIOS - PROCESO	
				PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNOS	EXTERNOS	
01	Información de la empresa, Indicadores de Gestión y por proceso	P	Recopilación de información para elaborar el Diagnóstico de la empresa. Análisis DOFA	Análisis DOFA	Gerente		
02	Análisis DOFA, Contexto Estratégico, planes y proyectos	H	Análisis y actualización de los elementos del direccionamiento estratégico. (Misión, Visión, Objetivos etc)	Plan Estratégico actualizado	Gerente		
03	Plan Estratégico, planes y programas	P	Formular y elaborar Planes de acción	Planes de acción	Gerente		
04	Planes de acción	H	Elaboración y presentación de informes	Informes	Gerente		
05	Informes, Planes y Proyectos	V	Evaluación de resultados	Hallazgos, Resultados de la evaluación.	Gerente		
06	Hallazgos, resultados, informes de Auditorías y de entes de Control	A	Seguimiento y Formulación de Planes de Mejoramiento	Planes de Mejoramiento	Gerente		





Aguas del Tequendama

EMPRESA REGIONAL  
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.

**INDICADORES**

Ejecución de inversiones (Refleja la capacidad de la gerencia para ejecutar las inversiones programadas, conforme lo previsto)

Elaboró:

Cargo:

Firma:

Aprobó:

Cargo:

Firma:

Fecha:

**PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO**

**PROCEDIMIENTO: FORMULACIÓN ELABORACIÓN Y APROBACIÓN DE LOS PLANES DE ACCION**

**OBJETIVO: Definir lineamientos para la formulación, elaboración y aprobación de los planes de Acción de la entidad.**

**ALCANCE:** Inicia desde el análisis de la información para la formulación de los planes de la Entidad, finaliza con el seguimiento. Aplica también para la formulación de otros planes, proyectos que se requieran.

**Definiciones:**

- Planificación Estratégica: Conjunto de instrucciones, pautas o criterios establecidos por la alta dirección para el logro de los objetivos y metas de la entidad.
- Plan de acción: Son instrumentos gerenciales de programación y control de la ejecución anual de los proyectos y actividades que deben llevar a cabo las dependencias para dar cumplimiento a las estrategias y proyectos establecidos en el plan estratégico.

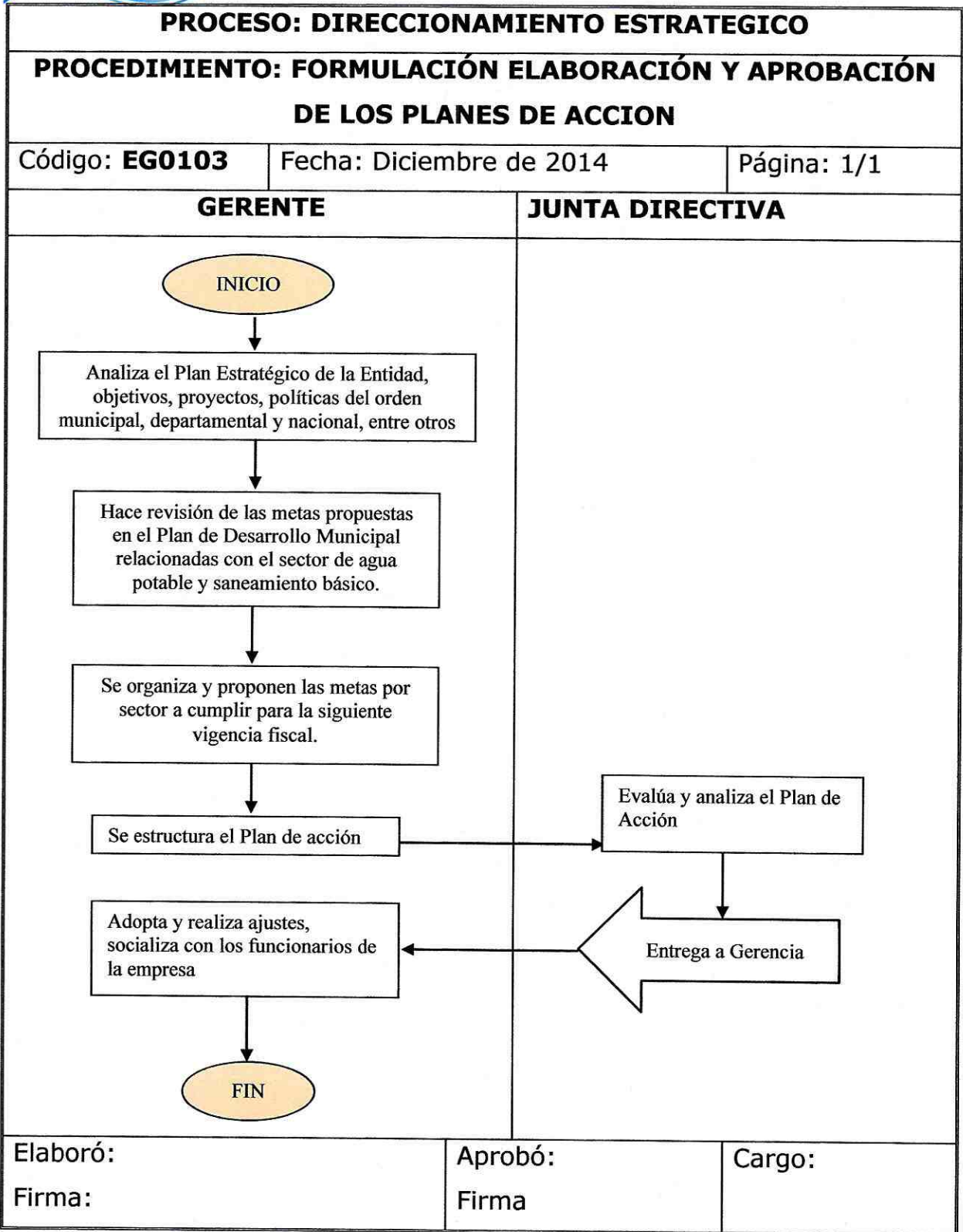
Código: **EG0103**

Fecha: Diciembre de 2014

Página:1/2

Nº	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Se analiza el Plan Estratégico de la Entidad, objetivos, proyectos, políticas del orden municipal, departamental y nacional, entre otros.	Gerente	Plan Estratégico de la entidad
2	Se hace revisión de las metas propuestas en el Plan de Desarrollo Municipal relacionadas con el sector de agua potable y saneamiento básico, teniendo en cuenta que existe acuerdo de gestión para el cumplimiento de las metas	Gerente	
3	Se organiza y proponen las metas por sector a cumplir para la siguiente vigencia fiscal.	Gerente	
4	Se estructura el Plan de acción de la Empresa, el cual contiene metas,	Gerente	Plan anual de acción

	actividades, presupuesto, indicadores, responsables y cronograma.		
5	El Plan de Acción es puesto a consideración de la Junta Directiva de la Empresa para su aprobación	Gerente Junta Directiva	Acta de reunión de la Junta Directiva.
6	Se adopta el Plan de Acción una vez realizados los ajustes propuestos por la Junta Directiva	Gerente	Resolución de adopción
7	Se socializa el Plan de Acción con los funcionarios de la Empresa, para emprender las acciones necesarias para su cumplimiento	Gerente y Funcionarios de la Empresa	Formato de asistencia a la Socialización
Elaboró: Firma:		Aprobó: Firma:	Cargo:



**PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO**

**PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES Y RESULTADOS**

**OBJETIVO: Rendir correctamente los informes a los diferentes organismos que los soliciten.**

**ALCANCE:** Aplica para todos los procesos desarrollados a interior de la entidad.

**Definiciones:**

- Informes: Conjunto de datos o instrucciones sobre algo o alguien
- Superintendencia de Servicios Públicos: es un organismo de carácter Técnico. Creada por la Constitución de 1.991 para que, por delegación del Presidente de la República, ejerza control, la inspección y la vigilancia de las entidades prestadoras y proporciona la información pertinente a quien la solicite. Da conceptos a las Comisiones de Regulación y Ministerios que así lo requieran en relación con los servicios públicos domiciliarios.

Código: **EG0104**

Fecha: Diciembre de 2014

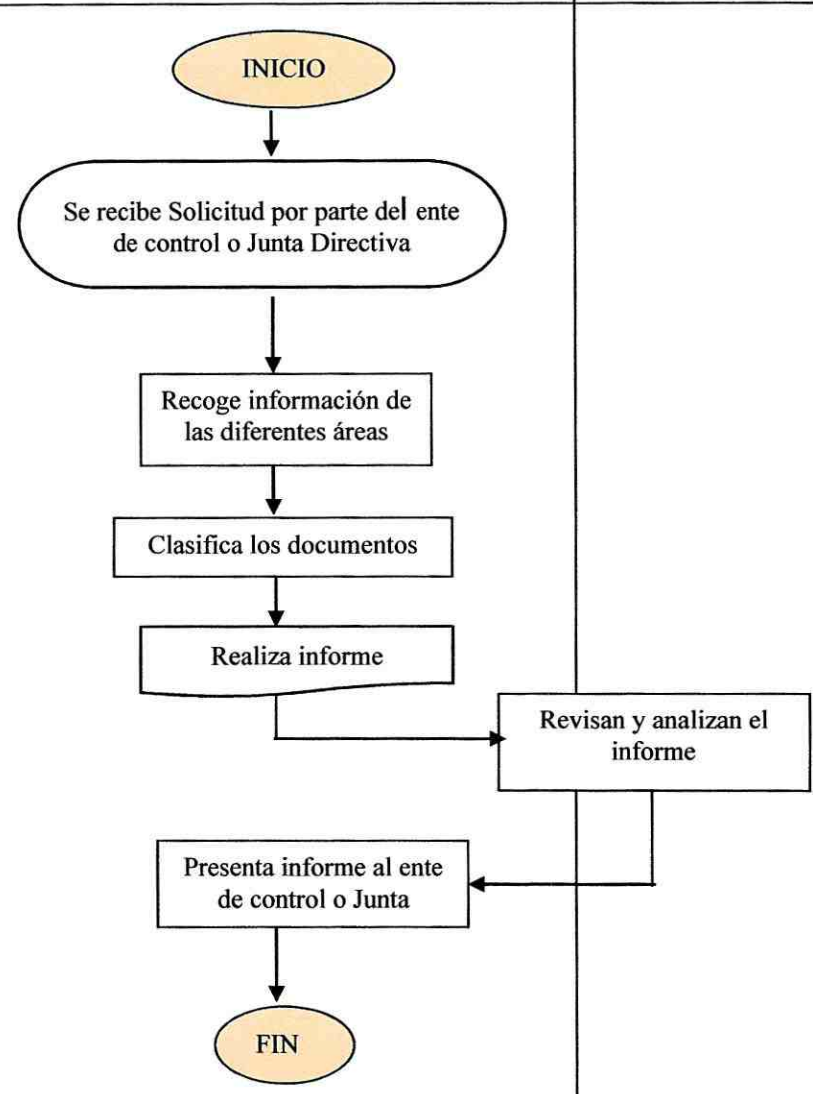
Página:1/2

<b>Nº</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>REGISTRO</b>
1	Recibe Solicitud por parte de le ente de control o Junta Directiva	Gerente	
2	Recoge la información por áreas	Gerente, Auxiliar administrativo del Área comercial, Técnico administrativo del Área Financiera, Técnico Operativo.	Informes por áreas
3	Clasifica los documentos	Gerente	
4	Elabora el informe	Gerente	Informe de Gestión
5	Revisa junto con el Asesor Financiero, Jurídico o quien corresponda	Gerente Asesor Financiero,	



EMPRESA REGIONAL  
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.

		Asesor Jurídico	
6	Reúne documentación solicitada anexa	Gerente	
7	Presenta a la entidad de control o a Junta Directiva.	Gerente	
Elaboró: Firma:		Aprobó: Firma:	Cargo:

<b>PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>		
<b>PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES Y RESULTADOS</b>		
Código: <b>EG0104</b>	Fecha: Diciembre de 2014	Página: 1/1
<b>GERENTE</b>	<b>ASESORES JURIDICO-FINANCIERO</b>	
 <pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; A[Se recibe Solicitud por parte del ente de control o Junta Directiva]     A --&gt; B[Recoge información de las diferentes áreas]     B --&gt; C[Clasifica los documentos]     C --&gt; D[Realiza informe]     D --&gt; E[Revisan y analizan el informe]     E --&gt; F[Presenta informe al ente de control o Junta]     F --&gt; FIN([FIN])           </pre>		
Elaboró: Firma	Aprobó: Firma:	Cargo:



**EMPRESA REGIONAL  
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**  
La Mesa - Anapoima

# **MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECI -**

## **ELEMENTO MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS**

### **PROCEDIMIENTO CORTE Y SUSPENSIÓN**

**NOVIEMBRE, 2016**

Sede Administrativa y PQR: Diagonal 8 No. 1 - 05 Barrio El Mirador  
Planta de Tratamiento de Agua Potable  
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213  
[usuario@aguasdeltequendama.com](mailto:usuario@aguasdeltequendama.com)  
[info@aguasdeltequendama.com](mailto:info@aguasdeltequendama.com)

Oficina PQR Anapoima: Calle 6 No. 4 - 25  
Anapoima, Cundinamarca. Teléfono 8990685  
[pqrnapoima@aguasdeltequendama.com](mailto:pqrnapoima@aguasdeltequendama.com)  
[www.aguasdeltequendama.com](http://www.aguasdeltequendama.com)





**PROCESO: FACTURACIÓN Y RECAUDO**

**PROCEDIMIENTO: SUSPENSIÓN DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO**

**OBJETIVO:** Hacer efectiva la suspensión del servicio debido al incumplimiento de contrato de condiciones uniformes por parte del Suscriptor o Usuario.

**ALCANCE:** Aplica a los deudores morosos que exceda uno o más periodos de facturación sin pago alguno, Es decir que haya incurrido en las causales de corte, contempladas en el contrato de condiciones uniformes y artículos 28 y 29 del Capítulo VI del Decreto 302 de 2000.

**DEFINICIONES:**

- **Suspensión del servicio de acueducto:** interrupción temporal del servicio por la falta de pago oportuno o por otra de las causales previstas en la normatividad vigente.

**NORMATIVIDAD:** Ley 142 de 1994 Art. 140, Decreto 302 de 2000 Art. 26 y 27, 32.

Código: MDC0205		Fecha: Noviembre de 2016		Página: 1/2		Versión: 3/3	
Nº	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE		REGISTRO			
1	El sistema genera el reporte de morosos con un periodo de retraso en el pago.	Técnico de Facturación	de	Reporte de morosos	de		
2	Se determinan los suscriptores a los que se puede aplicar la suspensión, según causales determinadas por el artículo 26 del decreto 302 de 2000. (Anexo a este procedimiento)	Técnico de Facturación	de	Contrato de condiciones uniformes	de		
3	Se emite el Acta de suspensión y se entrega al Aforador.	Técnico de Facturación	de	Actas de suspensión	de		
4	Se hace el recorrido de las suspensiones. EN CASO DE CONEXIÓN FRAUDULENTE EL USUARIO TIENE 72 HORAS PARA QUE LEGALICE ANTE LA EMPRESA Y REALICE EL PAGO DE LOS COSTOS DE CONEXIÓN Y EL CÁLCULO DEL CONSUMO A LA FECHA. CUMPLIDAS LAS 72, SI EL USUARIO NO REALIZA EL TRÁMITE ANTERIOR ANTE LA EMPRESA SE	Aforadores, Técnico facturación, Fontaneros.	en				



**EMPRESA REGIONAL  
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**  
La Mesa – Anapoima

	<p>PROCEDE A REALIZAR EL CORTE DEL SERVICIO Y SE DA INICIO A LAS ACCIONES LEGALES PERTINENTES.</p> <p>SI ESTA SUSPENDIDO Y SE ENCUENTRA QUE ES FRAUDULENTO SE REALIZA EL CORTE INMEDIATO DEL SERVICIO SE NOTIFICA AL USUARIO Y SE PROCEDE A LAS ACCIONES LEGALES (DEFRAUDACIÓN DE FLUIDOS – (anexo concepto a este procedimiento) CUANDO SE ENCUENTRA QUE LA RED PRINCIPAL DE DISTRIBUCIÓN HA SIDO CONECTADA FRAUDULENTAMENTE SE REALIZA EL LEVANTAMIENTO DE LA CONEXIÓN FRAUDULENTO Y SE NOTIFICA AL INFRACTOR.</p>		
	Recibe copia del acta de suspensión y firma	Usuario	Acta de suspensión y firma
6	Entrega las actas al Técnico de facturación	Aforador	Actas de suspensión
7	Se acerca a realizar el pago y entrega factura en la oficina	Usuario	Actas de suspensiones
8	Ingresa los datos al sistema.	Técnico en facturación	
9	Se ordena la reconexión del servicio	Técnico en facturación	Orden de trabajo
Elaboró: Sonia Maribell Arevalo Asesora Control Interno		Aprobó: Ing. Vivian Correa Cargo: Gerente General	



**EMPRESA REGIONAL  
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**  
La Mesa – Anapoima

ANEXO – ACTIVIDAD N° 2

DECRETO 302 DE 2000

**Artículo 26.** *Suspensión por incumplimiento del contrato de condiciones uniformes. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte de la entidad prestadora de los servicios públicos, en los siguientes eventos:*

26.1 *La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora de los servicios públicos, sin exceder en todo caso de tres (3) períodos de facturación del servicio, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto. La reincidencia de esta conducta en un período de dos (2) años, dará lugar al corte del servicio*

26.2 *La alteración inconsulta y unilateral, por parte del usuario o suscriptor, de las condiciones contractuales de prestación de los servicios que el presente decreto reglamenta.*

26.3 *Realizar conexiones fraudulentas o sin autorización de la entidad prestadora de los servicios públicos.*

26.4 *Dar al servicio público domiciliario un uso distinto del declarado o convenido con la entidad prestadora de los servicios públicos.*

26.5 *Proporcionar un servicio público domiciliario a otro inmueble o usuario distinto del beneficiario del servicio.*

26.6 *Realizar modificaciones en las acometidas o conexiones, sin autorización previa de la Entidad Prestadora de los Servicios Públicos.*

26.7 *Aumentar, sin autorización de la entidad prestadora de los servicios públicos, los diámetros de las acometidas, la capacidad instalada y el número de derivaciones.*

26.8 *Adulterar las conexiones y/o aparatos de medición o de control, o alterar su normal funcionamiento.*

26.9 *Dañar o retirar el aparato de medida; retirar, romper o adulterar cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medida, protección, control o gabinete, o cuando se verifique que los existentes no correspondan a los reglamentados por la entidad prestadora de los servicios públicos.*



**EMPRESA REGIONAL  
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**  
La Mesa – Anapoima

26.10 *Efectuar, sin autorización, una reconexión cuando el servicio ha sido suspendido.*

26.11 *Cancelar facturas con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, salvo que exista causa justificada de no pago, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes, o cuando se cancele el servicio con una cuenta de cobro adulterada.*

26.12 *Interferir en la utilización, operación o mantenimiento de las líneas, redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio público domiciliario, sean de propiedad de la entidad prestadora de los servicios públicos o de los suscriptores.*

26.13 *Impedir a los funcionarios, autorizados por la entidad prestadora de los servicios públicos y debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida o de lectura de los medidores.*

26.14 *No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición.*

26.15 *No ejecutar dentro del plazo fijado, la adecuación de las instalaciones internas a las normas vigentes y requeridas por razones técnicas o por seguridad en el suministro del servicio.*

26.16 *Conectar equipos a las acometidas y redes sin la autorización de la entidad prestadora de los servicios públicos.*

26.17 *Efectuar sin autorización de la entidad prestadora de los servicios públicos una reconexión cuando el servicio se encuentre suspendido.*

26.18 *Cuando el urbanizador destine un inmueble a un fin distinto del previsto en la respectiva licencia de construcción y/o urbanización, o cuando se construya un inmueble careciendo de ésta, estando los usuarios o suscriptores obligados a obtener la respectiva licencia.*

26.19 *Interconectar las tuberías de acueducto atendidas por la entidad prestadora de los servicios públicos con cualquier otra fuente de agua.*

**Parágrafo.** *El servicio a las pilas públicas, fuentes públicas ornamentales y parques públicos, se suspenderá cuando se realicen derivaciones para otros fines.*



**PROCESO: FACTURACIÓN Y RECAUDO**

**PROCEDIMIENTO: PLAN DE CORTE SERVICIO DE ACUEDUCTO**

**OBJETIVO:** Hacer efectivo el corte del servicio debido al incumplimiento del contrato de condiciones uniformes y de la norma vigente por parte del Suscriptor o Usuario.

**ALCANCE:** Aplica a los deudores morosos que hayan reincidido en las causales de suspensión y en las expuestas por la norma.

**DEFINICIONES:**

- **Plan de corte:** mecanismo por medio del cual la empresa obliga a los usuarios morosos o clandestinos a ponerse a paz y salvo económicamente con el servicio prestado.
- **Corte del servicio de acueducto:** pérdida del derecho al servicio que implica retiro de la acometida y del medidor de acueducto.

**NORMATIVIDAD:** Ley 142 de 1994 Art. 140 a 142, Decreto 302 de 2000 Art. 28 a 32, Decreto 229 de 2002, Ley 599 de 2000 Art. 256

Código: MDC0205    Fecha: Noviembre de 2016    Página: 1/2    Versión: 3/3

Nº	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Se realiza el análisis de los usuarios que han reincidido en las causales de suspensión durante un periodo no superior a dos años. (Anexo a este procedimiento Decreto 302 Art. 29 de 2000)	Técnico de Facturación	Reporte. Contrato de Condiciones uniformes
2	Se notifica al usuario y se realiza el corte inmediato del servicio.	Técnico en facturación	Notificación
3	Se procede a las acciones legales pertinentes	Departamento Administrativo jurídico	-

Elaboró: Sonia Maribell Arévalo Asesora Control Interno	Aprobó: Ing. Vivian Correa	Cargo: Gerente General
--	----------------------------	------------------------



**EMPRESA REGIONAL  
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**  
La Mesa - Anapoima

**ANEXO - ACTIVIDAD N° 1**

**DECRETO 302 de 2000**

**Artículo 28.** De las causales de corte de los servicios. Son causales de corte del servicio, la reincidencia en las causales de suspensión establecidas en el Capítulo V del presente decreto, durante un período no superior a dos (2) años. Adicionalmente, el incumplimiento reiterado del contrato de prestación de servicios, en las condiciones de tipo y frecuencia que determine la entidad prestadora de los servicios públicos, siempre y cuando no constituya una causal de suspensión del servicio. [Ver la Sentencia de la Corte Constitucional T-262 de 2003](#)

**Artículo 29.** La entidad prestadora de los servicios públicos, solamente podrá incluir en el contrato de condiciones uniformes las siguientes causales de terminación del contrato y corte del servicio:

29.1 La falta de pago de tres (3) facturas de servicios o la reincidencia en una causal de suspensión dentro de un período de dos (2) años.

29.2 Cuando se verifique la instalación de acometidas fraudulentas por reincidencia en el número de veces que establezca la Entidad Prestadora de los Servicios en virtud de este decreto.

29.3 La demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio, sin perjuicio de los derechos de la entidad prestadora de los servicios públicos a realizar los cobros a que haya lugar.

29.4 La suspensión del servicio por un período continuo superior a seis (6) meses, excepto cuando la suspensión haya sido solicitada por el suscriptor, y/o cuando la suspensión obedezca a causas provocadas por la entidad prestadora de los servicios públicos.

29.5 La reconexión del servicio no autorizada, por más de dos (2) veces consecutivas, sin que se haya eliminado la causa que dio origen a la suspensión.

29.6 La adulteración por más de dos (2) veces de las conexiones, aparatos de medición, equipos de control y sellos, o alteraciones que impidan el funcionamiento normal de los mismos.

29.7 [Modificado por el art. 8 del Decreto Nacional 229 de 2002](#) Cuando el constructor o urbanizador haga uso indebido de la conexión provisional.



**EMPRESA REGIONAL  
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**  
La Mesa – Anapoima

**Artículo 30.** Modificado por el art. 9 del Decreto Nacional 229 de 2002 De la obligación de los constructores o urbanizadores. El constructor o urbanizador deberá informar a la entidad prestadora de los servicios públicos la terminación de la conexión temporal, para que éste inicie la facturación individual del inmueble o de los inmuebles que se someten al reglamento de propiedad horizontal.

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios sancionará a la entidad prestadora de los servicios públicos, cuando a pesar de ser informada por el constructor o urbanizador responsable, no tome las medidas para la medición y la facturación de los usuarios o suscriptores.

**LEY 142 DE 1994**

**Artículo 141.** Incumplimiento, terminación y corte del servicio. El incumplimiento del contrato por un período de varios meses, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a la empresa o a terceros, permite a la empresa tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio. En las condiciones uniformes se precisarán las causales de incumplimiento que dan lugar a tener por resuelto el contrato.

Se presume que el atraso en el pago de tres facturas de servicios y la reincidencia en una causal de suspensión dentro de un período de dos años, es materia que afecta gravemente a la empresa, que permite resolver el contrato y proceder al corte del servicio.

La entidad prestadora podrá proceder igualmente al corte en el caso de acometidas fraudulentas. Adicionalmente, y tratándose del servicio de energía eléctrica, se entenderá que para efectos penales, la energía eléctrica es un bien mueble; en consecuencia, la obtención del servicio mediante acometida fraudulenta constituirá para todos los efectos, un hurto.

La demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio permite a la empresa dar por terminado el contrato, sin perjuicio de sus derechos.

**MEDIDAS DE TIPO PENAL.**

Inicialmente el artículo 141 de la Ley 142 de 1994, había dispuesto que para efectos penales la energía eléctrica es un bien mueble, y que su obtención mediante acometida fraudulenta era considerada como un hurto.

Lo anterior, fue reafirmado por la Ley 599 de 2000, que en el artículo 256 del Título VII, Delitos Contra el Patrimonio Económico, Capítulo Sexto, De Las Defraudaciones, con las penas aumentadas por el artículo 14 de la ley 890 de 2004, dispone:



**EMPRESA REGIONAL  
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**  
La Mesa – Anapoima

*ARTICULO 256. DEFRAUDACIÓN DE FLUIDOS. Penas aumentadas por el artículo 14 de la Ley 890 de 2004, a partir del 1o. de enero de 2005. El texto con las penas aumentadas es el siguiente: El que mediante cualquier mecanismo clandestino o alterando los sistemas de control o aparatos contadores, se apropie de energía eléctrica, agua, gas natural, o señal de telecomunicaciones, en perjuicio ajeno, incurrirá en prisión de dieciséis (16) a setenta y dos (72) meses y en multa de uno punto treinta y tres (1.33) a ciento cincuenta (150) salarios mínimos legales mensuales vigentes.*

Al respecto la Corte Constitucional<sup>(1)</sup> ha expresado: “*el ordenamiento jurídico habilitaba a la empresa de energía eléctrica a suspender el servicio, a declarar resuelto el contrato de suministro del servicio de energía eléctrica, a proceder al corte del servicio y a promover contra el usuario fraudulento la acción penal correspondiente al delito de hurto. La suspensión del servicio procedía a partir del tercer mes de incumplimiento del contrato, su resolución ante la reincidencia en el incumplimiento, el corte del servicio como una consecuencia de la resolución del contrato y la acción penal procedía por la naturaleza de hurto que la ley le atribuye a la obtención del servicio de energía mediante acometidas fraudulentas.*” (Subrayas fuera de texto)







EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.

La Mesa – Anapoima

SOLICITUD DE MANTENIMIENTO VEHÍCULOS

VEHICULO	PLACA		MODELO	
----------	-------	--	--------	--

Fecha	MANTENIMIENTO A REALIZAR

Solicitado por:

---

Aprobado por:

---



**EMPRESA REGIONAL  
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**  
La Mesa - Anapoima

# **MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECI -**

## **PLANES METODOLÓGICOS PARA EL DESARROLLO DEL CONTRATO N° 015 ASESORÍA, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

**2016**

Sede Administrativa y PQR: Diagonal 8 No. 1 - 05 Barrio El Mirador  
Planta de Tratamiento de Agua Potable  
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213  
usuario@aguasdeltequendama.com  
info@aguasdeltequendama.com


Oficina PQR Anapoima: Calle 6 No. 4 - 25  
Anapoima, Cundinamarca. Teléfono 8990685  
pqranoima@aguasdeltequendama.com  
[www.aguasdeltequendama.com](http://www.aguasdeltequendama.com)



EMPRESA REGIONAL  
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.

## **10.2 PROCESOS MISIONALES**



 Aguas del Tequendama	<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b> <b>CONTROL DE USUARIOS</b>	<b>CODIGO:MDC01</b>
	<b>LIDER DEL PROCESO:</b> <b>DIRECTOR COMERCIAL</b>	<b>Versión: 1 de 2</b>
		<b>Vigente desde: Diciembre de 2014</b> <b>Página:1/2</b>
<b>OBJETIVO:</b> Establecer una relación organizada en la que se identifican cada uno de los usuarios del servicio desde su ingreso al sistema, con información sobre identificación, localización, modalidad del servicios (uso), estrato, diámetro de la acometida, medidor, promedio de consumos y servicios prestados, entre otros.		
<b>NORMATIVIDAD:</b> <b>Ley 142 de 1994</b> por el cual se establece el régimen de los Servicios Públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones. <b>Resolución CRA 287 de 2004</b> "Por el cual se establece la metodología para regular el cálculo de costos de la prestación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo". <b>Resolución CRA 351</b> "Por la cual se establecen los regímenes de regulación tarifaria a los que deben someterse las personas prestadoras del Servicio Público de Aseo y la Metodología que deben utilizar para el Cálculo de las tarifas del servicio de Aseo de residuos ordinario y se dictan otras disposiciones". <b>Resolución CRA 352</b> "Por el cual se definen los parámetros para la estimación del consumo en el marco de la prestación del Servicio Público Domiciliario de aseo y se dictan otras Disposiciones, <b>Decreto 302 de 2000</b> . "Por el cual se reglamenta la Ley 142 de 1994 en materia de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado. <b>Resolución CRA 151 de 2001</b> "Regulación integral de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo"		



Aguas del Tequendama

EMPRESA REGIONAL  
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.

**RECURSOS:**

**Tecnológicos:** Equipos de cómputo, impresora, software: Word, Excel, Internet, equipos de telecomunicaciones.

**Logístico:** Instalaciones de la entidad, entidad Bancaria

**Metodológicos:** Medios audiovisuales, carteleras, formatos de inscripción y de evaluación.

**Humanos:** Personal con conocimientos en Contabilidad. Gerente General, Director Comercial, Auxiliar de Ingeniería, Aforadores.

N°	ENTRADA/INSUMO	PH VA	ACTIVIDADES CLAVE DEL PROCESO	SALIDA		USUARIOS - PROCESO	
				PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNOS	EXTERNOS	
01	Solicitud escrita del usuario potencial	P	Solicitud del servicio	Estudio de viabilidad	Auxiliar de Ingeniería	Usuario potencial	
02	Entrega de documentos para legalización	H	Legalización de la Matrícula	Aprobación de la prestación de los servicios solicitados	Director Comercial		
03	Orden de trabajo	H	Instalación de los servicios	Prestación del servicio	Aforadores	Nuevo usuario	

**INDICADORES**

Eficiencia de Recaudo - Rotación de Cartera,- N° de facturas emitidas



EMPRESA REGIONAL  
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.

Elaboró:

Firma:

Aprobado:

Cargo:

**PROCESO: CONTROL A USUARIOS**

**PROCEDIMIENTO: SOLICITUD DEL SERVICIO**

**OBJETIVO:** Atender oportunamente las solicitudes de servicios a usuarios potenciales y dar el trámite correspondiente.

**ALCANCE:** Aplica indiscriminadamente a todos los suscriptores o usuarios de la entidad.

**DEFINICIONES:**

- **Usuario:** persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor del servicio.
- **Usuario potencial:** persona natural o jurídica que ha iniciado consultas para convertirse en usuario de los servicios públicos.
- **Suscriptor:** persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.

Código: MDC0101

Fecha: Diciembre de 2014

Página:1/2

Nº	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	El usuario potencial presenta solicitud escrita en las oficinas de la entidad.	Usuario	Formulario de solicitud
2	Se remite solicitud a la Gerencia	Auxiliar Administrativo-P.Q.R.	
3	El Gerente remite la solicitud a la Dirección Operativa, para que se realice el estudio de la viabilidad	Gerente	
4	El Coordinador de Acueducto y Alcantarillado del área operativa emite por escrito el concepto sobre la viabilidad o no de la prestación del servicio y la presenta al Gerente	Coordinador de Acueducto y Alcantarillado del municipio Correspondiente	
5	El Gerente revisa y firma la respuesta, para remitirla a la Dirección Comercial, quien posteriormente la entrega al funcionario de PQR	Gerente - Director Comercial	





6	La respuesta es entregada al usuario por parte de la Oficina de PQR	Auxiliar Administrativo PQR	
Elaboró: Firma:	Aprobó: Firma:	Cargo:	

**PROCESO: CONTROL A USUARIOS**

**PROCEDIMIENTO: SOLICITUD DEL SERVICIO**

Código: MDC0101

Fecha: Diciembre de 2014

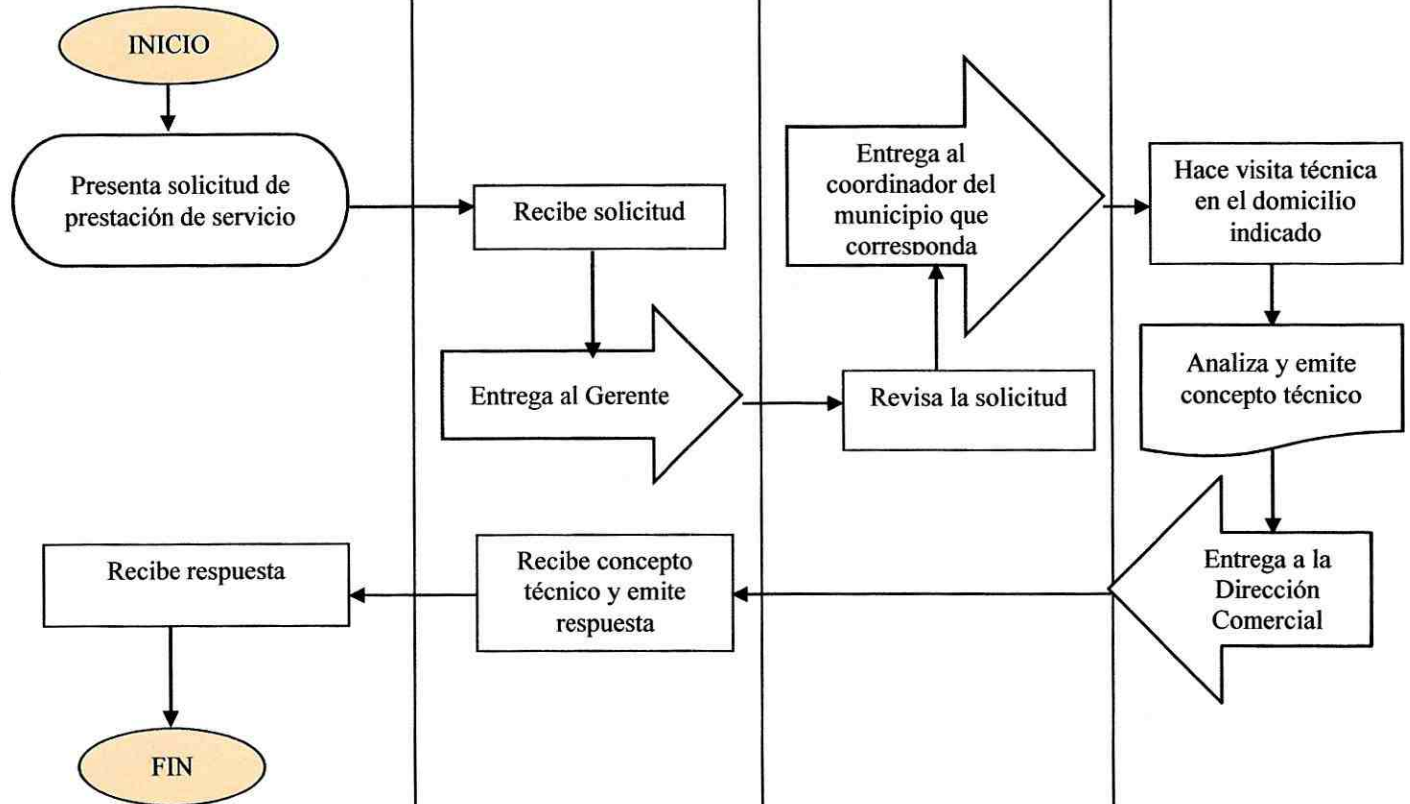
Páginas: 1/1

**USUARIO**

**AUXILIAR  
ADMINISTRATIVO  
P.Q.R.**

**GERENTE**

**COORDINADOR  
ACUEDUCTO Y  
ALCANTARILLADO  
(LA MESA O  
ANAPOIMA)**



Elaboró:

Firma:

Aprobó:

Firma

Cargo:

**PROCESO: CONTROL A USUARIOS**

**PROCEDIMIENTO: LEGALIZACIÓN DE LA MATRICULA**

**OBJETIVO:** Establecer de manera acertada los datos del usuario y del inmueble con el fin de contar con una base de datos confiable.

**ALCANCE:** Aplica indiscriminadamente a todos los suscriptores o usuarios de la entidad.

**DEFINICIONES:**

- **Contrato de Servicios públicos:** Contrato uniforme , consensual, en virtud del cual una empresa presta servicios públicos domiciliarios, a cambio de un precio en dinero, de acuerdo con estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a usuarios no determinados. Este tipo de contrato se regirá por lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, por las condiciones que pacten los usuarios a través de la Asamblea General, y por las normas del Código de Comercio y del Código Civil-
- **Codificación:** número que identifica a cada suscriptor y que se debe establecer con base en las rutas y recorridos. La complejidad del código depende de la complejidad de la empresa y de las necesidades de información. Como mínimo el código deberá contener el número de la ruta, el número de orden secuencial del predio, la localización y la posición horizontal y vertical del usuario.
- **Costos directos de conexión:** son los costos en que incurre la entidad para conectar un inmueble al sistema o red existente, por concepto de medidor, materiales, accesorios, mano de obra y demás gastos necesarios.

Código: MDC0102

Fecha: Diciembre de 2014

Página:1/2

Nº	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Se expide la viabilidad de los servicios en la cual se detallan las condiciones técnicas de acceso y/o conexión al sistema y se solicitan los siguientes documentos: Licencia de construcción Certificado de tradición y libertad Fotocopia de la cédula del propietario	Coordinador de Acueducto y Alcantarillado	Viabilidad del Servicio

	del inmueble Certificado de nomenclatura expedido por Planeación Municipal. Certificado de Estratificación		
2	Se comunica al solicitante para que reúna y entregue la documentación correspondiente	Solicitante	
3	El solicitante radica los documentos	Solicitante	
4	Se reciben los documentos y se revisan archivándolos en una carpeta, para trasladar al Director Comercial	Auxiliar Administrativa-P.Q.R	
5	El Director Comercial realiza la liquidación del valor de la matrícula para remitirla al Auxiliar Administrativo PQR.	Director Comercial	Liquidación de la matrícula
6	Se entrega la liquidación al usuario para su pago en la entidad financiera	Auxiliar Administrativa-P.Q.R	
7	El usuario realiza el pago y presenta el comprobante a la Empresa para anexarlo a la carpeta	Usuario	
8	Se entrega la carpeta con la documentación al Director Comercial, quien da el visto bueno y la devuelve a la Oficina de PQR para que se genere la orden de instalación.	Director Comercial	
9	Los aforadores proceden a realizar la instalación	Aforadores	
10	El Director Comercial ordena la incorporación del nuevo usuario a la base de datos	Director Comercial	Usuario nuevo ingresado a la base de datos
Elaboró: Firma:		Aprobó: Firma:	Cargo:

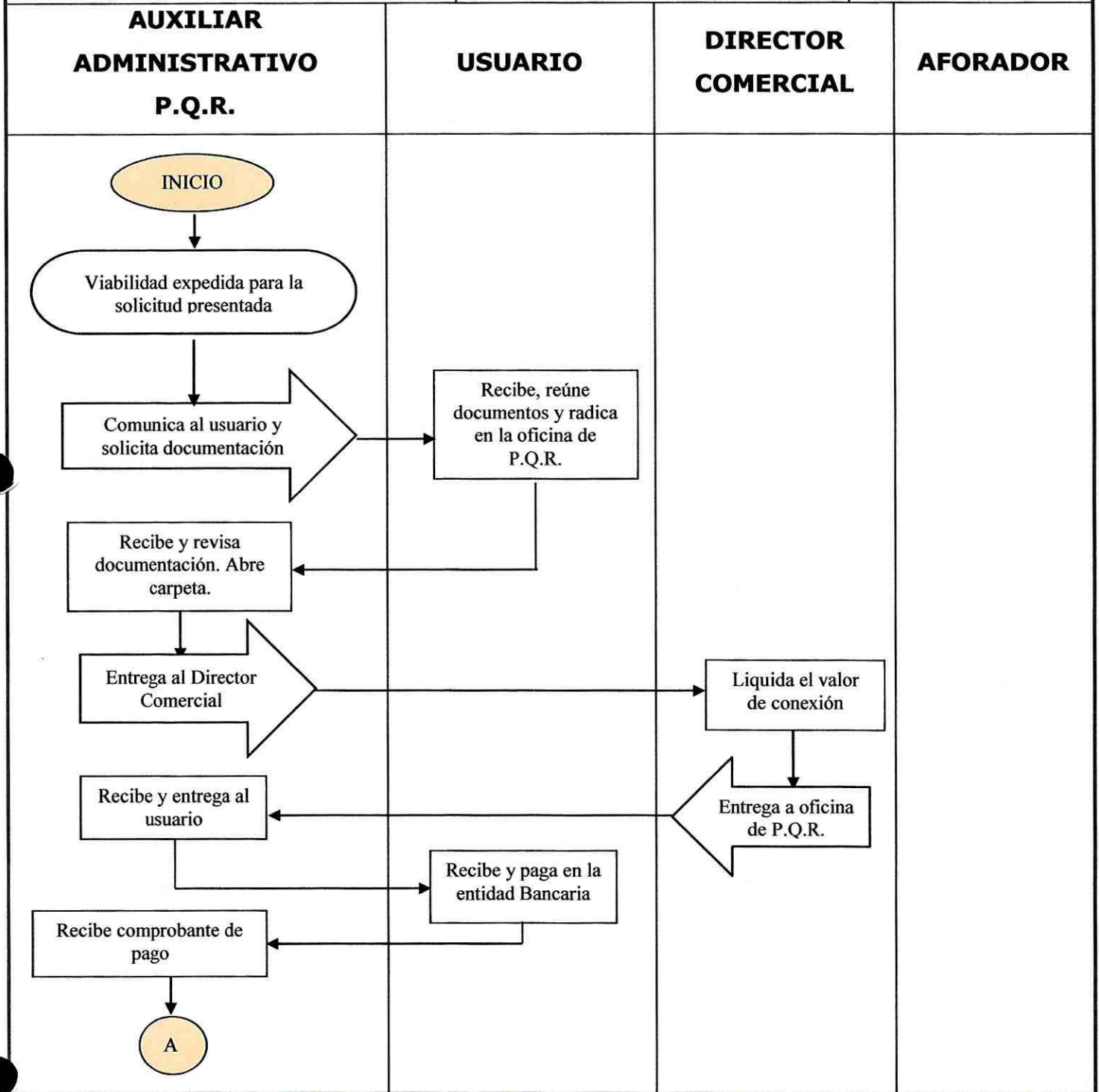
**PROCESO: CONTROL DE USUARIOS**

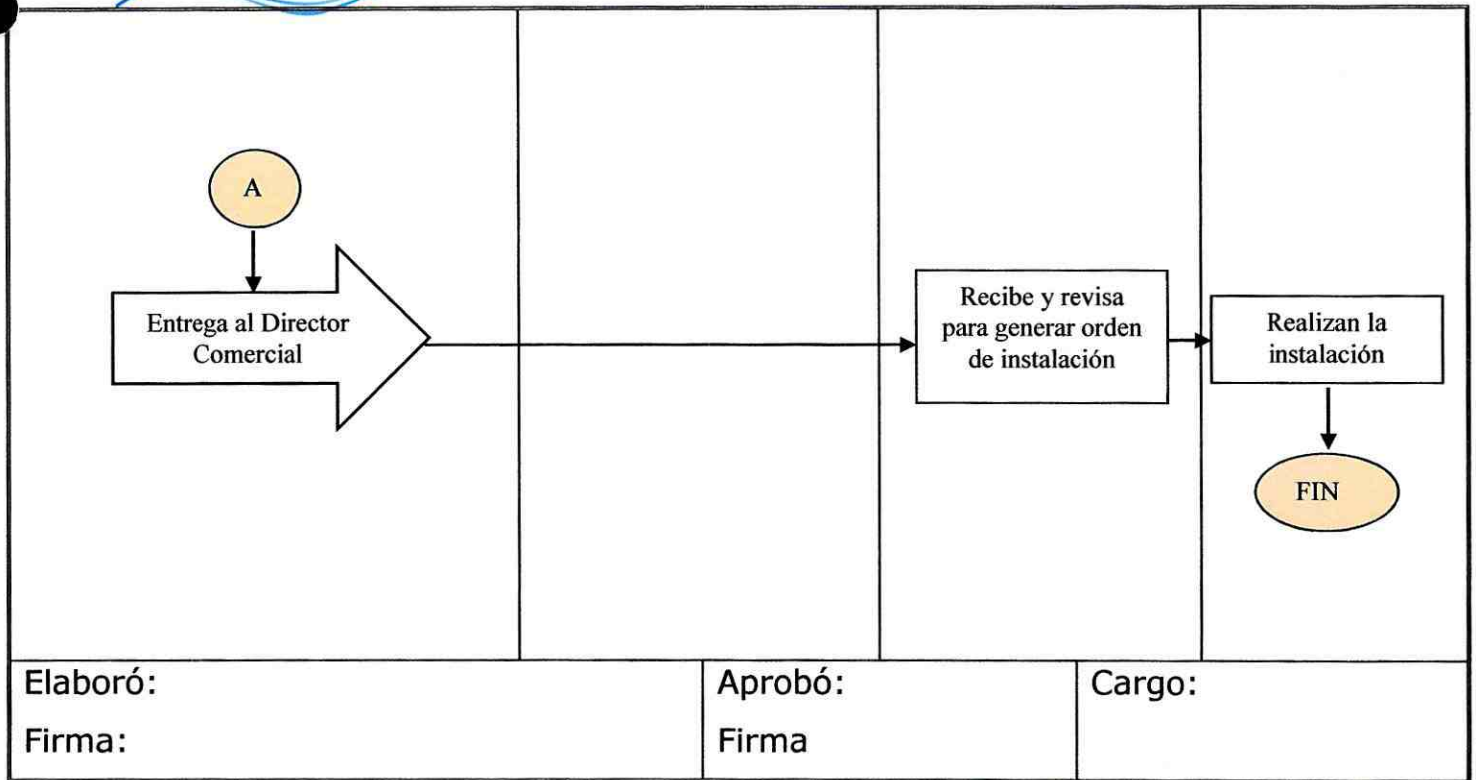
**PROCEDIMIENTO: LEGALIZACIÓN DE LA MATRICULA**

Código: MDC0102


Fecha: Diciembre de 2014

Páginas: 1







	<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	<b>CODIGO:MDC02</b>
	<b>FACTURACION Y RECAUDO</b>	<b>Versión: 1 de 2</b>
	<b>LIDER DEL PROCESO:</b>	<b>Vigente desde: Diciembre de 2014</b>
	<b>TECNICO EN FACTURACION</b>	<b>Página:1/3</b>
<b>OBJETIVO:</b> .Establecer los lineamientos para el eficiente control y seguimiento de la toma de lecturas, facturación y recaudo de los servicios prestados por la empresa.		
<b>NORMATIVIDAD:</b> Ley 142 de 1994 por el cual se establece el régimen de los Servicios Públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones, <b>Decreto 302 de 2000.</b> "Por el cual se reglamenta la Ley 142 de 1994 en materia de los servicios públicos Domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado		
<b>RECURSOS:</b>		
<b>Tecnológicos:</b> Equipos de cómputo, impresora, software: Word, Excel, Internet, equipos de telecomunicaciones.		
<b>Logístico:</b> Instalaciones de la entidad, entidad Bancaria		
<b>Metodológicos:</b> Medios audiovisuales, carteleras, formatos de inscripción y de evaluación.		
<b>Humanos:</b> Personal con conocimientos en Contabilidad. Gerente General, Técnico en Facturación Director Comercial, Aforadores, fontaneros.		



Aguas del Tequendama

EMPRESA REGIONAL  
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.

N°	ENTRADA/INSUMO	P H V A	ACTIVIDADES CLAVE DEL PROCESO	SALIDA		USUARIOS - PROCESO	
				PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNOS	INTERNOS	EXTERNOS
01	Datos de los usuarios	P	Realizar toma de lecturas	Planilla con Lecturas	Técnico en Facturación		
02	Planilla de lecturas	V	Realizar la Revisión Previa.	Informe de Pre crítica	Técnico en Facturación		
03	Listado corregido	H	Se emite Facturación	Recibos de Facturación	Técnico en Facturación		
04	Facturas	H	Se efectúa el recaudo	Pago de facturas	Técnico en Facturación		Usuarios
05	Facturas no pagadas	V	Se programa el Plan de corte	Plan de corte	Técnico en Facturación		
<b>INDICADORES</b>							
Estadísticas de medición, Rotación de Cartera, N° de facturas emitidas							
Elaboró:				Aprobó:			
Cargo:				Cargo:			
Firma:				Firma:			
				Fecha:			



**PROCESO: FACTURACIÓN Y RECAUDO**

**PROCEDIMIENTO: TOMA DE LECTURAS**

**OBJETIVO:** Cumplir el derecho del usuario a que sus consumos sean medidos, empleando instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponible; y que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobra al suscriptor o usuario.

**ALCANCE:** Aplica a los sistemas de acueducto con medición del área de prestación de la Empresa

**DEFINICIONES:**

- **Medidores Individuales:** Instrumentos necesarios para medir los consumos de agua. No es obligación del suscriptor cerciorarse de que los medidores funcionen adecuadamente; pero si será obligación suya hacerlos reparara o reemplazarlos a satisfacción de la empresa y por cuenta del usuario o suscriptor.
- **Ruta:** Recorrido utilizado para leer los medidores y repartir los recibos y factura de cobro. Su diseño debe permitir al fontanero o persona responsable hacer el mayor recorrido en el menor tiempo posible.

Código: MDC0201

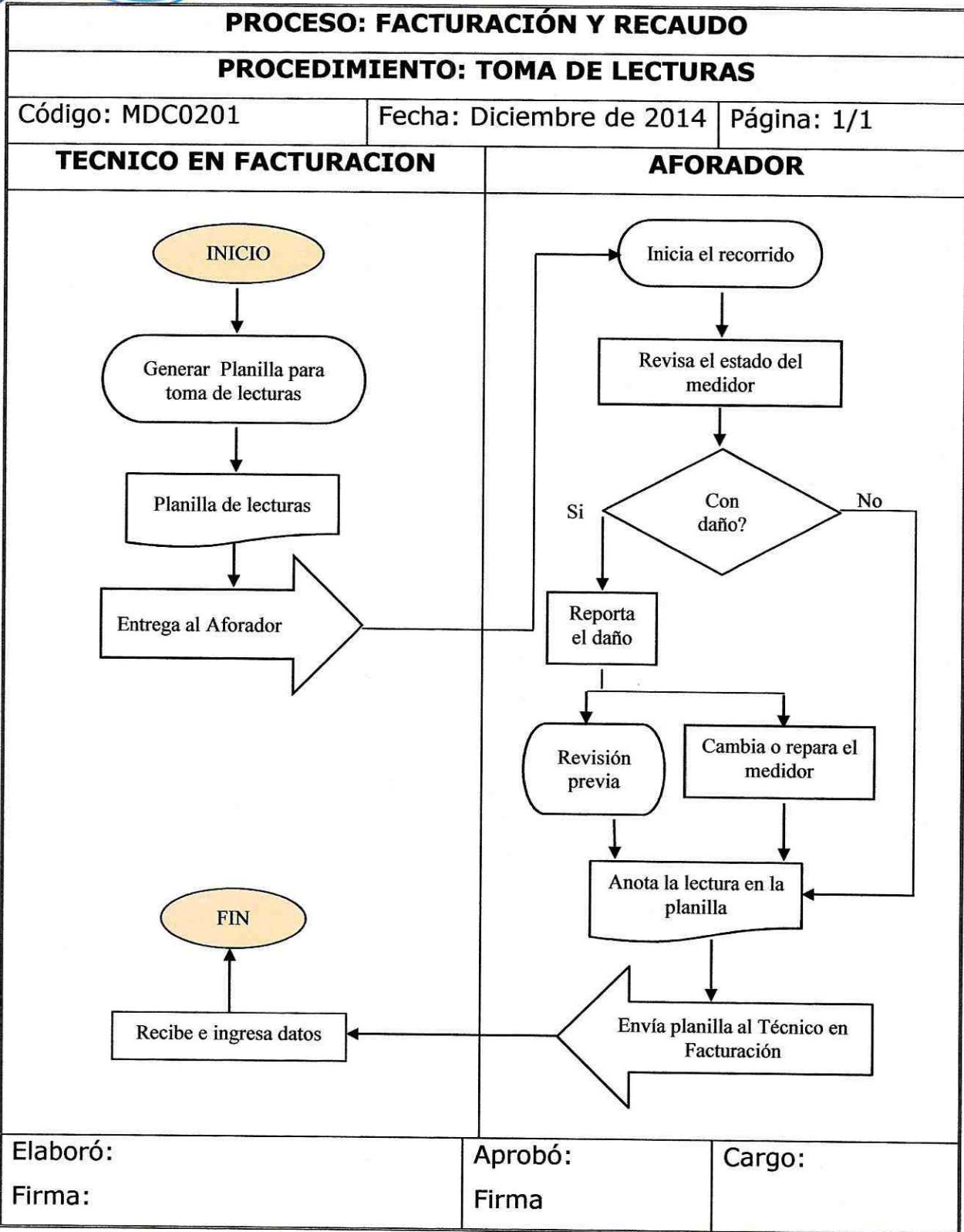
Fecha: diciembre de 2014

Páginas: 2

Versión: 2/2

Nº	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Se genera en el sistema la planilla para la toma de las lecturas	Técnico en facturación	Planilla para la toma de lecturas
2	Se entregan las planillas a los aforadores para que procedan a realizar las lecturas.	Técnico en facturación y aforadores	
3	Los aforadores proceden a realizar las lecturas de los medidores, de acuerdo con las rutas establecidas	Aforadores	
4	Al llegar a los domicilios se descubre el medidor y se observa su estado físico a fin de detectar un daño	Aforadores	

	visible.		
5	Si el medidor presenta daño o alteración, se reporta a la oficina para que se tomen las medidas correctivas respectivas. Estas pueden ser: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ordenar una revisión previa para confirmar una alteración.</li> <li>➤ Retirar el medidor temporalmente para repararlo o para su mantenimiento.</li> <li>➤ Cambiar el medidor por uno nuevo</li> </ul>	Aforadores	
6	En la hoja de lectura de medición del periodo, se anota de manera exacta los dígitos que aparecen en el medidor en ese preciso momento	Aforadores	Planillas con el registro de las nuevas lecturas.
7	Se entregan las planillas al Técnico de Facturación para que inicie el proceso de facturación	Aforadores	
8	Se ingresan las lecturas al sistema.	Técnico de Facturación.	
Elaboró: Firma:		Aprobó: Firma:	Cargo:



**PROCESO: FACTURACIÓN Y RECAUDO**

**PROCEDIMIENTO: REVISIÓN PREVIA (PRE CRITICA)**

**OBJETIVO:** Investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores mientras se establece la causa, así como verificar el estado del medidor y de los componentes de la conexión domiciliaria en cuestión

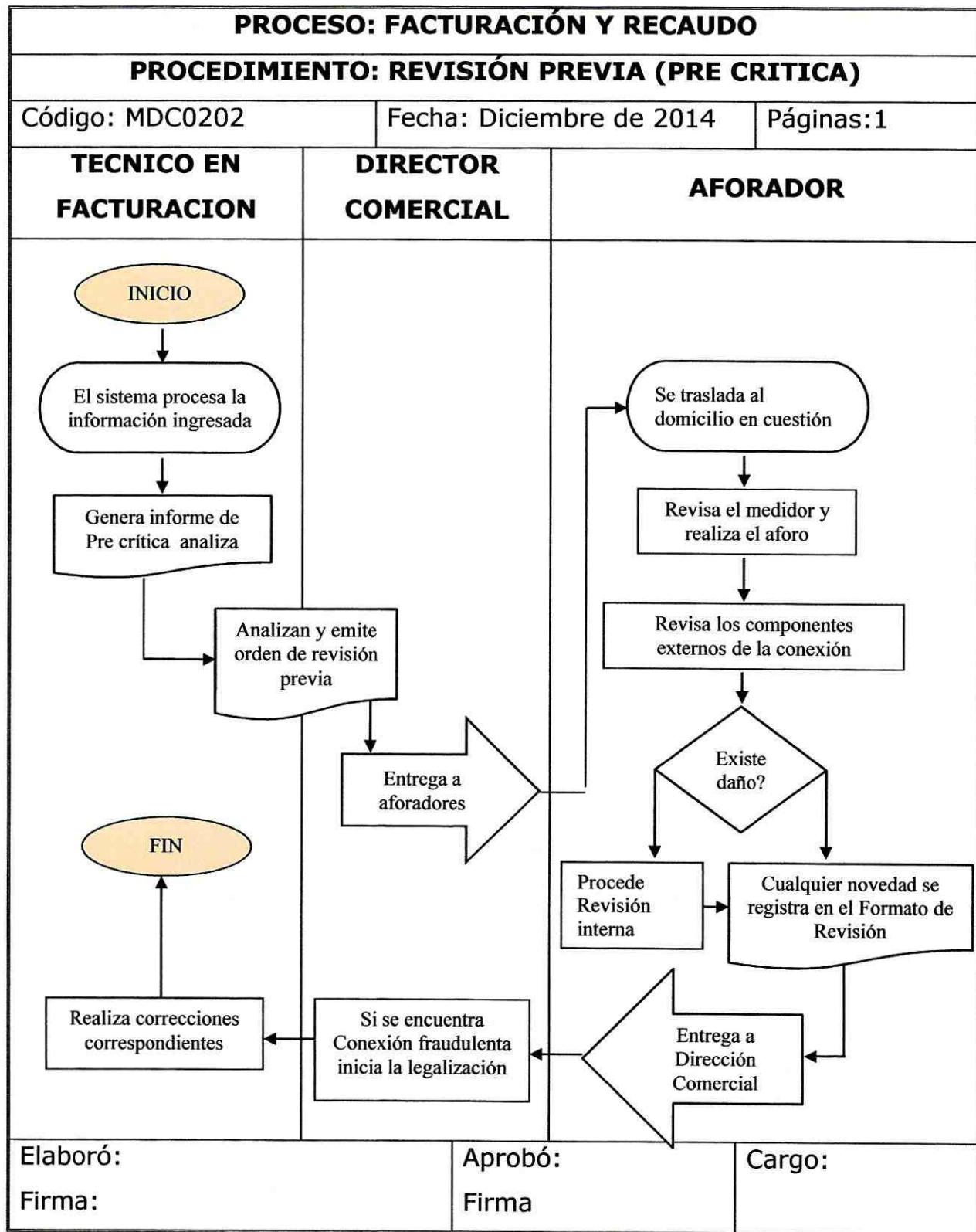
**ALCANCE:** Aplica a todas las conexiones domiciliarias pertenecientes a los suscriptores del área de prestación de la Empresa

**DEFINICIONES:**

- **Componentes externos de la acometida:** comúnmente son medidor, tubería de conexión, cajilla y registro de corte.
- **Componentes internos de la acometida:** comúnmente son los puntos de derivación de agua al interior del domicilio y las tuberías de distribución interna.
- **Aforo:** medida de la cantidad de agua de una corriente a través del micromedidor. Tiene por objeto verificar su estado a fin de aclarar causas de desviaciones o medir el consumo de agua durante un periodo de terminado.

Código: MDC0202	Fecha: Diciembre de 2014	Página:1/2	Versión: 2/2
Nº	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	El Sistema procesa la información de las Lecturas ingresadas.	Técnico de Facturación	
2	Se genera el informe Pre crítica y se analizan las desviaciones significativas	Técnico de Facturación	Informe de pre-crítica
3	Se expide la orden de revisión previa a los aforadores a aquellos usuarios que presentes desviaciones significativas, especificando la identificación del suscriptor	Técnico de Facturación - Director Comercial	Ordenes de trabajo
4	Los aforadores realizan las visitas para revisar en terreno las posibles causas de las desviaciones en el consumo, las cuales pueden ser: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Error en la toma de lectura</li> </ul>	Aforadores	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Daño o fuga en las instalaciones internas del inmueble</li> <li>➤ Daño en el medidor</li> </ul>		
5	Se anota la novedad encontrada y se reporta al Técnico de facturación y al usuario; en caso de daño o fuga se deberá proceder a la reparación correspondiente	Aforador	Orden de Trabajo
6	En caso de descubrir una conexión fraudulenta, se pasa al procedimiento de legalización de conexiones fraudulentas.	Director Comercial	
7	Se realizan las correcciones correspondientes	Técnico de Facturación	
Elaboró: Firma:		Aprobó: Firma:	Cargo:



## PROCESO:FACTURACION Y RECAUDO

### PROCEDIMIENTO: FACTURACION

**OBJETIVO:** Cobrar al usuario o suscriptor la prestación del servicio, a través de la herramienta de cobro denominada factura.

**ALCANCE:** Aplica al cobro a los usuarios de todo el servicio prestado por parte de la entidad.

#### DEFINICIONES:

- **Factura:** documento que detalla el cobro del valor de los bienes y servicios provistos en desarrollo del contrato de servicios públicos. Sus requisitos serán los que determinan las condiciones uniformes del contrato, pero contendrán como mínimo, información suficiente para que el suscriptor o usuario pueda establecer con facilidad si la empresa se ciñó a la Ley y al contrato al elaborarla; como se determinaron y valoraron sus consumos; como se comparan estos y su precio con los de periodos anteriores y el plazo y modo en el que debe hacerse el pago.
- **Desviaciones significativas:** son las desviaciones frente a los consumos promedios del usuario. Se consideran significativas si tienen una de estas características:
  - a) Mayor al 35% del consumo promedio para mayores o iguales a 40 metros cúbicos.
  - b) Mayor a 65% del consumo promedio para menores a 40 metros cúbicos.
  - c) Si no existe promedio histórico, el límite superior es el 1.65 veces del consumo, y el límite inferior es el 0.35 veces el promedio.
- **Consumo básico:** aquel que satisface las necesidades esenciales de una familia, el cual se ha fijado de 20 metros cúbicos mensuales por suscriptor o usuario facturado.
- **Consumo complementario:** aquel consumo ubicado en la franja entre 21 y 40

metros cúbicos mensuales.

➤ **Consumo suntuario:** es el consumo mayor a 40 metros cúbicos mensuales.

Código: MDC0203    Fecha: diciembre de 2014    Páginas: 1/2    Versión: 2/2

Nº	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE		REGISTRO
1	Con los datos de las Planillas de Lectura ingresados, el sistema procesa la información.			
2	Se genera informe de Pre crítica	Técnico Facturación	de	Informe de Pre crítica
3	Se analizan las desviaciones significativas.	Técnico Facturación	de	
4	Si hay desviaciones significativas se realizan las respectivas visitas a terreno.	Técnico Facturación	de	
5	De ser necesario se hacen las correcciones	Técnico Facturación	de	
6	Se cierra el ciclo de facturación en el programa.	Técnico Facturación	de	<i>Se debe hacer conciliación con tesorería</i>
7	Se crea un periodo nuevo y se actualizan tarifas y fechas de pago.	Técnico Facturación	de	
8	Se liquida el periodo.	Técnico Facturación I	de	
9	Se emiten las facturas indicando las fechas límites de pago	Técnico Facturación	de	Facturas
10	Se entregan a los aforadores para su distribución	Aforadores		
11	Se entregan las facturas que están ordenadas de acuerdo con la ruta a los aforadores y fontaneros quienes hacen la repartición respectiva, corroborando la correspondencia de las direcciones.	Aforadores fontaneros	y	
12	Finalizada la entrega de las facturas, se pasa al procedimiento de recaudo. Las facturas no entregadas por	Aforador		





EMPRESA REGIONAL  
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.

	cualquier circunstancia, quedarán a disposición del Auxiliar de la oficina de P.Q.R. para ser entregadas personalmente a los suscriptores que vayan a la empresa a reclamarlas		
Elaboró: Firma:	Aprobó: Firma:	Cargo:	

**PROCESO: FACTURACIÓN Y RECAUDO**

**PROCEDIMIENTO: FACTURACIÓN**

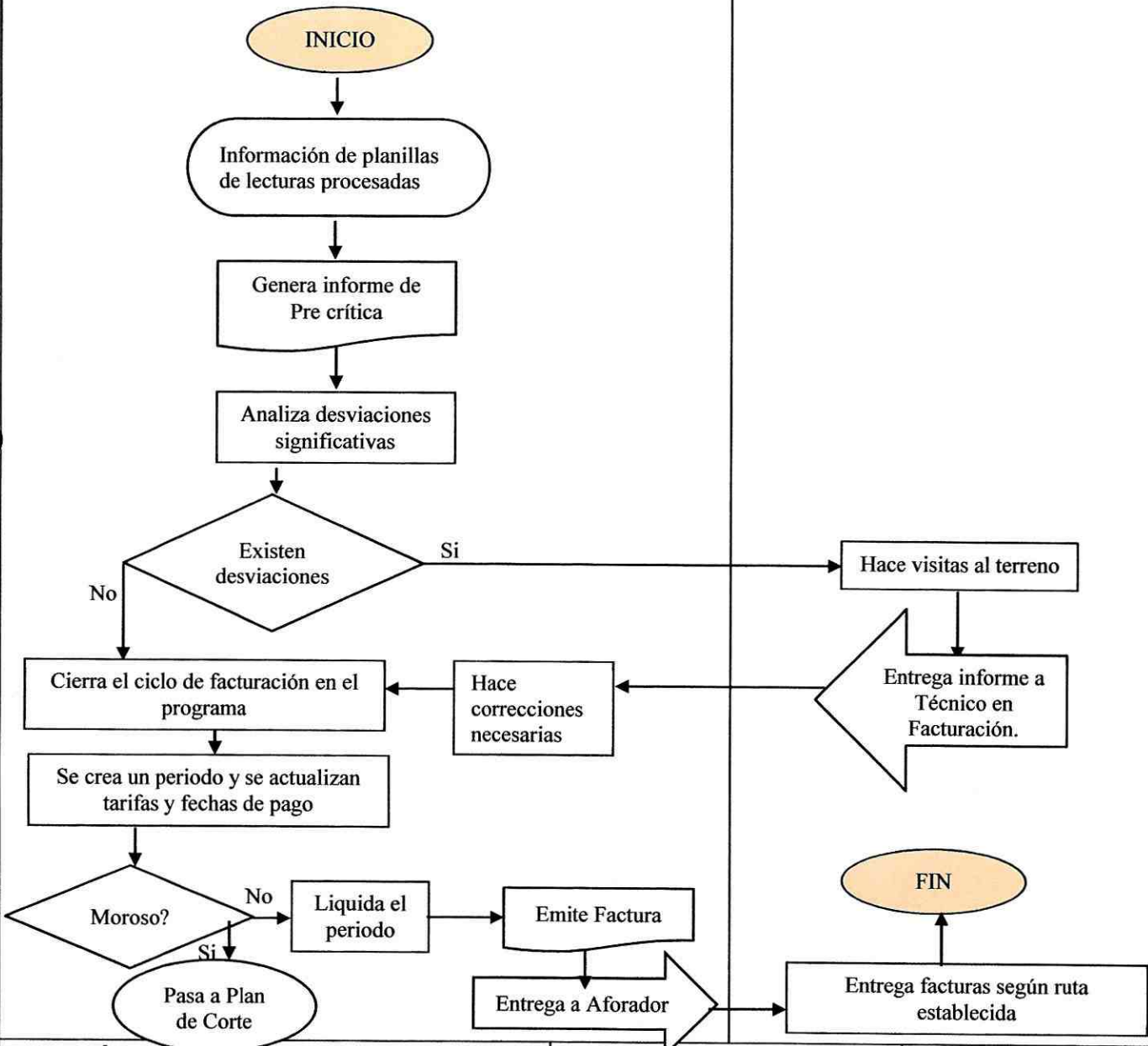
Código: : MDC0203

Fecha: Diciembre de 2014

Páginas: 1

**TECNICO EN FACTURACION**

**AFORADOR**



Elaboró:

Aprobó:

Cargo:

Firma:

Firma

**PROCESO: FACTURACIÓN Y RECAUDO**

**PROCEDIMIENTO: RECAUDO**

**OBJETIVO: Recibir el pago oportuno de los usuarios por concepto de la prestación del servicio.**

**ALCANCE:** Aplica a todos los pagos en efectivo de los suscriptores o usuarios de la comunidad de influencia para cancelar el servicio recibido.

**DEFINICIONES:**

**Punto de pago:** punto o lugar externo a la oficina de la entidad, donde se ha autorizado recibir el pago de la factura por parte de los usuarios.

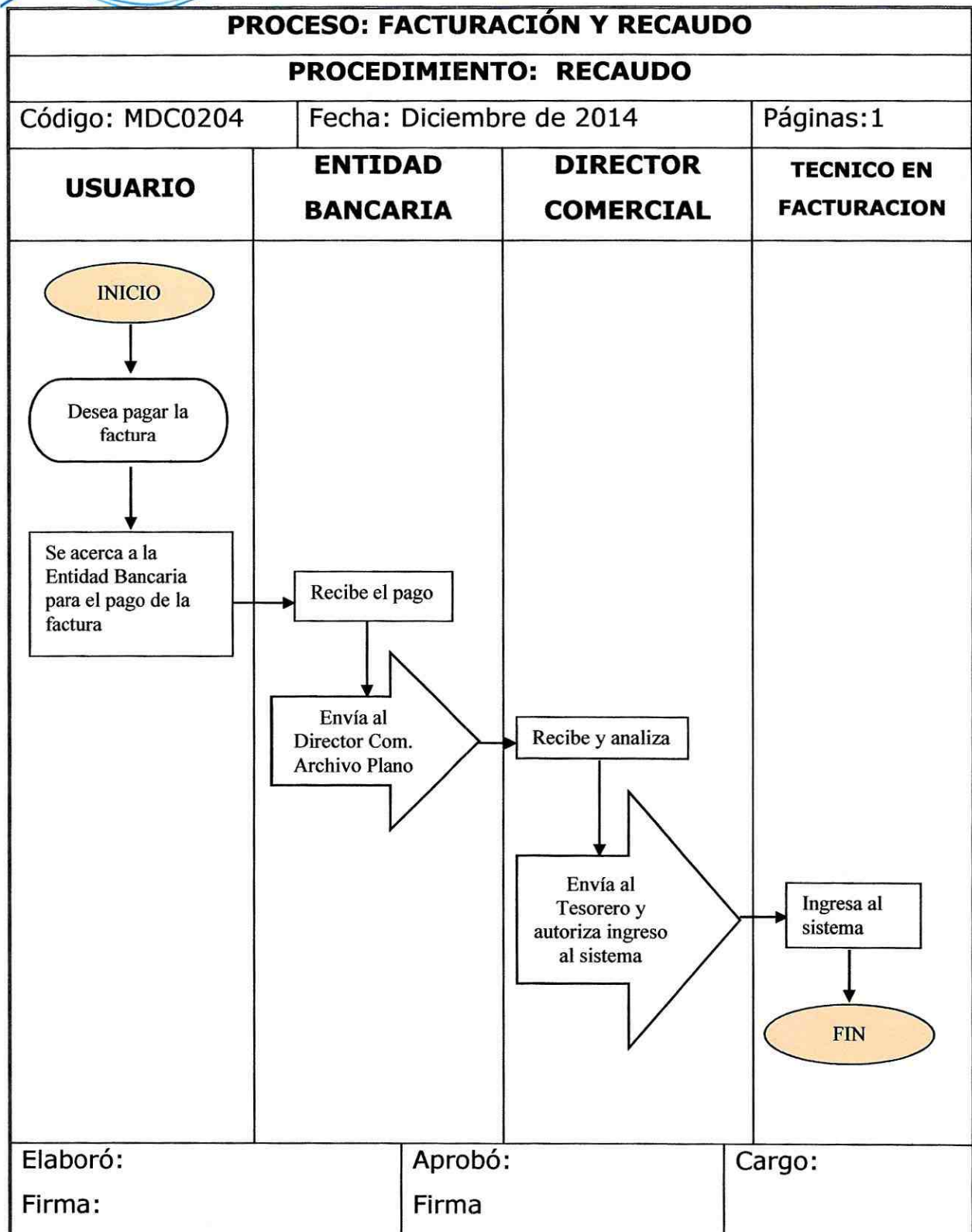
Código: MDC0204

Fecha: diciembre de 2014

Página:1/1

Versión: 2/2

Nº	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Usuario desea pagar su deuda con la entidad	Usuario	
2	El suscriptor o usuario se acerca a los puntos de pago autorizados por la entidad	Usuario	
3	La entidad bancaria recibe el pago e ingresa por código de barras	Entidad Bancaria	
4	El banco envía el archivo plano al Director Comercial, quien verifica y lo envía a la Tesorera	Entidad Bancaria, y Director Comercial	Archivo Plano
5	Se incorporan los datos al Programa.	Técnico de Facturación.	
Elaboró:		Aprobó:	
Firma:		Firma:	
Cargo:			





**PROCESO: FACTURACION Y RECAUDO**

**PROCEDIMIENTO: PLAN DE CORTE**

**OBJETIVO: Hacer efectivo el corte o suspensión del servicio debido al incumplimiento del contrato por parte del Suscriptor o Usuario.**

**ALCANCE:** Aplica a los deudores morosos que exceda uno o más periodos de facturación sin pago alguno, y por fraude a las conexiones, acometidas y medidores. Es decir que haya incurrido en las causales de corte, contempladas en los artículos 28 y 29 del Capítulo VI del Decreto 302 de 2000.

**DEFINICIONES:**

- **Plan de corte:** mecanismo por medio del cual la empresa obliga a los usuarios morosos o clandestinos a ponerse a paz y salvo económicamente con el servicio prestado.
- **Corte del servicio de acueducto:** pérdida del derecho al servicio que implica retiro de la acometida y del medidor de acueducto.
- **Suspensión del servicio de acueducto:** interrupción temporal del servicio por la falta de pago oportuno o por otra de las causales previstas en la normatividad vigente.

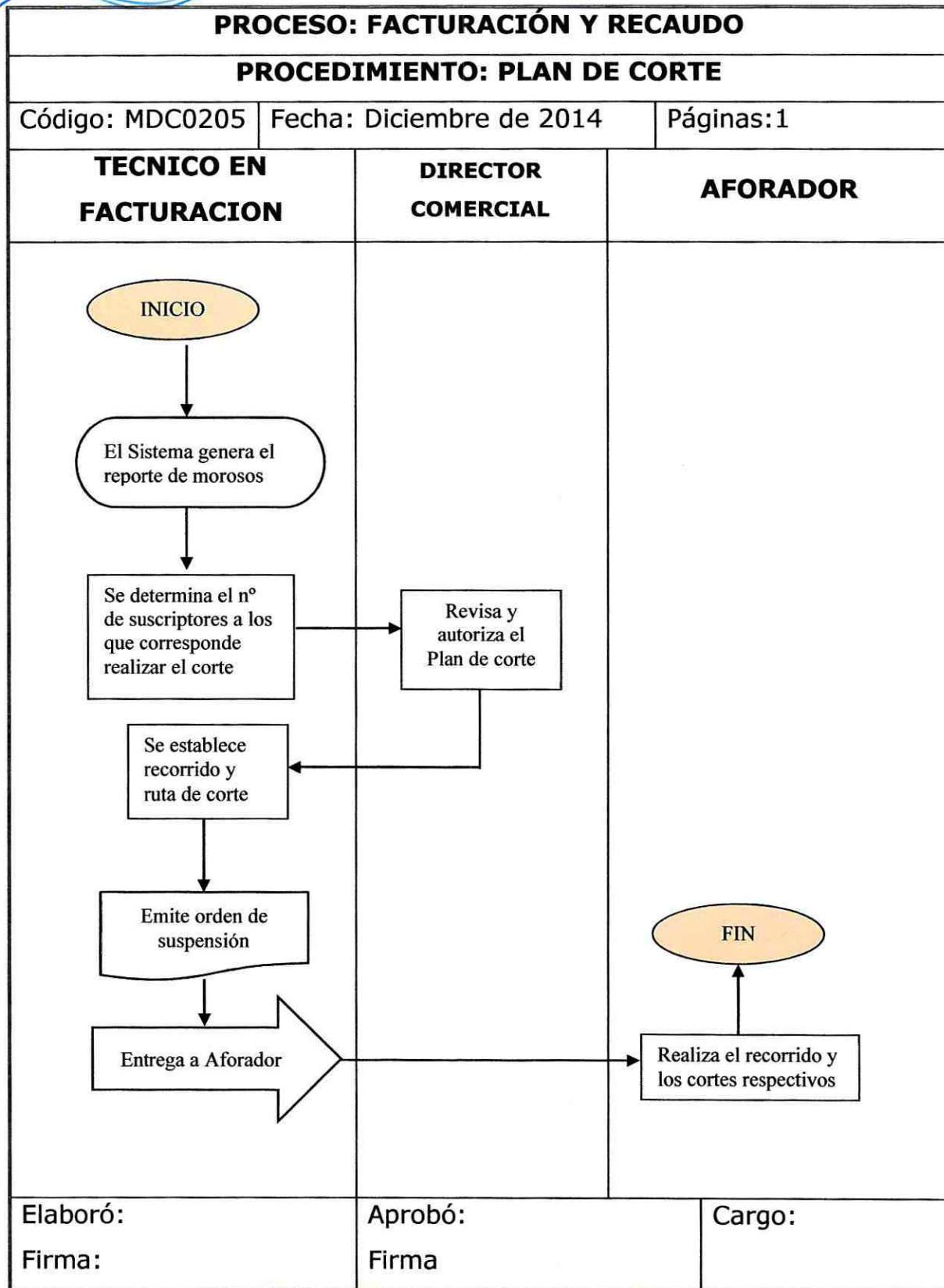
Código: MDC0205		Fecha: Diciembre 2014	Página: 1/2	Versión: 2/2
Nº	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO	
1	El sistema genera el reporte de morosos.	Técnico de Facturación	Reporte de morosos	
2	Se determinan los suscriptores a los que se puede aplicar el corte	Técnico de Facturación		
3	El Director Comercial realiza una verificación del listado de usuarios para suspensión	Director Comercial	No se hace.	
4	Se establece el recorrido y ruta de plan de corte, se emite la orden de suspensión y se entrega al Aforador	Técnico de Facturación		
5	Se hace el recorrido de las	Aforadores		

*Art. 140 Ley 142 de 1994*



EMPRESA REGIONAL  
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.

suspensiones			
Elaboró: Firma:	Aprobó: Firma:	Cargo:	





**DOCUMENTACIÓN RELACIONADA (ANEXOS)**


**PROCESO: FACTURACIÓN Y RECAUDO**

ANEXO 1: FACTURA

ANEXO 2: ACTA DE SUSPENSION





 Aguas del Teguendama	<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>		<b>CODIGO:MDC03</b>
	<b>OFICINA DE ATENCION DE PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS</b>		<b>Versión: 1 de 2</b>
	<b>LIDER DEL PROCESO:</b>		<b>Vigente desde: Diciembre de 2014</b>
	<b>DIRECTOR COMERCIAL</b>		<b>Página:1/3</b>

**OBJETIVO:** Establecer los lineamientos para dar un eficiente y rápida solución a las Peticiones, Quejas y recursos que presenten los usuarios ante la Entidad.

**NORMATIVIDAD:** Ley 142 de 1994, Decreto 1842 de 1991 Estatuto Nacional del Usuario

**RECURSOS:**

**Tecnológicos:** Equipos de cómputo, impresora, software: Word, Excel, Internet, equipos de telecomunicaciones.

**Logístico:** Instalaciones de la entidad.

**Humanos:** Auxiliar Administrativo de Peticiones, quejas y Recursos, Director Comercial.

Nº	ENTRADA/INSUMO	P H V A	ACTIVIDADES CLAVE DEL PROCESO	SALIDA		USUARIOS – PROCESO	
				PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNO S	EXTERNOS	
01	Petición, queja o Recurso.	H	Se recibe la Petición, queja o recurso abriendo un registro de	Registro de solicitud	Auxiliar de Peticiones	Usuarios	



	Documentación anexa. Nombre del solicitante y Cédula de Ciudadanía		solicitud con los datos y la documentación adjunta. Se registra en la base de datos.		quejas o Recursos
02	Registro de Solicitud	H	Registra y clasifica el requerimiento	Requerimiento o clasificado	Auxiliar de Peticiones quejas o recursos
03	Requerimiento	H	Se envía a la dependencia que corresponda para darle Solución según el tipo de reclamación.	Solución	Auxiliar de Peticiones quejas o recursos
04	Solución	V A	Se lleva un control y seguimiento al tipo de requerimiento hasta su total solución.	Atención al usuarios	Director Comercial Usuarios

**INDICADORES**

Nº de Registros de Peticiones, quejas y recursos.

Nº de Reclamaciones solucionadas.

Elaboró:

Cargo:

Firma:

Aprobó:

Cargo:

Firma:

Fecha:

**PROCESO: OFICINA DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS (P.Q.R)**

**PROCEDIMIENTO: ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS (P.Q.R)**

**OBJETIVO: Recibir, atender, tramitar y responder las peticiones, o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, los suscriptores, o los suscriptores potenciales en relación con el servicio que presta la entidad.**

**ALCANCE:** Aplica a todas las quejas, peticiones y reclamos de los usuarios, que por términos de ley, la entidad prestadora de servicios deba dar respuesta y solución.

**DEFINICIONES:**

- **Petición:** cualquier solicitud que se le haga al prestador, y debe estar relacionada con el servicio mismo que se presta. Por ejemplo, de conexión, de cambio de diámetro de acometida, de cambio de uso, de información y explicación sobre tarifas o condiciones del servicio.
- **Queja:** medio por el cual el usuario coloca en manifiesto su inconformidad con la actuación de un determinado o determinados funcionarios del prestador, o su inconformidad con la forma y condiciones en que se presta el servicio, pudiéndose acompañar con una petición para que el prestador realice los actos necesarios y evitar que persistan los actos que ocasionan la inconformidad.
- **Reclamo:** busca que el prestador revise la facturación del servicio. Este no puede exigir la cancelación de la factura para atender la solicitud.
- **Derecho de petición:** en términos de Ley, estas garantías se fusionan en la figura del Derecho de Petición, que comprende las peticiones en interés particular, así como las quejas y los recursos que presente un suscriptor o usuario.
- **Oficina de P.Q.R:** como defensa de los usuarios, toda empresa de servicios públicos domiciliarios está obligada a constituir una "Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos" (Art. 153 Ley 142 de 1994), la cual tiene la obligación de

recibir, atender, tramitar y responder las peticiones, quejas, reclamos y recursos verbales o escritos que presentan los usuarios.

Código: MDC0301

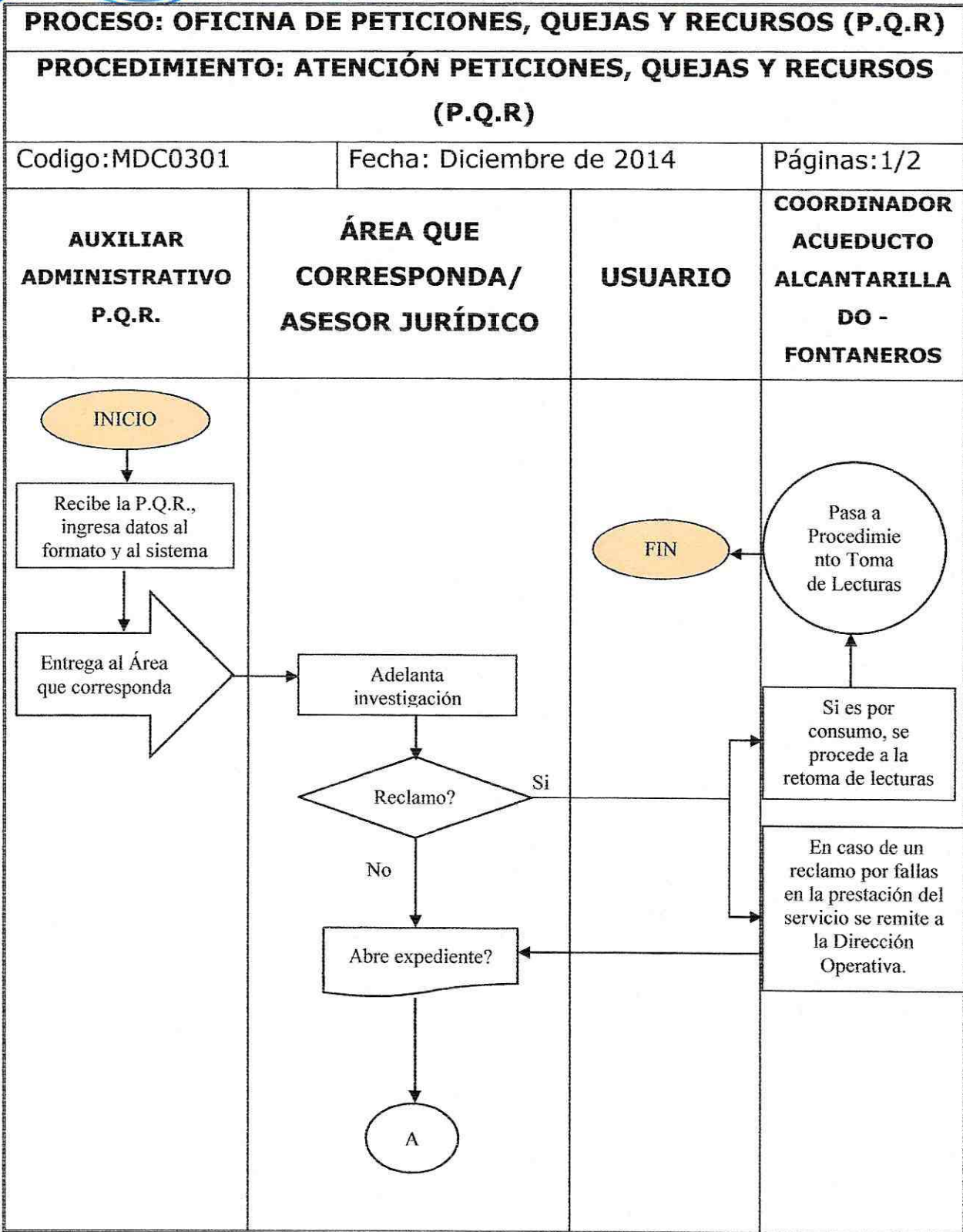
Fecha: Diciembre de 2014

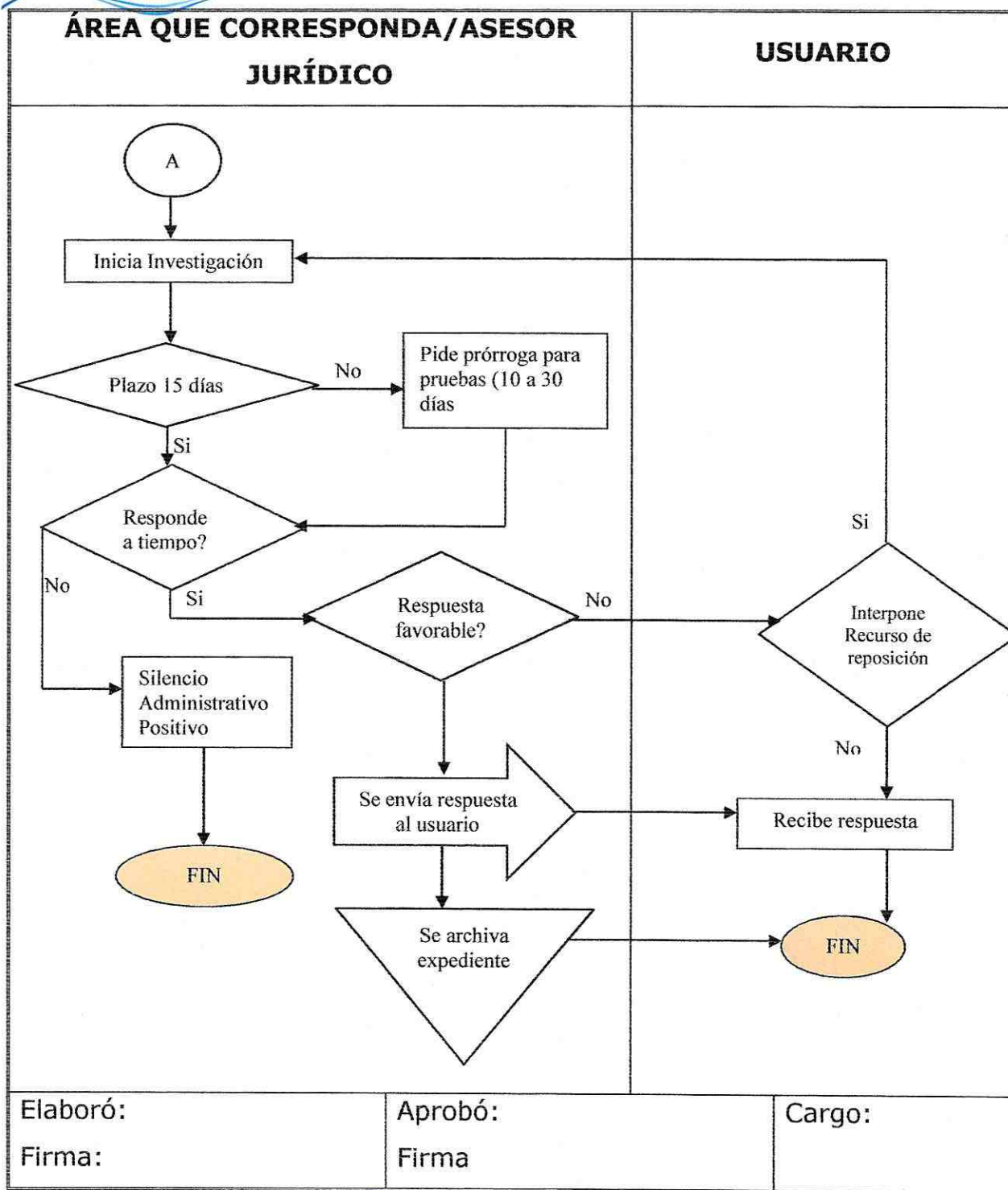
Página:1/3

Versión: 2/2

Nº	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Se recibe la queja, la petición o el reclamo y se registra en el formato correspondiente y se ingresa al sistema. Entrega al Director Comercial	Auxiliar de la Oficina de P.Q.R.	Registro de la Solicitud
2	Se adelanta investigación necesaria para darle respuesta y se abre el correspondiente expediente.	Director Comercial	Expediente Reclamo
3	Si se trata de un reclamo referente a consumo, se procede a realizar la retoma de lecturas por parte de los fontaneros. En caso de un reclamo por fallas en la prestación del servicio se remite a la Dirección Operativa.	Coordinadores de Acueducto y Alcantarillado y Fontaneros	
4	La entidad cuenta con 15 días para proporcionarle una respuesta a su queja, petición o reclamo al usuario	Director Comercial	Respuesta a la reclamación
5	Vencido el término de los 15 días la empresa cuenta con 72 horas para reconocerle al usuario los efectos favorables del silencio positivo empresarial, salvo en el caso que se demuestre que el usuario ocasiona la demora o requirió la práctica de pruebas.	Director Comercial	
6	La prórroga o la ampliación por práctica de pruebas tendrán un término entre 10 y 30 días y solo se podrá dar por una sola vez.	Director Comercial	
7	Si la empresa no reconoció los efectos favorables del silencio positivo, el	Usuario	

	usuario podrá informar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD).		
8	Si la respuesta dentro de los 15 días fue desfavorable, el usuario cuenta con 5 días hábiles para interponer los recursos de ley (recurso de reposición y subsidio de apelación)	Usuario	
9	Si el usuario interpone los recursos de ley, se reconsidera la respuesta o se investiga nuevamente, a fin de enviarle al usuario la respuesta a sus recursos interpuestos.	Área correspondiente y asesor jurídico	
10	Si pasados los 15 días la respuesta continua siendo negativa para el usuario se envía el expediente a la SSPD para que ésta surta el recurso de apelación. El usuario deberá esperar la resolución o respuesta de la SSPD (modificando, confirmando o revocando la respuesta de la empresa).	Área correspondiente Asesor jurídico	
11	Si el usuario no interpone los recursos de ley, se da por entendido que está satisfecho con la respuesta de la empresa, y vencido los 5 días se agota la vía gubernativa.	Auxiliar de P.Q.R.	Recurso
12	Se traslada a archivo general.	Archivo general	
Elaboró: Firma:		Aprobó: Firma:	Cargo:







<b>DOCUMENTACION RELACIONADA (ANEXOS)</b>
---

<b>NOMBRE DEL PROCESO: ATENCIÓN DE PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS</b>
---

ANEXO 3: ORDEN DE TRABAJO DE ASEO
-----------------------------------

ANEXO 4: ORDEN DE TRABAJO
---------------------------

ANEXO 5: ORDEN DE REVISION DOMICILIARIA
---



**PROCESO: OFICINA DE ATENCIÓN DE PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS**

**PROCEDIMIENTO: RECLAMO-INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO**

**OBJETIVO: Atender de manera eficiente los reclamos que por alto consumo presente el usuario ante la oficina de P.Q.R.**

**ALCANCE:** Aplica para los reclamos por alto consumo, solicitud de revisión de medidor.

**DEFINICIONES:**

- **Alto Consumo:** cuando el suscriptor o usuario cuestiona la cantidad de unidades de consumo por considerarlas excesivas, o por factores de corrección de lecturas sobreestimados
- **Aforo:** inconformidad con el resultado de aforo efectuado por la empresa.

Código: MDC0302

Fecha: Diciembre de 2014

Página: 1/2

Versión: 2/2

Nº	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Realiza la reclamación por alto consumo y solicita revisión.	Usuario	Reclamación por escrito o verbal.
2	Recibe la reclamación y toma los datos.	Auxiliar Administrativo Petición Quejas y Recursos	
3	Radica la reclamación en el formato de Peticiones, Reclamos y solicitudes	Auxiliar Of. Petición Quejas y Recursos	Formato de Registro de Peticiones, quejas y recursos.
4	Anexa factura e ingresa los datos al sistema y genera la orden de trabajo para verificar el estado del medidor, la retoma de lectura, cantidad de personas que habitan el predio, almacenamiento.	Auxiliar Of. Petición Quejas y Recursos	
5	Entrega la Orden de trabajo al Director Comercial	Al área correspondiente.	



EMPRESA REGIONAL  
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.

6	Distribuye el trabajo según tipo de reclamación o solicitud	Director Comercial	
Elaboró: Firma:		Aprobó: Firma:	Cargo:

**PROCESO: OFICINA DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS (P.Q.R)**

**PROCEDIMIENTO: RECLAMO INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO**

Codigo:MDC0302

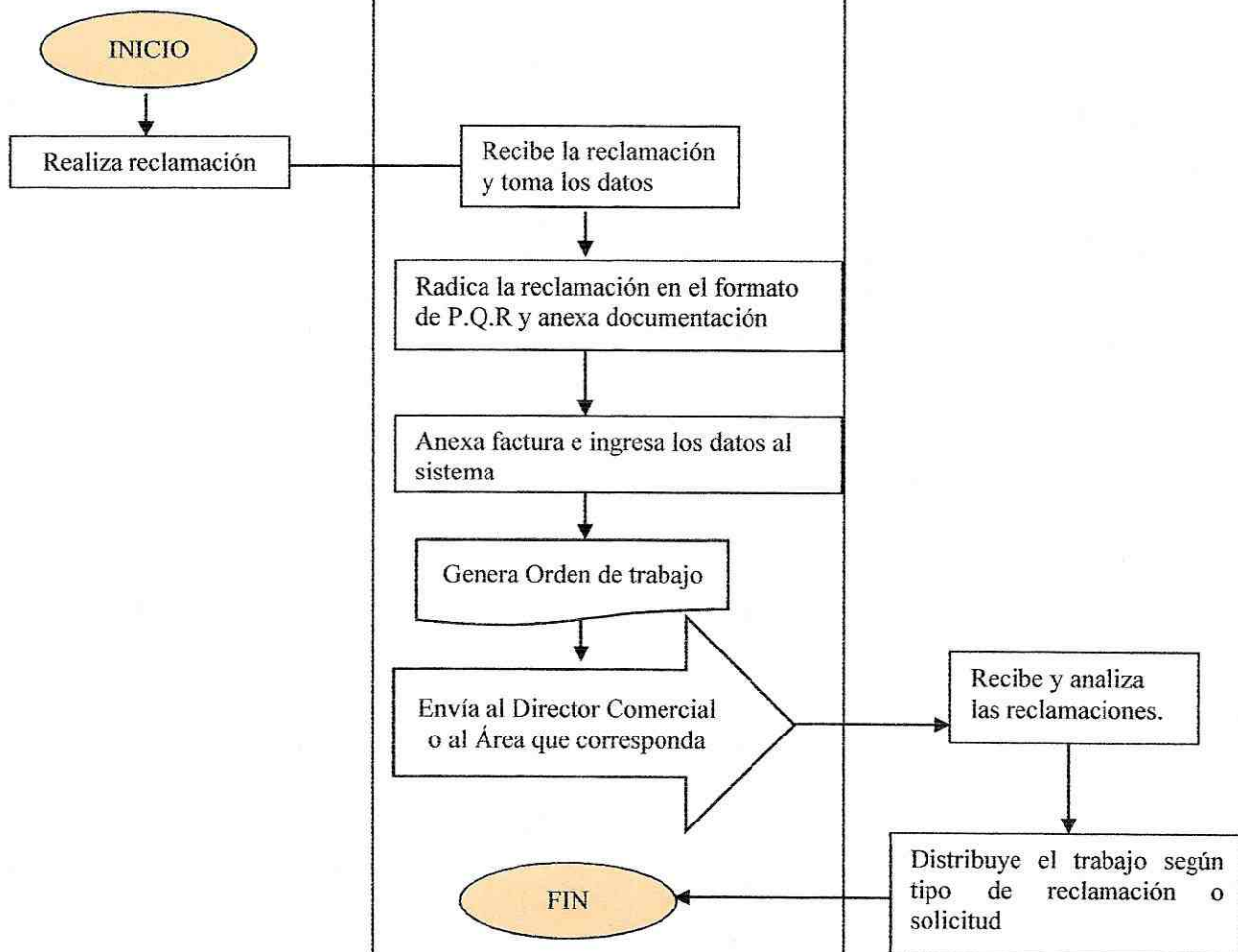
Fecha: Diciembre de 2014

Páginas:1

**USUARIO**

**AUXILIAR  
ADMINISTRATIVO-  
PETICIONES QUEJAS Y  
RECURSOS**

**ÁREA QUE  
CORRESPONDA/DIRECTOR  
COMERCIAL**



Elaboró:


Aprobó:

Cargo:

Firma:

Firma



 <p>Aguas del Tequendama</p>	<p><b>NOMBRE DEL PROCESO:</b> <b>POTABILIZACIÓN DE AGUA</b></p> <p><b>LIDER DEL PROCESO:</b> <b>DIRECTOR OPERATIVO</b></p>	<p><b>CODIGO:MDO004</b></p> <p><b>Versión: 1 de 2</b></p> <p><b>Vigente desde: Diciembre de 2014</b></p> <p><b>Página:1/3</b></p>
<p><b>OBJETIVO:</b> Realizar los procedimientos necesarios para prestar un buen servicio de acueducto a la comunidad, de manera responsable y eficiente con miras a mejorar la calidad de vida de la ciudadanía en general.</p> <p><b>NORMATIVIDAD:</b> Decreto 1575 de 2007 "Por el cual se establece el sistema para la Protección y control de Calidad de Agua para Consumo Humano". Resolución 2115 de 2007 "Por medio del cual se señalan características, instrumentos básicos y frecuencias del Sistema de Control y vigilancia para la calidad de agua para el Consumo Humano"</p> <p><b>RECURSOS:</b></p> <p><b>Tecnológicos:</b> Equipos de cómputo, impresora, software: Word, Excel, Internet, equipos de telecomunicaciones.</p> <p><b>Logístico:</b> Instalaciones de la Empresa, Plantas de Tratamiento, Laboratorio y equipos de laboratorio.</p> <p><b>Humanos:</b> Gerente, Director Operativo, Técnico en Calidad de Aguay funcionarios de planta, funcionarios Secretaria de Salud y laboratorio.</p>		



N°	ENTRADA/INSUMO	PH VA	ACTIVIDADES CLAVE DEL PROCESO	SALIDA	USUARIOS - PROCESO	
					INTERNOS	EXTERNOS
01	Fuente de captación	H	Se realiza la Captación del agua	<b>PRODUCTO Y/O SERVICIO</b> Sistema de aducción	Operario Planta	
02	Red de conducción	H	Se realiza el proceso de Potabilización.	Agua apta para consumo humano	Operario Planta	
03	Agua apta para consumo humano	V	Se realiza Control de Calidad al Agua	Resultados de los análisis	Técnico Calidad de Agua	Laboratorio
04	Tanques de almacenamiento	H	Disposición del agua	Distribución del agua por las redes del acueducto	Operario Planta	Usuarios
05	Ingreso tubería a los domicilios para su uso	H	Se realiza la comercialización del agua	Servicio de acueducto		Usuarios
<b>INDICADORES</b>						
Resultados análisis de laboratorio - IRCA, Lecturas de macro y micro medidores para determinar consumos.						
Índice de riesgo por abastecimiento IRABAM						
Elaboró:				Cargo:		
Firma:				Fecha:		

**PROCESO: POTABILIZACIÓN DE AGUA**

**PROCEDIMIENTO: CONTROL DE CALIDAD DE AGUA**

**OBJETIVO: Establecer los lineamientos para el correcto procedimiento de la toma de muestras de agua por parte de las entidades de control.**

Código:MDO0403/1

Fecha :Diciembre de 2014

Página:1/2

Nº	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Se escogen los dos puntos de muestreo, uno por planta	Tec Secretaria de Salud – Tec. H2O – Técnico en Calidad de Agua- Dirección. Operativa Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P.	
2	Se reúnen las personas encargadas para la toma de muestreo, y se preparan con las medidas correspondientes para la toma de higiene como son: Tapabocas, guantes y bata para no permitir que la muestra tomada se contamine	Tec Secretaria de Salud – Tec. H2O – Técnico en Calidad de Agua- Dirección. Operativa Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P.	
3	Se llega al punto seleccionado se abre la cajilla y el Tec. Del laboratorio desinfecta el grifo con la ayuda de un mechero a base de alcohol y se flamea la misma, se abre el grifo y se dejar salir agua por cinco minutos para proceder después tomar las muestras.	Tec Secretaria de Salud – Tec. H2O – Técnico en Calidad de Agua- Dirección. Operativa Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P.	Acta de Toma de muestra

4	<p>El primero que toma la muestra es el Tec. Del Laboratorio en frascos debidamente esterilizados los cuales trae en una nevera portátil con su batería para mantener a cierta temperatura la muestra tomada mientras llega a su laboratorio. El mismo procedimiento se hace después por parte del Tec. de la Secretaria.</p> <p>También por parte del Técnico en Calidad de Agua-de Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P.se toma muestra de agua para llevar al laboratorio de la planta para su respectivo análisis.</p> <p>Se toman muestras de dos puntos de muestreo, uno por planta.</p>	<p>Tec Secretaria de Salud – Tec. H2O – Técnico en Calidad de Agua- Dirección. Operativa Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P.</p>	
	<p>Estas muestras tomadas se rotulan bien para su identificación: planta de la que se toma, hora, fecha, punto del que se toma, fuente hídrica a la que corresponda y el nombre de la persona que la toma para luego ser entregada en sus respectivos laboratorios.</p> <p>Esta toma se hace mensualmente en la fecha que diga el Técnico de la Secretaria de Salud con previo aviso a la Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P., para así poder informar al Laboratorio contratado para hacer la contra muestra y que esté presente en la misma.</p>	<p>Tec Secretaria de Salud – Tec. H2O – Técnico en Calidad de Agua- Dirección. Operativa Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P.</p>	
<p>Elaboró: Firma:</p>	<p>Aprobó: Firma:</p>	<p>Cargo:</p>	

**PROCESO: POTABILIZACIÓN DE AGUA**

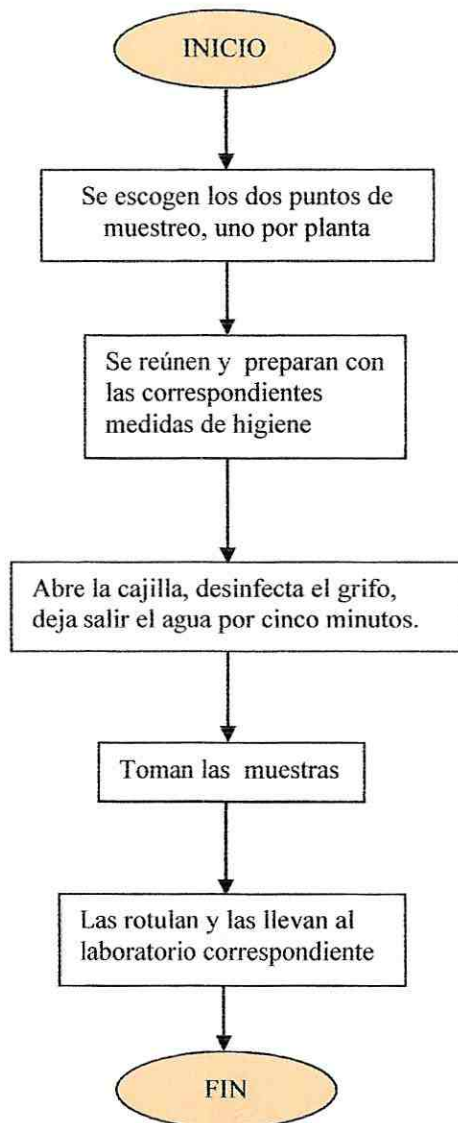
**PROCEDIMIENTO: CONTROL DE CALIDAD DE AGUA**

Código: MAO0403/1

Fecha: Diciembre de 2014

Páginas: 1/1

**TEC SECRETARIA DE SALUD – TEC. H2O – TECNICO EN CALIDAD DE AGUA**



Elaboró:

Aprobó:

Cargo:

Firma:

Firma





**PROCESO: POTABILIZACIÓN DE AGUA**

**PROCEDIMIENTO: CONTROL DE CALIDAD DE AGUA: Toma de muestra en las Plantas de Potabilización.**

**OBJETIVO: Establecer los lineamientos para el correcto procedimiento de la toma de muestras de agua por parte de los funcionarios de la entidad.**

Código: MDO0103/2

Fecha : Diciembre de 2014

Página: 1/1

Nº	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Las Plantas de Acueducto trabajan las 24 horas del día en las cuales están 3 operadores por planta, en turnos de 8 horas, los cuales deben hacer análisis físico-químicos en las mismas cada hora. En ellos deben analizar los siguientes parámetros: Turbiedad, PH, Cloro Residual, Color y una vez al día Alcalinidad, Dureza y Aluminio del agua a la salida del tanque de distribución, agua cruda (vertedero) y el agua a la salida de los sedimentadores.	Operadores de las Plantas Potabilizadoras de Acueducto	Acta de Toma de muestra
2	Para este análisis se cuentan con los equipos necesarios que miden estos parámetros como son el equipo de PH, Turbidímetro, Espectrofotómetro, neo comparador mano color, kit para dureza, kit para Alcalinidad, kit para Aluminio. Ellos cuentan con sus equipos de protección para estas tomas como son: tapabocas, guantes quirúrgicos y bata de laboratorio:	Operadores de las Plantas Potabilizadoras de Acueducto	Este registro se hace en las Planillas de Control diario en cada una de las plantas

Elaboró:

Firma:

Aprobó:

Firma:

Cargo:

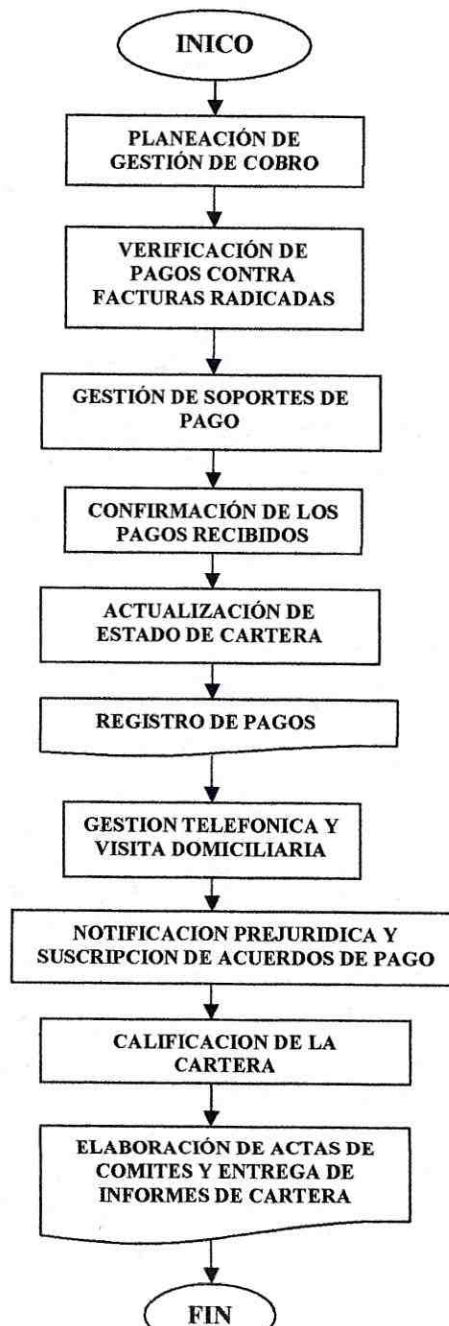
Comercial, el Tesorero, El Asesor Financiero y el Asesor Jurídico de Cartera.

- **COMITÉ DE SOSTENIBILIDAD:** Aplica para casos que afectan la contabilidad de la Empresa. Este comité estará conformado por el Gerente General, el Director Administrativo y Financiero, el Tesorero, el Contador y el Director Comercial.

Cada comité generara la respectiva acta de acuerdo a los parámetros establecidos por la Empresa.

## 1. ANEXOS:

- Flujo grama.



<b>PROCESO: MANUAL DE CARTERA</b>
<b>PROCEDIMIENTO: RECUPERACION DE CARTERA</b>

#### 1. OBJETIVO:

Garantizar la sostenibilidad Financiera de La Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P., a través de las actividades tendientes al recaudo de cartera en forma oportuna, fijando los indicadores de gestión adecuados, mediante la evaluación de estrategias, controles y criterios aplicables a la Empresa.

#### 2. ALCANCE:

Aplica a los deudores morosos que exceda uno o más periodos de facturación sin pago alguno, Es decir que haya incurrido en las causales de corte, contempladas en el contrato de condiciones uniformes y artículos 28 y 29 del Capítulo VI del Decreto 302 de 2000.

#### 3. NORMATIVIDAD:

Ley 1066 de julio 29 del 2006 por la cual se dictan normas para la normalización de la cartera pública, Artículo 96 de la Ley 142 de 1994, Reglamento Interno de Recaudo de Cartera de la EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. – E.S.P. y los respectivos Programas de Recuperación de Cartera que constituyen las Directivas de Gerencia de la Empresa.

#### 4. DEFINICIONES:

- **Cartera:** se define como cartera, toda obligación o conjunto de derechos originados de la prestación del servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado o cualquier otro servicio que contemple el objeto estatutario, a favor de la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. – E.S.P., y demás acreencias a favor de la Empresa.
- **Administración de Cartera:** Es el proceso sistemático de evaluación, seguimiento y control de las cuentas por cobrar con el fin de lograr que los pagos se realicen de manera oportuna y efectiva. Esta actividad incluye el registro y clasificación de las cuentas por antigüedad y categorías

- **La Provisión de Cartera:** Se entiende por provisión de cartera el valor que la empresa, según análisis del comportamiento de su cartera, considera que no es posible recuperar, y por tanto debe provisionar.
- **Cobro Persuasivo:** La figura del **cobro persuasivo** contiene todas las acciones realizadas por la administración en la etapa anterior al proceso de jurisdicción coactiva encaminadas a obtener el pago de las obligaciones reconocidas mediante acto administrativo debidamente ejecutoriado, de una manera voluntaria por parte del deudor.
- **Cobro Coactivo:** El procedimiento Administrativo **Coactivo** es un procedimiento especial por medio del cual la Administración tiene la facultad de **cobrar** directamente las acreencias a su favor, sin que medie intervención judicial, adquiriendo la doble calidad de juez y parte dentro del proceso.
- **Cobro Prejurídico:** Corresponde a la totalidad de la cartera vencida, independiente de la cuantía y con una edad de mora entre 1 y 180 días. Constituya la oportunidad en la cual la Empresa, en su calidad ejecutora, invita al deudor a cancelar sus obligaciones previamente al inicio del proceso de cobro persuasivo y por jurisdicción coactiva, con el fin de evitar el trámite administrativo de cobro, los costos que conlleva esta acción, y en general, solucionar el conflicto de una manera consensual y beneficiosa para las partes.

## 5. CLASIFICACION DE LA CARTERA:

Con periodicidad mensual la dependencia de cartera, deberá hacer la clasificación, de acuerdo a lo siguiente:

- ❖ Cartera por usos: Incluye el total de los usuarios y el monto de la cartera de acuerdo a los usos que dispone la EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. – E.S.P., ERAT.: clasificándola en usuarios oficiales, comerciales, residenciales (estrato 1, 2, 3, 4, 5 y 6), industriales, especiales y provisionales.
- ❖ Cartera por edades de mora: Para efectos de reportar la cartera a la oficina de contabilidad, se deberá clasificar la cartera por edades y para el cobro se tendrá en cuenta si el tiempo de atraso en el pago de la obligación es inferior o superior a un año, con el ánimo de realizar la respectiva gestión de cobro.
- ❖ Cartera por estados: Se clasifica dependiendo del estado en que se encuentre, ya sea en normal o en proceso de cobro Pre jurídico, Persuasivo, Coactivo o en Jurisdicción Ordinaria.

- ❖ Cartera por Servicios: A fin de tomar decisiones frente a las actividades de suspensión se debe realizar clasificación de la cartera por servicios.

El Director Comercial, podrá realizar clasificaciones que a su juicio permitan obtener información importante para el proceso. Como mínimo deberá contener la determinación del monto y usuarios totales de la cartera al día, como el valor y los usuarios de la cartera financiada.

## 6. COMPETENCIA:

Son competentes para realizar gestión de cobro:

ÁREA: OFICINA DE GESTIÓN COMERCIAL  
NOMBRE DEL CARGO: DIRECTOR COMERCIAL  
DEPENDENCIA: SECCIÓN DE CARTERA  
NOMBRE DEL CARGO: ASESOR JURIDICO DE CARTERA

**PARAGRAFO 2°.** Mientras no existan los cargos señalados en el párrafo precedente, la EMPRESA podrá efectuar las designaciones que estime necesarias en personal de otras áreas o dependencias.

## 7. GESTION DE COBRO:

En caso de incurrir en mora en el pago de la obligación, los clientes-deudores deberán asumir los costos de su cobro, informando además que la cobranza puede ser realizada por la entidad financiera directamente o a través de una empresa de cobranza.

El Director Comercial y el Asesor Jurídico de Cartera realizarán todas las labores preventivas de cartera y de acercamiento al usuario, mediante la remisión de comunicaciones en la cuales se debe relacionar la deuda existente con la Empresa, visitas de campo, llamadas y/o brigadas de gestión social, ofreciendo las opciones de financiación, en busca de obtener el recaudo de los valores facturados, evitando tener que ingresar a la etapa coactiva

Durante esta etapa se aplicarán las medidas de suspensión y corte del servicio, así como oficios de cobro Pre jurídicos para la recuperación de la cartera, y las directrices que la Empresa defina para tal fin, y termine con el pago total de la obligación, la suscripción de acuerdo de pago o la renuencia del usuario al pago de la obligación, evitando que se envíe a la siguiente etapa, esto es de cobro Persuasivo y Coactivo.

a). Suspensión del servicio. La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, dará lugar a la suspensión del servicio conforme a lo establecido en el



artículo 140 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 19 de la Ley 689 de 2001, y según contrato de condiciones uniformes.

El primer aviso de suspensión lo contienen las facturas en su parte delantera, las cuales indicarán la fecha límite de pago.

Estas suspensiones deberán quedar registradas en el aplicativo de facturación con el fin de que los suscriptores suspendidos no generen facturación por consumo y reportando la lectura del medidor al momento de suspender, a menos que se determine que hubo fraude, en tal caso se pasará el expediente debidamente soportado a proceso de investigación por fraude.

### 8. ACTIVIDADES A DESARROLLAR:

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	REGISTROS
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auxiliar de Facturación</li> </ul>	Depuración de bases de datos y saldos facturados	Verificar si los valores facturados corresponden a lecturas reales de consumo y tomas de lecturas. Generando las respectivas correcciones a que haya lugar	
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asesor de Cartera</li> </ul>	Verificación de Pagos Contra facturas radicadas	Revisión de los soportes de los pagos por transferencia electrónica y consignaciones bancarias y reporte al área de contabilidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión de Pagos</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinadores y Operarios de Redes</li> </ul>	Corte, suspensión y reconexión del servicio	Ejecutar las respectivas ordenes de trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orden de Trabajo</li> </ul>

4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Director Comercial</li> </ul>	Generación de inventarios totales de la cartera morosa	Elaboración del reporte de la cartera total discriminando datos del usuario, detalle del valor facturado y número de atrasos en el pago de su factura	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Archivos de Excel</li> </ul>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asesor de Cartera</li> </ul>	Actualización de Estado de Cartera	Gestión de cobro vía telefónica, personal y por correo electrónico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte de Cartera</li> </ul>
6	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asesor de Cartera</li> </ul>	Actualización de Estado de Cartera	Se programan visitas mensuales a los usuarios que no se han logrado localizar de forma telefónica.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte de Cartera</li> </ul>
7	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asesor de Cartera</li> </ul>	Notificación de cobro	Notificación de cobro prejudicial a los usuarios que se encuentran en mora en el pago de su obligación y que registran 4 o más atrasos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio y Relación de la Cartera en Mora</li> </ul>
8	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asesor de Cartera</li> </ul>	Entrega de Reportes Mensuales de gestión de cobro	Analizar el estado de la cartera definiendo los posibles pagos, acuerdos generados y recaudo mensual	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte Mensual</li> </ul>



9	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asesor de Cartera</li> </ul>	Elaboración de Actas de Comités de cartera y reporte de casos especiales para castigo	Analizar los casos de obligaciones incobrables y la causal que aplicaría para el castigo, aportando los respectivos soportes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actas y soportes de gestión</li> </ul>
10	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asesor de Cartera</li> </ul>	Suscripción de acuerdos de pago	Dar facilidades de pago a los usuarios morosos y diligenciar el documento respectivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdo de pago</li> </ul>

#### 9. DOCUMENTACION INTERNA:

- Soportes de pagos de usuarios morosos realizados mediante consignaciones o transferencias bancarias
- Actas de comités de cartera
- Reportes mensuales de gestión de cobro
- Acuerdos de pago

#### 10. PLANES DE PAGO:

El Asesor de Cartera ofrecerá alternativas eficaces y adaptables a las situaciones particulares de los usuarios del servicio.

**Beneficiario de la facilidad de pago:** Serán beneficiarias las personas naturales, jurídicas y las entidades Públicas que tengan calidad de deudores de la EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. – E.S.P., serán también beneficiarios los representantes legales de entidades y los terceros que soliciten la facilidad a nombre del deudor.

**PAGO TOTAL DE LA DEUDA:** Si el usuario cancela el total del capital adeudado, por cada concepto y periodo, tendrá derecho a que se descuenta hasta el 100% del valor a pagar por intereses moratorios, causados hasta el momento de realizar el pago.

**PAGOS PARCIALES:** Se podrán recibir abonos parciales para el pago de las obligaciones a cargo de los usuarios del servicio, pero en ningún evento autorizará



la reconexión del servicio hasta tanto el usuario deudor no haya efectuado el pago total o se haya acogido a los planes de financiación autorizados por la Empresa.

**ACUERDOS DE PAGO:** El usuario puede suscribir un acuerdo de pago, con cuota inicial del 20% o 30% sobre el valor total de la deuda, en caso contrario, es viable diferir el total de la deuda en cuotas mensuales consecutivas. El pago de las cuotas es de forma mensual y varía de acuerdo a los valores que sean facturados en el respectivo periodo de facturación.

**PLAN DE FINANCIACIÓN BIMESTRAL:** el usuario para acogerse al plan de financiación debe dar una cuota inicial del treinta (30%) por ciento del total de la deuda y financiar el 70% en el término de 1 a 6 ciclos de facturación. Para los usuarios que presenten mora superior a 12 ciclos deberá dar una cuota inicial entre el 40 y 50% de la deuda y podrán financiar el saldo para un periodo entre 1 a 12 periodos de facturación. Toda financiación causa intereses del 1% mensual. El valor de las cuotas se liquidará de forma bimestral en cada periodo de facturación.

## 11. SANEAMIENTO CONTABLE:

**PROVISIÓN Y DESMONTE DE CARTERA.** Consiste en la evaluación técnica que permite determinar la probabilidad de pérdida o riesgo de incobrabilidad de la obligación.

El cálculo de la provisión estará a cargo del área responsable, de acuerdo con la naturaleza de la cartera, teniendo en cuenta criterios básicos tales como: monto de la obligación, edad de mora, clase de uso, obligaciones financiadas y sin financiar, naturaleza de la obligación, así mismo, se calculará de conformidad con los porcentajes de provisión establecidos en el Manual de Políticas Contables de la Empresa.

La empresa debe depurar y actualizar sus estados de cartera, buscando eliminar de oficio los valores que corresponden a errores mal facturados y no prestados, a los fenómenos de cartera, aun cuando estos no sean solicitados mediante reclamación por el usuario.

**CASTIGO DE CARTERA.** Las políticas para el castigo de Cartera serán definidas mediante Resolución expedida por el Gerente de LA EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. – E.S.P., de acuerdo al reglamento interno de cartera.

Para efectos del castigo, se tendrán en cuenta criterios como, antigüedad de la cuenta, cuantía de la obligación, exigibilidad del título que la contiene, o aquellos cuyo estudio arroje que la relación costo - beneficio es negativa, es decir, obligaciones jurídicamente exigibles, pero económicamente improcedentes por el costo de los procesos coactivos.

Así mismo, el castigo se hará respecto de obligaciones a las cuales se les hayan adelantado todas las gestiones de cobro tanto en la etapa pre jurídica como en la persuasiva y se le han aplicado las medidas de suspensión o corte del servicio, sin que tales gestiones hayan redundado en pago o acuerdo de pago. Así como aquellas obligaciones cuyo cobro es económicamente improcedente por insolvencia total de los deudores.

## 12. MECANISMOS DE MEDICION DE LA CARTERA:

La entidad deberá realizar la medición y seguimiento del recaudo de cartera, por medio de los siguientes mecanismos:

- Informes periódicos que indiquen el estado de la cartera y el recaudo.
- Seguimiento de la ejecución del recaudo y cartera contra las proyecciones establecidas en el presupuesto de la Empresa.

Para la medición y seguimiento se considera únicamente la cartera vencida, la cual corresponde a las cuentas por cobrar que tienen una mora mayor a cero (0) días.

## 13. PROCESO DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA CARTERA:

Este procedimiento debe incluir: Categorización de la cartera por el nivel de riesgo, calificación de la cartera por edad de vencimientos, establecer periodos de evaluación de la cartera considerando aspectos como capacidad de pago, solvencia del deudor y solidarios, garantías y cumplimiento de los términos pactados.

## 14. COMITES DE CARTERA:


Se crean los siguientes comités de cartera con temas específicos:

- **COMITÉ DE DEPURACION:** Aplica solo para casos que afectan los saldos facturados y que presentan inconsistencias por valores que no debieron ser cobrados (cobros indebidos), bien porque no existía la prestación del servicio o por duplicidad. Este comité estará conformado por el Director Comercial, el Auxiliar de Facturación y el asesor de Cartera.
- **COMITÉ DE CARTERA:** Aplica para casos que se relacionan con la gestión de recaudo, como negociaciones especiales, condonaciones y saldos para castigo de cartera. Este comité estará conformado por el Gerente General, el Director Administrativo y Financiero, el Director



## **10.3 PROCESOS DE APOYO**



	<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b> <b>GESTION DE TALENTO HUMANO</b>	<b>Código: ADAF01</b>
	<b>LIDER DEL PROCESO: DIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO</b>	<b>Versión: 1 de 2</b>
		<b>Vigente desde: Diciembre de 2014</b>
<b>Página:1/2</b>		
<p><b>OBJETIVO:</b> Establecer los lineamientos para la creación de cargos, selección, contratación e inducción para incorporar un nuevo funcionario a la Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P. y el seguimiento del funcionario en la empresa hasta la liquidación del contrato.</p> <p><b>ALCANCE:</b> aplica para todos los funcionarios de la Entidad.</p> <p><b>NORMATIVIDAD:</b> Ley 190 de 1995, Decreto Ley 785 de 2005, Decreto 2539 de 2005.</p> <p><b>RECURSOS:</b></p> <p><b>Tecnológicos:</b> Equipos de cómputo, impresora, software: Word, Excel, Internet, equipos de telecomunicaciones, medios audiovisuales.</p> <p><b>Logístico:</b> Instalaciones de la entidad.</p> <p><b>Humanos:</b> Gerente General, Asamblea General de Accionistas, Director Administrativo y Financiero, Asistente Administrativo, Auxiliar Jurídico.</p>		



Aguas del Tequendama

EMPRESA REGIONAL  
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.

Nº	ENTRADA/INSUMO	PH VA	ACTIVIDADES CLAVE DEL PROCESO	SALIDA PRODUCTO Y/O SERVICIO	USUARIOS – PROCESO	
					INTERNOS	EXTERNOS
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Denominación del empleo propuesto</li> <li>• Funciones</li> <li>• Ubicación</li> <li>• Requisitos</li> <li>• Nivel del cargo</li> <li>• Nivel Salarial</li> <li>• Justificación para la creación</li> <li>• Disponibilidad presupuestal</li> </ul>	P	Creación de cargos	Definición y descripción del cargo dentro del Manual de Funciones y competencias laborales vigente	Gerente Asamblea General de Accionistas	
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Necesidades de Capacitación.</li> <li>• Evaluación Clima Laboral</li> </ul>	P	Programar Plan de Incentivos, programa de bienestar y Plan de Capacitación	Plan de Incentivos, programa de bienestar Social Laboral, Plan de	Gerente Director Administrativ o y Financieros	



Aguas del Tequendama

EMPRESA REGIONAL  
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.

				Selección de personal	Capacitación	Gerente, Director Administrativ o y Financiero y Auxiliar Jurídico	Aspirantes
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manual de Funciones</li> <li>Hojas de vida</li> </ul>	H		Selección de personal	Selección del nuevo funcionario o promoción de un trabajador de la empresa		
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>Expediente del nuevo trabajador.</li> <li>Notificación de nombramiento</li> <li>Contrato de trabajo</li> <li>Exámenes médicos</li> </ul>	H		Contratación del nuevo trabajador	Nuevo Funcionario contratado	Funcionario contratado, Jefe inmediato, Gerente, Auxiliar Jurídico	
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manual de Funciones</li> <li>Manual de Inducción</li> <li>Reglamento Interno de trabajo</li> </ul>	H		Inducción, adiestramiento del funcionario y empalme	Funcionario capacitado	Jefe inmediato, Funcionario, Director	



EMPRESA REGIONAL  
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.

					Administrativ o y Financiero	
6	Plan de Capacitación	H	Capacitación de los funcionarios	Personal capacitado	Director Administrativ o y Financiero, Funcionarios	
7	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud del permiso</li> <li>Historia Laboral</li> <li>Certificado médico</li> </ul>	H	Novedades del personal de Nomina. Permisos y Vacaciones.	Permiso o vocaciones otorgadas al funcionario	Directores de Área, Director Administrativ o y financiero, Asistente Administrativ o	
8	Novedades Permisos	H	Realización de la Nómina	Pago de nómina a los funcionarios	Asistente Administrativ	

	Licencias e incapacidades Expediente				o	
9	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Historia laboral</li> <li>• Contrato laboral</li> </ul>	H	Liquidación de Contrato	Relación liquidación de contrato		
10	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Evaluación de desempeño</li> </ul>	V	Aplicar formatos de evaluación de Desempeño para funcionarios en Periodo de prueba y evaluaciones anuales	Resultados de la evaluación	Directores de Área Funcionarios	
11	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Denuncia</li> </ul>	V	Control Disciplinario interno	Sanción	Director Administrativ o y Financiero	
12	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados Evaluación de desempeño</li> <li>• Expediente</li> </ul>	A	Realizar Plan de Mejoramiento y seguimiento a la	Plan de Mejoramiento Individual	Gerente Director Administrativ	





Aguas del Tequendama

EMPRESA REGIONAL  
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.

	Evaluación de desempeño,		O Y financiero
<b>INDICADORES</b>			
Resultados de las entrevistas. Listado de necesidades de capacitación.			
Niveles de desempeño de los funcionarios y resultados de las evaluaciones de desempeño. Planilla de Vacaciones. N° de permisos concedidos en el año.			
N° de expedientes abiertos por Sanciones Disciplinarias.			
Elaboró:	Aprobó:		
Cargo	Cargo:		
Firma:	Firma:		

**PROCESO: GESTION DEL TALENTO HUMANO**

**PROCEDIMIENTO: CREACIÓN DE UN NUEVO CARGO**

**OBJETIVO:** Realizar la creación de un nuevo cargo según las necesidades que requiera la entidad para desarrollar de manera eficiente las funciones de la empresa y mejorar el funcionamiento de la misma.

**ALCANCE:** Aplica para la creación de nuevos cargos en la entidad.

**DEFINICIONES:**

- **Identificación del propósito principal del empleo:** Es un enunciado que identifica la razón de ser del empleo.
- **Manual específico de Funciones y competencias:** es un instrumento de administración de personal a través del cual se establecen funciones y las competencias laborales de los empleos que conforman la planta de personal de una entidad y los requerimientos exigidos para el desempeño de estos.

Código:ADAF0101

Fecha: Diciembre de 2014

Página:1/2

Nº	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Preparar los siguientes documentos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Denominación del empleo propuesto</li> <li>• Funciones</li> <li>• Ubicación</li> <li>• Requisitos</li> <li>• Nivel del cargo</li> <li>• Nivel Salarial</li> <li>• Justificación para la creación</li> <li>• Disponibilidad presupuestal</li> </ul>	Gerente	
2	Presentar el proyecto de creación a la Asamblea de Accionistas para su estudio y aprobación	Gerente	Actas de Reuniones Manual de Funciones

3	Estudiar la creación del nuevo cargo	Asamblea de Accionistas	
4	Firmar del Acta por el presidente y el secretario de la Asamblea.	Asamblea de Accionistas	
5	Numerar y archivar.	Secretario de la Asamblea	
6	Modificación de la Estructura Organizacional	Director Administrativo y Financiero	
Elaboró: Firma:		Aprobó: Firma:	Cargo:

**PROCESO: GESTION DEL TALENTO HUMANO**

**PROCEDIMIENTO: CREACION DEL NUEVO CARGO**

Codigo:ADAF0101

Fecha: Diciembre de 2014

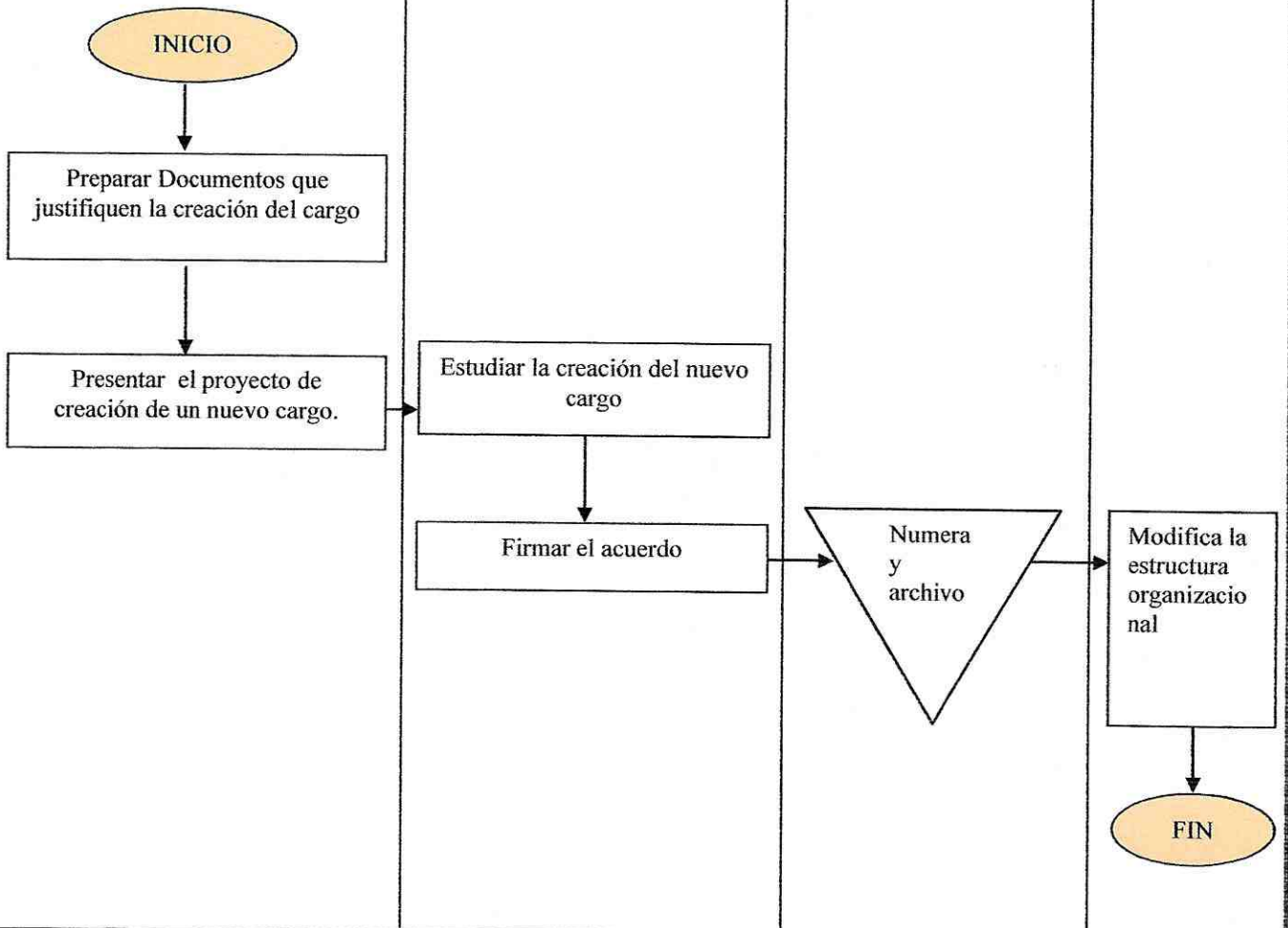
Página: 1/1

**GERENTE**

**ASAMBLEA DE  
ACCIONISTAS**

**SECRETARIO DE  
LA ASAMBLEA**

**DIRECTOR  
ADMINISTRATIVO Y  
FINANCIERO**



Elaboró:

Firma:

Aprobó:

Firma

Cargo:

**PROCESO: GESTION DEL TALENTO HUMANO**

**PROCEDIMIENTO: SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL**

**OBJETIVO: Seleccionar y contratar a la persona adecuada en el puesto indicado de tal forma que su desempeño contribuya al logro de los objetivos del cargo a proveer.**

**ALCANCE:** Aplica tanto para funcionarios de la entidad como para posibles candidatos externos a ocupar el cargo disponible.

**DEFINICIONES:**

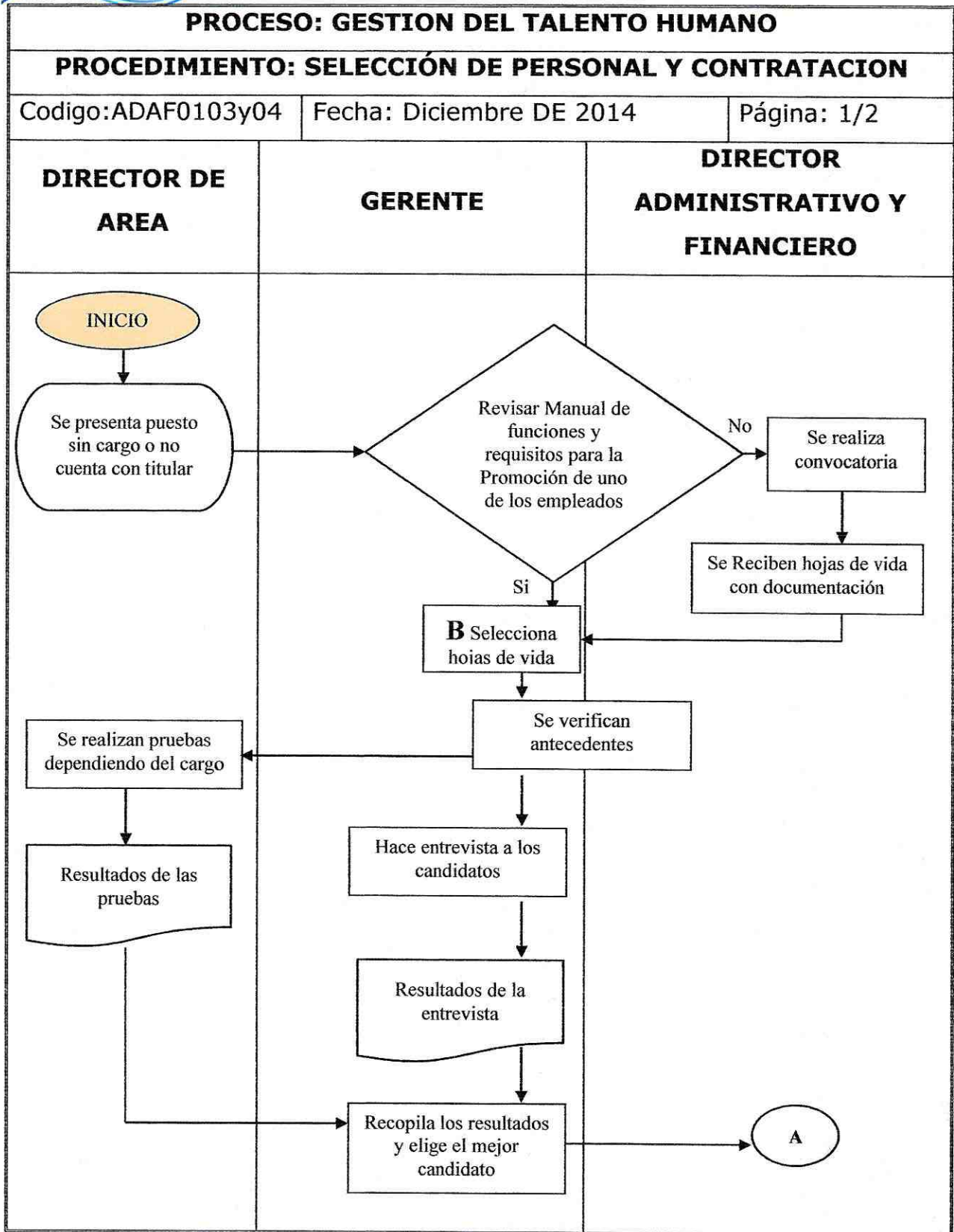
- **Actitud:** Tendencia o predisposición a actuar de una manera determinada frente a ciertas situaciones estímulo.
- **Análisis del puesto de trabajo:** Proceso que investiga, describe, analiza y descompone las diferentes funciones, tareas y operaciones, así como las condiciones de trabajo y de otros elementos, que en su conjunto configuran una actividad laboral concreta, o sea, un puesto de trabajo.
- **Aptitud:** Capacidad y disposición para el desempeño o ejercicio de una actividad de forma correcta.
- **Contrato de trabajo:** Acuerdo mediante el cual una persona se obliga a prestar un servicio personal a otra persona, natural o jurídica, bajo la continuada dependencia o subordinación de la segunda y mediante remuneración. Los tipos de contrato varían de acuerdo con la forma y la duración.
- **Entrevista:** Concurrencia y conferencia de dos o más personas en un lugar determinado, a fin de crear un clima de confianza y obtener la información necesaria sobre el historial del candidato, así como la interpretación que hace sobre sí mismo y sobre los hechos.
- **Examen Médico:** Valoración del estado de salud de un aspirante a ocupar una vacante.
- **Examen de conocimiento:** Prueba de la capacidad de un candidato para ocupación de una vacante, de conformidad con el perfil y descripción del puesto.

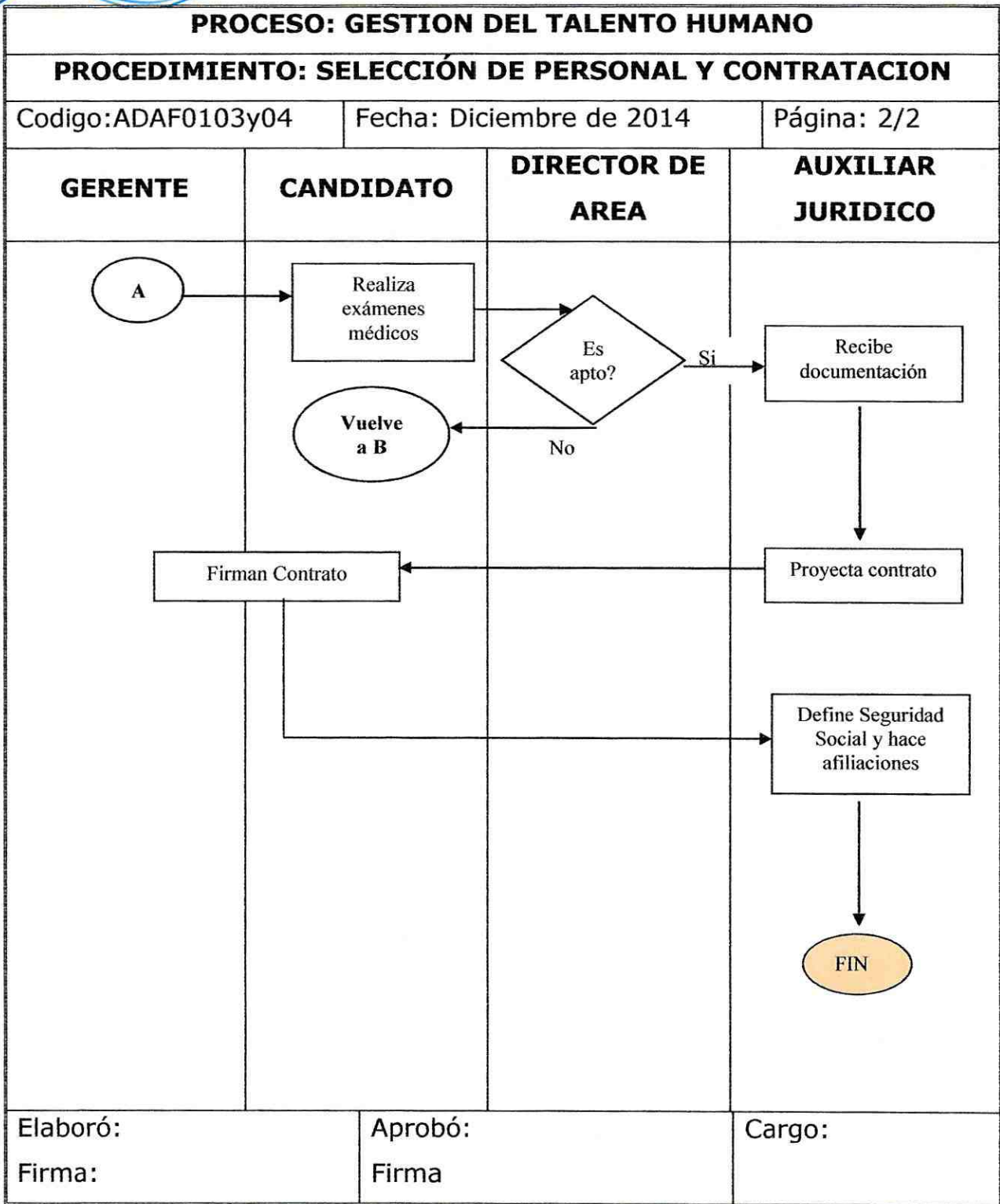
Nº	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO y/o DOCUMENTACIÓN
1	El proceso inicia cuando se presenta una vacante, cuya definición literal es: el puesto o cargo no cuenta con titular	Director del Área	
2	Prioritariamente se tratará de llenar una vacante mediante la promoción de uno de los empleados de la empresa, siempre y cuando llene los requisitos exigidos por el Manual de Funciones y Requisitos específicos.	Gerente, Director Administrativo y Financiero	Planta de Personal Manual de Funciones
3	Se revisa en el Manual de Funciones, los requisitos para ese cargo.	Director Administrativo y Financiero	Manual de funciones
4	Se revisa entre las hojas de vida del personal de menor nivel la posibilidad de ocupar ese cargo, se realizan los exámenes de conocimiento y en general el cumplimiento de los parámetros que al respecto fija la ley el Manual de Funciones.	Gerente, Director Administrativo y Financiero	Hojas de Vida de personal interno.
5	Se realiza convocatoria si no se presenta el candidato internamente	Director Administrativo y Financiero	
6	Se reciben hojas de vida de los aspirantes al cargo con la siguiente documentación: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificado de Antecedentes disciplinarios.</li> <li>• Certificados de Antecedentes Fiscales.</li> <li>• Certificado de Antecedentes y requerimientos Judiciales, expedido por la Policía</li> </ul>	Director Administrativo y Financiero	Hojas de Vida

	<p>Nacional.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificados de estudios, según requisitos del cargo.</li> <li>• Copia de la Cédula de Ciudadanía.</li> </ul>		
7	Se seleccionan las Hojas de vida que cumplan los requisitos que exige el cargo y la documentación requeridas.	Gerente	Hojas de Vida y documentación
8	Se entrevista a los candidatos	Gerente	
9	Se realizan las pruebas dependiendo del cargo.	Gerente, Director del Área	
10	Teniendo en cuenta los resultados de la entrevista se puede hacer la elección de cuál de todos los candidatos es el que reúne y cumple todos los requisitos del cargo	Gerente	Resultados de la entrevista
11	El candidato elegido se practica los exámenes médicos	Candidato	Certificado médico
12	Se verifican los resultados de los exámenes médicos.	Director del Área	
13	<p>Se reciben los documentos para abrir la historia laboral:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoja de vida de la Función Pública.</li> <li>• Fotocopia de la cédula de ciudadanía.</li> <li>• Fotocopia de la Libreta Militar.</li> <li>• Fotocopia de los diplomas y certificados de estudio.</li> <li>• Certificado de antecedentes disciplinarios de la Procuraduría</li> <li>• Certificado de antecedentes fiscales de la Contraloría General</li> </ul>	Auxiliar Jurídico	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificaciones laborales.</li> <li>• Certificación de EPS y Fondo de Pensiones, si han estado afiliados a otra Empresa o como independientes</li> <li>• Rut actualizado.</li> <li>• Declaración de Bienes y Rentas</li> </ul>		
14	Se proyecta el Contrato Laboral	Auxiliar Jurídica	
15	<p>El Gerente y el candidato seleccionado firman el contrato laboral, bajo las condiciones previamente concertadas por las partes. Se abre el expediente laboral del funcionario, donde se archivarán todos los documentos soporte de su historia laboral.</p> <p>Si se trata de un empleado de manejo (Tesorero, almacenista, etc.) se solicitara la póliza de manejo, cuyas cuantías serán definidas por la Contraloría Departamental de conformidad con la calidad del cargo.</p>	Gerente Candidato	<p>Hoja de vida de la Función Pública.</p> <p>Fotocopia de la cédula de ciudadanía.</p> <p>Fotocopia de los diplomas y certificados de estudio.</p> <p>Certificado de antecedentes disciplinarios de la Procuraduría</p> <p>Certificado de antecedentes fiscales de la Contraloría General</p> <p>Rut actualizado</p> <p>Referencias personales y constancias de trabajos anteriores.</p> <p>Exámenes médicos.</p> <p>Contrato laboral</p>
13	Se define la Afiliación a Seguridad Social del empleado (salud, pensión, cesantías y riesgos profesionales)	Auxiliar Jurídica	
Elaboró: Firma:		Aprobó: Firma:	Cargo:







**PROCESO: GESTION DEL TALENTO HUMANO**

**PROCEDIMIENTO: INDUCCION**

**OBJETIVO:** Proporcionar al nuevo empleado la información y orientación básica sobre antecedentes de la empresa, la información que necesitan para realizar sus actividades de manera satisfactoria, de tal forma que se le facilite su adaptación a la organización.

**ALCANCE:** Se aplica a la inducción de todo el personal o funcionario requerido para trabajar de planta en la entidad, a fin de que éste obtenga la información tanto de los antecedentes básicos de la empresa, como la relacionada al puesto de trabajo.

**DEFINICIONES:**

- **Inducción:** orientación que se le proporciona al responsable de un cargo con el fin de ubicarlo dentro de un contexto de necesidades y funciones.
- **Empalme:** proceso en el cual el funcionario saliente, en caso que lo hubiese, capacita al entrante sobre sus funciones, sus responsabilidades, sus procedimientos y detalles particulares del cargo.

Código: ADAF0105

Fecha: diciembre de 2014

Página:1/2

N o	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Se requiere dar al funcionario nuevo una inducción u orientación		
2	Al iniciar su integración al puesto de trabajo, se le entrega al funcionario nuevo el manual de funciones correspondiente al cargo.	Director Administrativo y Financiero	Manual de Funciones
3	Se capacita al funcionario acerca de la cultura organizacional de la empresa; Código de ética, la misión y la visión de la Empresa los principios, valores, objetivos y políticas de la Empresa Regional Aguas del	Director Administrativo y Financiero	Plan Estratégico de la Empresa. Código de Ética Manual del Buen Gobierno

	Tequendama S.A. E.S.P.		
4	Se informa al funcionario sobre la estructura organizacional de la empresa, sus dependencias y los integrantes de cada una de estas, las normas y las decisiones tendientes a prevenir y a reprimir la corrupción.	Director Administrativo y Financiero, y/o Auxiliar Jurídico	Estructura organizacional
5	Entrega del Reglamento interno de la empresa	Director Administrativo y Financiero, y/o Auxiliar Jurídico	Reglamento interno
6	Se efectúa un recorrido a las instalaciones de la entidad, a fin de mostrarle al funcionario el lugar de su trabajo, Se presenta a los demás empleados de la entidad.	Director Administrativo y Financiero, y/o Auxiliar Jurídico.	
7	Entrega formal del Manual de Procedimientos	Director del Área	Manual de procedimientos
8	Si es posible, se realiza empalme con el anterior funcionario.	Funcionario nuevo	
9	Evaluar el grado de entendimiento por parte del funcionario de los temas vistos en la inducción para conocer en cuales es necesario reforzar.	Director Administrativo y Financiero, y/o Auxiliar Jurídico	
Elaboró: Firma:		Aprobó: Firma:	Cargo:

**PROCESO: GESTION DEL TALENTO HUMANO**

**PROCEDIMIENTO: INDUCCION**

Código: ADAF0105

Fecha: Diciembre de 2014

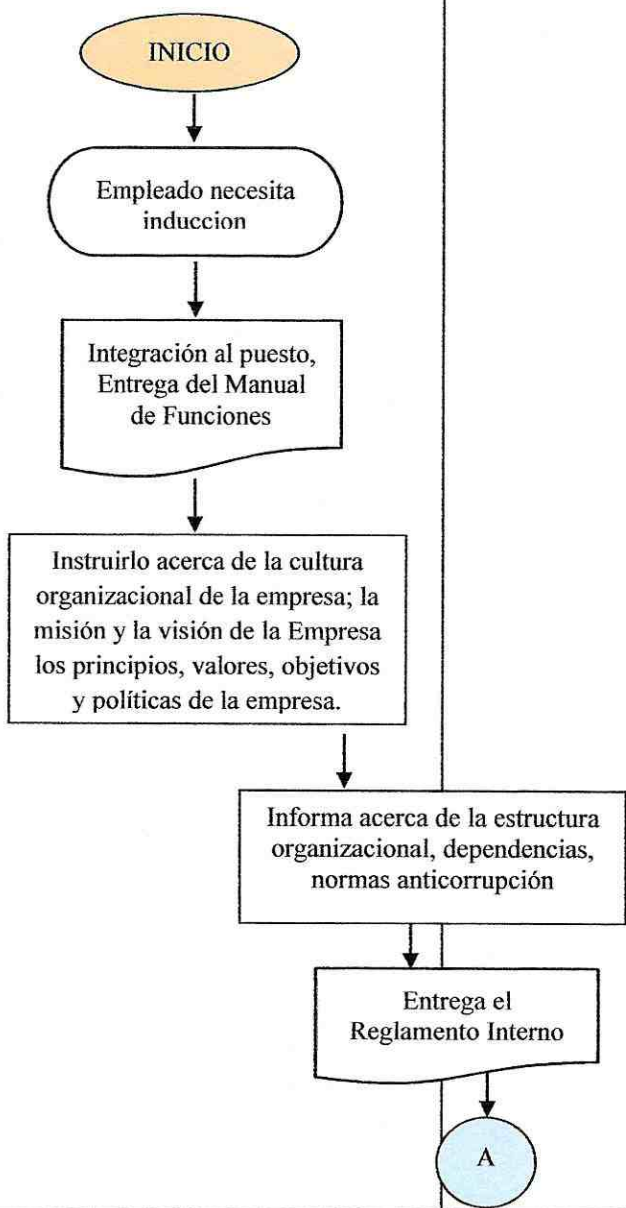
Página: 1/2

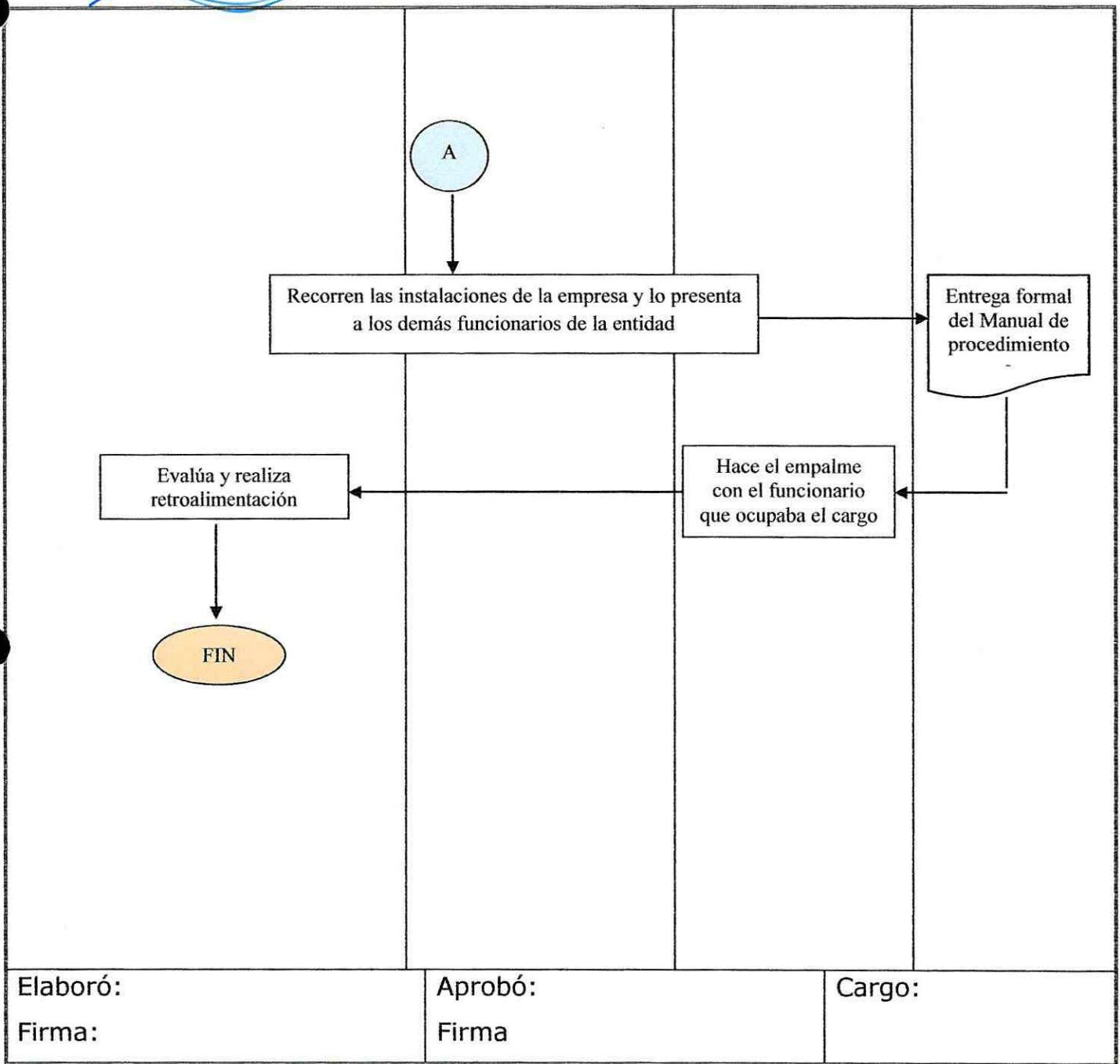
**DIRECTOR  
ADMINISTRATIVO Y  
FINANCIERO**

**AUXILIAR  
JURIDICO**

**FUNCIONARIO**

**DIRECTOR  
DE AREA**





**PROCESO: GESTION DEL TALENTO HUMANO**

**PROCEDIMIENTO: CAPACITACION AL PERSONAL**

**OBJETIVO: Proporcionar a los funcionarios nuevos o actuales las habilidades necesarias para desempeñar su trabajo y desarrollarse personal y profesionalmente.**

**ALCANCE: Este procedimiento se aplica a todos los funcionarios de la entidad.**

**DEFINICIONES:**

- **Capacitación:** proceso de aprendizaje que se le ofrece al personal acerca de las aptitudes y conocimientos básicos que requieren para realizar su trabajo, afectando positivamente la calidad de los servicios que la empresa proporciona.
- **Inventario de Talento Humano:** Inventario que tiene como objeto conocer qué capacidades y habilidades tiene cada uno de los funcionarios actuales, a fin de evaluar de manera en la que se irán integrando a los planes, proyectos y actividades de la entidad.

Código:ADAF0106

Fecha: Diciembre de 2014

Páginas:1/2

Nº	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Realizar el inventario de talento Humano con el que cuenta la empresa, a fin de establecer el número de personas a capacitar	Director Administrativo y Financiero.	Inventario de talento Humano
2	Efectuar la evaluación de las necesidades de capacitación para los funcionarios. Aplicación de encuestas.	Director Administrativo y Financiero.	Formato de Encuesta
3	Clasificar las capacitaciones por prioridad, a fin de realizar una planeación óptima que no altere el normal funcionamiento de la prestación del servicio.	Director Administrativo y Financiero.	
4	Establecer los objetivos de capacitaciones observables y medibles.	Director Administrativo y Financiero.	Listado de Objetivos
5	Establecer el cronograma de	Director	Cronograma

	capacitaciones que van a recibir los funcionarios. La capacitación puede realizarse interna o externamente.	Administrativo y Financiero.	
6	Se efectúa la asignación presupuestal correspondiente para cubrir los costos y gastos de capacitación.	Director Administrativo y Financiero.	
7	Ejecución de la capacitación en el lugar y fecha programada, o asistencia a la capacitación externa.	Director Administrativo y Financiero.	
8	Se evalúa la capacitación, a fin de comprobar que el funcionario logro los objetivos.	Director Administrativo y Financiero.	
Elaboró: Firma:		Aprobó: Firma:	Cargo:





**PROCESO: GESTION DEL TALENTO HUMANO**

**PROCEDIMIENTO: CAPACITACIÓN AL PERSONAL**

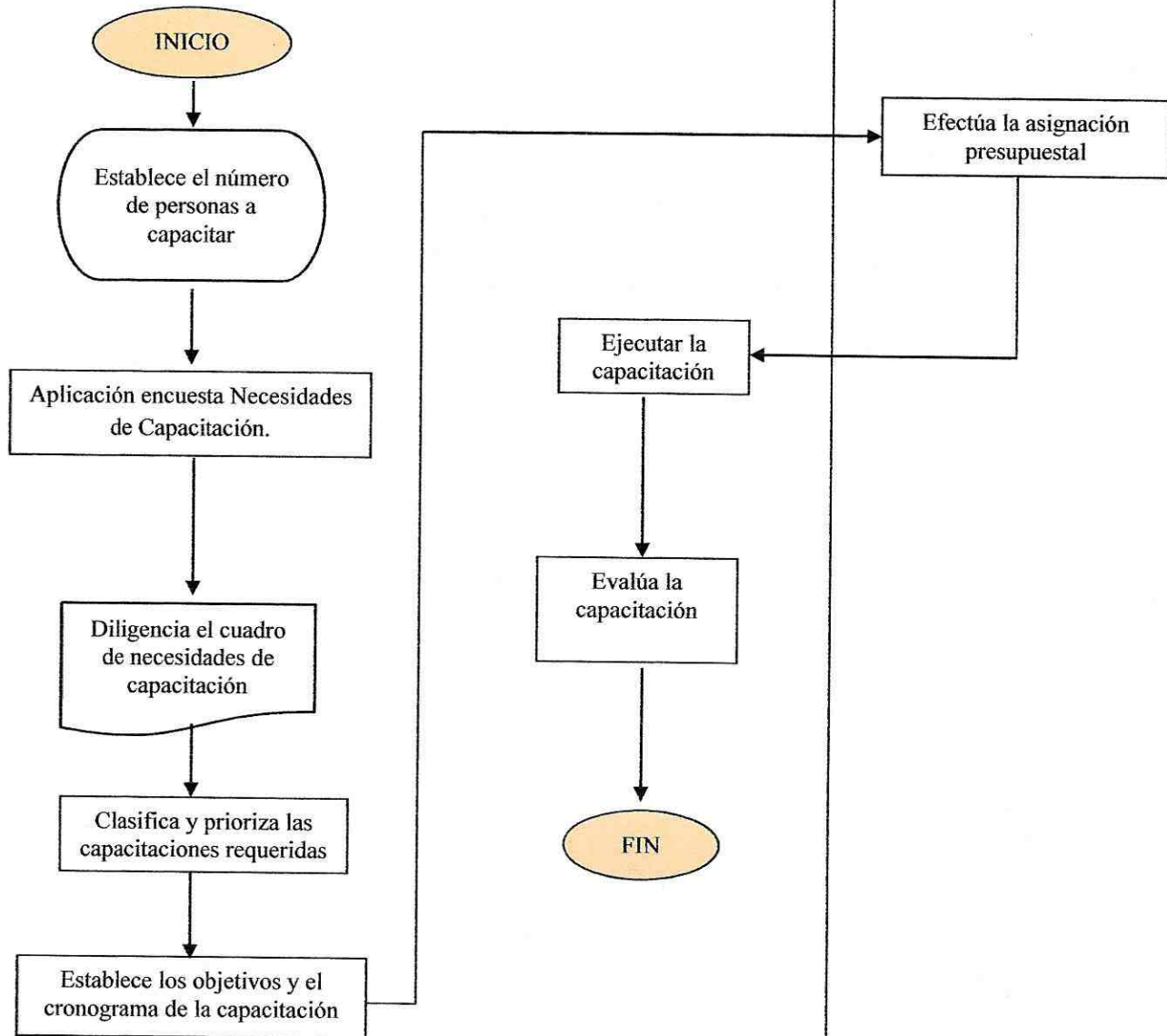
Código: ADAF0106

Fecha: Diciembre de 2014

Páginas: 1/1

**DIRECTOR AREA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA**

**TESORERO**



Elaboró:

Aprobó:

Cargo:

Firma:

Firma

**PROCESO: GESTION DEL TALENTO HUMANO**

**PROCEDIMIENTO: NOVEDADES DE PERSONAL DE NOMINA, PERMISOS Y VACACIONES**

**OBJETIVO:** Establecer un control en la autorización de permisos y llevar su registro pertinente, a fin de minimizar los impactos en la prestación del servicio por la ausencia del funcionario.

**ALCANCE:** Aplica a todos los funcionarios de la entidad, con excepción del Gerente. Para este último caso la Junta Directiva debe decidir su autorización.

**DEFINICIONES:**

**Vacaciones:** Los trabajadores tienen derecho por ley a disfrutar de 15 días hábiles consecutivos de vacaciones remuneradas por cada año laborado.

**Derechos por Gravidéz:** derechos de la mujer por estado de embarazo, tales como:  
a) Licencia de Maternidad, corresponde 84 días no laborados remunerados (se hace acreedor el padre en caso que la madre fallezca en el parto); b) permiso de lactancia, corresponde una hora diaria por tres meses; y c) Estabilidad laboral, la madre no puede ser despedida por su estado de gravidéz si lo comunica previamente.

Código:ADAF0107

Fecha: Diciembre de 2014

Página:1/3

Nº	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Inicia al recibir la solicitud de permiso (formato) por parte del funcionario en forma escrita dentro de las instalaciones de la entidad como mínimo con 3 días de anticipación con la firma del jefe inmediato.	Director Administrativo y financiero Asistente Administrativo	Solicitud del permiso
2	Analiza y clasifica el tipo de permiso. Firma y pasa a los Directores de área correspondiente. Si es por gravidéz se pasa a la actividad 5, si es por vacaciones se pasa la actividad 3, y si	Director Administrativo y financiero	

	es por eventualidad fortuita se pasa a la actividad 6.		
3	Realiza una Programación de vacaciones para el año. Se analiza si el funcionario cumple con los requisitos establecidos por la norma.	Directores de área	Programación de Vacaciones
4	Revisa y autoriza la Programación de vacaciones. Las vacaciones corresponden a 15 días hábiles, son remuneradas pero no compensadas con dinero. O según la norma.	Gerente	
5	Si se trata de permiso (Licencia) por gravedad o cita médica, el funcionario debe presentar el documento médico positivo que compruebe el estado (Examen médico o de laboratorio). De lo contrario, se debe analizar que cumple con los requisitos a fin de otorgar el permiso o licencia. Las licencias pueden comprender desde uno hasta tres meses.	Director Administrativo y financiero	Documento médico
6	Si es por eventualidad fortuita (calamidad doméstica) los cuales ocasionan un permiso hasta de tres días remunerado, se otorga por presunción de buena fe por parte del funcionario.	Director Administrativo y financiero	
7	Al regresar el funcionario, éste debe justificar la eventualidad fortuita sufrida dentro de los 3 días hábiles siguientes. Esto se registrará en el expediente del funcionario.	Director Administrativo y financiero	
8	Si no cumple con los requisitos, se rechaza el permiso y se registra en el expediente.	Director Administrativo y financiero	
9	Al otorgarse el permiso, éste se registra	Director	Expediente del



EMPRESA REGIONAL  
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.

en el formato de Control de Permisos y Vacaciones. Si el permiso requiere personal de reemplazo se pasa al procedimiento de selección el personal. Igualmente, se registra el permiso en el expediente del funcionario	Administrativo y financiero	funcionario. Formato de Control de Permisos
Elaboró: Firma:	Aprobó: Firma:	Cargo:

**PROCESO: GESTION DEL TALENTO HUMANO**

**PROCEDIMIENTO: NOVEDADES DE PERSONAL DE NOMINA, PERMISOS Y VACACIONES**

Código: ADAF0107

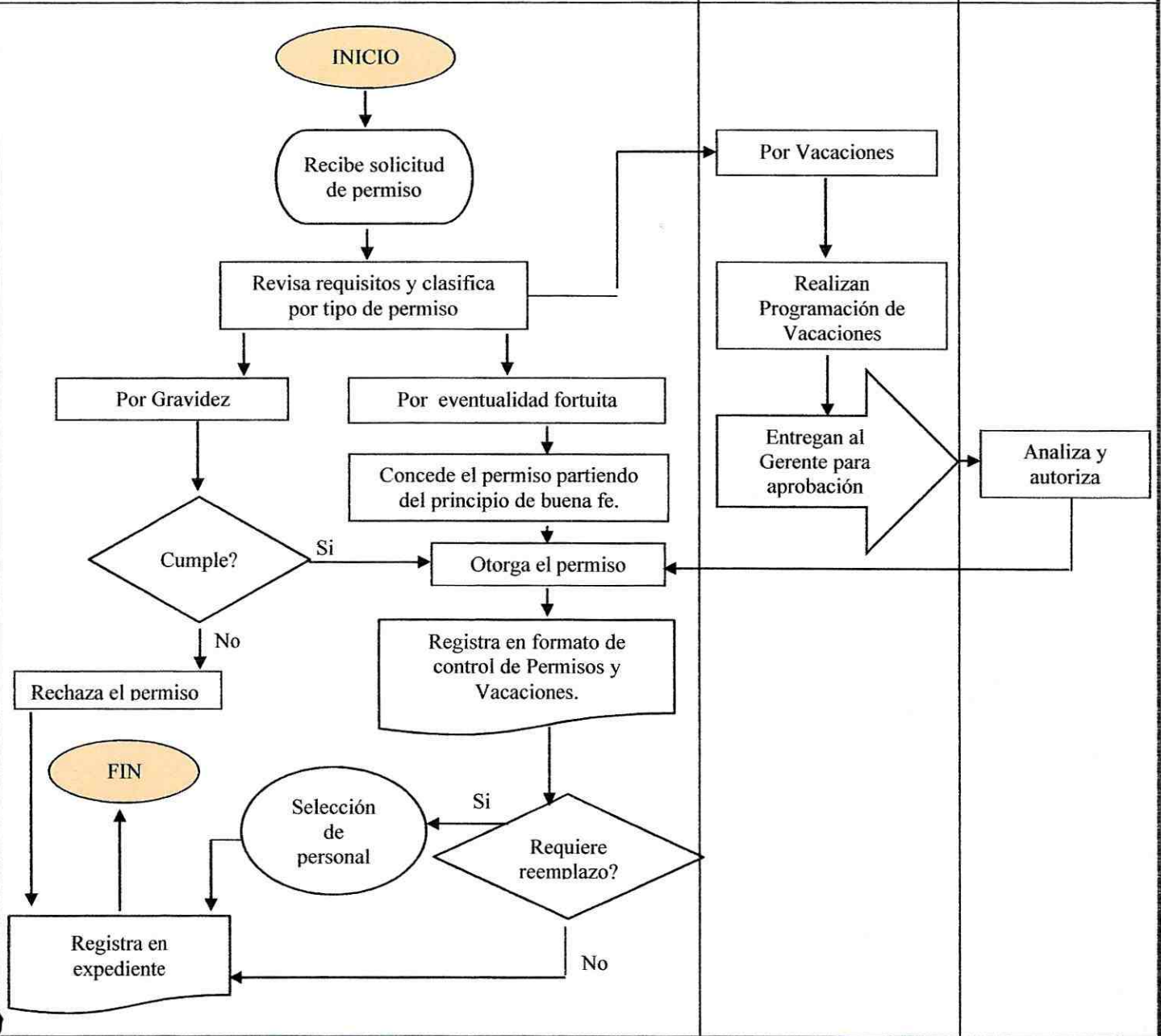
Fecha: Diciembre de 2014

Páginas: 1

**DIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO**

**DIRECTORES DE AREA**

**GERENTE**





EMPRESA REGIONAL  
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.

Elaboró:	Aprobó:	Cargo:
Firma:	Firma	

**PROCESO: GESTION DE TALENTO HUMANO**

**PROCEDIMIENTO: REALIZACIÓN DE NÓMINA**

**OBJETIVO: Establecer la relación nominal de los funcionarios que han de percibir salarios, así como el control de novedades del mismo.**

**ALCANCE:** Aplica a todos los funcionarios de la planta de la entidad.

**DEFINICIONES**

**Salario:** contraprestación o remuneración principal y directa que recibe el trabajador por sus servicios. Las modalidades del salario en palabras de ley son el salario mínimo (SMLV) y el salario integral.

**Prestaciones sociales:** conjunto de beneficios y garantías consagradas por ley laboral, a favor de los trabajadores con el fin de cubrir los riesgos inherentes al trabajo. El sistema social integral en Colombia abarca pensión, Salud, Riesgos Profesionales y Desempleo (cesantías) garantías extensivas también al as familias de los trabajadores.

**Deducciones:** legalmente el empleador está autorizado para deducir por nómina los aportes de los trabajadores para salud, pensiones, retención en la fuente y embargos judiciales. Además previa autorización escrita del trabajador puede descontar cuotas voluntarias para sindicatos, fondos de empleados y cooperativas, préstamos bancarios por libranza y otros.

**Aportes parafiscales:** pagos obligatorios que debe realizar el empleador sobre nómina mensual a entidades como EPS, AFP, ARP, Caja de compensación Familiar, Sena, entre otros.

Código: ADAF0108

Fecha: Diciembre de 2014

Página:1/3

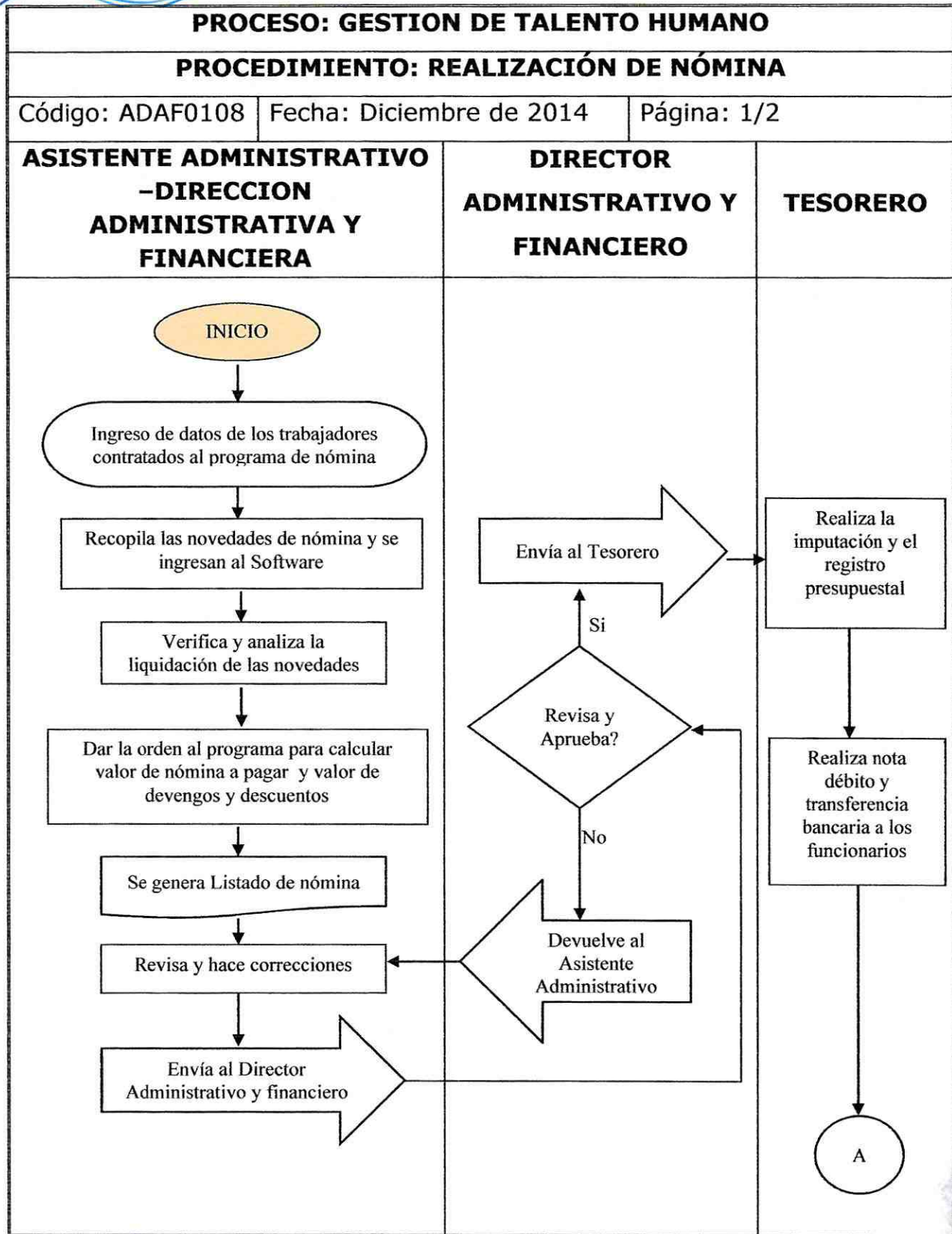
Nº	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Ingreso de todos los datos del trabajador al momento de la contratación, al Programa de nómina	Asistente Administrativo-Dirección Administrativa y	

		Financiera	
2	Se reciben las novedades de nómina durante el mes y se ingresan al Software de nómina.	Asistente Administrativo- Dirección Administrativa Financiera	Listado de novedades del mes.
3	Se verifica y se revisan que estén correctamente liquidadas.	Auxiliar Administrativo- Dirección Administrativa Financiera	
4	El programa suministra la información de la nómina con los cálculos de los devengos y descuentos.	Asistente Administrativo- Dirección Administrativa Financiera	
5	Se genera un listado de nómina con el valor a pagar a cada trabajador.	Asistente Administrativo- Dirección Administrativa Financiera	Listado de nómina
6	La Directora Administrativa y financiera revisa los cálculos de la nómina, si están correctos, se trasladan a la Tesorería, si éstos presentan errores la devuelve para su corrección.	Director Administrativo Financiero	
7	La Tesorera realiza la imputación y registro presupuestal.	Tesorero	
8	Se elabora una nota débito para el pago a cada uno de los trabajadores por medio de transferencia electrónica a su cuenta bancaria.	Tesorero	Nota Débito Comprobante de transferencia
9	Entrega de comprobantes de pago a cada funcionario.	Auxiliar financiero -	
Elaboró: Firma:		Aprobó: Firma:	Cargo:





EMPRESA REGIONAL  
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.





<b>ASISTENTE ADMINISTRATIVO - DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</b>	<b>DIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO</b>	<b>TESORERO</b>	<b>AUXILIAR FINANCIERO</b>
		<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     A((A)) --&gt; B[Entrega de comprobantes de pago a los funcionarios]     B --&gt; C([FIN])           </pre> </div>	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     B[Entrega de comprobantes de pago a los funcionarios] --&gt; C([FIN])           </pre> </div>
Elaboró: Firma:	Aprobó: Firma	Cargo:	

**PROCESO: GESTION DE TALENTO HUMANO**

**PROCEDIMIENTO: LIQUIDACION DE CONTRATO LABORAL**

**OBJETIVO:** Relacionar los ítems de liquidación o terminación del contrato laboral en una fecha determinada, de acuerdo con la legislación vigente.

**ALCANCE:** Aplica a todos los contratos laborales de la entidad.

**DEFINICIONES:**

**Cesantías:** Las cesantías son una prestación social que contempla la legislación laboral Colombiana que busca proteger de alguna forma al trabajador que queda "cesante", es decir, aquel trabajador que queda desempleado o que simplemente se le termina el contrato de trabajo, lo cual no siempre implica que quede desempleado, pero la ley así lo ha supuesto.

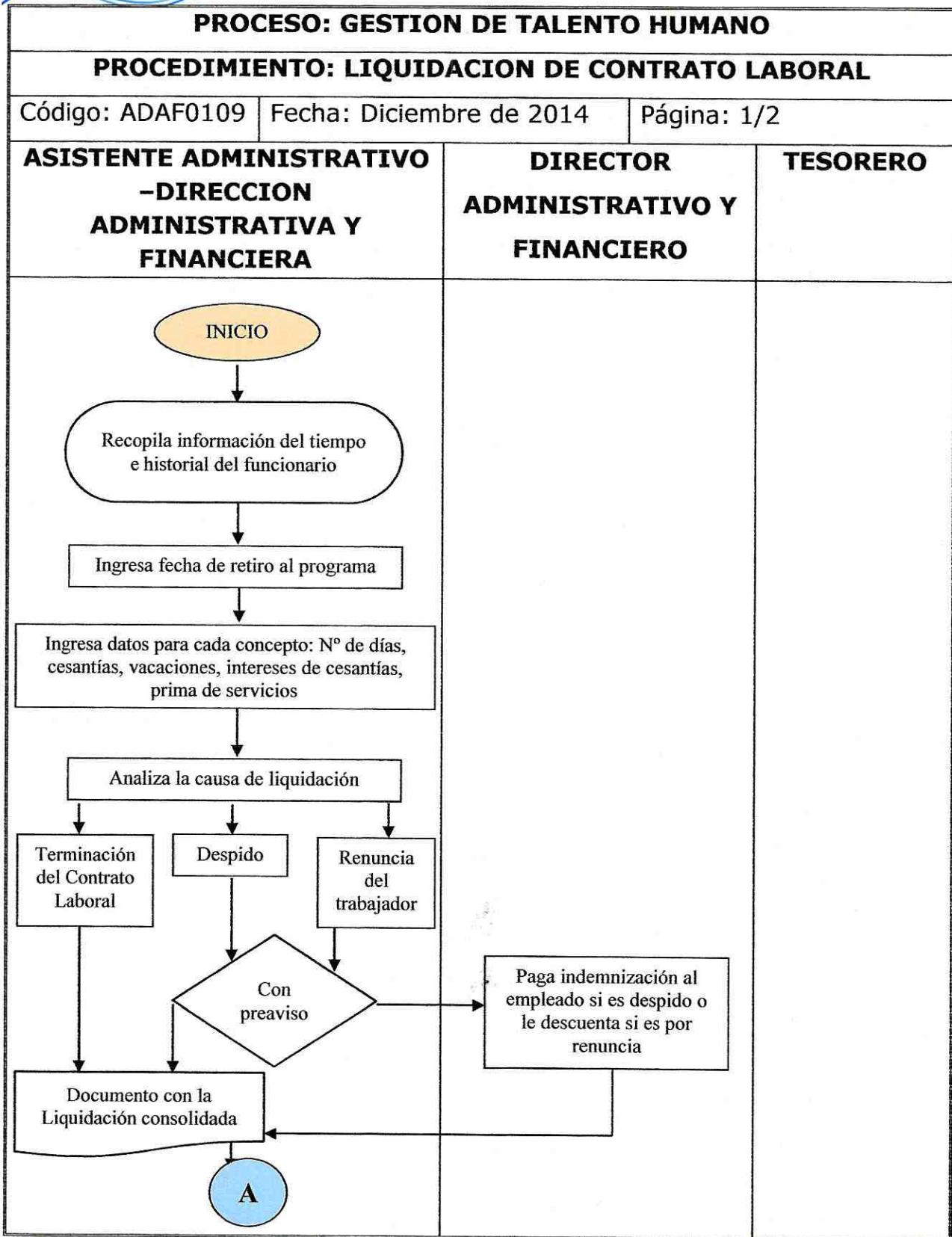
Código:ADAF0109

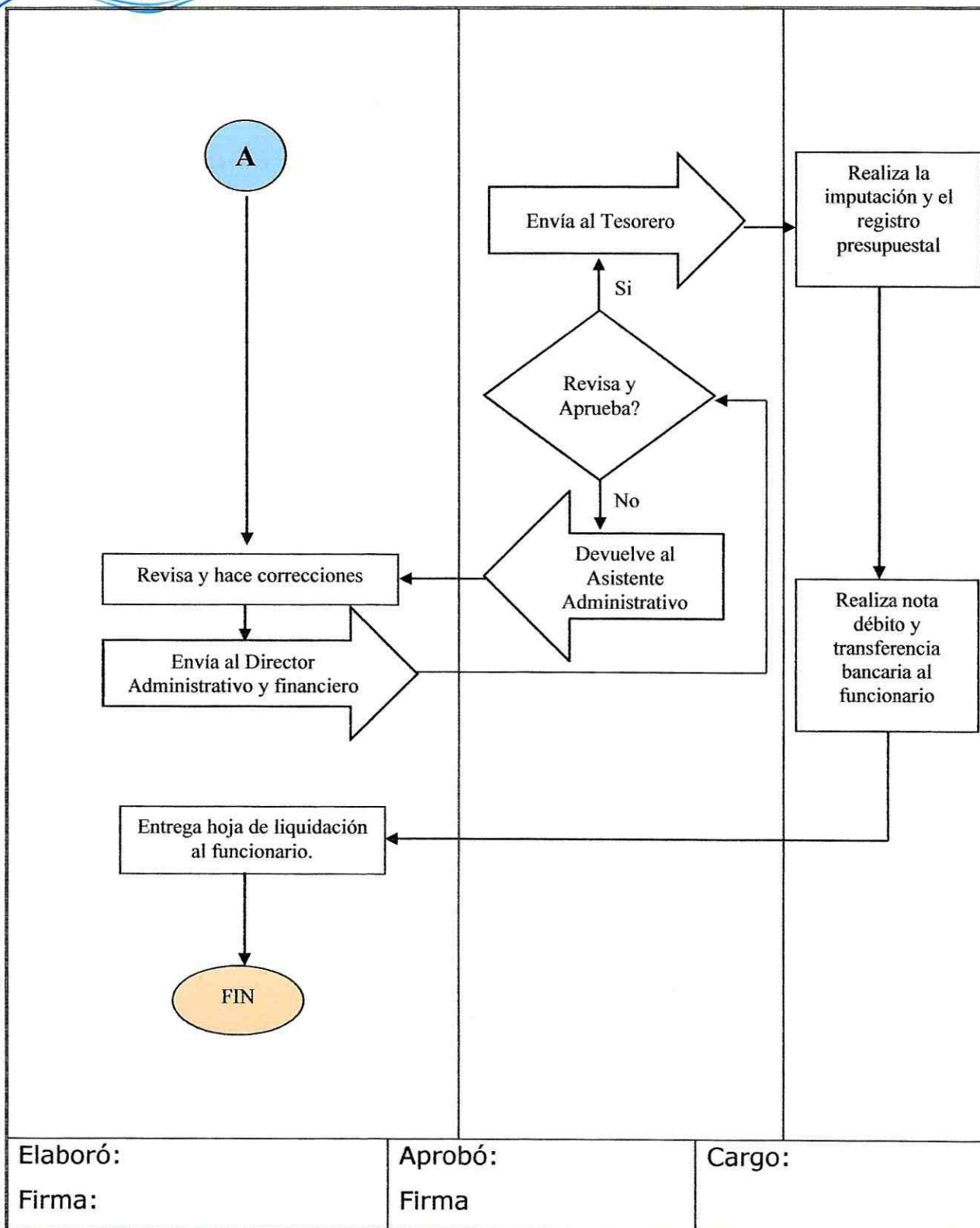
Fecha: diciembre de 2014

Página:1/2

Nº	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Se recopila toda la información concerniente al tiempo e historial del funcionario	Asistente Administrativo- Dirección Administrativa y Financiera	Carpeta con historia laboral. Resolución aceptación de renuncia o retiro de la empresa.
2	Se ingresa fecha de retiro al programa.	Asistente Administrativo- Dirección Administrativa y Financiera	
3	Se ingresan los datos referentes a: Nº de días para cada concepto, cesantías, intereses sobre cesantías, vacaciones y prima de servicios.	Asistente Administrativo- Dirección Administrativa y Financiera	
4	Se analiza la causa de la liquidación del funcionario, a fin de efectuar adecuadamente su cálculo respectivo.	Asistente Administrativo- Dirección	

	Si es por renuncia del trabajador se pasa a la actividad N° 5, si es despido se pasa a la actividad N° 6, y si es por termino de contrato se pasa a la actividad n° 7.	Administrativa y Financiera	
5	Dado el caso de renuncia del trabajador, y éste no presenta preaviso al Director Administrativo y financiero se le deduce la indemnización correspondiente. Entonces se pasa a la actividad N° 9.	Asistente Administrativo- Dirección Administrativa y Financiera	
6	Dado el caso de despido, y si la empresa no presentó preaviso al funcionario, se calcula el monto por indemnización. Y pasa a la actividad N° 11	Asistente Administrativo- Dirección Administrativa y Financiera	
7	Se realiza el Documento (Acta) con la liquidación de contrato de trabajo	Asistente Administrativo- Dirección Administrativa y Financiera	Documento de liquidación de contrato de trabajo
8	Se revisa la liquidación. Se pasa a la Directora Administrativa y Financiera	Asistente Administrativo- Dirección Administrativa y Financiera	Liquidación
9	Se revisa y aprueba para trasladarlo al Tesorero y realizar el pago	Director Administrativo y Financiero	
10	Se realiza imputación presupuestal.	Tesorero	
11	Se paga el monto total de la liquidación del contrato, con cheque o se realiza por medio de transferencia electrónica a la cuenta del ex funcionario.	Tesorero	
Elaboró: Firma:		Aprobó: Firma:	Cargo:





**PROCESO: GESTION DEL TALENTO HUMANO**

**PROCEDIMIENTO: EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**

**OBJETIVO:** Evaluar el cumplimiento de las funciones y responsabilidades de los funcionarios, así como el rendimiento y los logros obtenidos de acuerdo con el cargo que ejerce, durante un tiempo determinado y de conformidad con los resultados esperados por la institución u organización laboral.

**ALCANCE:** Para efectos del presente procedimiento, se aplicará la evaluación efectuada por el jefe inmediato. Este aplica a todos los funcionarios de la empresa.

**DEFINICIONES:**

- **Evaluación del desempeño:** Evaluar el desempeño de una persona significa evaluar el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades, así como el rendimiento y los logros obtenidos de acuerdo con el cargo que ejerce, durante un tiempo determinado y de conformidad con los resultados esperados por la institución u organización laboral.
- **Compromisos Laborales.** Son productos, servicios o resultados susceptibles de ser medidos, cuantificados y verificados, que el evaluado deberá alcanzar en el período a evaluar.
- **Evidencias o Soportes.** Son los fundamentos que permiten establecer objetivamente el avance o cumplimiento de los resultados frente a los compromisos pactados y constituyen los hechos o elementos que sirven de base para determinar la validez de las evidencias. Estas podrán ser aportadas tanto por el evaluador, como por el evaluado como responsables directos de su recolección o quienes se definan al momento de la fijación de los compromisos laborales.

Código: ADAF0110

Fecha: diciembre de 2014

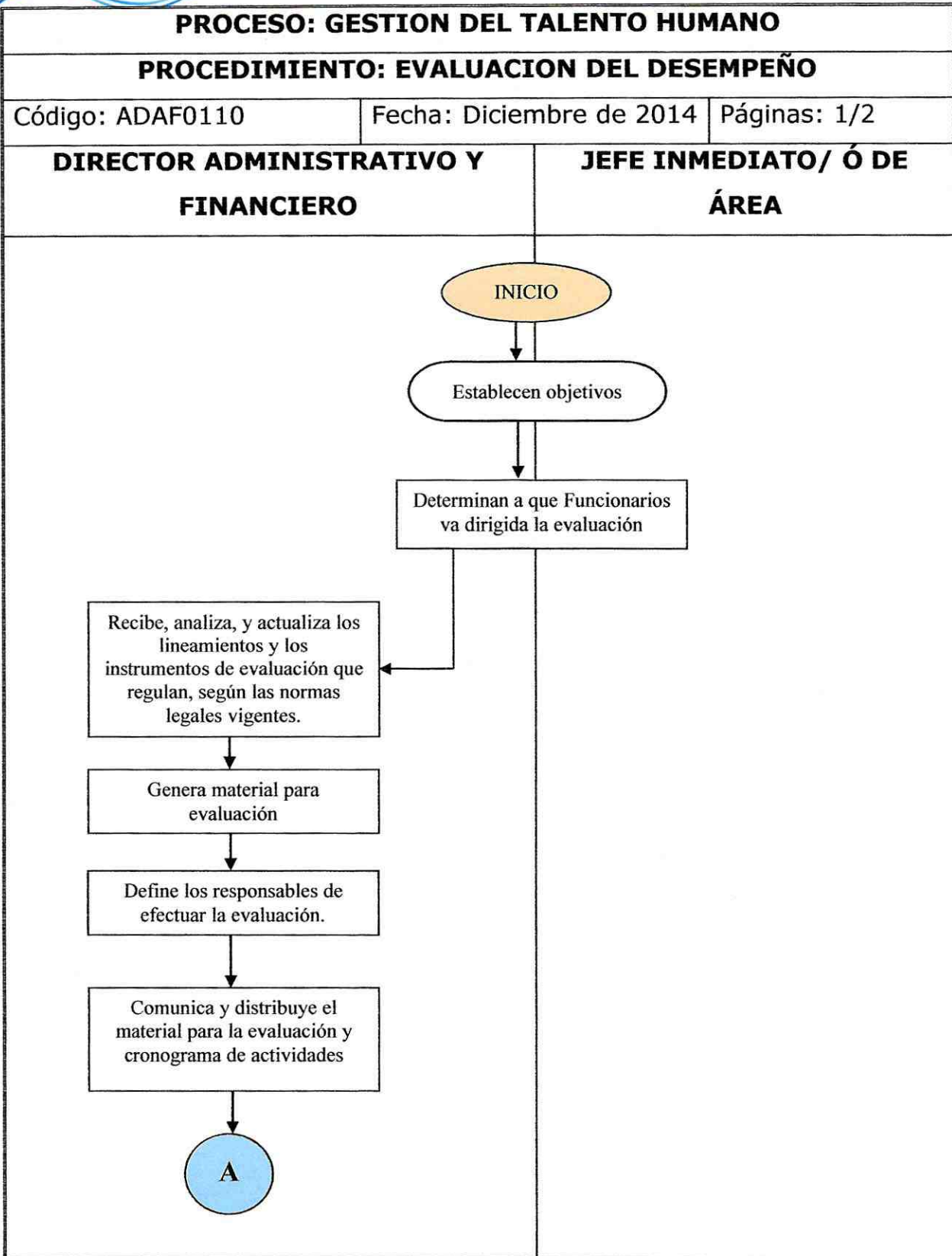
Página:1/3

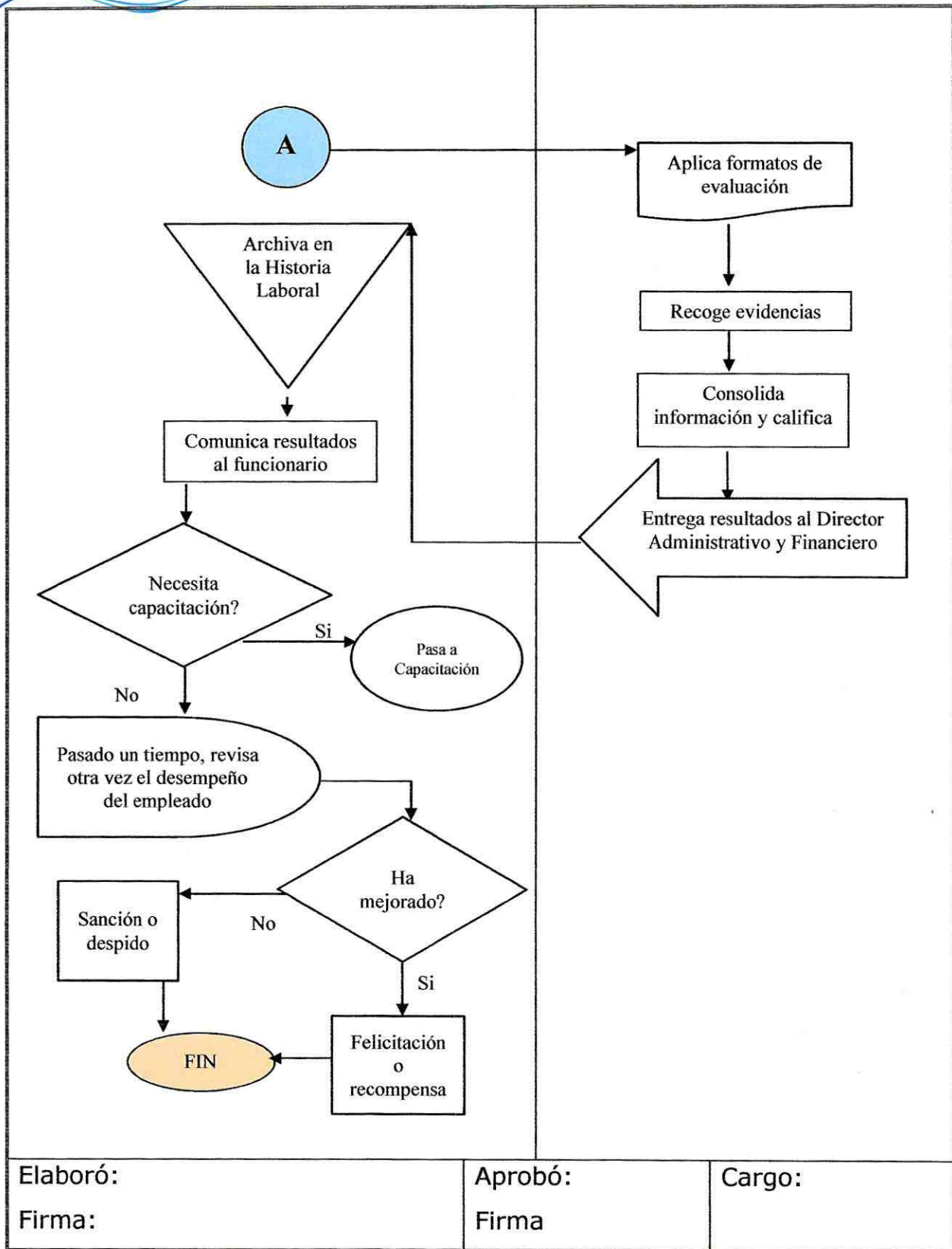
Nº	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Establece de manera concertada los objetivos que se pretenden conseguir con la evaluación.	Director Administrativo y Financiero y Jefes de Área	
2	Determina a que personas va destinada la evaluación.	Director Administrativo y	Listado de personal



		Financiero y Jefes de Área	
3	Recibe, analiza, y actualiza los lineamientos y los instrumentos de evaluación que regulan la evaluación del desempeño según las normas legales vigentes.	Director Administrativo y Financiero.	
4	Define los responsables de efectuar la evaluación.	Director Administrativo y Financiero.	
5	Genera material para evaluación y el listado de funcionarios evaluados y evaluadores, además del personal nombrado en periodo de prueba.	Director Administrativo y Financiero.	
6	Comunica y distribuye el material para la evaluación y cronograma de actividades.	Director Administrativo y Financiero.	Cronograma de actividades.
7	Aplica los formatos para la Evaluación del Desempeño	Jefe inmediato	Formatos de Evaluación
8	Realiza el seguimiento y acopio de evidencias	Jefe inmediato	Listado de Evidencias
9	Verifica formularios diligenciados y consolida la información recibida y califica.	Jefe Inmediato	
10	Comunica los resultados de la evaluación al funcionario y al Director Administrativo y Financiero	Jefe Inmediato	Resultados de la evaluación.
11	Se archiva copia en la historia laboral	Director Administrativo y financiero	Historia Laboral
12	Genera estadísticas con el fin de determinar las debilidades y fortalezas enmarcadas en el análisis de los factores de	Director Administrativo y Financiero	Estadísticas y listado de necesidades de capacitación

	desempeño de los evaluados. También identifica necesidades de capacitación en el personal.		
13	Dentro de un periodo posterior a la evaluación se revisa si el funcionario ha presentado cambios positivos en el desempeño, a fin de felicitarlo y recompensarlo.	Director Administrativo Financiero	y
14	Si el funcionario dentro de un periodo posterior a la evaluación no mejora su rendimiento o sigue fallando, debe emitírsele una sanción o despido según sea el caso.	Director Administrativo Financiero	y
Elaboró: Firma:		Aprobó: Firma:	Cargo:





Elaboró:	Aprobó:	Cargo:
Firma:	Firma	

**PROCESO: GESTION DEL TALENTO HUMANO**

**PROCEDIMIENTO: CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO**

**OBJETIVO:** Llevar el control disciplinario de los funcionarios de la empresa, atender las denuncias de faltas disciplinarias que se presenten y aplicar las normas establecidas por la ley y/o por la entidad según sea el caso.

**ALCANCE:** Aplica a todos los funcionarios de la empresa.

**DEFINICIONES:**

**Recurso de Reposición:** es un recurso administrativo que tiene por objeto la impugnación de los actos administrativos que agoten la vía administrativa, para su resolución por el mismo órgano autor del acto (órgano administrativo), cuando el interesado no opte por consentir el acto o recurrirlo directamente en vía contencioso-administrativa (vía judicial).

Código: ADAF0111

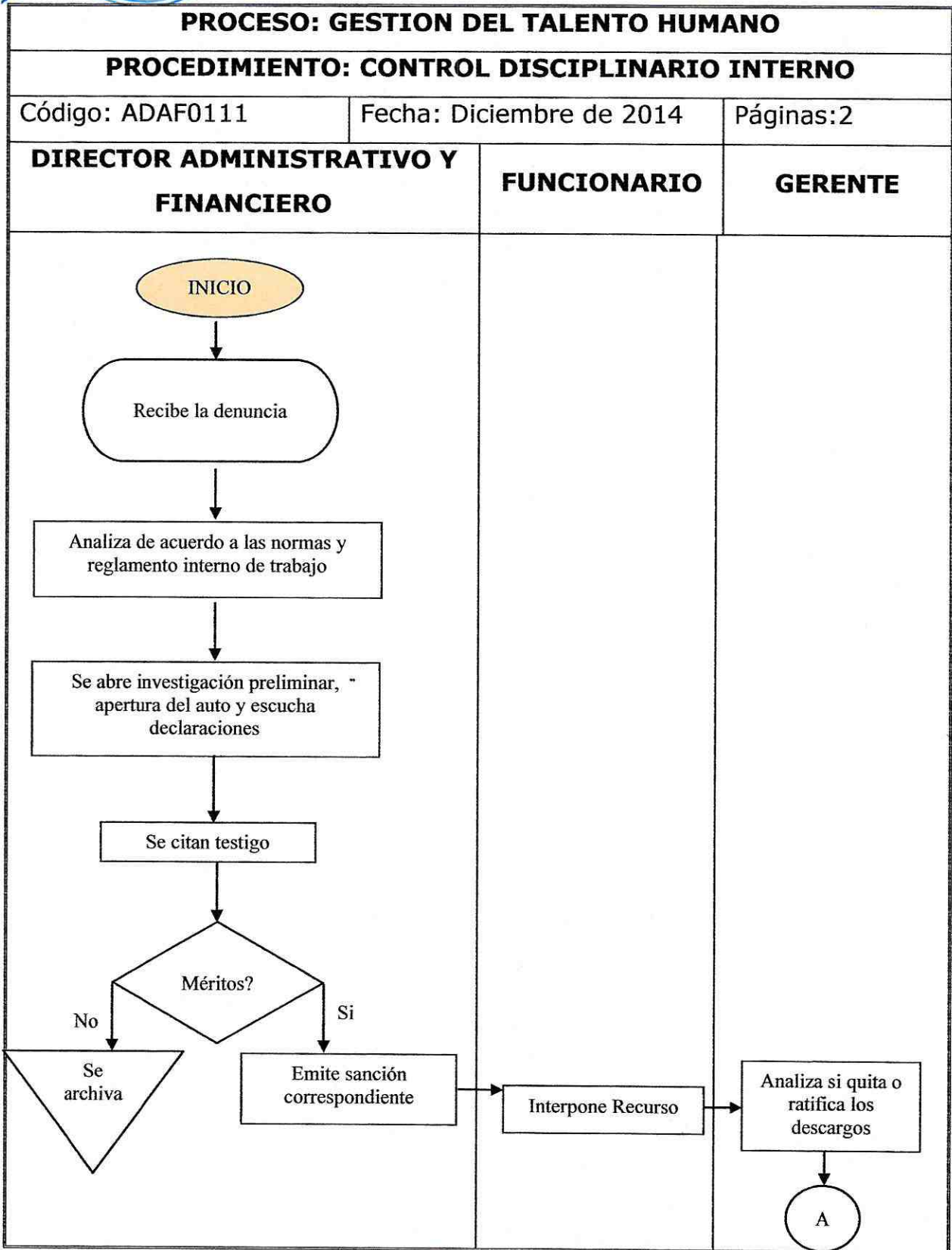
Fecha: Diciembre de 2014

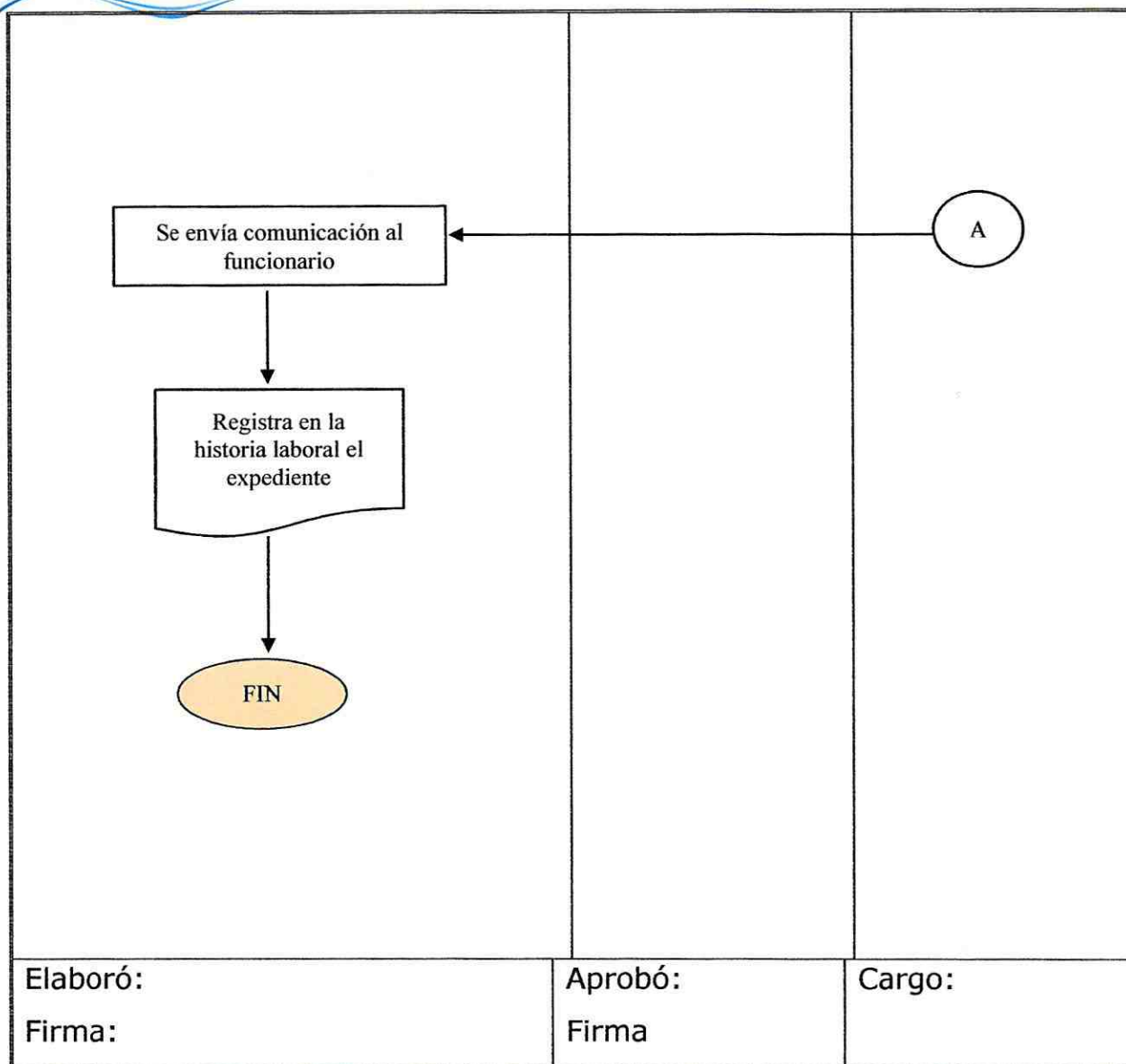
Páginas: ½

Nº	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Recibe la denuncia de la falta cometido por el trabajador	Director Administrativo Financiero	Denuncia y
2	Analiza el caso de acuerdo con las normas legales establecidas y al Reglamento Interno de trabajo.	Director Administrativo Financiero	Normas legales establecidas Reglamento Interno y
3	Abre indagación preliminar (cuando no se está seguro si es culpable) y si no, se abre investigación administrativa, apertura del auto y se cita a rendir declaración dando la oportunidad de ser escuchado.	Director Administrativo Financiero	y
4	Se citan a los testigos si los hay.	Director Administrativo Financiero	y
5	Si hay merito emite auto de formulación	Director	Formulación de



	de cargos. Y si no se archiva.	Administrativo Financiero	y	cargos
6	Se emite la sanción	Director Administrativo Financiero	y	Sanción
7	El trabajador interpone recurso ante la segunda instancia que es el Gerente	Funcionario		Recurso
8	El gerente evalúa si ratifica o quita los cargos.	Gerente		
9	Se envía comunicación al trabajador y se archiva	Director Administrativo Financiero	y	Comunicación al trabajador
Elaboró: Firma:		Aprobó: Firma:		Cargo:










<b>DOCUMENTACION (ANEXOS)</b>
-------------------------------

<b>PROCESO: GESTION DE TALENTO HUMANO</b>
---

ANEXO 6: DIAGNOSTICO DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN
---

ANEXO 7: FORMATO PARA LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO
---



 Aguas del Tequendama	<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b> <b>GESTION PRESUPUESTAL</b>	<b>CODIGO: ADAFO2</b>
	<b>LIDER DEL PROCESO:</b> <b>TESORERO</b>	<b>Versión: 1 de 2</b>
		<b>Vigente desde: Diciembre de 2014</b>
<b>OBJETIVO: Establecer los lineamientos para la preparación, ejecución, control y seguimiento del presupuesto.</b>		<b>Página:1/3</b>
<b>ALCANCE:</b> Aplica al área específica Financiera		
<b>NORMATIVIDAD:</b> la Constitución Política de Colombia en 1991, en sus artículos 300, 313, 352 y 353, La Ley 179 de 1993 y demás normas nacionales establecieron que la normatividad aplicable a los presupuestos de las entidades territoriales era el Estatuto Orgánico del Presupuesto.		
<b>RECURSOS:</b>		
<b>Tecnológicos:</b> Equipos de cómputo, impresora, software: Word, Excel, Internet, equipos de telecomunicaciones.		
<b>Logístico:</b> Instalaciones de la entidad.		
<b>Metodológicos:</b> Medios audiovisuales.		
<b>Humanos:</b> Personal con conocimientos en Contabilidad. Gerente General, Junta Directiva, Director Administrativo y Financiero, Tesorero.		



Aguas del Tequendama

EMPRESA REGIONAL  
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.

N°	ENTRADA/INSUMO	PHVA	ACTIVIDADES CLAVE DEL PROCESO	SALIDA		USUARIOS - PROCESO	
				PRODUCTO Y/O SERVICIO		INTERNOS	EXTERNOS
01	Proyección del presupuesto de Ingresos, Gastos de administración, costos de operación, inversiones	P	Se realiza la Formulación y aprobación del presupuesto	Presupuesto		Gerente, Director Administrativo y Financiero, Tesorero	
02	Presupuesto aprobado	H	Se realiza la apertura en el programa de control presupuestal, rubro por rubro.	Presupuesto ingresado al programa		Tesorero	
03	Presupuesto ingresado	H	Ejecución Presupuestal. Registro ordenado, exacto, cronológico y oportuno de las operaciones de recaudos, gastos costos e inversiones de la empresa durante una vigencia. Expedición de Certificado Presupuestal, Registros presupuestales y traslados presupuestales.	Aplicación del presupuesto		Tesorero	
04	Movimientos	V	Presentar informes mensuales de ejecución	Informes mensuales		Tesorero	



			para medir comportamiento de las proyecciones, cumplimiento de los objetivos propuestos.			
05	Información	A	Actualizar la información mensualmente, realizar seguimiento y cierre mensual	Informes presupuestales	Tesorero	
<b>INDICADORES</b>						
Informes Históricos de ejecución de Ingresos y egresos.						
Cuadro de Ejecución Presupuestal de ingresos.						
Cuadro de Ejecución Presupuestal de egresos.						
Cuadro acumulado de Ejecución de ingresos y egresos.						
Cuadros Comparativos de Ejecuciones de Ingresos y egresos.						
Informes mensuales de los comportamientos de las proyecciones.						
Elaboró:			Aprobó:			
Cargo:			Cargo:			
Firma:			Firma:			

**PROCESO: GESTIÓN PRESUPUESTAL**

**PROCEDIMIENTO: FORMULACION Y APROBACIÓN DEL PRESUPUESTO**

**OBJETIVO: Estimar o proyectar el cálculo de los ingresos y egresos de la empresa en un período de tiempo.**

**ALCANCE:** Aplica a la formulación de presupuesto que adelante la entidad cada año. El presupuesto es elaborado y ejecutado por el Gerente, pero su aprobación y vigilancia es responsabilidad de la Junta Directiva.

**DEFINICIONES**

- **Ingresos proyectados:** Son los ingresos que resultan de hacer un análisis detallado y real de las tarifas por servicio, aportes por conexión, número de suscriptores, matrículas en trámite, consumo promedio, tarifas actuales, aportes municipales para subsidios o ejecución de obras e inversión.
- **Egresos proyectados:** Son los egresos que resultan de hacer un análisis detallado de los costos (inversión) y gastos (administración, operación y mantenimiento) que la empresa considere que va a ejecutar durante el ejercicio.

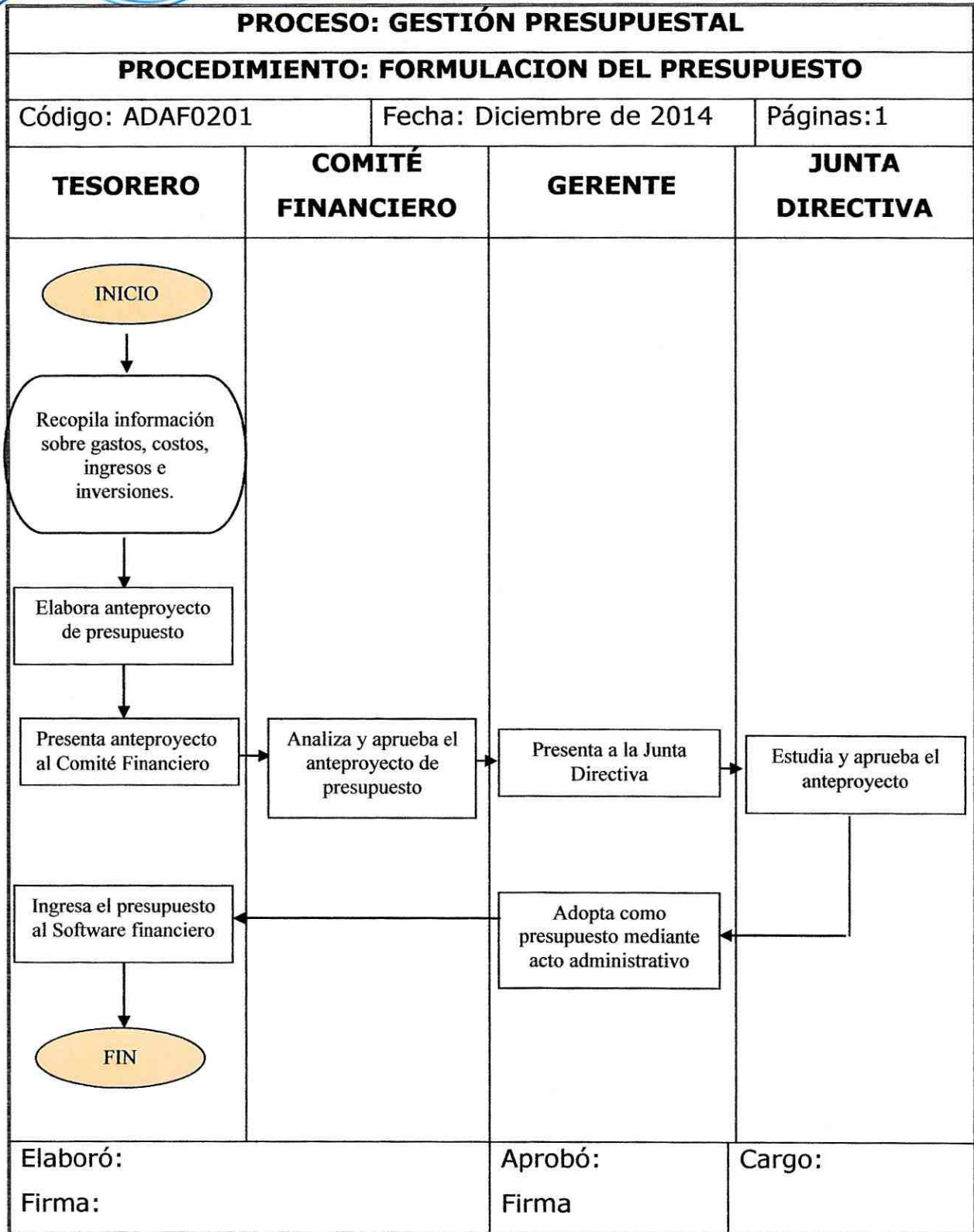
Código: ADAF0201

Fecha: Diciembre de 2014

Páginas: ½

Nº	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Se recopilan todos los soportes y datos con respecto a Proyección de: Ingresos de operación y transferencias municipales, gastos de administración, costos de operación y plan de Inversiones.	Tesorero	Proyección de gastos de administración, costos de operación, ingresos e inversiones.
2	Elabora un anteproyecto de presupuesto.	Tesorero	Anteproyecto de presupuesto
3	Presenta anteproyecto al comité Financiero	Tesorero	
4	Analiza, evalúa y define el	Comité	

	anteproyecto	Financiero	
5	El Gerente presenta el proyecto de presupuesto a la Junta Directiva	Gerente	
6	Analiza, estudia y aprueba el proyecto Presupuesto	Junta Directiva	Presupuesto aprobado
7	El primer día del año siguiente el Gerente adopta el presupuesto mediante acto administrativo	Gerente	Acto Administrativo
8	Ingresar el presupuesto al Software del Sistema financiero	Tesorero	
Elaboró: Firma:		Aprobó: Firma:	Cargo:





**PROCESO: GESTIÓN PRESUPUESTAL**

**PROCEDIMIENTO: EJECUCIÓN PRESUPUESTAL-INGRESOS**

010  
Ejecución

**OBJETIVO: Establecer los lineamientos para la ejecución presupuestal de los Ingresos**

**ALCANCE:** Aplica para todas las afectaciones reales del presupuesto cuando se refieren a recaudos o ingresos.

**DEFINICIONES:**

**Ejecución activa:** es la imputación que se hace al presupuesto por las rentas recibidas por la entidad

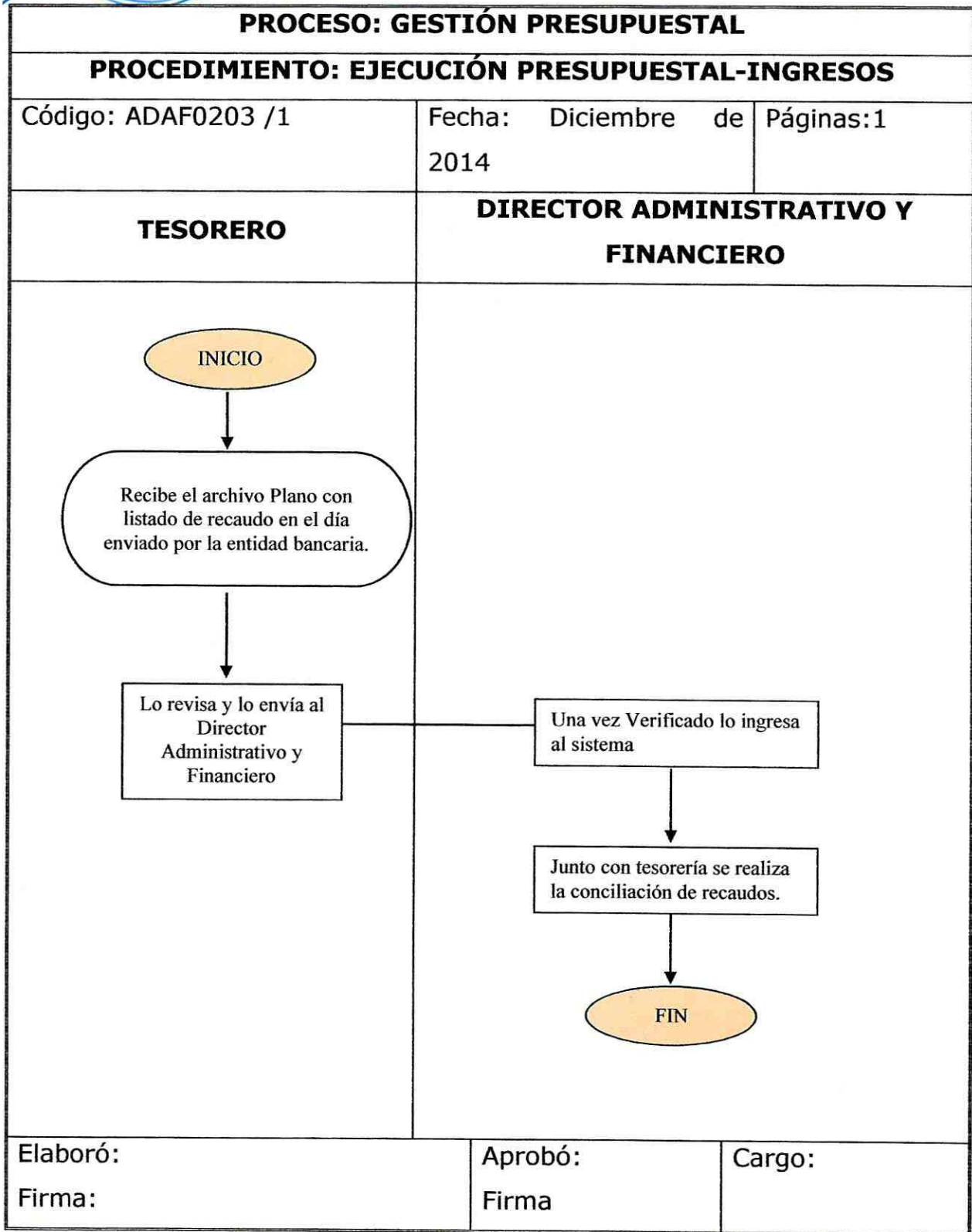
Código: ADAF0203 /1

Fecha: Diciembre de 2014

Páginas: 1

Nº	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Se recibe el Archivo Plano con los recaudos del día enviado por la entidad financiera.	Tesorero	Archivo Plano
2	Lo revisa y lo envía al Director Comercial.	Tesorero	
3	Revisa, analiza, convalida con el sistema comercial y envía al tesorero	Director Comercial	
4	Una vez verificado, lo ingresa al sistema Financiero. Mediante procesos de interfaces y de acuerdo con la parametrización el programa trasmite la información a los diferentes módulos.	Tesorero	
5	Junto con las áreas de Tesorería y contabilidad se realiza la conciliación de recaudos.	Tesorero	
Elaboró: Firma:		Aprobó: Firma:	Cargo:





**PROCESO: GESTIÓN PRESUPUESTAL**

**PROCEDIMIENTO: EJECUCIÓN PRESUPUESTAL-EGRESOS**

**OBJETIVO: Establecer los lineamientos para la ejecución presupuestal de Egresos**

**ALCANCE:** Aplica para todas las afectaciones reales del presupuesto cuando se refieran a egresos.

Código: ADAF0203 /2

Fecha: Diciembre de 2014

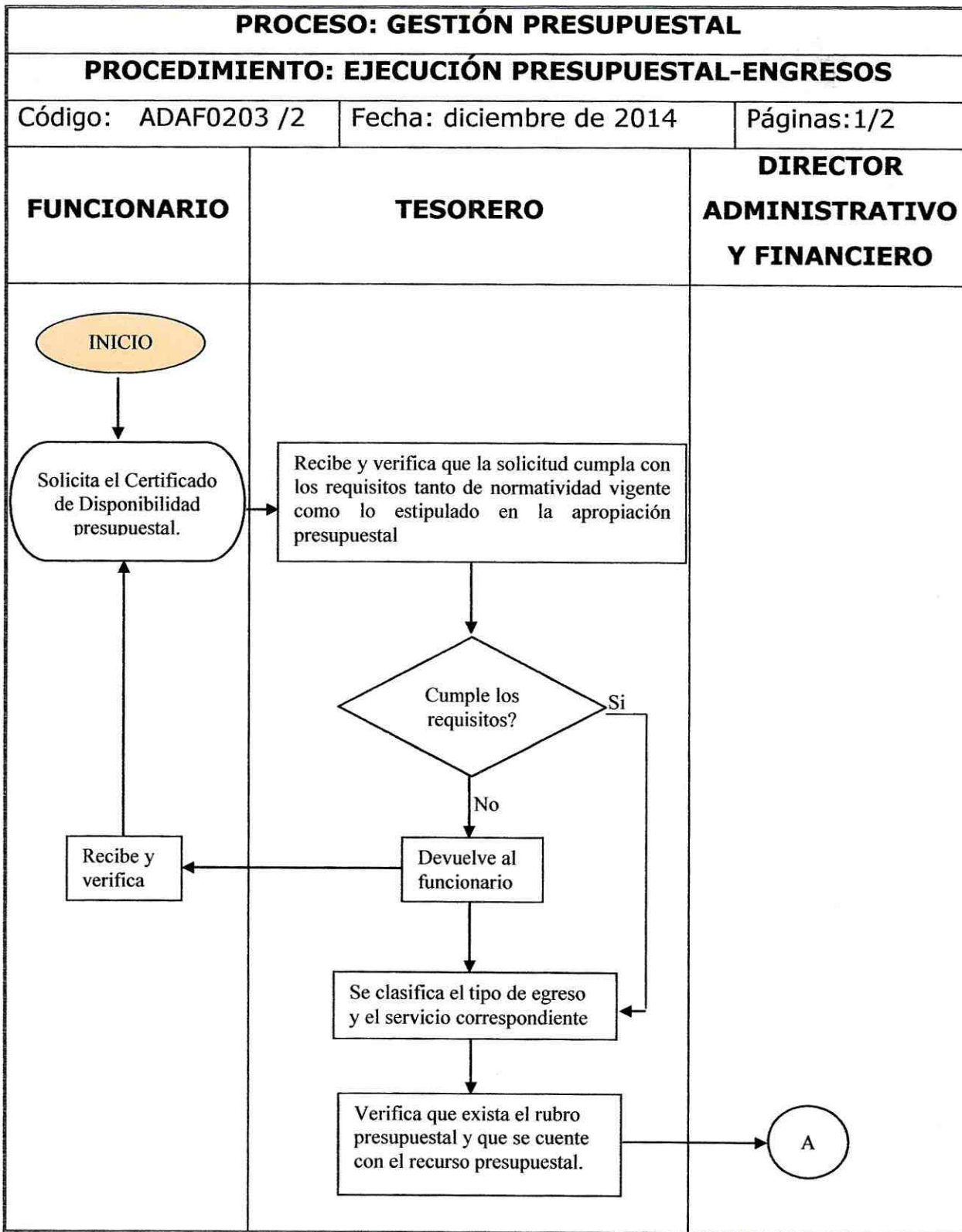
Páginas: ½

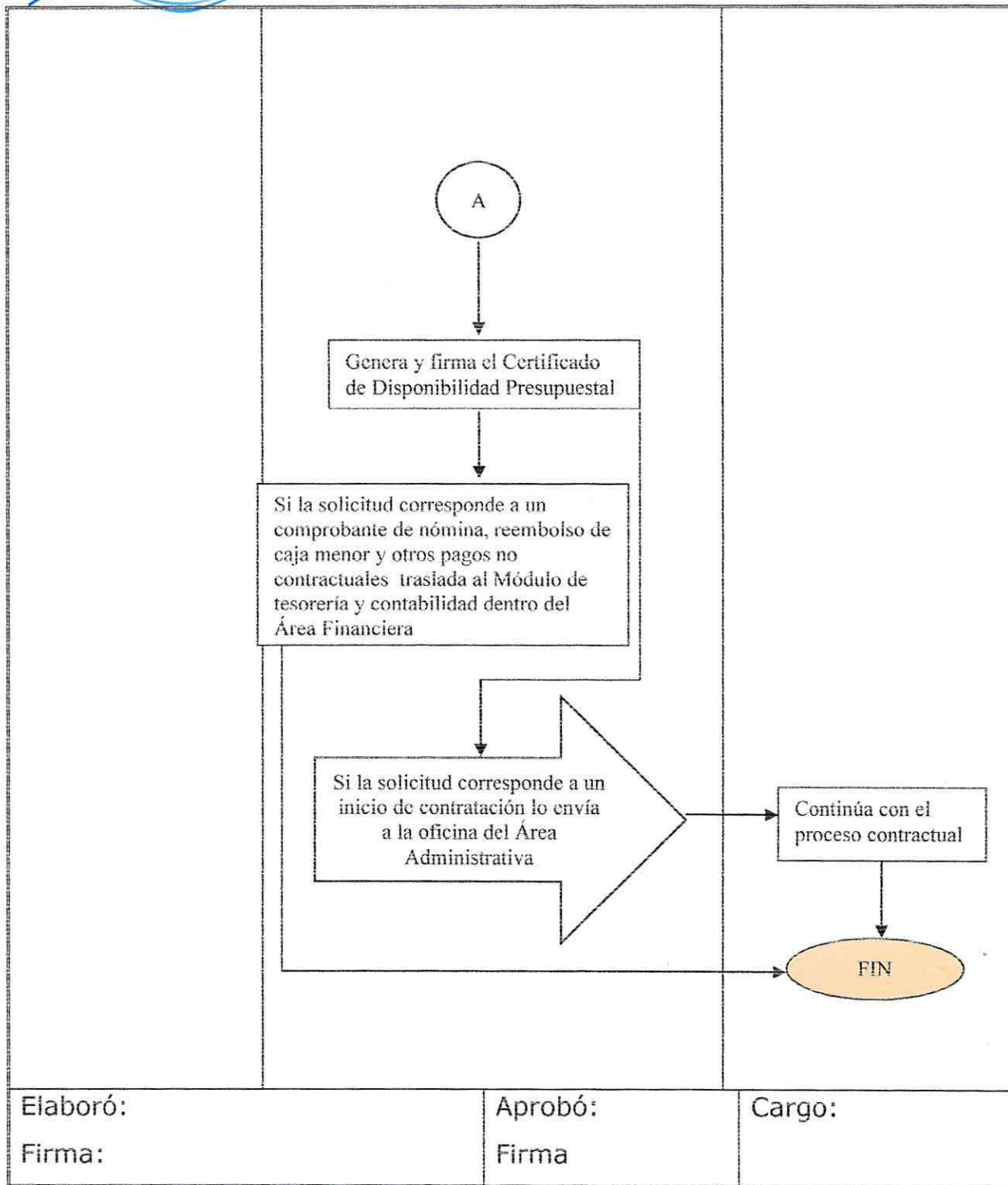
Nº	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Recibe comunicación de solicitud de Certificado de Disponibilidad presupuestal para comprometer Gastos de Administración, Costos de operación e Inversiones del Área respectiva, previo al inicio del proceso de contratación, pago de nómina, reembolso de cajas menores y otros pagos no contractuales.	Tesorero	Solicitud de Disponibilidad Presupuestal.
2	Recibe y verifica que la solicitud de disponibilidad esté acompañada del estudio previo y cumpla con los requisitos de la normatividad vigente. Si la solicitud no está acorde se devuelve.	Tesorero	
3	Se clasifica el tipo de egreso y el servicio correspondiente.	Tesorero	
4	Verifica que exista el rubro presupuestal y que se cuente con el recurso presupuestal	Tesorero	
5	Genera y firma el Certificado de disponibilidad presupuestal (CDP).	Tesorero	Certificado de Disponibilidad Presupuestal.
6	Si la solicitud corresponde a un comprobante de nómina, reembolso de caja menor y otros pagos no contractuales traslada a tesorería y contabilidad. Si la solicitud corresponde	Tesorero	



EMPRESA REGIONAL  
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.

	a un inicio de contratación lo envía al Área correspondiente para la continuidad del proceso contractual.	se expide el	Registro Precontractual
Elaboró: Firma:	Aprobó: Firma:	Cargo:	





Elaboró:

Firma:

Aprobó:

Firma

Cargo:



**PROCESO: GESTIÓN PRESUPUESTAL**

**PROCEDIMIENTO: EJECUCIÓN PRESUPUESTAL- REGISTRO PRESUPUESTAL – EGRESOS**

**OBJETIVO: Establecer los lineamientos para la ejecución presupuestal de egresos determinando el procedimiento para la expedición del Registro Presupuestal**

Código: ADAF0203/3

Fecha: Diciembre de 2014

Páginas: 1

Nº	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Recibe comunicación de la Dirección Administrativa y Financiera respectiva de solicitud de emisión de Registro Presupuestal de los compromisos y obligaciones adquiridas por la empresa.	Tesorero	Solicitud de Disponibilidad Presupuestal.
2	Ingresa al módulo presupuestal verificando que los datos que soportan las obligaciones adquiridas se encuentren de conformidad. Si no se presentan inconsistencia expide Registro presupuestal, si no lo devuelve.	Tesorero	
3	Imprime, revisa y asigna el registro Presupuestal adjuntando los soportes que lo generaron.	Tesorero	Registro Presupuestal.
4	Internamente, interactúa con el módulo de contabilidad registro presupuestal y documentos que lo generaron dando inicio al procedimiento de contabilidad.	Tesorero	

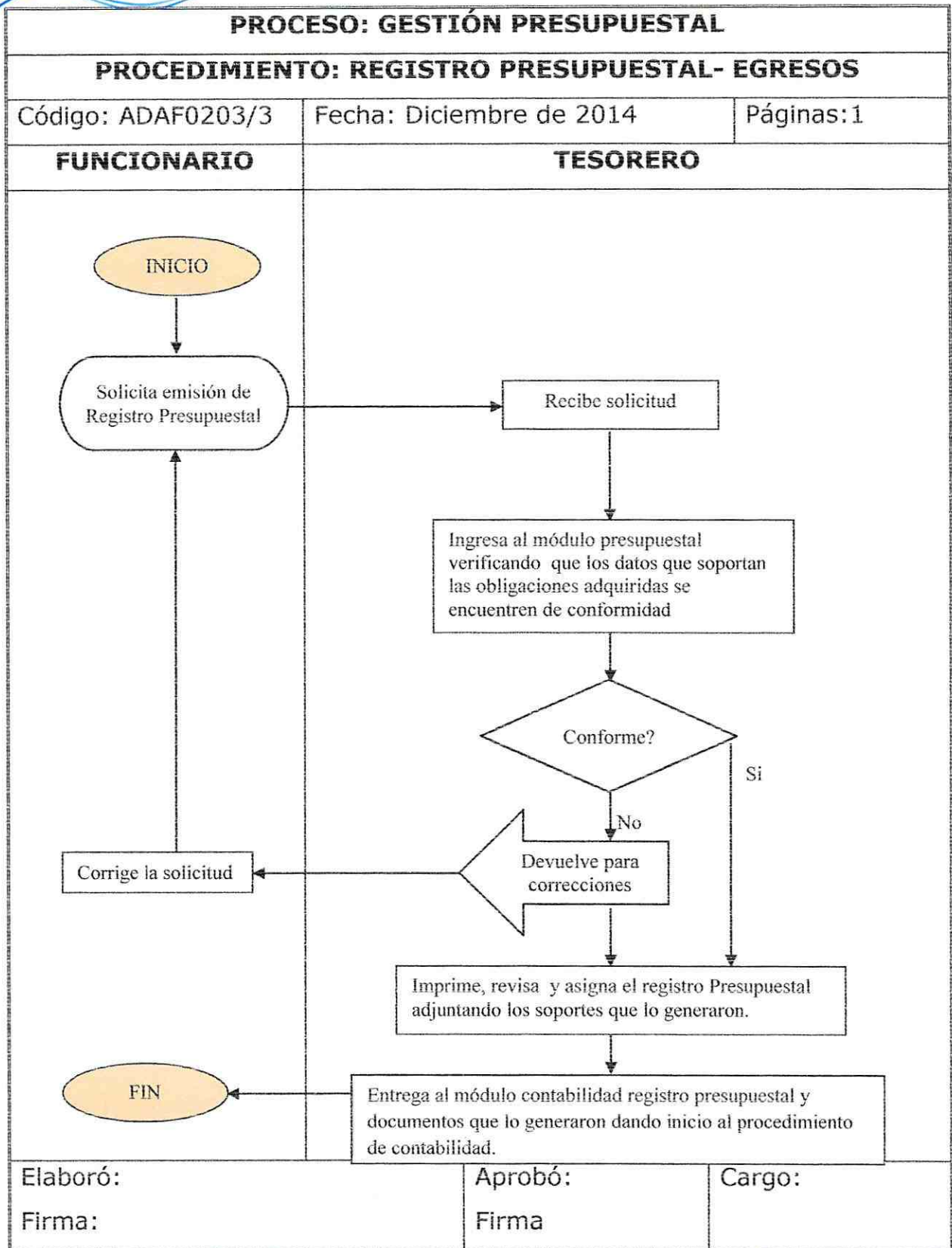
Elaboró:

Aprobó:

Cargo:

Firma:

Firma:





**PROCESO: GESTIÓN PRESUPUESTAL**

**PROCEDIMIENTO: TRASLADO PRESUPUESTAL-**

**OBJETIVO: Establecer los lineamientos para el traslado presupuestal.**

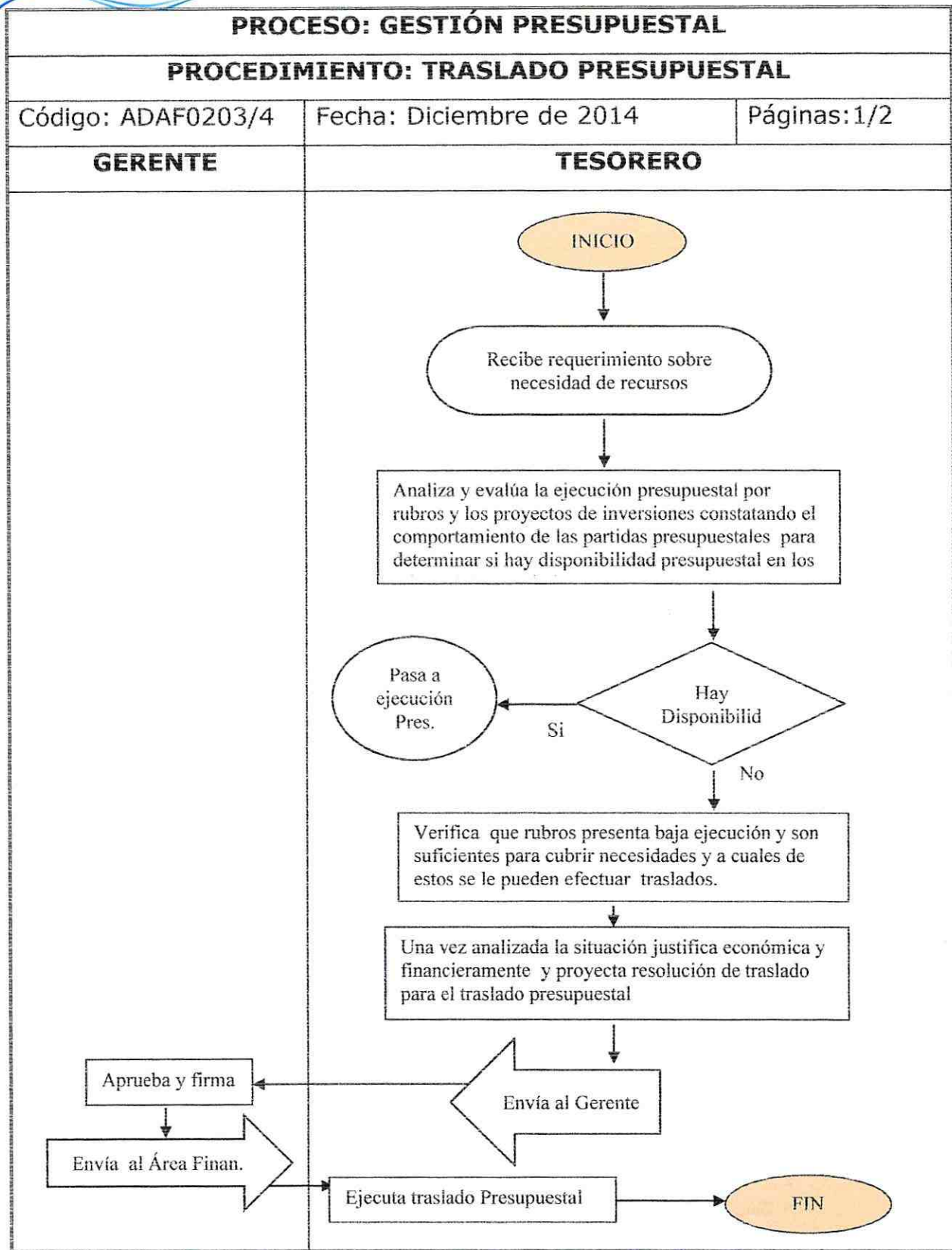
Código: ADAF0203/4

Fecha: Diciembre de 2014

Páginas: 1/1

Nº	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Recibe requerimiento sobre necesidad de recursos de funcionamiento e Inversión en algunos rubros	Tesorero	Requerimiento
2	Analiza y evalúa la ejecución presupuestal por rubros y los proyectos de inversiones constatando el comportamiento de las partidas presupuestales para determinar si hay disponibilidad presupuestal en los rubros del requerimiento. Si no, verifica que rubros presentan baja ejecución y son suficientes para cubrir necesidades y se le pueden efectuar traslados.	Tesorero	
3	Una vez analizada la situación justifica económica y financieramente proyecta resolución de traslado para el traslado presupuestal	Tesorero	
4	Envía al Gerente para aprobación	Tesorero	
5	Aprueba el acto administrativo y lo firma.	Gerente	Acto administrativo
6	Procede a realizar la modificación presupuestal en el sistema	Tesorero	
Elaboró: Firma:	Aprobó: Firma:	Cargo:	








EMPRESA REGIONAL  
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.

Elaboró:	Aprobó:	Cargo:
Firma:	Firma	



 Aguas del Tequendama	<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b> <b>TESORERIA</b>	<b>CODIGO: ADAFO3</b>
	<b>LIDER DEL PROCESO:</b> <b>TESORERO</b>	<b>Versión: 1 de 2</b> <b>Vigente desde: Diciembre de 2014</b> <b>Página:1/3</b>
<b>OBJETIVO:</b> Establecer y definir las pautas bajo las cuales se deben registrar de manera clara y ordenada los ingresos y los egresos que se realicen en la entidad a través de la Tesorería.		
<b>ALCANCE:</b> Aplica al área específica Financiera		
<b>NORMATIVIDAD:</b> Por tratarse de una Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios, el sistema el régimen aplicable es el siguiente: <ol style="list-style-type: none"><li>1. <i>Resolución SSPD 1416 del 18 de abril de 1997.</i> "Por la cual se adopta el plan de contabilidad para Entes Prestadores de Servicios Públicos Domiciliarios"</li><li>2. <i>Resolución SSPD 1417 del 18 de abril de 1997.</i> "Por la cual se expide y adopta el Sistema Unificado de Costos y Gastos para Entes Prestadores de Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado, Aseo, Energía y Gas Combustible"</li><li>3. <i>Circular Externa SSPD 0002 del 14 de enero de 1998.</i> "Por la cual se dan lineamientos generales acerca de la implementación del Plan de Contabilidad y del Sistema Unificado de Costos y Gastos para Entes Prestadores de Servicios Públicos Domiciliarios".</li><li>4. <i>Resolución SSPD 4493 del 04 junio de 1999.</i> "Por la cual se incorporan algunas adiciones y modificaciones al Plan de Contabilidad para Entes Prestadores de Servicios Públicos Domiciliarios".</li><li>5. <i>Resolución SSPD <sup>4640</sup> del 09 de Junio de 2000.</i> "Por la cual se modifica el Plan de Contabilidad para entes prestadores de servicios públicos domiciliarios expedido y adoptado mediante Resolución SSPD 1416 del 18 de abril de 1997."</li><li>6. <i>Resolución SSPD 6572 del 4 de Septiembre de 2001.</i> "Por la cual se actualiza el Plan de Contabilidad para Entes Prestadores de Servicios Públicos Domiciliarios expedido y adoptado mediante Resolución SSPD 1416 de 1997 modificado mediante Resolución SSPD <sup>4640</sup> del 9 de Junio de 2000".</li></ol>		



Aguas del Tequendama

EMPRESA REGIONAL  
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.

7. Resolución SSPD 3064 del 1 de marzo de 2002 "Por la cual se modifica la Resolución SSPD 006572 de 2001"
8. Circular Externa SSPD 004 de 27 de septiembre de 2002. Amortización del impuesto para la seguridad democrática a que se refieren los decretos 1838 y 1949 de 2002.
9. Resolución SSPD 12772 de 10 de octubre de 2002 "Por la cual se modifica el Plan de Contabilidad en lo relativo al reconocimiento y revelación del impuesto para preservar la seguridad democrática".
10. Resolución SSPD 20051300033635 del 28 de diciembre de 2005 "Por la cual se actualiza el Plan de Contabilidad para Prestadores de Servicios Públicos Domiciliarios y el Sistema Unificado de Costos y Gastos por Actividades que se aplicará a partir del 2006.
- Ahora bien, la Resolución 1417 de 1997 dispone, en su artículo 1o que todas las empresas de servicios públicos domiciliarios, ya sean públicas, privadas o mixtas, deben adoptar el plan de contabilidad expedido por la Superintendencia de Servicios Públicos.
- En el mismo sentido, la Resolución 20051300033635 de 2005 determina en el artículo 1o que a todos los prestadores de servicios públicos a que se refieren los artículos 15 y 16 de la Ley 142 de 1994 y que sean sujetos de vigilancia por parte de la Superintendencia, les son aplicables las normas contenidas en aquella resolución.
- Así las cosas, el régimen contable aplicable a todos los prestadores de servicios públicos domiciliarios, incluidas las empresas a las que hace referencia el numeral 14.6 del artículo de la Ley 142 de 1994, es aquel contenido en el Plan de Contabilidad para prestadores expedido y adoptado por la Superintendencia

**RECURSOS:**

**Tecnológicos:** Equipos de cómputo, impresora, software: Word, Excel, Internet, equipos de telecomunicaciones.

**Logístico:** Instalaciones de la entidad.

**Humanos:** Personal con conocimientos en Contabilidad. Gerente General, Junta Directiva, Director Administrativo y Financiero, Tesorero.



**EMPRESA REGIONAL  
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**

N°	ENTRADA/INSUMO	PH VA	ACTIVIDADES CLAVE DEL PROCESO	SALIDA	USUARIOS --	
					INTERNOS	EXTERNOS
01	Documentación requerida Formulario de registro de firmas y sellos Oficio de solicitud de apertura aclarando origen de fondos.	H	Realizar apertura de Cuenta bancaria, Suscribir convenio con la entidad Bancaria para el recaudo del pago de los servicios y otros ingresos.	Nº de cuenta bancaria	Gerente Director Administra tivo y Financiero	Funcionario s del Banco
02	Acto Administrativo de la adopción del Presupuesto	P	Se realiza la programación anual de caja que tiene como fin organizar cronológicamente y en forma mensual la ejecución del presupuesto de egresos.	Plan Anual de Caja	Tesorero	
03	Recaudo de la Facturación	H	Inicio ciclo de recaudo.	Listado de recaudo o Archivo Plano	Tesorero	
04	Órdenes de pago	H	Se realiza la cancelación de los compromisos adquiridos dentro de los procesos contractuales.	Cancelación de compromiso s	Tesorero	
05	Extractos Bancarios	H	Se verifican los saldos existentes tanto a nivel de cuenta como a nivel de extracto con el fin de verificar su coincidencia	Conciliacion es bancarias	Tesorero	



06	Informes de Tesorería Indicadores	V	Presentar cuentas e informes de Tesorería a la Gerencia para evaluar resultados	Estado de Tesorería diario	Tesorero
07	Informes de resultados	A	Realizar Seguimiento a los resultados	Plan de Mejoramiento	Tesorero
<b>INDICADORES</b>					
Estado diario de Tesorería					
Eficiencia del recaudo					
Flujo de caja					
Elaboró:			Aprobó:		
Cargo:			Cargo:		
Firma:			Firma:		

**PROCESO: TESORERIA**

**PROCEDIMIENTO: APERTURA Y CANCELACION DE CUENTAS**

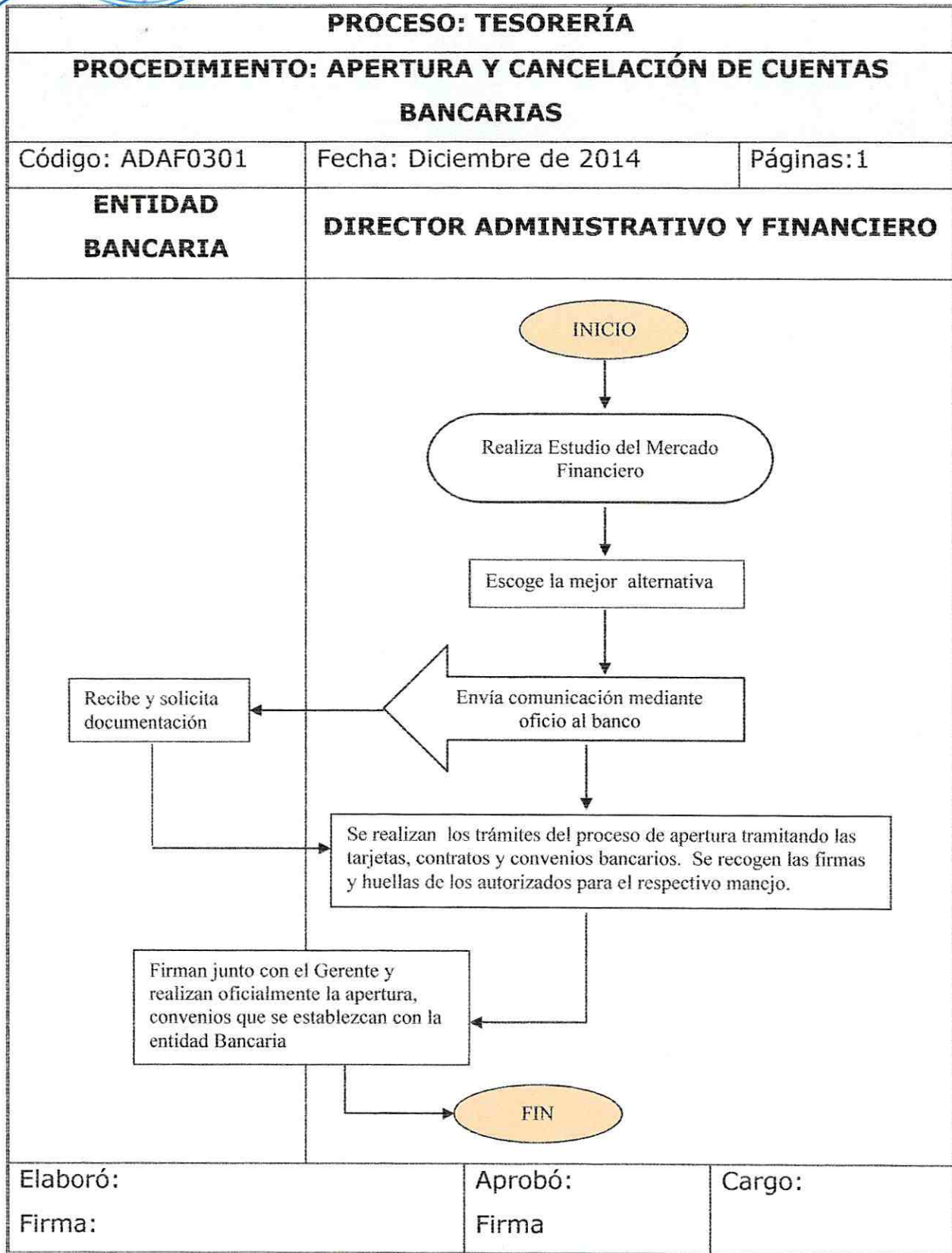
**OBJETIVO: Delimitar los procedimientos para la apertura de la cuenta Bancaria para el recaudo de Facturación.**

Código:ADAF0301

Fecha: Diciembre de 2014

Páginas: 1

Nº	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO	
1	Se realiza estudio del mercado financiero sobre servicios y esquema de rentabilidad de los bancos y corporaciones, con el propósito de dar apertura o cancelación de las cuentas bancarias, que se manejan directamente en la tesorería.	Director Administrativo y Financiero	Estudio del Mercado Financiero	
2	Escogida la mejor alternativa se comunica a la entidad mediante oficio, sobre la apertura.	Director Administrativo y Financiero		
3	Se realizan los trámites del proceso de apertura tramitando las tarjetas, contratos y convenios bancarios. Se recogen las firmas y huellas de los autorizados para el respectivo manejo.	Director Administrativo y Financiero	Contratos, Convenios.	
4	Se entregan los documentos al banco y se da por abierta la cuenta	Director Administrativo y Financiero		
5	Para efectos de la cancelación mediante oficio se comunica al Banco y se procede a liquidar la cuenta.	Director Administrativo y Financiero		
Elaboró: Firma:		Aprobó: Firma:		Cargo:







**PROCESO: TESORERIA**

**PROCEDIMIENTO: PROGRAMACIÓN ANUAL DE CAJA**

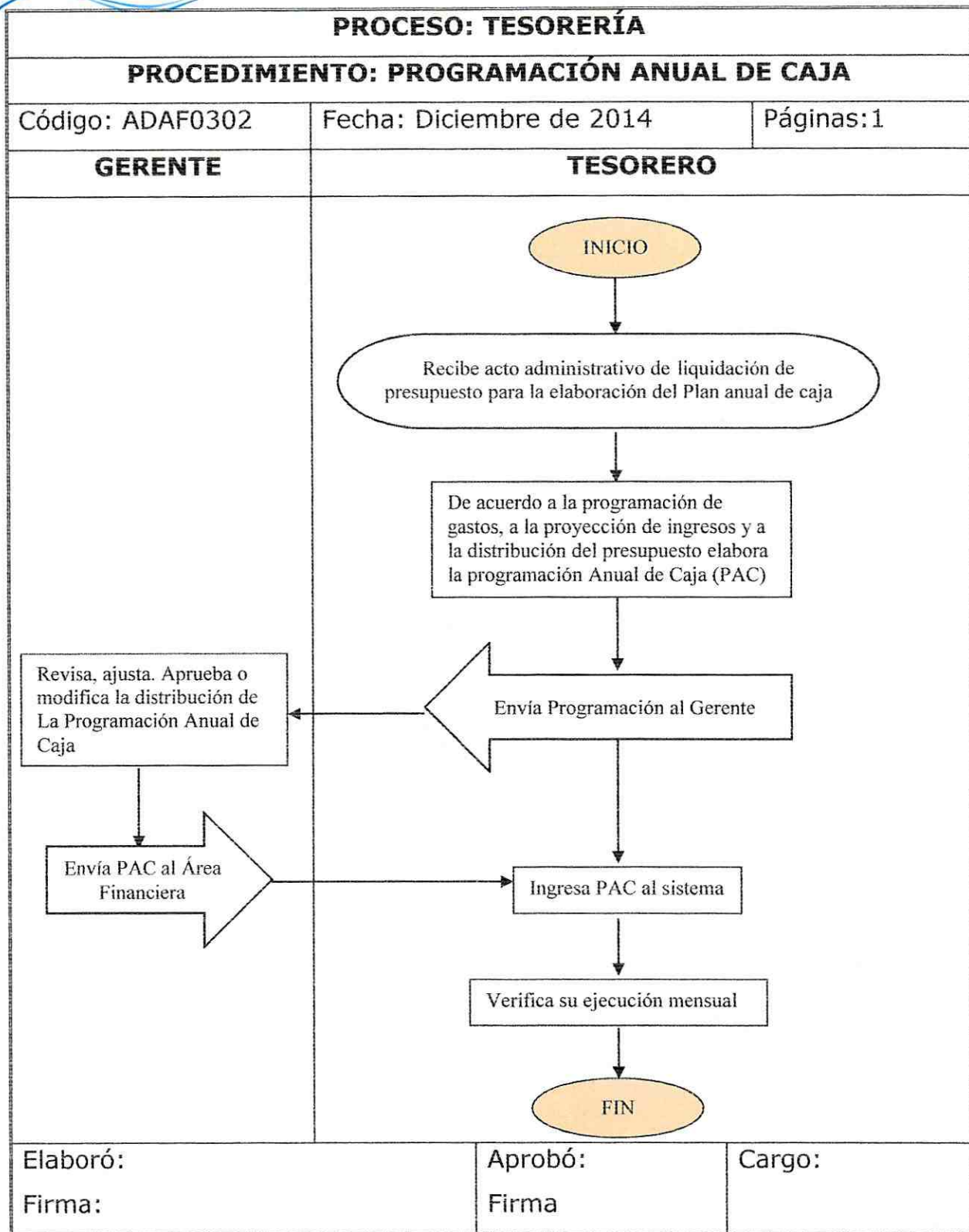
**OBJETIVO: Organizar cronológicamente y en forma mensual la ejecución del presupuesto de egresos.**

Código: ADAF0302

Fecha: Diciembre de 2014

Páginas: 1/1

Nº	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Recibe acto administrativo de liquidación del presupuesto para la elaboración del Programa Anual de Caja de acuerdo a la normativa.	Tesorero	
2	De acuerdo a la programación de gastos, a la proyección de ingresos y a la distribución del presupuesto elabora la programación Anual de Caja.	Tesorero	
3	Presenta la Programación al Gerente y Director Administrativo	Tesorero	
4	Revisa, ajusta. Aprueba o modifica la distribución de La Programación Anual de Caja. Lo envía a la oficina del Área Financiera.	Gerente	Programa Anual de Caja
5	Ingresa la información en el Sistema	Tesorero	
6	Verifica su ejecución mensual	Tesorero	
Elaboró: Firma:		Aprobó: Firma:	
		Cargo:	



**PROCESO: TESORERIA**

**PROCEDIMIENTO: CICLO DE RECAUDO**

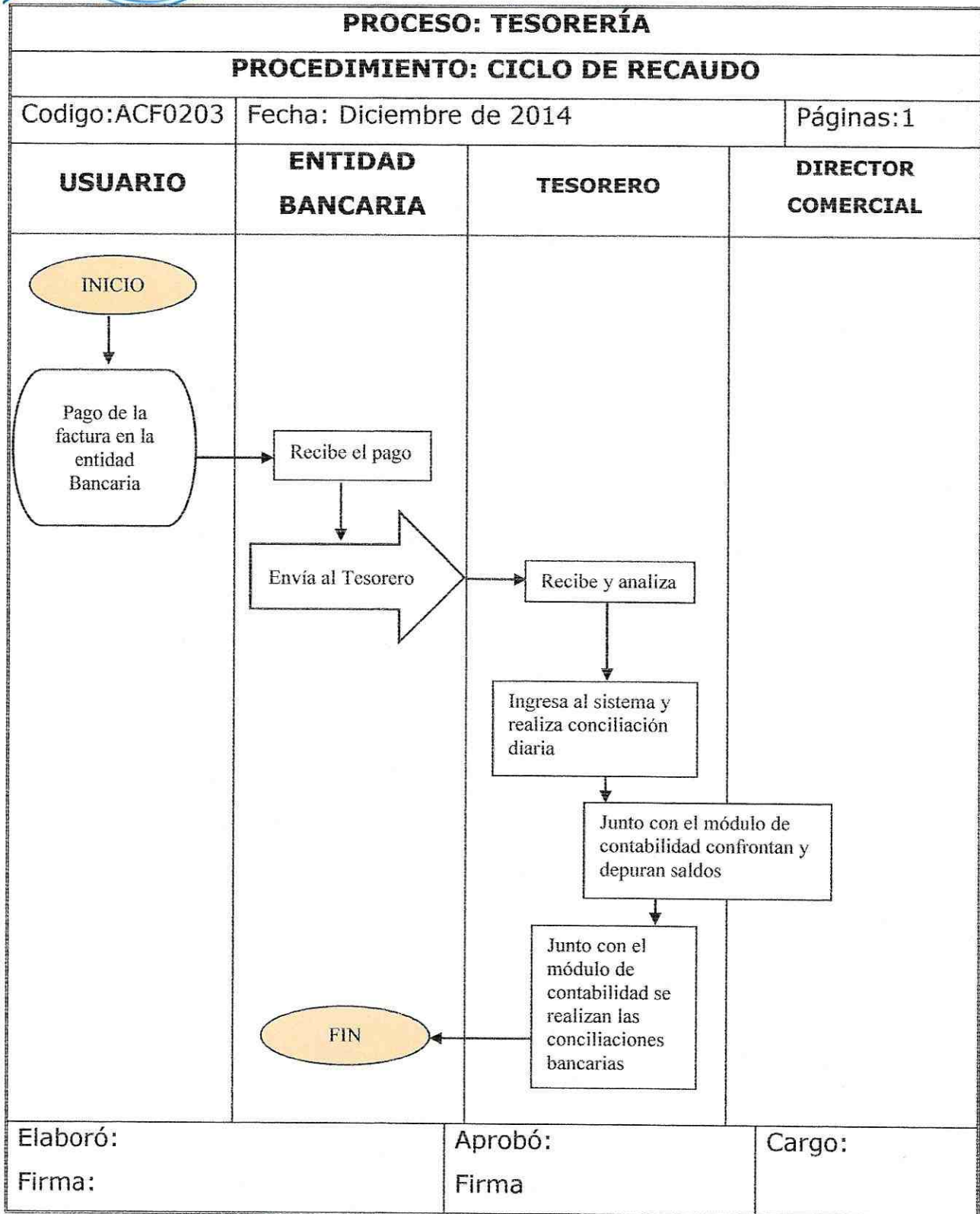
**OBJETIVO: Establecer lineamientos para el control del recaudo.**

Código: ADAF0303

Fecha: Diciembre de 2014

Páginas: 1

Nº	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Pago de la factura por parte del usuario en la entidad Bancaria	Usuarios	
2	Las entidades Bancarias envían el reporte con el recaudo diario al Tesorero de la Empresa	Entidad Bancaria	Archivo Plano
3	El Tesorero lo revisa, analiza, carga para su conciliación	Tesorero	
4	Conciliación reporte de recaudo diario	Tesorero	
5	Junto con el Módulo de contabilidad y el Área Comercial confrontan y depuran saldos.	Tesorero y Director Comercial	
6	En Dirección con el Módulo contable se realizan las conciliaciones Bancarias.	Tesorero	
Elaboró: Firma:		Aprobó: Firma:	Cargo:



**PROCESO: TESORERIA**

**PROCEDIMIENTO: GIROS Y PAGOS**

**OBJETIVO: Determinar el procedimiento para el pago a proveedores y giro de cuentas.**

Código: ADAF0304

Fecha: Diciembre de 2014

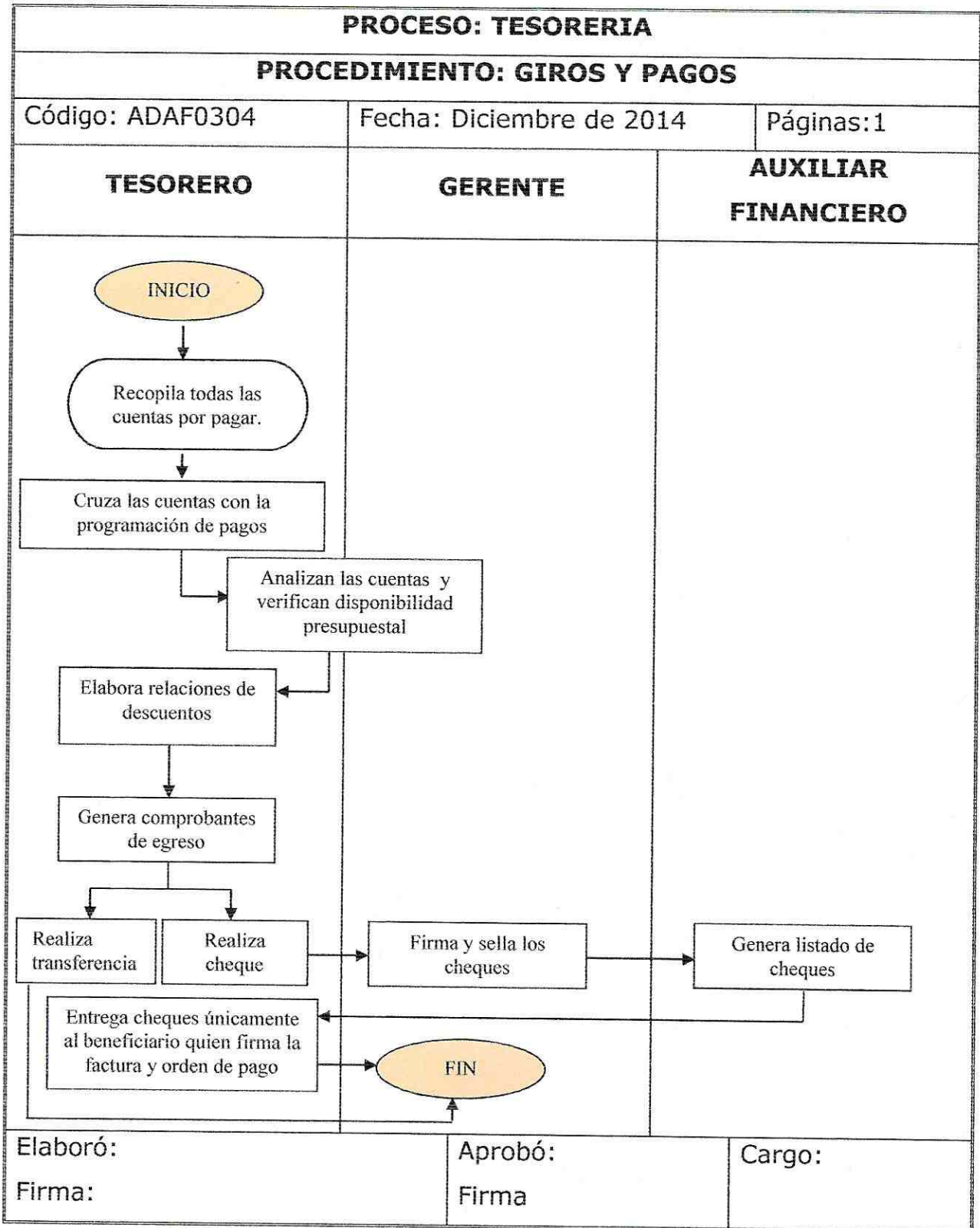
Páginas: 1

Nº	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Semanalmente (o según fechas de pago, órdenes de pago y/o compromisos) se recopilan todas las cuentas por pagar con los documentos soporte, clasificados por conceptos.	Tesorero	
2	Se cruzan las cuentas con la programación de pagos.	Tesorero	Cuentas por pagar
3	Analizar junto con Gerencia y se determina la programación de giros y pagos Esta programación definitiva confronta con los saldos reales de Tesorería.	Gerente y Tesorero	
4	Se elaboran las relaciones de descuentos: Retención en la fuente, ICA, Estampillas, IVA	Tesorero	
5	Se genera comprobante de egreso Sistematizado	Tesorero	Comprobante de Egreso
6	Se realizan y firman los cheques. Si es transferencia bancaria se realiza por medio del banco.	Tesorero	Cheques
7	Pasan a Gerencia para firma y sello. Se guardan en caja fuerte	Tesorero	
8	Se genera un listado de todos los cheques girados, beneficiario y valor.	Auxiliar Financiero	Listado de cheques girados
9	Los cheques se entregan a su beneficiario exclusivamente confirmando que éste sea la misma persona que firmó la factura y la	Tesorero	



EMPRESA REGIONAL  
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.

orden de pago			
Elaboró:	Aprobó:	Cargo:	
Firma:	Firma:		



**PROCESO: TESORERIA**

**PROCEDIMIENTO: CONCILIACIONES**

**OBJETIVO: Delimitar el procedimiento para la confrontación de saldos entre el Banco y la entidad.**

Código: ADAF0305

Fecha: Diciembre de 2014

Páginas: 1

Nº	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO	
1	Se reciben los extractos de las Entidades Bancarias.	Tesorero /	Extractos del Banco	
2	Se verifican los saldos entre las Entidades Financieras, Módulo de tesorería, módulo de contabilidad.	Tesorero y Contador		
3	Se confrontan las relación de pagos realizados por la empresa y los reportados en el extracto, cruzando esta información	Tesorero y Contador		
4	Si existen diferencias entre los saldos se procede a verificar las partidas conciliatorias partiendo de las notas crédito y débito y la relación de cheques de cobro. De no lograr la confrontación de saldos deberá analizar los movimientos a nivel de libros auxiliares.	Tesorero y Contador		
5	Conciliadas las diferencias imprime los respectivos comprobantes de conciliación	Tesorero y Contador	Comprobantes de conciliación	
Elaboró: Firma:		Aprobó: Firma:		Cargo:



**PROCESO: TESORERIA**

**PROCEDIMIENTO: CONCILIACIONES**

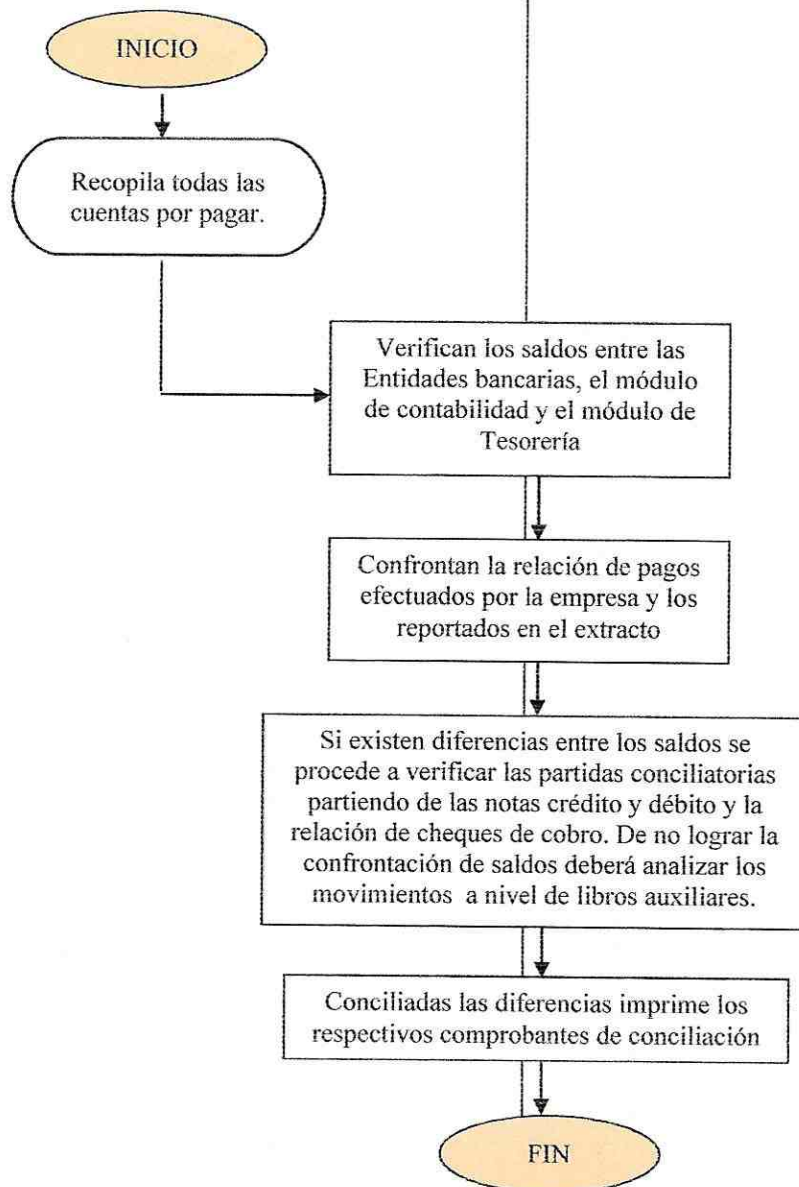
Código: ADAF0305

Fecha: Diciembre de 2014

Páginas: 1

**TESORERO**

**CONTADOR**



Elaboró:


Firma:

Aprobó:

Firma

Cargo:



 <p>Aguas del Tequendama</p>	<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b> <b>ADMINISTRACION DE MATERIALES</b> <b>- ALMACEN</b> <b>LIDER DEL PROCESO:</b> <b>AUXILIAR ADMINISTRATIVO-ALMACEN</b>	<b>CODIGO: ADAFO4</b>  <b>Versión: 1 de 2</b> <b>Vigente desde: Diciembre de 2014</b>  <b>Página:1/3</b>
<p><b>OBJETIVO:</b> Realizar una correcta disposición y disponibilidad de los materiales, elementos, herramientas, insumos y equipos necesarios para que el servicio que ofrece la entidad funcione con regularidad, eficientemente y con la continuidad requerida por los usuarios</p> <p><b>NORMATIVIDAD:</b> Manuales internos, manual de contratación, plan de compras</p> <p><b>RECURSOS:</b></p> <p><b>Tecnológicos:</b> Equipos de cómputo, impresora, software: Word, Excel, Internet, equipos de telecomunicaciones.</p> <p><b>Logístico:</b> Instalaciones de la entidad, armarios, stand.</p> <p><b>Metodológicos:</b> formatos</p> <p><b>Humanos:</b> Personal con conocimientos en manejo de archivo, Auxiliar Administrativo-Almacén, Director Administrativo y Financiero. Proveedores de materiales e insumos.</p>		



Nº	ENTRADA/INSUMO	P H V A	ACTIVIDADES CLAVE DEL PROCESO	SALIDA		USUARIOS - PROCESO	
				PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNO S	INTERNO S	EXTERNOS
01	Necesidad de elementos y/o suministros	P	Elaborar la solicitud de Pedido, Planificación de pedidos.	Solicitud de Pedido	Funcionario de acuerdo al área		
02	Inventarios	V	Verificar existencias en almacén	Remisión	Auxiliar Administrativa - Almacén		
03	Solicitud de Pedidos Proveedores	H	Organizar y clasificar los pedidos y solicitar cotizaciones a los Proveedores.	Solicitud de cotización Orden de Compra	Auxiliar Administrativa - Almacén	Proveedores	
04	Orden de Compra	V	Determinar si hay disponibilidad presupuestal	Registro del compromiso	Jefe de oficina - Área Financiera		
05	Pedido	H	Realizar la compra del material necesario	Materiales	Auxiliar Administrativa		



Aguas del Tequendama

EMPRESA REGIONAL  
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.

06	A	Realizar inventario de materiales y seguimiento.	Inventario	tiva Almacén Auxiliar Administrativa Almacén	-
<b>INDICADORES</b>					
Número de elementos solicitados / número de elementos suministrados					
Inventario.					
Nº de entradas de materiales					
Nº de Salidas de materiales					
Elaboró:			Aprobó:		
Cargo:			Cargo:		
Firma:			Firma:		

**PROCESO: ADMINISTRACION DE MATERIALES**

**PROCEDIMIENTO: COMPRAS**

**OBJETIVO:** Desarrollar proveedores confiables en cuanto a calidad, precio y oportunidad de entregas, así como los sistemas que se requieren para su desarrollo y control. La entidad debe asegurarse que los productos comprados cumplan con los requisitos especificados.

**ALCANCE:** Este procedimiento aplica a toda la adquisición de requerimientos tales como materiales, equipos, insumos, herramientas, papelería, entre otros.

**DEFINICIONES:**

- **Proveedor:** aquella entidad o persona que ejecuta una obra o suministra algún producto, (bien o servicio) por contrato, a cambio de una contraprestación económica.
- **Calidad:** para obtener la calidad en los materiales, productos, ensambles, o servicios, se requiere establecer los procedimientos necesarios para que éstos cumplan con los requisitos.
- **Servicio:** es importante el soporte técnico, asesoría y servicio al cliente que abarca el valor agregado de los insumos o productos adquiridos.

**Precio:** para asegurar este requisito, se requiere manejar un listado de proveedores confiables y competitivos a fin de tener alternativas de productos.

Código: ADAF0405

Fecha: Diciembre de 2014

Página:1/3

Nº	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Existe el pedido por parte de funcionarios de la empresa o se determina la necesidad del material, herramienta, suministro y cualquier otro elemento necesario para el desarrollo de las funciones y actividades que realiza la empresa.	Auxiliar de Almacén - Dirección Administrativa y Financiera	Listado de necesidades de material
2	Realiza estudios previos donde se	Auxiliar Jurídica	

	justifique la necesidad de los elementos a solicitar.		
3	Buscar los proveedores que se acomoden a los requerimientos.	Auxiliar de Almacén - Dirección Administrativa y Financiera	Lista de Proveedores
4	Si no se cuenta con un proveedor, se hace indispensable empezar la búsqueda de proveedores que puedan cumplir con la exigencia de proporcionar el requerimiento que se presente. Esto se puede efectuar por Internet, contactos del sector y referencias.	Auxiliar de Almacén - Dirección Administrativa y Financiera	
5	Se hace un análisis de los proveedores nuevos en función de calidad, servicio y precio a fin de seleccionar con cuales se desea establecer una relación comercial.	Auxiliar de Almacén - Dirección Administrativa y Financiera	
6	Se solicitan cotizaciones a los proveedores (tanto nuevo como antiguos) En solicitud de cotización se manifiesta las especificaciones de los productos que se ofrece, la calidad y garantía de los materiales, y las condiciones de pago y entrega.	Auxiliar de Almacén - Dirección Administrativa y Financiera	Solicitud de cotización
7	Recibe las cotizaciones, Se realiza un cuadro comparativo, pasan a Gerencia para el visto bueno.	Auxiliar de Almacén - Dirección Administrativa y Financiera	Cotizaciones
8	El gerente lo envía al tesorero para realizar la imputación presupuestal. .	Gerente	
9	Realiza la orden de compra o suministro, con las especificaciones de entrega, plazo de entrega, y forma de	Auxiliar de Almacén - Dirección Administrativa y	Orden de Compra

	pago. Pasa al director operativo para visto bueno.	Financiera	
10	Se envía al proveedor para la posterior entrega del material o suministro.	Auxiliar de Almacén - Dirección Administrativa y Financiera	
11	Se inspecciona y revisa la mercancía, a fin de verificar que cumple con las especificaciones. Si no las cumple se devuelve a manos del proveedor.	Auxiliar de Almacén - Dirección Administrativa y Financiera	
12	Si se acepta la reposición del material devuelto por parte del proveedor pasamos al punto 11.	Auxiliar de Almacén - Dirección Administrativa y Financiera	
13	La remisión se ingresa al sistema	Auxiliar de Almacén - Dirección Administrativa y Financiera	
14	Se realiza la entrada	Auxiliar de Almacén - Dirección Administrativa y Financiera	Factura de compra Remisión
15	Pasa al supervisor del contrato para visto bueno e inicia procedimiento de giros y pagos	Supervisor del contrato	
Elaboró: Firma:		Aprobó: Firma:	Cargo:

**PROCESO: ADMINISTRACION DE MATERIALES**

**PROCEDIMIENTO: COMPRAS**

Código: ADAF0405

Fecha: diciembre de 2014

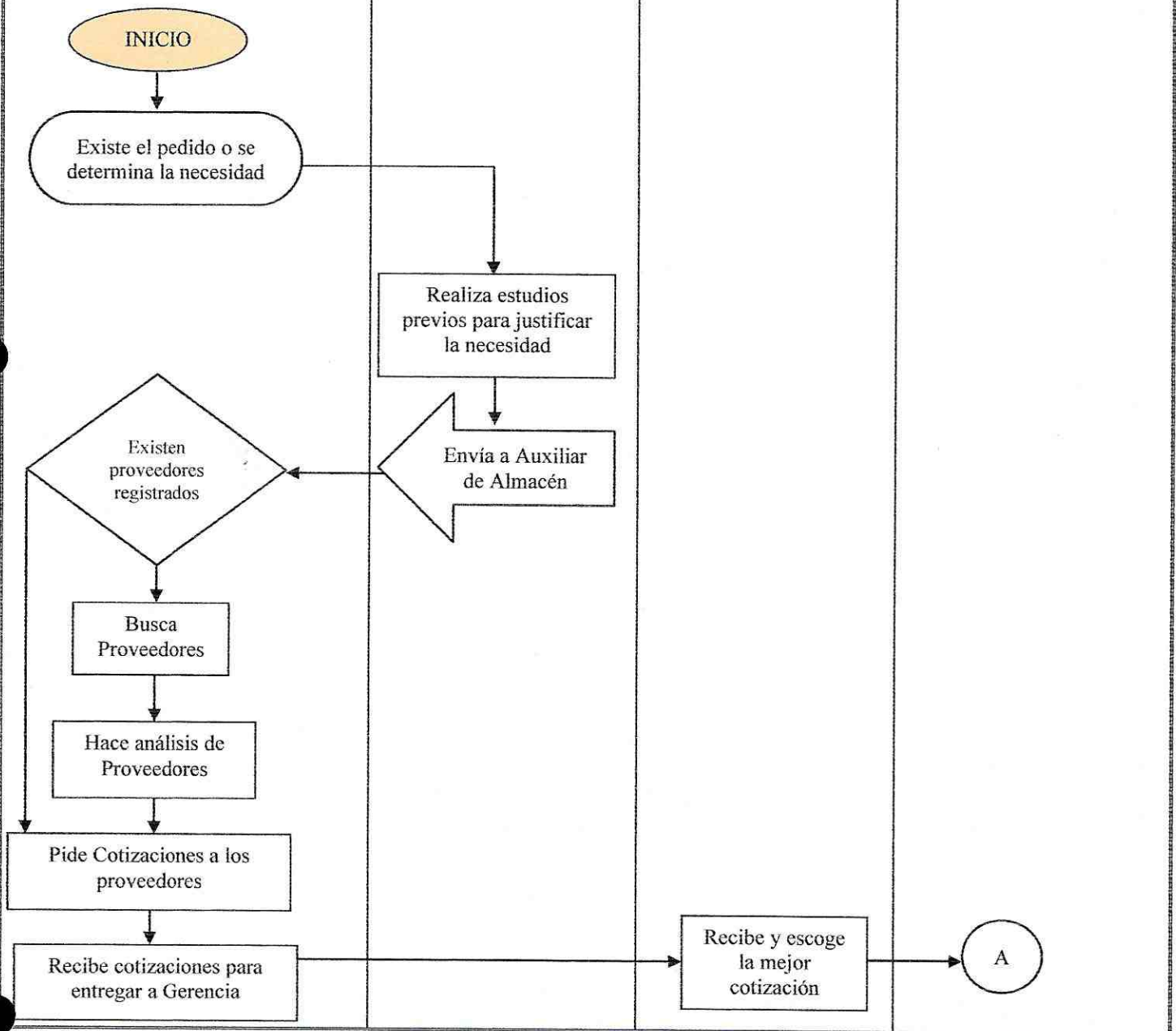
Páginas: 1/2

**AUXILIAR  
ADMINISTRATIVO  
ALMACEN**

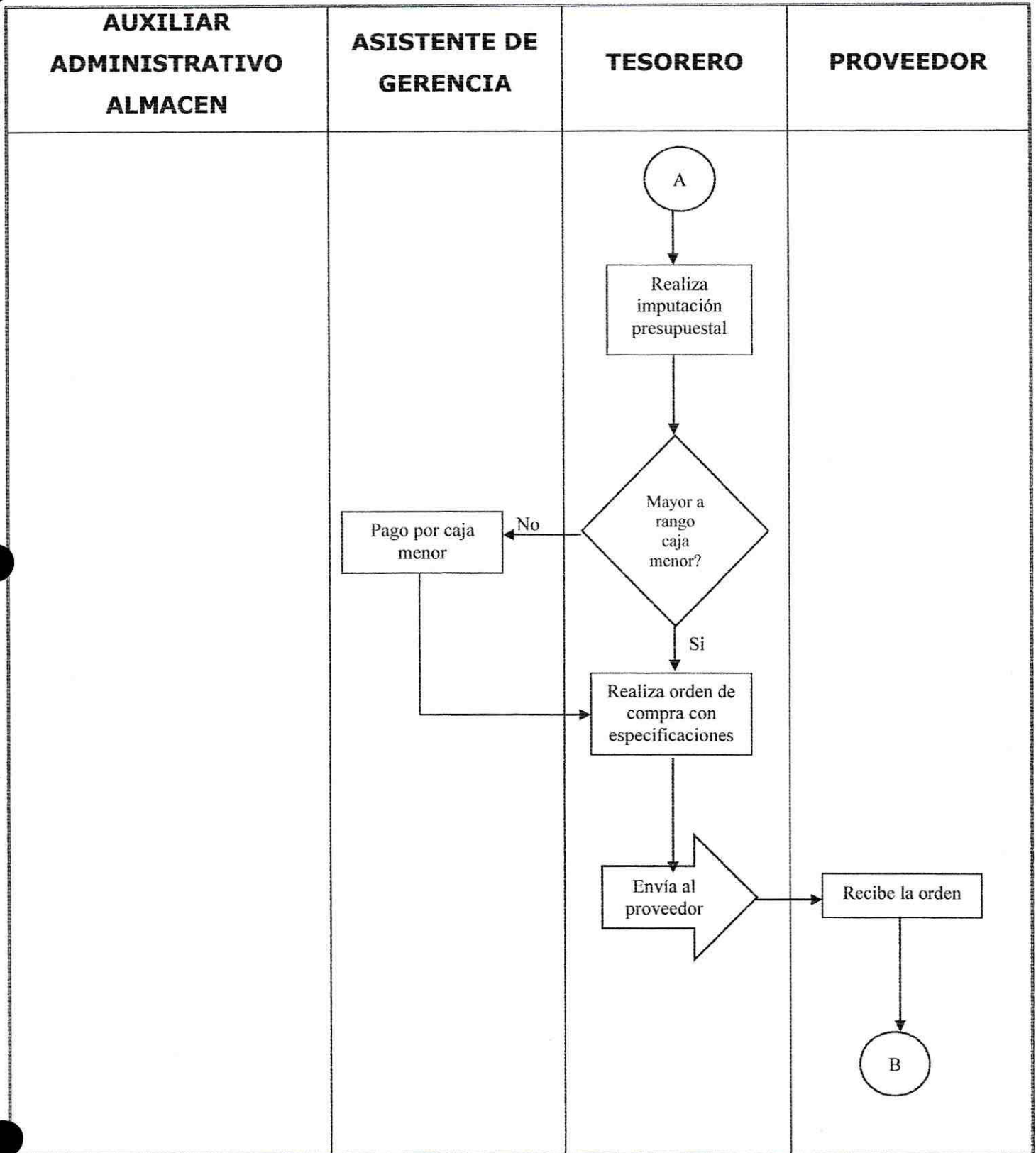
**AUXILIAR  
JURIDICO**

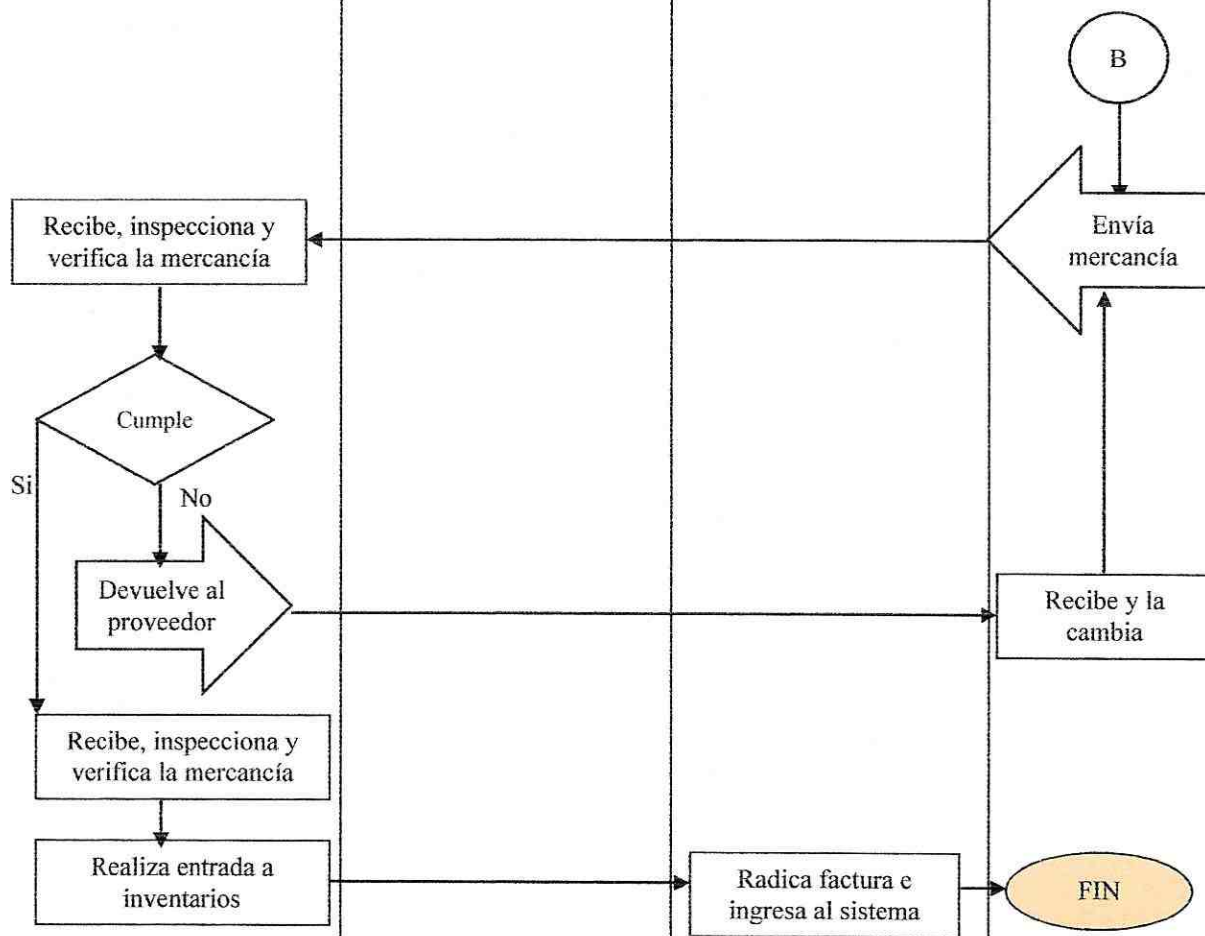
**GERENTE**

**PROVEEDOR**









Elaboró:

Firma:

Aprobó:

Firma

Cargo:

**PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE MATERIALES**

**PROCEDIMIENTO: INVENTARIOS**

**OBJETIVO:** Controlar el Stock de las existencias de insumos y suministros de la entidad, a fin de cubrir la incertidumbre y reducir la necesidad de la organización.

**ALCANCE:** Aplica a todos los recursos materiales requeridos por la entidad para garantizar un correcto funcionamiento acorde con las políticas y planes de la Empresa.

**DEFINICIONES:**

- **Insumos:** materiales adquiridos por la empresa que se necesitan para el proceso del servicio que ofrece. Por ejemplo: equipos, químicos para el tratamiento del agua, las tuberías, accesorios para redes, entre otros.
- **Suministros:** artículos necesarios para el funcionamiento de la entidad, pero que no llegan a ser partes del producto que se comercializa. Por ejemplo: herramientas, elementos de oficina, papelería, entre otros.
- **Sistema de inventario periódico:** sistema en el cual la empresa determina el valor de las existencias de materiales mediante la realización de un conteo físico en forma periódica, el cual se puede denominar inventario inicial o inventario final según sea el caso.
- **Stock o pedido de reserva:** cantidad mínima de insumos y/o suministros que es necesario tener almacenados para compensar la diferencia entre el flujo de consumo y el costo de oportunidad.

**Saldos:** diferencia entre as entradas y las salidas del almacén

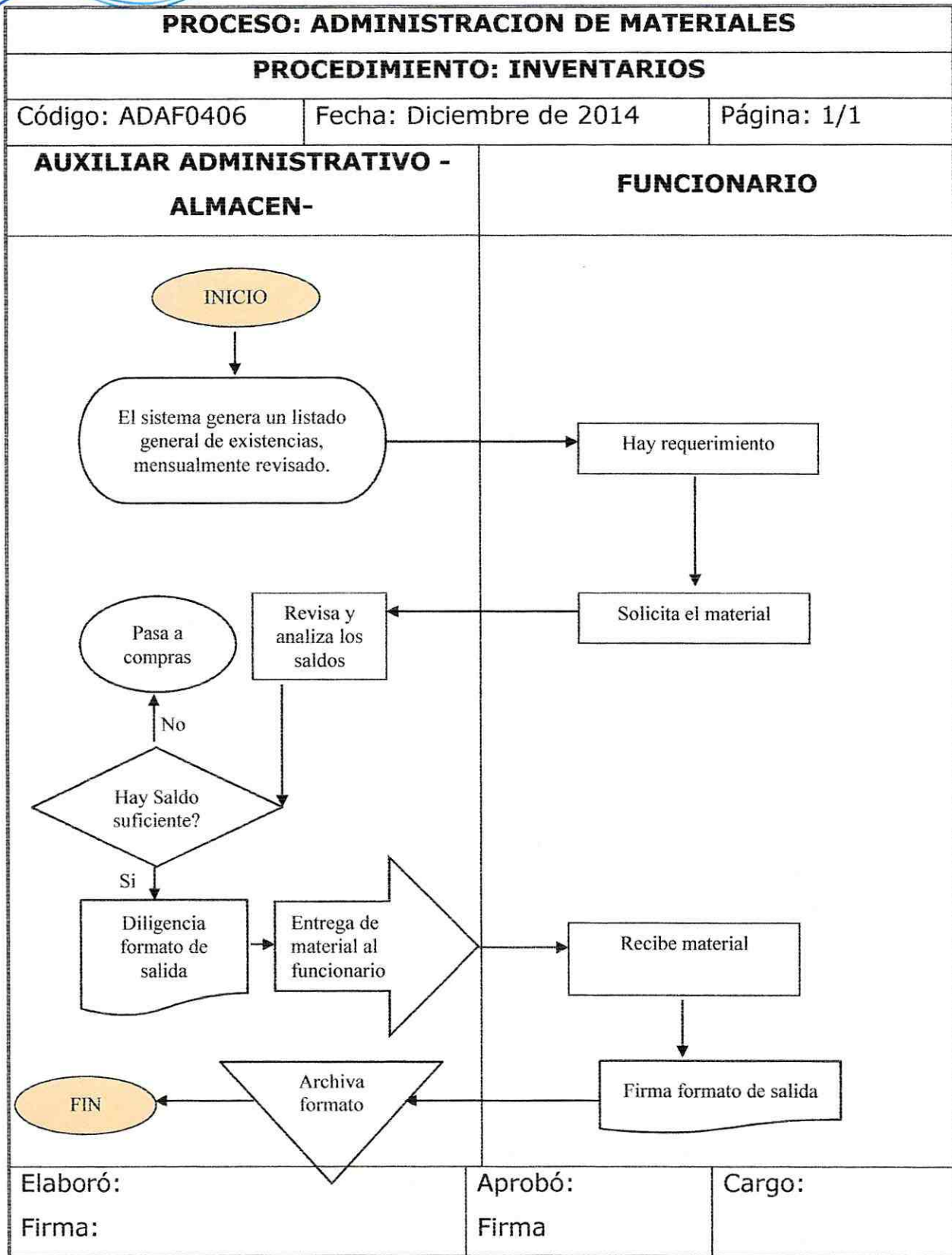
Código: ADAF0406

Fecha: diciembre de 2014

Página:1/2

Nº	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	El programa informático proporciona la información del material existente en almacén. Se lleva un control mensual de las existencias.	Auxiliar de Almacén - Dirección Administrativa y financiera	Listado del material existente.
2	Se verifica el stock del elemento solicitado	Auxiliar de Almacén - Dirección Administrativa	

		y financiera	
3	Si no hay material o suministro se pasa al procedimiento de compras.	Auxiliar de Almacén - Dirección Administrativa y financiera	
4	Se hace entrega formal al funcionario respectivo del insumo o suministro solicitado. El formato de salida es firmado tanto por la persona que entrega como la persona que recibe el requerimiento.	Auxiliar de Almacén - Dirección Administrativa y financiera	Formato de salida
Elaboró: Firma:		Aprobó: Firma:	Cargo:



<b>DOCUMENTACIÓN RELACIONADA (ANEXOS)</b>
---

<b>PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE MATERIALES</b>
--

ANEXO 8: CONTROL ORDEN DE COMPRA
----------------------------------


ANEXO 9: ENTRADA DE ELEMENTOS DE CONSUMO
--

ANEXO 10: SALIDA DE MATERIALES
--------------------------------



## **10.4. PROCESOS DE CONTROL Y EVALUACIÓN**



	<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b> <b>FORMULACION DE PLANES DE MEJORAMIENTO</b>	<b>Código: PEG01</b>
	<b>LIDER DEL PROCESO: GERENTE</b>	<b>Versión: 1 de 2</b>
		<b>Vigente desde: Diciembre de 2014</b> <b>Página:1/2</b>
<p><b>OBJETIVO:</b> Establecer los lineamientos para la formulación de acciones de mejoramiento que a nivel general y de procesos debe operar la entidad para fortalecer integralmente su desempeño institucional.</p> <p><b>ALCANCE:</b> Aplica para las recomendaciones y análisis generados en el desarrollo de los Componentes de Auditoría Interna, Evaluación de Desempeño, Evaluación Independiente y las observaciones del órgano de Control Fiscal.</p> <p><b>NORMATIVIDAD:</b> Ley 909 de 2005. Decreto 2770 de 2005.</p> <p><b>RECURSOS:</b></p> <p><b>Tecnológicos:</b> Equipos de cómputo, impresora, software: Word, Excel, Internet, equipos de telecomunicaciones, medios audiovisuales.</p> <p><b>Metodológicos:</b> Resultados de Auditorías internas, Autoevaluación, Evaluación de desempeño, Plan Estratégico de la Empresa, Resultados de Auditorías de organismos de control.</p> <p><b>Logístico:</b> Instalaciones de la entidad.</p> <p><b>Humanos:</b> Gerente General, Funcionarios responsables de Procesos.</p>		



N°	ENTRADA/INSUMO	PHVA	ACTIVIDADES CLAVE DEL PROCESO	SALIDA	USUARIOS - PROCESO	
					INTERNOS	EXTERNOS
01	Diagnóstico de la empresa.	P	Definir objetivos, áreas y responsables para la formulación y aplicación del Plan de Mejoramiento	Programa para la formulación del Plan	Gerente y responsables de Áreas	
02	Observaciones y hallazgos producto de las auditorias de los entes de control. Recomendaciones de la Oficina de Control Interno producto de los resultados de las evaluaciones independientes. Recomendaciones de: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La autoevaluación de control</li> <li>▪ Autoevaluación de la Gestión</li> </ul>	H	Análisis de las causas y formulación de las posibles acciones, viabilidad y selección de acciones factibles.	Propuesta de plan de Mejoramiento	Gerente y responsables de Áreas o procesos	



Aguas del Tequendáma

EMPRESA REGIONAL  
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.

03	Propuesta de Plan de Mejoramiento	H	Elaborar y consolidar el Plan de Mejoramiento	Plan de Mejoramiento	Gerente y responsables del área o proceso	
04	Plan de mejoramiento	H	Establecer cronograma para el seguimiento de las acciones	Cronograma	Gerente y responsables del área o proceso	
05	Plan de mejoramiento y cronograma	H	Presentar los avances de la ejecución del Plan de Mejoramiento	Avances	Gerente	
06	Plan de mejoramiento, indicadores	A V	Hacer seguimiento y evaluación del Plan de Mejoramiento	Evaluaciones	Gerente y responsables del área o proceso	
<b>INDICADORES</b>						
Nº de acciones formuladas /Nº de acciones con resultados positivos						
Nº de hallazgos resueltos						
Indicadores propios de cada Plan						
Elaboró:			Aprobó:			
Cargo:			Cargo:			
Firma:			Firma:			
			Fecha:			



EMPRESA REGIONAL  
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.

# 12. ANEXOS



EMPRESA REGIONAL  
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.

## ANEXO 1. FACTURA



EMPRESA REGIONAL  
**Aguas del Tequendama** S.A. E.S.P.  
NIT: 900.126.313-7

PARA CUALQUIER TRAMITE CITE ESTE NUMERO

CUENTA INTERNA

CICLO

RUTA

FACTURA No.

SUSCRIPTOR:

ESTRATO:  
CLASE DE USO:

No. ATRASOS

DIRECCION:

MARCA:  
NUMERO:

DATOS DEL MEDIDOR  
TIPO:

DATOS ACOMETIDA  
DIAMETRO

PERIODO DE FACTURACION:  
TARIFA DE:  
FECHA DE EXPEDICION:

**ACUEDUCTO**

LECTURA ACTUAL	LECTURA ANTERIOR	CONSUMO M3	CODIGO
ULTIMOS CONSUMOS EN M3			PROMEDIO M3

INFORMACION ADICIONAL

VALORES POR LEY 142/94

ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO
COSTO DE REFERENCIA	
APORTE	
SUBSIDIO	

LIQUIDACION SERVICIO A PAGAR

CONCEPTOS	CONSUMO M3	TARIFA M3 ACUEDUCTO	TARIFA M3 ALCANTARILLADO
<b>SUBTOTAL (CONSUMO x TARIFA)</b>			
<b>CARGO FIJO \$</b>			
<b>SUBTOTAL</b>			

**RESUMEN**

ACUEDUCTO

ALCANTARILLADO

DEUDA FACTURA ANTERIOR

OTROS COBROS

ASEO

TOTAL A PAGAR \$

FECHA LIMITE

FECHA SUSPENSION

USUARIO

OTROS COBROS

CONCEPTO	VALOR \$	CONCEPTO	VALOR \$
<b>SUBTOTAL OTROS COBROS</b>			

**SERVICIO DE ASEO**

ESTRATO	CLASE DE USO

EMPRESA REGIONAL

**Aguas del Tequendama** S.A. E.S.P.

NIT: 900.126.313-7

FACTURA DE COBRO No.

PERIODO	CODIGO	CUENTA INTERNA
DETALLE FINANCIACIONES		

SI CANCELA MEDIANTE CHEQUE, FAVOR GIRARLO A NOMBRE DE EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.

TOTAL A PAGAR \$

ESPACIO PARA TIMBRE Y REGISTRO BANCO

FECHA DE EXPEDICION:

EMPRESA REGIONAL

**Aguas del Tequendama** S.A. E.S.P.

NIT: 900.126.313-7

FACTURA DE COBRO No.

PERIODO	CODIGO	CUENTA INTERNA
DETALLE FINANCIACIONES		

SI CANCELA MEDIANTE CHEQUE, FAVOR GIRARLO A NOMBRE DE EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.

TOTAL A PAGAR \$

FORMA DE PAGO			
EFEC.	BANCO	CHEQUE No.	VALOR PAGADO

ESPACIO PARA TIMBRE Y REGISTRO BANCO

FECHA DE EXPEDICION:

Impreso Por: SoGraf Tel: 309 9423 Nit: 900560132-7 Bogota D.C.

BANCO



EMPRESA REGIONAL  
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.

## ANEXO 2. ACTA DE SUSPENSIÓN

<b>ACTA DE SUSPENSION</b>		<b>34469</b>
<b>Fecha de elaboración</b> Día    Mes    Año 3    11    2016	<b>Suspensión correspondiente al periodo</b> SEP - OCT 2016	<b>Motivo de la suspensión</b> SUSPENDER SERVICIO
Por medio de la presente se procedio a la suspension del Servicio de Acueducto al predio Identificado asi:		
ROJAS PAEZ MARIA EUGENIA	030003000	CL 4 # 21-69
<b>Suscriptor</b>	<b>Código</b>	<b>Dirección</b>
1532331		
<b>Numero del Medidor</b>	<b>Marca</b>	<b>Lectura</b>
<b>Se ejecutó la suspensión</b> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	<b>Suspension ejecutada con</b> Chapeta: <input type="checkbox"/> Válvula Antifraude <input type="checkbox"/>	<b>Fecha de ejecucion</b> Día    Mes    Año <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<b>Jefe Oficina de Mercadeo y ventas o Técnico Administrativo Facturación</b> Quien elabora el acta	<b>Nombre operario</b> Quien ejecuta la suspensión	<b>Nombre Claro Suscriptor y/o Usuario</b> Quien verifica el trabajo realizado
<b>Observaciones:</b> _____		
RESPETADO USUARIO: Si usted ya canceló, por favor presente el recibo ya cancelado a nuestro funcionario. En su defecto, presente esta acta en las oficinas de la empresa para expedir nueva factura		

<b>ACTA DE SUSPENSION</b>		<b>34469</b>
<b>Fecha de elaboración</b> Día    Mes    Año 3    11    2016	<b>Suspensión correspondiente al periodo</b> SEP - OCT 2016	<b>Motivo de la suspensión</b> SUSPENDER SERVICIO
Por medio de la presente se procedio a la suspension del Servicio de Acueducto al predio Identificado asi:		
ROJAS PAEZ MARIA EUGENIA	030003000	CL 4 # 21-69
<b>Suscriptor</b>	<b>Código</b>	<b>Dirección</b>
1532331		
<b>Numero del Medidor</b>	<b>Marca</b>	<b>Lectura</b>
<b>Se ejecutó la suspensión</b> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	<b>Suspension ejecutada con</b> Chapeta: <input type="checkbox"/> Válvula Antifraude <input type="checkbox"/>	<b>Fecha de ejecucion</b> Día    Mes    Año <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<b>Jefe Oficina de Mercadeo y ventas o Técnico Administrativo Facturación</b> Quien elabora el acta	<b>Nombre operario</b> Quien ejecuta la suspensión	<b>Nombre Claro Suscriptor y/o Usuario</b> Quien verifica el trabajo realizado
<b>Observaciones:</b> _____		
RESPETADO USUARIO: Si usted ya canceló, por favor presente el recibo ya cancelado a nuestro funcionario. En su defecto, presente esta acta en las oficinas de la empresa para expedir nueva factura		



## ANEXO 3. ORDEN DE TRABAJO ASEO



# AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. ESP

Nit. 900126313-7

--

Fecha:	Día	Mes	Año	Fecha Ejecución:	Día	Mes	Año
	<input type="text" value="#Error"/>	<input type="text" value="#Error"/>	<input type="text" value="#Error"/>		<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>Forma de presentación</b>							
Verbal:	<input type="checkbox" value="Err"/>	Escrita:	<input type="checkbox" value="Err"/>	No. Rad.	_____	Hora Ejecucion: Inicio:	_____
1. Se recibo telefonicamente		Si señalo escrita:		Fin: _____			
2. El usuario se presento en la EAAF							

<b>Datos del Solicitante</b>	
Usuario: _____	C.C. _____
Código: _____	Telefono: _____
Dirección: _____	Barrio: _____
Diligenciado por Auxiliar de Comercialización _____	
Aprobado por el Técnico Servicio de Aseo _____	

<b>Descripcion de la Queja</b>

Espacio para diligenciar por parte del Tecnico Servicio de Aseo	
_____	_____
Fecha y Hora de Entrega	Firma de quien recibe

<b>Solución dada</b>

**Observaciones**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Ejecutado por: _____	Firma del Usuario _____	Firma del Veedor _____
Señor Usuario: Verifique la información consignada en este documento		

# AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. ESP

Nit. 900126313-7

<p>Fecha: <table style="display: inline-table; border: 1px solid black;"><tr><td style="width: 30px; text-align: center;">Dia</td><td style="width: 30px; text-align: center;">Mes</td><td style="width: 30px; text-align: center;">Año</td></tr><tr><td style="text-align: center;">#Error</td><td style="text-align: center;">#Error</td><td style="text-align: center;">#Error</td></tr></table></p>	Dia	Mes	Año	#Error	#Error	#Error	<p>Fecha Ejecución: <table style="display: inline-table; border: 1px solid black;"><tr><td style="width: 30px; text-align: center;">Dia</td><td style="width: 30px; text-align: center;">Mes</td><td style="width: 30px; text-align: center;">Año</td></tr><tr><td style="height: 20px;"></td><td style="height: 20px;"></td><td style="height: 20px;"></td></tr></table></p>	Dia	Mes	Año			
Dia	Mes	Año											
#Error	#Error	#Error											
Dia	Mes	Año											
<p><b>Forma de presentación</b></p> <p>Verbal: <input type="checkbox"/> Escrita: <input type="checkbox"/> No. Rad. _____ Hora Ejecución: Inicio: _____ Fin: _____</p> <p>1. Se recibo telefonicamente      Si señalo escrita: 2. El usuario se presento en la EAAF</p>													
<p><b>Datos del Solicitante</b></p>													
Usuario: _____	C.C. _____												
Código: _____	Telefono: _____												
Dirección: _____	Barrio: _____												
<p>_____ Diligenciado por Auxiliar de Comercialización      Aprobado por el Técnico Servicio de Aseo</p>													
<p><b>VIGILADO POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS</b> Diagonal 8 No. 1-05 Barrio El Mirador - (091) 8471213 - La Mesa (CUND)</p>													

VERSION 01 /25-10-2004

Elaboró:

miércoles, 09 de noviembre de 20



EMPRESA REGIONAL  
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.

## ANEXO 4: ORDEN TRABAJO

# AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. ESP

Nit. 900126313-7



Fecha:	Dia	Mes	Año	Fecha Ejecución:	Dia	Mes	Año	Tipo Requerimiento: _____
	#Error	#Error	#Error					Teléfono: Err
Hora Ejecucion: Inicio: _____ Fin: _____				Carta: Err No. Rad. #Error				Formato: Err No. Rad. _____
Usuario: _____				Medidor: _____				
Código: _____				Telefono: _____				
Direccion: _____				Barrio: _____				
C.C. _____				Diametro Acometida: _____				

## REPARACION O TRABAJO A REALIZAR

Descripción: \_\_\_\_\_

Lectura Anterior: \_\_\_\_\_ Lectura Actual: \_\_\_\_\_ Lectura a la fecha: \_\_\_\_\_

Funcionario(s) Encargado(s): \_\_\_\_\_

### ACCESORIOS O MATERIALES REQUERIDOS

ITEM	CANTIDAD	DESCRIPCION

Costo asumido por: Empresa:  Usuario:

\_\_\_\_\_  
Lectura Medidor

\_\_\_\_\_  
Nro. Certificado de Calibracion

\_\_\_\_\_  
Laboratorio Calibracion

\_\_\_\_\_  
Ejecutado por:

\_\_\_\_\_  
Firma Usuario

C.C. \_\_\_\_\_

C.C. \_\_\_\_\_

Estado del Medidor: \_\_\_\_\_

Observaciones: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

VIGILADO POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS  
Diagonal 8 No. 1-05 Barrio El Mirador - (091) 8471213 - La Mesa (CUND)

ELABORÓ:



EMPRESA REGIONAL  
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.

## ANEXO 5: ORDEN DE REVISIÓN DOMICILIARIA

# AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. ESP

Nuir: 1-25269000-1/ Nit. 900126313-7

Tels: 8423989 / 2587/5999

## ORDEN DE REVISION DOMICILIARIA

No. 566

### DATOS GENERALES

Fecha de elaboración

Día Mes Año  
25 10 2016

Fecha de Ejecución

Día Mes Año  
[ ] [ ] [ ]

Hora de Ejecución

Inicio: \_\_\_\_\_ Fin: \_\_\_\_\_

### Forma de Presentación

Verbal

1. Se recibió telefónicamente

2. El usuario se presentó a la EMPRESA

Escrita

No. Rad. \_\_\_\_\_

Si señaló escrita

Numero Registro del PQR \_\_\_\_\_

20959

### DATOS DEL SOLICITANTE

Usuario GARZON VILLAMIL GUILLERMO C.C. 0  
Código 010007720 Teléfono: 8471315  
Direccion DG 4 # 6A - 72 LT 9 GUA.I Marca y No del Medidor: 02101910  
Documentos presentados \_\_\_\_\_ Total Folios 1

Firma Auxiliar Administrativa

### DESCRIPCION DE LA QUEJA O RECLAMO

Diligenciado por la unidad de mercadeo y ventas

EL USUARIO SOLICITA TRASLADO DE ACOMETIDA YA Q NO LE LLEGA AGUA CON PRESION

### EJECUCION DE LA ORDEN

Diligenciado por la unidad tecnica operativa

Lectura Verificada \_\_\_\_\_  
Luego de verificado el reclamo, marque con una x la posible causa:

- |  |   |  |   |
|--|---|--|---|
| <input type="checkbox"/> Medidor Invertido | <input type="checkbox"/> Cajilla tapada     | <input type="checkbox"/> Llaves en mal estado  | <input type="checkbox"/> Fugas en tanques de almacenamiento |
| <input type="checkbox"/> Medidor Ilegible  | <input type="checkbox"/> Fuga en Cajilla    | <input type="checkbox"/> Tubo interno averiado |   |
| <input type="checkbox"/> Medidor dañado    | <input type="checkbox"/> Sanitario con fuga | <input type="checkbox"/> Daño imperceptible    | CANTIDAD: _____   |
| <input type="checkbox"/> Otro Cual _____   |   |  |   |

OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Nombre del Operario que ejecuto la orden

Firma del Usuario

Señor Usuario: Verifique la información consignada con este documento

Aprobado por el Técnico de Distribución y Redes

VIGILADO POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS  
Diagonal 8 No. 1-05 Barrio El Mirador - (091) 8471213 - La Mesa (CUND)

## ANEXO 6: FORMATO DIAGNOSTICO DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN

DIAGNÓSTICO INDIVIDUAL DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN				
AREA DE TRABAJO: _____				
NOMBRE DEL FUNCIONARIO: _____				
CARGO: _____				
PROYECTO O FUNCIÓN	NECESIDAD DE CAPACITACION	CLASE DE NECESIDAD		
		I	C	H

La necesidad de capacitación se puede definir como la carencia de información, de conocimientos, habilidades y/o actitudes que presenta una persona para desempeñar una función o labor.

**I = Información:** Conjunto de datos, hechos, planes, proyectos, programas, objetos, relaciones y situaciones que constituyen el ambiente de trabajo y las operaciones y los procesos propios de la tarea que se presentan al empleado y que éste debe comprender, retener y utilizar en la realización de su trabajo

**C = Conocimiento:** Conjunto de conceptos que debe poseer el funcionario como resultado de sus estudios, experiencias e interacciones con la realidad y que determinan sus reacciones y actuaciones laborales.


**H = Habilidades:** Conjunto de destrezas motoras y procesos racionales requeridos para el desempeño laboral.





## ANEXO 7: FORMATO EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO



 <p><b>EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.</b></p>		
<b>EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO</b>		
Nombre del funcionario:		
Cargo:	Periodo evaluado:	
<b>IDENTIFICACION DE LA CALIFICACIÓN</b>		
N.A. – No aplicable o demasiado pronto para calificar.	3- Necesita mejoramiento, deficiente en ciertas áreas	
1- Malo, requiere mejoramiento inmediato	4- Bueno, desempeño competente y confiable	
2- No satisfactorio, resultados no aceptables	5- Sobresaliente, desempeño excepcional	
<b>CRITERIO</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>COMENTARIOS</b>
Calidad, precisión, cumplimiento y aceptabilidad del trabajo desempeñado		
Conocimiento del puesto, habilidades y técnicas usadas en el trabajo		
Disponibilidad, puntualidad, cumplimiento del horario		
Independencia, grado de desempeño del trabajo con supervisión.		
Confiabilidad, respeto. Cumplimiento de órdenes		
<b>CALIFICACIÓN TOTAL</b>		
Elaborado por:	Fecha de evaluación:	Fecha próxima evaluación:



## ANEXO 8: CONTROL ORDEN DE COMPRA



## ANEXO 9: ENTRADA DE ELEMENTOS DE CONSUMO



## ANEXO 10: SALIDA DE MATERIALES



## ANEXO 11: MODELO PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS



**MODELO DE PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS**

<b>Proceso/ Subproceso Auditado</b>							
<b>Objetivo del Proceso</b>							
<b>Auditor:</b>				<b>Líder de proceso Auditado</b>			
<b>Objetivo de la Auditoría</b>							
<b>Alcance de la Auditoría</b>							
<b>Ítem</b>	<b>Oportunidad de Mejora /hallazgo</b>	<b>Riesgo Identificado</b>	<b>Acción a implementar</b>	<b>Fecha Inicio</b>	<b>Fecha Fin</b>	<b>Responsable</b>	
1							
2							
3							
4							
5							
<b>Fecha de Ejecución de la Auditoría :</b>							
		<b>Fecha de Elaboración del plan:</b>				<b>Fecha de presentación del plan:</b>	



### **13. BIBLIOGRAFIA**

Guía de Modernización de Entidades Públicas. Departamento Administrativo de la Función Pública. Diciembre 2012.

Guía para la racionalización de trámites, Procesos y Procedimientos para la Administración Pública. Departamento Administrativo de la Función Pública. Junio de 2002.

Manual de Procedimientos. Municipios menores y zonas rurales. Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo territorial, USAID. 2003.





Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A.  
E.S.P.  
Anapoima – La Mesa



# Manual de procesos y procedimientos

**Empresa regional aguas del Tequendama  
S.A E.S.P**

*Manual de procesos y procedimientos.*

Sede Administrativa y PQR:  
Diagonal 8 No. 1 – 37 Barrio Quintas de San Pablo  
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213  
[usuario@aguasdeltequendama.com](mailto:usuario@aguasdeltequendama.com)  
[info@aguasdeltequendama.com](mailto:info@aguasdeltequendama.com)

Oficina PQR Anapoima - Cundinamarca. Carrera 3 # 1- 41 Sur San José  
Celular PQR 31 42807615  
[pqranoima@aguasdeltequendama.com](mailto:pqranoima@aguasdeltequendama.com)  
[www.aguasdeltequendama.com](http://www.aguasdeltequendama.com)



**Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A.  
E.S.P.**  
Anapoima – La Mesa

## Manual de control de planeación y gestión.

### POLÍTICA DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO – MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN – MIPG

**Gerente**  
**JOSÉ WILLIAN TEJEDOR BAYONA**

**Directora Administrativa y financiera**  
**DORA ALICIA DIAZ TORRES**

**Director Comercial**  
**ROBINSON MORA SALINAS**

**Director Operativo**  
**JAVIER AREVALO**

**Elaboración:**  
**Robert Wagner Hallenperg Soto**

<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Observación</b>
<b>1.0</b>	<b>Enero 2021</b>	<b>2014</b>
<b>2.0</b>	<b>POR DEFINIR</b>	<b>Actualización</b>

**La Mesa, (Cundinamarca)**

*Manual de procesos y procedimientos.*

Sede Administrativa y PQR:  
Diagonal 8 No. 1 – 37 Barrio Quintas de San Pablo  
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213  
usuario@aguasdeltequendama.com  
info@aguasdeltequendama.com

**Oficina PQR Anapoima - Cundinamarca. Carrera 3 # 1- 41 Sur San José**  
Celular PQR 31 42807615  
pqranoima@aguasdeltequendama.com  
**www.aguasdeltequendama.com**

**Directiva de gerencia**  
**DIRECTIVA DE GERENCIA No. 041 DE 2014**

**(Diciembre 31 de 2014)**

**POR EL CUAL SE ADOPTA EL MANUAL DE PROCESOS Y  
PROCEDIMIENTOS DE LA EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL  
TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**

**EL GERENTE DE LA EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL  
TEQUENDAMA S.A E.S.P.**

En uso de sus atribuciones Legales y Estatutarias y

**CONSIDERANDO:**

1. Que la ley 489 de 1988 creo el Sistema de Control Interno, por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades públicas.
2. Que el artículo 15 de la Ley 489 de 1998 define el Sistema de Desarrollo Administrativo como "un conjunto de políticas, estrategias, metodologías, técnicas y mecanismos de carácter administrativo y organizacional para la gestión y manejo de los recursos humanos, técnicos, materiales, físicos, y financieros de las entidades de la Administración Pública, orientado a fortalecer la capacidad administrativa y el desempeño institucional, de *Sh*

*Manual de procesos y procedimientos.*

conformidad con la reglamentación que para tal efecto expida el Gobierno Nacional”

3. Que el gobierno Nacional mediante el decreto 1599 de 2005 adopto el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano, el cual determina las generalidades y la estructura necesaria para establecer, documentar y mantener un Sistema de Control Interno en las entidades públicas.
4. Que de conformidad con la ley 87 de 1993 los manuales de procesos y procedimientos son un instrumento a través de los cuales se cumple el control interno
5. Que mediante el Decreto número 943 de 2014 se actualizó el Modelo Estándar de Control Interno (MECI), encaminado a fortalecer y establecer la implementación de las políticas públicas, entre ellas el Sistema de Control Interno en las entidades obligados a su implementación.
6. Que en Asamblea de Accionistas No 33 del 18 de diciembre de 2014 se aprobó la nueva estructura orgánica de la Empresa
7. Que dentro el proceso de actualización y revisión del Modelo Estándar de Control Interno -MECI, que se encuentra realizando, la Empresa, por medio de la Directiva de Gerencia 038 de 31 de diciembre de 2014, actualizo e implemento el Modelo Estándar de Control Interno -MECI, para la Empresa
8. Que dentro el proceso de actualización y revisión del Modelo Estándar de Control Interno -MECI, por medio de la Directiva *dy*

*Manual de procesos y procedimientos.*



- de Gerencia 040 de 31 de diciembre de 2014 la Empresa, realizo el ajuste y rediseño del manual funciones en la Planta de personal
9. Que la aplicación de este instrumento contribuye al logro de uno de los objetivos del control interno, como es garantizar la eficacia, eficiencia y economía en todas las operaciones, promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de la misión institucional.
  10. Que el manual de procedimientos le permite contar a la organización con un adecuado mecanismo de desarrollo organizacional.
  11. Que la estandarización de los procedimientos institucionales, dentro de parámetros de calidad, facilita y agiliza la gestión de la entidad, propiciando la transparencia en todas las actuaciones de los servidores públicos, generando Credibilidad en la Administración pública frente al ciudadano
  12. Que en virtud de lo manifestado, se

**RESUELVE:**

**ARTICULO PRIMERO:** Adoptar en todas sus partes el Manual de procesos y procedimientos el cual hace parte integral de la presente Directiva de Gerencia, para todos los niveles y cargos que conforman la Planta de Personal, aprobada en Asamblea de Accionistas No 33 del 18 de diciembre de 2014 *SM*

*Manual de procesos y procedimientos.*



**ARTICULO SEGUNDO:** La Gerencia de la Empresa, actualizará el presente manual, de acuerdo con las modificaciones que se presenten en la estructura orgánica de la Empresa

**ARTICULO TERCERO:** La coordinación y asesoría para la implementación, y actualización del presente manual estará a cargo de las diferentes Coordinaciones de la Empresa o en su defecto la Gerencia.

**ARTICULO CUARTO:** El presente manual será difundido por el Gerente de la Empresa y los Directores de las dependencias a las cuales corresponden los procesos y procedimientos descritos en el mismo.

**ARTICULO SEXTO.** La presente Directiva de Gerencia, rige a partir de la fecha de su expedición y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

### **COMUNIQUESE Y CUMPLASE**

Dada en La Mesa a los Treinta y Un (31) días del mes de Diciembre de Dos Mil Catorce (2014).

**SERGIO ALONSO FONSECA PEREZ**  
**Gerente General**

*Manual de procesos y procedimientos.*



## Tabla de contenido

### Contenido

1. CONTEXTO MIPG.....	8
1.2 DIMENSIONES MIPG Y LA GESTION POR PROCESOS.....	9
1.3. DEFINICION DE PROCESO.....	13
2. MARCO TEORICO.....	13
2.1. DEFINICION DE PROCEDIMIENTOS.....	13
2.5. DIFERENCIA ENTRE PROCESO Y PROCEDIMIENTO.....	13
1.6. DEFINICIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	13
1.7. OTRAS DEFINICIONES APLICADAS A LOS PROCEDIMIENTOS.....	14
1.8. OBJETIVOS, POLITICAS Y COMPONENTES DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	14
3. ALCANCE Y CAMPO DE APLICACION.....	15
4. Adopción. MIPG.....	15
5. Actualización.....	16
5.2. Formato de control de actualización.....	16
6. Descripción de la empresa:.....	16
6.1 Naturaleza.....	16
6.2. MISIÓN.....	17
6.3. VISIÓN.....	17
6.4. PRINCIPIOS.....	17
6.5. OBJETO SOCIAL.....	17
6.6.POLITICA CORPORATIVA.....	18
6.7.OBJETIVOS CORPORATIVOS.....	18

### *Manual de procesos y procedimientos.*



**Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A.  
E.S.P.**  
Anapoima – La Mesa

6.8 FUNCIONES:	19
6.9 Organigrama	21
6.10 Mapa de procesos	22
7. Marco legal:	23
7.1 Identificación de políticas:	26
8. SIMBOLOGIA UTILIZADA	39
9. MANEJO Y CONSERVACION DEL MANUAL	40
10. CODIFICACION DE LOS PROCESOS	41
11. Descripción de los procesos y procedimientos	43
12. Metodología a implementar	45

*Manual de procesos y procedimientos.*

Sede Administrativa y PQR:  
Diagonal 8 No. 1 – 37 Barrio Quintas de San Pablo  
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213  
usuario@aguasdeltequendama.com  
info@aguasdeltequendama.com

Oficina PQR Anapoima - Cundinamarca. Carrera 3 # 1- 41 Sur San José  
Celular PQR 31 42807615  
pqranoima@aguasdeltequendama.com  
[www.aguasdeltequendama.com](http://www.aguasdeltequendama.com)





**Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A.  
E.S.P.**  
Anapoima – La Mesa

## **1. CONTEXTO MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN.**

El gobierno nacional ha diseñado sistemas y modelos para guiar a los servidores públicos en el ejercicio de la gestión institucional. Después de su implementación, se han recopilado lecciones aprendidas, establecido oportunidades de crecimiento e identificado las mejores prácticas internacionales, para avanzar en el mejoramiento de la gestión pública. Hoy en día, de la mano de las 11 entidades líderes de política, se ha actualizado MIPG para articular los sistemas de Gestión y Control Interno, unificar y armonizar los procesos, y así tener un panorama integral de la gestión de las entidades.

El modelo integrado de planeación es una herramienta fundamental en la gestión estratégica de la empresa Regional Aguas Del Tequendama S.A E.S.P , ya que permite la elaboración de planes coherentes y alineados con las metas establecidas por la empresa. Por consiguiente, MIPG se enfoca en la integración de los diferentes procesos de planificación, lo que permite optimizar la asignación de recursos, mejorar la toma de decisiones y adaptarse a los cambios del entorno de manera más eficiente. Además, aboga en la utilización de tecnologías de la información y herramientas de análisis de datos, lo que permite una gestión más técnica y objetiva de los procesos de planificación.

### **1.2 DIMENSIONES DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN**

- **Talento Humano**

El propósito de esta dimensión es ofrecerle a la entidad pública las herramientas para gestionar adecuadamente su talento humano a través del ciclo de vida del servidor público (ingreso, desarrollo y retiro), de acuerdo con las prioridades estratégicas de la entidad, las normas que les rigen en materia de personal, y la garantía del derecho fundamental al diálogo social y a la concertación como principal mecanismo para resolver las controversias laborales; promoviendo siempre la integridad en el ejercicio de las funciones y competencias de los servidores públicos.

*Manual de procesos y procedimientos.*

Sede Administrativa y PQR:  
Diagonal 8 No. 1 – 37 Barrio Quintas de San Pablo  
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213  
usuario@aguasdeltequendama.com  
info@aguasdeltequendama.com

Oficina PQR Anapoima - Cundinamarca. Carrera 3 # 1- 41 Sur San José  
Celular PQR 31 42807615  
pqranapoima@aguasdeltequendama.com  
[www.aguasdeltequendama.com](http://www.aguasdeltequendama.com)



**Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A.  
E.S.P.**

**Anapoima – La Mesa**

Esta dimensión orienta el ingreso y desarrollo de los servidores garantizando el principio de mérito en la provisión de los empleos, el desarrollo de competencias, la prestación del servicio, la aplicación de estímulos y el desempeño individual.

La dimensión de talento humano en el modelo integrado de planeación y gestión se enfoca en la gestión eficiente y estratégica del recurso humano de la organización. Esto implica la identificación y atracción de talentos, la capacitación y desarrollo del personal, la evaluación del desempeño, la implementación de planes de carrera y la creación de un clima laboral favorable. La gestión del talento humano es esencial para garantizar el éxito del MIPG, ya que los funcionarios son quienes llevan a cabo las estrategias y planes de acción de la organización, por ende, una gestión adecuada del talento humano permite contar con un equipo comprometido, motivado y capacitado, que pueda contribuir eficientemente al logro de los objetivos organizacionales.

- **Direccionamiento estratégico y planeación.**

La dimensión de direccionamiento estratégico del modelo integrado de planeación y gestión de la empresa regional aguas del Tequendama S.A E.S.P se enfoca en definir los objetivos a largo plazo de la organización, así como en la elaboración de planes estratégicos y políticas corporativas para alcanzar dichos objetivos. Esta dimensión se basa en la identificación de oportunidades y amenazas en el entorno, la evaluación de los recursos y capacidades internas de la organización, y la definición de metas específicas que se desglosan en planes de acción y proyectos concretos a corto y mediano plazo, asegurando así el alineamiento de las acciones con la visión estratégica de la organización.

- **Gestión con valores para resultados.**

El propósito de esta dimensión es permitirle a la entidad realizar las actividades que la conduzcan a lograr los resultados propuestos y a materializar las decisiones plasmadas en su planeación institucional, en el marco de los valores del servicio público.

*Manual de procesos y procedimientos.*

Sede Administrativa y PQR:  
Diagonal 8 No. 1 – 37 Barrio Quintas de San Pablo  
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213  
usuario@aguasdeltequendama.com  
info@aguasdeltequendama.com

Oficina PQR Anapoima - Cundinamarca. Carrera 3 # 1- 41 Sur San José  
Celular PQR 31 42807615  
pqranoima@aguasdeltequendama.com  
[www.aguasdeltequendama.com](http://www.aguasdeltequendama.com)



**Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A.  
E.S.P.**  
Anapoima – La Mesa

Para concretar las decisiones tomadas en el proceso de planeación institucional, y teniendo en cuenta el talento humano del que se dispone, en esta Dimensión se abordan los aspectos más importantes que debe atender una organización para cumplir con las funciones y competencias que le han sido asignadas. Para ello, esta dimensión se entenderá desde dos perspectivas: la primera, asociada a los aspectos relevantes para una adecuada operación de la organización “de la ventanilla hacia adentro”; y la segunda, referente a la relación Estado Ciudadano “de la ventanilla hacia afuera”.

- **Evaluación de resultados.**

Esta dimensión tiene como propósito promover en la entidad el seguimiento a la gestión y su desempeño, a fin de conocer permanentemente los avances en la consecución de los resultados previstos en su marco estratégico. Tener un conocimiento certero de cómo se comportan los factores más importantes en la ejecución de lo planeado, le permite a la entidad (i) saber permanentemente el estado de avance de su gestión, (ii) plantear las acciones para mitigar posibles riesgos que la puedan desviar del cumplimiento de sus metas, y (iii) al final del periodo, determinar si logró sus objetivos y metas en los tiempos previstos, en las condiciones de cantidad y calidad esperadas y con un uso óptimo de recursos. La Evaluación de Resultados permite también definir los efectos de la gestión institucional en la garantía de los derechos, satisfacción de necesidades y resolución de los problemas de los grupos de valor.

En términos generales, MIPG busca que la Evaluación de Resultados se aprecie en dos momentos: a través del seguimiento a la gestión institucional, y en la evaluación propiamente de los resultados obtenidos. Tanto el seguimiento como la evaluación exigen contar con indicadores para monitorear y medir el desempeño de las entidades. Estos indicadores se diseñan en la dimensión de Direccionamiento Estratégico y Planeación, y dada la importancia que tienen, deben enfocarse en los criterios, directrices y normas que orientan la gestión, y en los productos, resultados e impactos derivados de ésta.

- **Información y comunicación.**

*Manual de procesos y procedimientos.*

Sede Administrativa y PQR:  
Diagonal 8 No. 1 – 37 Barrio Quintas de San Pablo  
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213  
usuario@aguasdeltequendama.com  
info@aguasdeltequendama.com

Oficina PQR Anapoima - Cundinamarca. Carrera 3 # 1- 41 Sur San José  
Celular PQR 31 42807615  
pqranoima@aguasdeltequendama.com  
[www.aguasdeltequendama.com](http://www.aguasdeltequendama.com)



**Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A.  
E.S.P.**  
Anapoima – La Mesa

La dimensión tiene como propósito garantizar un adecuado flujo de información interna, es decir aquella que permite la operación interna de una entidad, así como de la información externa, esto es, aquella que le permite una interacción con los ciudadanos; para tales fines se requiere contar con canales de comunicación acordes con las capacidades organizacionales y con lo previsto en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información.

En este sentido, es importante que tanto la información como los documentos que la soportan (escrito, electrónico, audiovisual, entre otros) sean gestionados para facilitar la operación de la entidad, el desarrollo de sus funciones, la seguridad y protección de datos y garantizar la trazabilidad de la gestión.

Por su parte, la comunicación hace posible difundir y transmitir la información de calidad que se genera en toda la entidad, tanto entre dependencias como frente a los grupos de valor. Contar con servidores públicos bien informados, sobre cómo opera la entidad, y con ciudadanos bien informados sobre cómo hacer efectivos sus derechos, fomenta la eficiencia, la eficacia, la calidad y la transparencia en la gestión pública, la rendición de cuentas por parte de la administración y el control social ciudadano.

- **Gestión del conocimiento.**

La dimensión de la gestión del conocimiento y la innovación propone el desarrollo de acciones para compartir y difundir el conocimiento entre los servidores públicos y los grupos de valor, con el objetivo de garantizar su apropiación y aprovechamiento, esto implica, además, que las entidades promuevan el análisis, evaluación y retroalimentación de dichas acciones, lo que les permitirá el mejoramiento continuo. Esta dimensión facilita a las entidades aprender de sí mismas y de su entorno de manera práctica (aprender haciendo).

La Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A E.S.P busca fortalecer de forma transversal a las demás dimensiones en cuanto el conocimiento que se genera o produce en una entidad, es clave para su aprendizaje y su evolución.

*Manual de procesos y procedimientos.*

Sede Administrativa y PQR:  
Diagonal 8 No. 1 – 37 Barrio Quintas de San Pablo  
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213  
usuario@aguasdeltequendama.com  
info@aguasdeltequendama.com

Oficina PQR Anapoima - Cundinamarca. Carrera 3 # 1- 41 Sur San José  
Celular PQR 31 42807415  
pqranoima@aguasdeltequendama.com  
[www.aguasdeltequendama.com](http://www.aguasdeltequendama.com)



**Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A.  
E.S.P.**  
Anapoima – La Mesa

- **Control interno.**

El propósito de esta dimensión es suministrar una serie de lineamientos y buenas prácticas en materia de control interno, cuya implementación debe conducir a las entidades públicas a lograr los resultados propuestos y a materializar las decisiones plasmadas en su planeación institucional, en el marco de los valores del servicio público.

Con esta dimensión, y la implementación de la política que la integra, se logra cumplir el objetivo de MIPG “Desarrollar una cultura organizacional fundamentada en la información, el control y la evaluación, para la toma de decisiones y la mejora continua”.

## **1.2. INSTITUCIONALIZACIÓN DEL PROYECTO DE LEVANTAMIENTO, DISEÑO Y REDISEÑO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.**

Una vez se ha determinado levantar, diseñar y rediseñar los procesos de la entidad, es importante definir estas actividades en el marco de un proyecto institucional, el cual, debe de ser liderado por el Comité de Gestión y Desempeño Institucional en coordinación con las áreas de planeación o quien haga sus veces (DAFP).

Este proyecto debe definir claramente los objetivos, el alcance, las actividades a desarrollar, los insumos, el cronograma de desarrollo y el grupo de servidores que acompañarán el análisis de la información de procesos y procedimientos.

Es fundamental que se establezca cuáles son los servidores públicos conocedores de los procesos y la gestión general de la entidad, que harán parte de este grupo. Teniendo en cuenta las funciones que se definieron para el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, corresponde a este comité aprobar este proyecto, hacer seguimiento de la ejecución del mismo y aprobar sus resultados, los cuales deben de ser presentados al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, a fin de garantizar la estructura en términos de los controles que pueden llegar a afectar la gestión del riesgo. (DAFP)

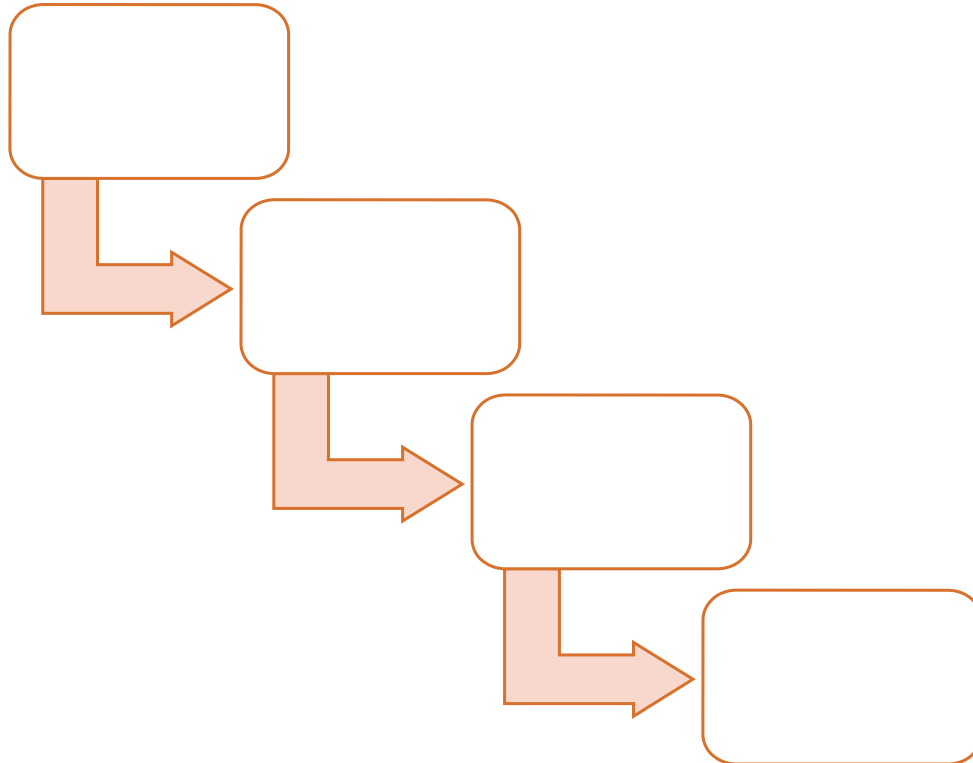
Es importante que se considere para este proyecto las necesidades de capacitación al equipo de servidores que acompañarán todo el proceso, de manera tal para que puedan establecer claramente la metodología y otros

*Manual de procesos y procedimientos.*



**Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A.  
E.S.P.**  
Anapoima – La Mesa

recursos necesarios para el levantamiento de información, así como para su avance y sostenimiento a largo plazo. (DAFP)



Fuente: Función Pública, Dirección de Gestión y Desempeño Institucional. 2019

## 2. MARCO TEÓRICO

Un proceso se puede definir como una serie de actividades, acciones o eventos organizados interrelacionados, orientadas a obtener un resultado específico y predeterminado, como consecuencia del valor agregado que aporta cada una de las fases que se llevan a cabo en las diferentes etapas por los responsables que desarrollan las funciones de acuerdo con la estructura orgánica.

De acuerdo a las definiciones establecidas por función pública las cuales se fundamentan hacia la gestión por procesos, mejora continua, eficiencia, eficacia, transparencia, rendición de cuentas, participación ciudadana y calidad en el *Manual de procesos y procedimientos.*



**Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A.  
E.S.P.**  
Anapoima – La Mesa

servicio la cual implica la identificación, diseño, documentación, implementación, medición, control y mejora continua de los procesos para lograr una mayor eficiencia y eficacia.

La mejora continua se basa en el ciclo PHVA para identificar oportunidades de mejora y establecer planes de acción. La eficiencia y eficacia se refieren a la utilización óptima de los recursos para lograr los resultados deseados. La transparencia y rendición de cuentas implican la divulgación de información y evaluación de los resultados. La participación ciudadana se refiere a la incorporación de los ciudadanos en la toma de decisiones y la calidad en el servicio implica satisfacer las necesidades de los usuarios.

## **2.1 DEFINICIÓN DE PROCEDIMIENTOS**

Módulos homogéneos que especifican y detallan un proceso, los cuales conforman un conjunto ordenado de operaciones o actividades determinadas secuencialmente en relación con los responsables de la ejecución, que deben cumplir políticas y normas establecidas señalando la duración y el flujo de documentos. Es decir, es un sistema donde se realizan un grupo de operaciones en sucesión, para lograr obtener un resultado para una situación dada.

## **2.2 DIFERENCIA ENTRE PROCESO Y PROCEDIMIENTO**

Según el Departamento Administrativo de la Función Pública, la principal diferencia entre proceso y procedimiento radica en su nivel de abstracción y su grado de detalle.

Un proceso es una secuencia de actividades interrelacionadas y coordinadas que se realizan para alcanzar un resultado específico en la gestión pública. Los procesos son más amplios y abstractos que los procedimientos, y describen de manera general las actividades que se llevan a cabo en una organización, los objetivos que se persiguen, los recursos que se requieren y los resultados esperados.

Por su parte, un procedimiento es una secuencia de pasos secuenciales y relacionados entre sí, que se realizan para alcanzar un resultado específico y que

*Manual de procesos y procedimientos.*



**Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A.  
E.S.P.**  
Anapoima – La Mesa

están orientados a garantizar la eficiencia, eficacia, transparencia, seguridad y calidad en la prestación de los servicios y la toma de decisiones en la gestión pública. Los procedimientos son más detallados y específicos que los procesos, y establecen las responsabilidades, tiempos, recursos, controles y medidas de evaluación que permiten garantizar la continuidad de los procesos y su mejora continua.

## **2.4 DEFINICIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

De acuerdo a el Departamento Administrativo de la Función Pública, un manual de procesos y procedimientos es un documento que describe de manera detallada y sistemática los procesos y procedimientos que se llevan a cabo en una organización pública, con el fin de garantizar la eficiencia, eficacia, transparencia, seguridad y calidad en la prestación de los servicios y la toma de decisiones en la gestión pública.

El manual de procesos y procedimientos establece las directrices, responsabilidades, tiempos, recursos, controles y medidas de evaluación que deben seguirse en la gestión de los procesos y procedimientos, con el objetivo de garantizar su continuidad y mejora continua. Además, el manual debe ser revisado periódicamente para asegurar su pertinencia y actualización en función de los cambios en las necesidades y expectativas de los ciudadanos y usuarios.

## **2.5 OTRAS DEFINICIONES APLICADAS A LOS PROCEDIMIENTOS**

**Política:** Se define como la orientación, marco de referencia o directriz que rige las actuaciones en un asunto determinado.

**Norma:** Disposición de carácter obligatorio, específico y preciso que persigue un fin determinado enmarcado dentro de una política.

**Reglamento:** Conjunto de políticas, normas y procedimientos que guía el desarrollo de una actividad.

*Manual de procesos y procedimientos.*

Sede Administrativa y PQR:  
Diagonal 8 No. 1 – 37 Barrio Quintas de San Pablo  
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213  
usuario@aguasdeltequendama.com  
info@aguasdeltequendama.com

Oficina PQR Anapoima - Cundinamarca. Carrera 3 # 1- 41 Sur San José  
Celular PQR 31 42807615  
pqranapoima@aguasdeltequendama.com  
[www.aguasdeltequendama.com](http://www.aguasdeltequendama.com)





**Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A.  
E.S.P.  
Anapoima – La Mesa**

**Formato o Documento:** Instrumento que facilita el registro de la información necesaria para realizar los procedimientos y/o para dejar evidencia de que éste se realizó de acuerdo a los lineamientos previamente establecidos.

**Puntos de Control:** Prevenciones que hace un empleado en el desarrollo de un procedimiento para ejecutar la acción o tarea de acuerdo con las normas establecidas en los reglamentos.

## **2.6 OBJETIVOS, POLÍTICAS Y COMPONENTES DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

El Manual de procesos y procedimientos tiene como objetivo ser la herramienta que guíe el aseguramiento de la calidad de los productos o servicios que suministra la Empresa regional Aguas del Tequendama, buscando alcanzar la satisfacción de los clientes internos y externos.

El contenido del manual se ajusta a los estándares internacionales de calidad ISO 9001, así como a políticas y componentes metodológicos que en la materia ha brindado el gobierno nacional a través de entidades como el Departamento Administrativo de la Función Pública, en Normas como ISO 1000:2015.

De acuerdo con lo anteriormente mencionado Función Pública, establece las directrices del manual de procesos y procedimientos de manera detallada, los pasos y actividades necesarias para realizar una tarea o proceso específico dentro de una organización. El manual establece las políticas y normas que rigen los procesos de la organización y los componentes necesarios para llevar a cabo las actividades.

A continuación, se describen los objetivos, políticas y componentes de un Manual de Procedimientos de acuerdo con la Función Pública:

### **Objetivos del Manual de Procedimientos:**

- Establecer los procedimientos y las políticas necesarias para llevar a cabo las actividades y procesos de la organización de manera eficiente y efectiva.

*Manual de procesos y procedimientos.*



**Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A.  
E.S.P.**  
Anapoima – La Mesa

- Establecer los roles y responsabilidades de cada miembro del equipo involucrado en los procesos.
- Proporcionar información detallada y clara sobre los procedimientos y las políticas para evitar errores y confusiones.
- Servir como herramienta de capacitación para los nuevos empleados y como recurso para los empleados actuales.
- Proporcionar una base para la mejora continua de los procesos y la calidad de los productos y servicios ofrecidos.

#### **Políticas del Manual de Procedimientos:**

- Definir las normas y los estándares que rigen los procesos y actividades de la organización.
- Establecer las prácticas de trabajo recomendadas y los protocolos de seguridad.
- Describir los roles y responsabilidades de cada miembro del equipo involucrado en los procesos.
- Establecer las condiciones y requisitos para el cumplimiento de los objetivos de la organización.

#### **Componentes del Manual de Procedimientos:**

- Portada e índice: presentación y organización del contenido del manual.
- Introducción: información general sobre el manual y los objetivos del mismo.

*Manual de procesos y procedimientos.*



**Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A.  
E.S.P.**  
Anapoima – La Mesa

- Políticas y procedimientos: descripción detallada de los procedimientos y políticas que rigen los procesos de la organización.
- Organigrama: estructura organizativa de la empresa y los roles de cada miembro del equipo.
- Formularios y formatos: herramientas necesarias para la realización de las actividades descritas en el manual.
- Anexos: información adicional que complemente la descripción de los procesos.

### **3. ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN**

La Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P es una sociedad comercial, Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Naturaleza Pública, constituida bajo la forma de Sociedad Anónima, creada con el objeto de prestar los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto, Alcantarillo y Aseo, en los municipios de La Mesa y Anapoima.

El presente manual de procesos y procedimientos enfocado a la Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P. está dirigido a todos los funcionarios que ocupan los diferentes cargos de la estructura orgánica de la Empresa, con el fin de aplicar en forma clara y precisa las actividades requeridas para adelantar los diferentes procesos, tanto misionales como estratégicos, apoyo, evaluación y control en el cumplimiento de las tareas asignadas para cada área por medio de procedimientos y formatos. Para la elaboración del manual, se efectuó un levantamiento de información, en las distintas áreas que componen la organización, a fin de realizar, la actualización de los procesos, buscando armonizar las funciones tanto administrativas como operativas de las diferentes dependencias de la Empresa.

### **4. Adopción. MIPG**

*Manual de procesos y procedimientos.*

Sede Administrativa y PQR:  
Diagonal 8 No. 1 – 37 Barrio Quintas de San Pablo  
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213  
usuario@aguasdeltequendama.com  
info@aguasdeltequendama.com

Oficina PQR Anapoima - Cundinamarca. Carrera 3 # 1- 41 Sur San José  
Celular PQR 31 42807615  
pqranapoima@aguasdeltequendama.com  
[www.aguasdeltequendama.com](http://www.aguasdeltequendama.com)



**Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A.  
E.S.P.**  
Anapoima – La Mesa

En la directiva No-279 de agosto del 2022 establece la adopción de MIPG por parte de la institución en una directiva de gerencia en la cual en el artículo primero establece: Adáptese el modelo integrado de planeación y gestión “MIPG” como un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de los procesos de la empresa Regional Aguas Del Tequendama con el fin de generar resultados que atiendan al plan de acción institucional, así como su misión institucional y resuelvan las necesidades y problemas de los usuarios con integridad y calidad de servicio.

## **5. Actualización.**

Los directores de las diferentes dependencias que conforman la estructura orgánica de la Empresa, podrán hacer las respectivas sugerencias de actualización a que haya lugar, las cuales se realizarán previa autorización del Gerente de la Empresa y registro de éstas en el “Formato control de actualizaciones” el cual se encuentra estandarizado el proceso en el sistema de gestión de calidad.

El registro se llevará de manera cronológica, incorporando al manual las hojas con los cambios generados y extrayendo aquellas que han perdido vigencia; pero conservando al final del mismo el histórico de aquellos procesos y procedimientos que han sido modificados, adicionalmente no olvidar las modificaciones a los diagramas de flujo o flujogramas a que corresponda el proceso o procedimiento.

### **5.1. Formato de control de actualización. (Anexo 1 ANEXAR)**

## **6. Descripción de la empresa:**

### **6.1 Naturaleza**

La Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P es una sociedad comercial de Nacionalidad Colombiana, Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Naturaleza Pública, constituida bajo la forma de Sociedad Anónima, de conformidad con lo dispuesto por la Ley 142 de 1994 y demás normas aplicables a los entes prestadores de Servicios Públicos Domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo. De propiedad de los siguientes accionistas:

*Manual de procesos y procedimientos.*

Sede Administrativa y PQR:  
Diagonal 8 No. 1 – 37 Barrio Quintas de San Pablo  
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213  
usuario@aguasdeltequendama.com  
info@aguasdeltequendama.com

Oficina PQR Anapoima - Cundinamarca. Carrera 3 # 1- 41 Sur San José  
Celular PQR 31 42807615  
pqranoima@aguasdeltequendama.com  
[www.aguasdeltequendama.com](http://www.aguasdeltequendama.com)



**Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A.  
E.S.P.**  
Anapoima – La Mesa

<b>SOCIO</b>	<b>PARTICIPACIÓN</b>
Municipio de La Mesa	33%
Municipio de Anapoima	33%
Departamento de Cundinamarca	32%
Empresa Inmobiliaria de Cundinamarca	1%
Empresa de licores de Cundinamarca	1%

## **6.2. MISIÓN**

Prestar los servicios Públicos de Acueducto, alcantarillado y Aseo en los Municipios de La Mesa y Anapoima, aplicando como principios el compromiso y la eficiencia, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de nuestros usuarios.

## **6.3. VISIÓN**

Para el 2035, La Empresa Regional Aguas del Tequendama, será una empresa líder en la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, cumpliendo con estándares de calidad, continuidad y eficiencia, siendo referente en la región aplicando políticas de protección ambiental y desarrollo sostenible.

## **6.4. PRINCIPIOS**

La Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P. Cumple con su misión y el ejercicio de sus actividades, basada en el desarrollo de los principios construidos en el código de ética los cuales han sido inculcados en sus funcionarios, fomentando en ellos los valores de integridad, transparencia, eficiencia y compromiso.

## **6.5. OBJETO SOCIAL**

La Sociedad tiene por objeto principal:

*Manual de procesos y procedimientos.*

Sede Administrativa y PQR:  
Diagonal 8 No. 1 – 37 Barrio Quintas de San Pablo  
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213  
usuario@aguasdeltequendama.com  
info@aguasdeltequendama.com

Oficina PQR Anapoima - Cundinamarca. Carrera 3 # 1- 41 Sur San José  
Celular PQR 31 42807615  
pqranapoima@aguasdeltequendama.com  
[www.aguasdeltequendama.com](http://www.aguasdeltequendama.com)



**Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A.  
E.S.P.**

**Anapoima – La Mesa**

1. Prestar los servicios públicos domiciliarios del Acueducto, Alcantarillado y/o Aseo, especialmente en los municipios Asociados, incluida la prestación de las actividades complementarias de estos servicios, en los términos de la legislación aplicable y de acuerdo con los principios, metas y lineamientos de política de saneamiento básico nacional y/o departamental.
2. Prestar apoyo, asistencia y desarrollar consultorías en aspectos técnicos, jurídicos, de planeación, ambiental, financiero y/o administrativo para la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.
3. Prestar apoyo y asistencia en la formulación, financiación y ejecución de los planes de obras e inversiones municipales, (POL), en los municipios que así lo requieran para la prestación de los servicios públicos domiciliarios. Ejercer la supervisión técnica, administrativa, financiera, legal y comercial de los contratos de operación a su cargo. Realizar interventorías técnicas, jurídicas, administrativas y/o financieras, en proyectos de acueducto, alcantarillado y/o aseo. Ampliar su portafolio de productos y servicios en las diferentes alternativas de mercado inherentes a su objeto social. Para el cumplimiento de sus objetivos la Empresa podrá:
  - a. Celebrar y ejecutar todo tipo de contratos, vinculaciones, actos y/o convenios con personas naturales o jurídicas nacionales o extranjeras, públicas o privadas tanto para el desarrollo de su objeto, como para la adecuada explotación de la infraestructura que opera.
  - b. Crear o participar como socia en otras empresas de servicios públicos y/o en otras sociedades comerciales cuya actividad sea directa o indirectamente relacionada, conexas y/o complementaria con su objeto social o una parte de él.
  - c. Participar, de manera directa y/o indirecta, en procesos de selección y/o de contratación que adelanten personas públicas o privadas, nacionales o internacionales, cuyo objeto tenga relación, directa o indirecta, con el desarrollo de su objeto social o una parte de él.
  - d. Adquirir, enajenar, gravar, constituir, administrar y disponer de toda clase de bienes, muebles o inmuebles, para la realización de su objeto social.

*Manual de procesos y procedimientos.*

Sede Administrativa y PQR:  
Diagonal 8 No. 1 – 37 Barrio Quintas de San Pablo  
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213  
usuario@aguasdeltequendama.com  
info@aguasdeltequendama.com

Oficina PQR Anapoima - Cundinamarca. Carrera 3 # 1- 41 Sur San José  
Celular PQR 31 42807615  
pqranapoima@aguasdeltequendama.com  
[www.aguasdeltequendama.com](http://www.aguasdeltequendama.com)



**Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A.  
E.S.P.**  
Anapoima – La Mesa

e. Ejecutar obras y actividades de carácter ambiental en las cuencas hidrográficas de las fuentes que abastecen los sistemas de acueducto operados por la empresa.

f. En general, realizar todos los actos y suscribir los contratos necesarios para el desarrollo de su objeto.

## **6.6. POLÍTICA CORPORATIVA**

Para la óptima prestación de los servicios públicos y con el fin de cumplir con sus objetivos corporativos la Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P. se compromete a aplicar de manera permanente la normatividad legal vigente, dirigir sus acciones hacia el cumplimiento de las necesidades de sus usuarios y prestar un servicio con calidad.

## **6.7. OBJETIVOS CORPORATIVOS**

La Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P. tiene como objetivo principal la prestación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo por lo cual se busca cumplir:

- ✓ Realizar el suministro de los Servicios Públicos con eficiencia, calidad, responsabilidad y de acuerdo con la normatividad vigente.
- ✓ Asegurar que el servicio se preste de manera permanente y continua a menos que por causas de fuerza mayor lo impidan.
- ✓ Facilitar a los usuarios de menos ingresos el acceso a los subsidios que otorguen las autoridades.
- ✓ Mantener un rendimiento óptimo de la red de distribución, minimizando las posibles pérdidas de agua.

*Manual de procesos y procedimientos.*

Sede Administrativa y PQR:  
Diagonal 8 No. 1 – 37 Barrio Quintas de San Pablo  
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213  
usuario@aguasdeltequendama.com  
info@aguasdeltequendama.com

Oficina PQR Anapoima - Cundinamarca. Carrera 3 # 1- 41 Sur San José  
Celular PQR 31 42807615  
pqranapoima@aguasdeltequendama.com  
[www.aguasdeltequendama.com](http://www.aguasdeltequendama.com)



**Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A.  
E.S.P.**  
Anapoima – La Mesa

- ✓ Procurar por la sostenibilidad y cuidado del recurso hídrico haciendo participes también a la comunidad.
- ✓ Realizar la recolección de basuras de manera oportuna y eficiente, disponiendo de ellas de manera adecuada para producir el menor impacto ambiental posible.
- ✓ Crear sentido de pertenencia en los funcionarios de la entidad construyendo una cultura organizacional dirigida al buen desempeño de todas las actividades y procesos que desarrolla la entidad.
- ✓ Atender oportunamente las necesidades de los usuarios externos y clientes internos.

## **6.8 FUNCIONES:**

### *ESENCIALES*

- Administrar, coordinar y controlar las acciones contundentes a la continua o eficiente prestación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en los Municipios de La Mesa y Anapoima
- Elaborar planes y proyectos del Sector de acueducto, alcantarillado y aseo y ejecutarlos en su respectivo campo de acción, conforme a las políticas del Gobierno Nacional, Departamental y Municipal.
- Manejar y explotar con criterio comercial, los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
- Liquidar, cobrar y recaudar el importe de los servicios que presta, conforme a las tarifas aprobadas por la Junta Directiva en desarrollo de la libertad regulada de tarifas o autorizadas conforme las disposiciones legales vigentes.

*Manual de procesos y procedimientos.*

Sede Administrativa y PQR:  
Diagonal 8 No. 1 – 37 Barrio Quintas de San Pablo  
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213  
usuario@aguasdeltequendama.com  
info@aguasdeltequendama.com

Oficina PQR Anapoima - Cundinamarca. Carrera 3 # 1- 41 Sur San José  
Celular PQR 31 42807615  
pqranapoima@aguasdeltequendama.com  
[www.aguasdeltequendama.com](http://www.aguasdeltequendama.com)





**Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A.  
E.S.P.**

**Anapoima – La Mesa**

- Adelantar los estudios técnicos y otorgar las disponibilidades definitivas de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo a las personas naturales y jurídicas que cumplan con las formalidades y requisitos exigidos para el efecto conforme a las normas legales.
- Definir los aspectos técnicos y especificaciones para el diseño y construcción de obras de acueducto, alcantarillado y aseo, que sean de su ámbito.
- Adelantar campañas de Educación Ambiental, relacionada con los servicios que presta.
- Atender y tramitar las peticiones, quejas y recursos de los Usuarios, relacionados con la prestación de los servicios, llevar las estadísticas respectivas y hacer los reportes a los Entes de Regulación, vigilancia y control.

## **ACUEDUCTO**

Captar, almacenar, tratar, realizar control de calidad, conducir, distribuir y comercializar agua potable cumpliendo con lo establecido en las normas descritas en el Decreto 1575 de 2007 y en la Resolución 2115 de 2007 del Ministerio de la Protección Social, mediante las cuales fijan los criterios para garantizar que la calidad del agua sea apta para el consumo humano.

Realizar la adquisición, construcción, instalación y mantenimiento de la infraestructura. Solicitar las concesiones de agua y los permisos ambientales que requiera, colaborar y participar con las entidades rectoras de la gestión ambiental y de los recursos naturales renovables en acciones y programas encaminados a la conservación de las fuentes de agua.

## **ALCANTARILLADO**

- ✓ Realizar la recolección de residuos líquidos en los municipios de La Mesa y Anapoima por medio de tuberías y conductos, evacuando aguas residuales o de lluvia.

*Manual de procesos y procedimientos.*

Sede Administrativa y PQR:  
Diagonal 8 No. 1 – 37 Barrio Quintas de San Pablo  
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213  
usuario@aguasdeltequendama.com  
info@aguasdeltequendama.com

Oficina PQR Anapoima - Cundinamarca. Carrera 3 # 1- 41 Sur San José  
Celular PQR 31 42807615  
pqranapoima@aguasdeltequendama.com  
[www.aguasdeltequendama.com](http://www.aguasdeltequendama.com)



**Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A.  
E.S.P.**  
Anapoima – La Mesa

- ✓ Realizar adquisición, construcción e instalación de la infraestructura.
- ✓ Realizar el mantenimiento adecuado y oportuno de las redes de alcantarillado.
- ✓ Recolectar, conducir, tratar y disponer las aguas servidas en los términos y condiciones fijados por las normas para este servicio.

## **ASEO**

Realizar la recolección, transporte y disposición final de residuos sólidos, barrido y limpieza de las áreas públicas, poda de árboles y corte de césped procurando el mejor uso social y económico de los recursos disponibles, en beneficio de la comunidad mediante la utilización de procesos adecuados a las condiciones locales.

La Empresa Regional Aguas Del Tequendama fundamenta sus actividades en cumplir de manera de calidad y eficiente con el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS).

El cumplimiento del PGIRS asegura que la empresa está operando de manera sostenible y responsable, contribuyendo así a la protección del medio ambiente y a la mejora de la calidad de vida de la población.

## **6.9 Organigrama.**

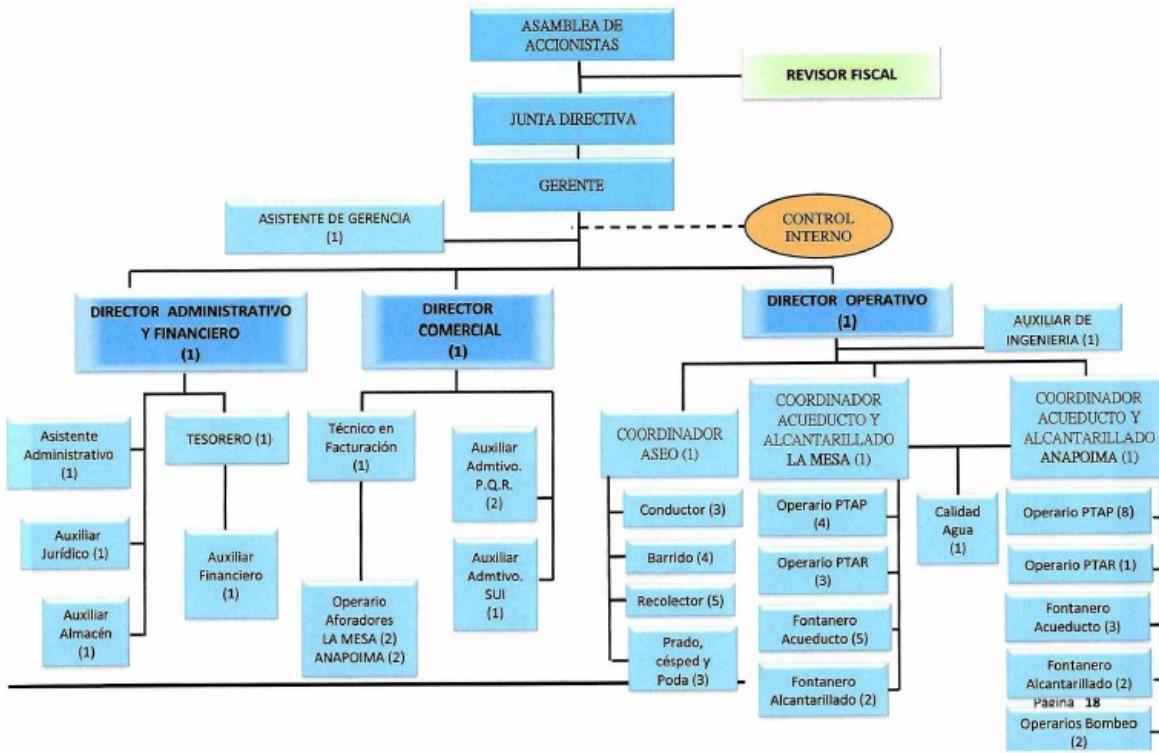
*Manual de procesos y procedimientos.*

Sede Administrativa y PQR:  
Diagonal 8 No. 1 – 37 Barrio Quintas de San Pablo  
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213  
usuario@aguasdeltequendama.com  
info@aguasdeltequendama.com

Oficina PQR Anapoima - Cundinamarca. Carrera 3 # 1- 41 Sur San José  
Celular PQR 31 42807615  
pqranapoima@aguasdeltequendama.com  
[www.aguasdeltequendama.com](http://www.aguasdeltequendama.com)



**Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A.  
E.S.P.**  
Anapoima – La Mesa



**6.10 Mapa de procesos.**

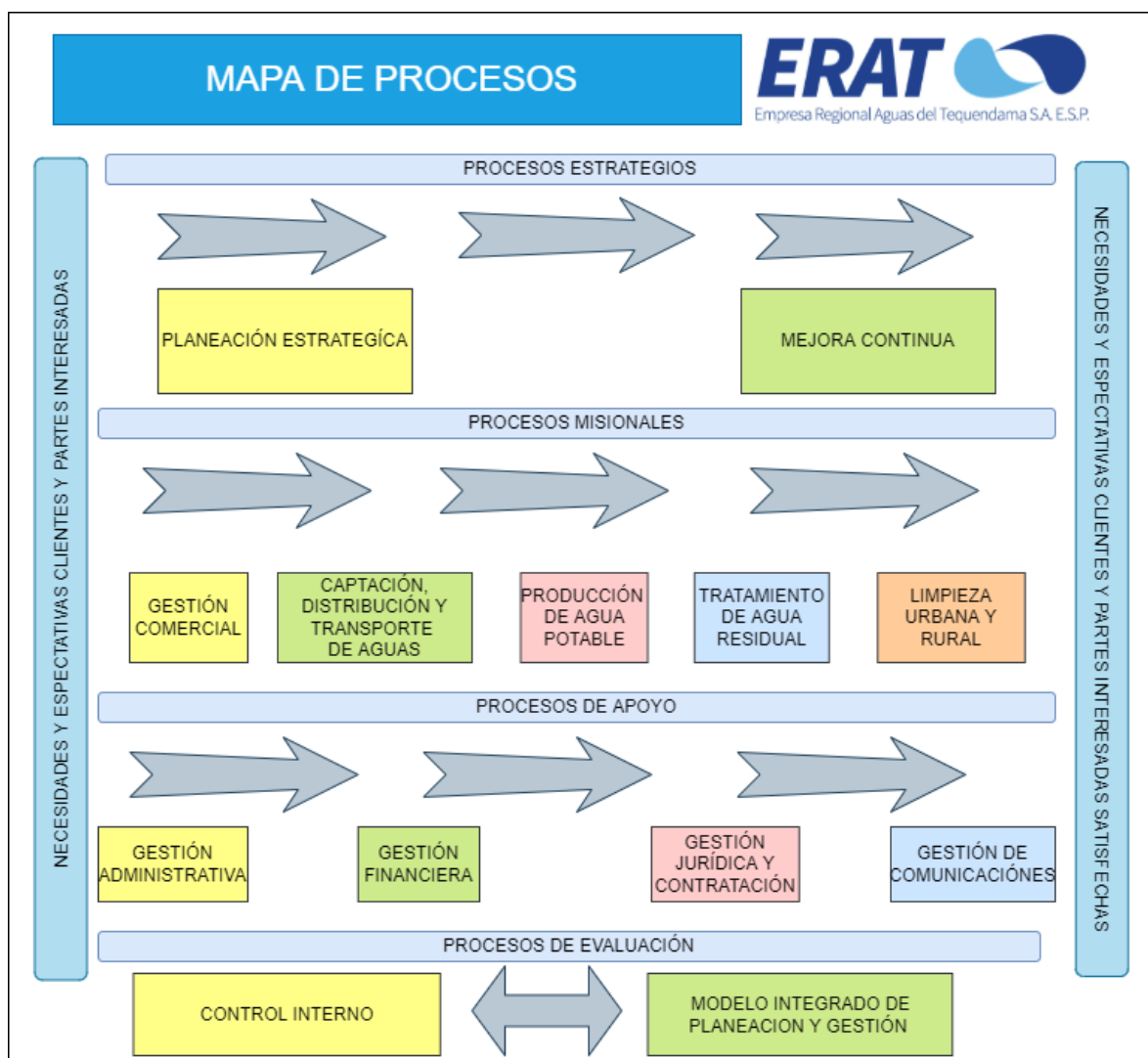
*Manual de procesos y procedimientos.*

Sede Administrativa y PQR:  
Diagonal 8 No. 1 – 37 Barrio Quintas de San Pablo  
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213  
usuario@aguasdeltequendama.com  
info@aguasdeltequendama.com

Oficina PQR Anapoima - Cundinamarca. Carrera 3 # 1- 41 Sur San José  
Celular PQR 31 42807615  
pqranoima@aguasdeltequendama.com  
[www.aguasdeltequendama.com](http://www.aguasdeltequendama.com)



**Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A.  
E.S.P.**  
Anapoima – La Mesa



## 7. Marco legal:

La empresa regional Aguas del Tequendama debe cumplir con normas y reglamentaciones relacionadas con la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo como:

Las cuales están reglamentadas bajo las siguientes leyes y decretos:

*Manual de procesos y procedimientos.*

Sede Administrativa y PQR:  
Diagonal 8 No. 1 – 37 Barrio Quintas de San Pablo  
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213  
usuario@aguasdeltequendama.com  
info@aguasdeltequendama.com

Oficina PQR Anapoima - Cundinamarca. Carrera 3 # 1- 41 Sur San José  
Celular PQR 31 42807615  
pqranoima@aguasdeltequendama.com  
[www.aguasdeltequendama.com](http://www.aguasdeltequendama.com)



**Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A.  
E.S.P.**  
Anapoima – La Mesa

- Constitución política de Colombia de 1991

Art. 365, 366, 367, 368, 360, 370.

### **Leyes Nacionales Relevantes**

- Ley 37 de 1993: Por la cual se regula la prestación del servicio de telefonía móvil celular, la celebración de contratos de sociedad y de asociación en el ámbito de las telecomunicaciones y se dictan otras disposiciones.
- Ley 80 de 1993: Art. 2° Inc. 3°. Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública.
- Ley 142 de 1994: Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones.
- Ley 505 de 1999: Por medio de la cual se fijan términos y competencias para la realización, adopción y aplicación de la estratificación a que se refieren las Leyes 142 y 177 de 1994, 188 de 1995 y 383 de 1997 y los Decretos Presidenciales 1538 y 2034 de 1996.
- Ley 632 de 2000: Por la cual se modifican parcialmente las Leyes 142, 143 de 1994, 223 de 1995 y 286 de 1996.
- Ley 599 de 2000: Art. 240 numeral 5.
- Ley 689 de 2001: Por la cual se modifica parcialmente la Ley 142 de 1994
- Ley 820 de 2003: Art. 2, 14, 15, 22, 24
- Ley 962 de 2005: Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos. Art. 2

*Manual de procesos y procedimientos.*

Sede Administrativa y PQR:  
Diagonal 8 No. 1 – 37 Barrio Quintas de San Pablo  
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213  
usuario@aguasdeltequendama.com  
info@aguasdeltequendama.com

Oficina PQR Anapoima - Cundinamarca. Carrera 3 # 1- 41 Sur San José  
Celular PQR 3142807615  
pqranapoima@aguasdeltequendama.com  
[www.aguasdeltequendama.com](http://www.aguasdeltequendama.com)



**Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A.  
E.S.P.**

**Anapoima – La Mesa**

- Ley 1117 de 2006: Por la cual se expiden normas sobre normalización de redes eléctricas y de subsidios para estratos 1 y 2.
- Ley 1091 de 2006: Art. 9, 11.
- Ley 1259 de 2008: Por medio de la cual se instaure en el territorio nacional la aplicación del comparendo ambiental a los infractores de las normas de aseo, limpieza y recolección de escombros; y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1428 de 2010: Por la cual se modifica el artículo 3° de la Ley 1117 de 2006.
- Ley 1469 de 2011: Por la cual se adoptan medidas para promover la oferta de suelo urbanizable y se adoptan otras disposiciones para promover el acceso a la vivienda.
- Ley 1450 de 2011: Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014. Art. 12, 21, 97, 99, 121, 125, 126, 181, 210, 247, 250, 251 Par. 2°.

### **Decretos Nacionales Relevantes**

- Decreto 4715 de 2010: Por el cual se establecen reglas que adicionan la metodología para la distribución de los recursos provenientes de aportes solidarios en el otorgamiento de subsidios de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.
- 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 y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 2730 de 2010. por el cual se establecen instrumentos para asegurar el abastecimiento nacional de gas natural y se dictan otras disposiciones.

*Manual de procesos y procedimientos.*

Sede Administrativa y PQR:  
Diagonal 8 No. 1 – 37 Barrio Quintas de San Pablo  
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213  
usuario@aguasdeltequendama.com  
info@aguasdeltequendama.com

Oficina PQR Anapoima - Cundinamarca. Carrera 3 # 1- 41 Sur San José  
Celular PQR 31 42807615  
pqranoima@aguasdeltequendama.com  
[www.aguasdeltequendama.com](http://www.aguasdeltequendama.com)



**Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A.  
E.S.P.**  
Anapoima – La Mesa

- Decreto 938 de 2011: Por el cual se modifica el Decreto 1477 de 2009.
- Decreto 41 de 2011: Por el cual se modifica el artículo 3° del Decreto 3333 de 2008
- Decreto 1839 de 2011: Por el cual se modifica el Decreto 938 de 2011 que modificó el Decreto 1477 de 2009

### **7.1 Identificación de políticas:**

En cada uno de los procesos comprendidos dentro del Modelo de Operación, se definen Políticas de Operación, las cuales se fundamentan en los criterios a continuación enumerados y que son usados como herramienta por los responsables de cada proceso para la definición de dichas políticas.

- Objetivo del proceso.
- Riesgos y Políticas de Administración del Riesgo.
- Requerimientos y necesidades del cliente.
- Especificaciones del servicio.

Finalmente, las disposiciones generadas de las políticas de operación por proceso quedan registradas en la caracterización de procesos, la cual permite a las personas que desarrollan actividades en la Empresa participar en el proceso y consultar dicha información.

**Revisión de las Políticas.** Anualmente ligado a las actividades de planeación institucional, cada responsable del proceso revisa las políticas definidas, para así garantizar que éstas se ajusten y se adapten a las diferentes circunstancias que pueden presentarse en la entidad.

*Manual de procesos y procedimientos.*

Sede Administrativa y PQR:  
Diagonal 8 No. 1 – 37 Barrio Quintas de San Pablo  
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213  
usuario@aguasdeltequendama.com  
info@aguasdeltequendama.com

Oficina PQR Anapoima - Cundinamarca. Carrera 3 # 1- 41 Sur San José  
Celular PQR 31 42807615  
pqranapoima@aguasdeltequendama.com  
[www.aguasdeltequendama.com](http://www.aguasdeltequendama.com)



**Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A.  
E.S.P.**  
Anapoima – La Mesa

## **7.2 Políticas establecidas por la Empresa Regional Aguas Del Tequendama S.A E.S.P**

### ***POLÍTICAS DE BUEN GOBIERNO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LA ENTIDAD***

#### **POLÍTICAS FRENTE AL SISTEMA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO**

**Políticas para la gestión ética:** Compromiso con el Código de Ética La Empresa manifiesta su clara disposición a autorregularse, para lo cual se compromete a encaminar sus actividades de conformidad con los principales enunciados en la Constitución, las demás normas vigentes, el presente Manual de Buen Gobierno y el Código de Ética, orientándose hacia una gestión íntegra, con principios y valores éticos frente a todos sus grupos de interés.

**Compromiso para la erradicación de prácticas corruptas:** La EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P. se compromete a luchar contra la corrupción, para lo cual adquirirá compromisos tendientes a lograr este objetivo por parte de sus servidores públicos y contratistas, y capacitará directivos y demás equipo humano cuando lo crea conveniente en políticas y acciones de anticorrupción. En el desarrollo de esta política de lucha anticorrupción, la Empresa vincula a la ciudadanía por medio de los mecanismos de participación ciudadana para el control social de gestión.

**Acciones para la integridad y la transparencia:** La EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P. está en contra de toda práctica corrupta; para impedir, prevenir y combatir estos fenómenos, adopta las siguientes medidas:

- a) Guiar sus actuaciones orientada por los principios éticos establecidos en el Código de Ética;
- b) Dar publicidad a la promulgación de normas éticas y advertir sobre la determinación inquebrantable de cumplirlas en el giro ordinario de sus actividades;
- c) Promover la suscripción de pactos de integridad y transparencia en su interior y con otros entes;

*Manual de procesos y procedimientos.*





**Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A.  
E.S.P.**

**Anapoima – La Mesa**

- d) Garantizar que todos los procedimientos sean claros, equitativos, viables y transparentes;
- e) Denunciar las conductas irregulares, tanto para que las entidades competentes conozcan de los hechos, como para que la sociedad esté al tanto del comportamiento de sus servidores;
- f) Capacitar al personal en materia de ética ciudadana y responsabilidad social en todos sus niveles;
- g) Articular las acciones de control social con los programas presidenciales y gubernamentales.
- h) Efectuar la rendición de cuentas a los grupos de interés, garantizando la disposición al público de la información no confidencial de la Entidad;
- i) En materia de contratación, implementar y adoptar las normas vigentes; publicar la contratación de servicios y la adquisición de bienes de acuerdo con lo prescrito por la legislación vigente y el Manual de Buen Gobierno; y establecer mecanismos de seguimiento a los contratos.

**Colaboración interinstitucional en la erradicación de prácticas corruptas:** La EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P., a fin de combatir la corrupción, se compromete a mejorar los sistemas de comunicación e información, sosteniendo una comunicación fluida con otras instituciones públicas, privadas y gremiales, y estableciendo pactos éticos frente al desempeño de la función administrativa y la contratación, con el gran objetivo de construir cadenas éticas que vayan configurando unas buenas prácticas de seguridad y eficiencia en el ejercicio de la función pública.

**Compromiso en la lucha antipiratería:** La EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P., vela porque se respeten las normas de protección a la propiedad intelectual y los derechos de autor, estableciendo una política antipiratería. En ella La EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P., se compromete a excluir de la entidad el uso de cualquier tipo de software o archivo de audio y video que no esté debidamente licenciado.

## **POLÍTICAS DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO:**

**Compromiso con la Protección y el Desarrollo del Talento Humano:** La EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P., se compromete con el desarrollo de las competencias, habilidades, aptitudes e idoneidad de sus funcionarios, determinando políticas y prácticas de gestión humana que deben incorporar los principios constitucionales de justicia, equidad, imparcialidad y transparencia al realizar los procesos de selección, inducción, formación,

*Manual de procesos y procedimientos.*



**Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A.  
E.S.P.**  
Anapoima – La Mesa

capacitación, promoción y evaluación del desempeño. En este sentido, la Entidad propenderá por la vinculación de los más capaces e idóneos a la Entidad, bien sea como funcionarios y/o contratistas.

## **POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN**

### **Compromiso con la Comunicación Pública y la Comunicación Organizacional:**

La EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P., se compromete a asumir la comunicación y la información como bienes públicos, a conferirles un carácter estratégico y orientarlas hacia el fortalecimiento de la identidad institucional y a la expansión de la capacidad productiva de los miembros de la entidad, para lo cual las acciones comunicativas se efectuarán de acuerdo con los parámetros que establezcan los procesos comunitarios y el plan de comunicación de la entidad.

**Compromiso con la comunicación organizacional:** La comunicación organizacional estará orientada a la construcción de sentido de pertenencia y al establecimiento de relaciones de diálogo y colaboración entre los funcionarios de la Empresa; para ello la Gerencia establecerá procesos y mecanismos comunicativos internos que garanticen la interacción y la construcción de visiones comunes.

**Compromiso de confidencialidad:** La Empresa se compromete a que los funcionarios que manejan información privilegiada firmen acuerdos de confidencialidad para que se asegure que la información que es reserva de la Entidad no sea publicada o conocida por terceros.

Quienes incumplan estos acuerdos o compromisos de confidencialidad serán sancionados de acuerdo con el régimen disciplinario. Ninguno de los grupos de interés puede directa o indirectamente utilizar información privilegiada y confidencial de la Institución para sus propios intereses.

**Compromiso con la Circulación y Divulgación de la Información:** La EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P., se compromete a establecer una política de comunicación informativa adecuada para establecer un contacto permanente y correlativo con sus grupos de interés. Con este fin se adoptan mecanismos para que la información llegue a sus grupos de interés de manera integral, oportuna, actualizada, clara, veraz y confiable, bajo políticas efectivas de producción, manejo y circulación de la información, para lo cual se

*Manual de procesos y procedimientos.*



**Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A.  
E.S.P.  
Anapoima – La Mesa**

adoptan los mecanismos de información a los cuales haya acceso, de acuerdo con las condiciones de la comunidad a la que va dirigida.

**Compromiso con el Gobierno en Línea:** El Gerente y su Equipo Directivo se comprometen a poner especial interés en la aplicación efectiva del Gobierno en Línea, a través de la implementación de las acciones necesarias para mantener actualizada la página WEB de la Empresa con la más completa información sobre la marcha de la Entidad en cuanto a procesos y resultados de la contratación, estados financieros, concursos para proveer los cargos, plan Empresarial, avance en el cumplimiento de metas y objetivos del plan, indicadores e informes de gestión, servicios que la Empresa presta a la ciudadanía y forma de acceder a ellos, y funcionamiento general de la Entidad, entre otros.

## **POLÍTICA DE CALIDAD**

**Compromiso con la Calidad:** La EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P., se compromete a orientar su gestión a la obtención de beneficios y resultados de calidad para la comunidad, por lo cual procurará el sistema de gestión de la calidad y a mejorar continuamente los procesos, contando con funcionarios idóneos, con la participación ciudadana, y ejerciendo un autocontrol integral en forma eficiente, eficaz y efectiva.

## ***POLÍTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL***

### ***POLÍTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CON LA COMUNIDAD***

**Compromiso con la Comunidad:** La EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P., se orientará hacia el bienestar social de la comunidad en todas sus actuaciones, para lo cual propende por el mejoramiento de la calidad de vida de la población objeto – especialmente de la más vulnerable-, estimulando la participación ciudadana y fortaleciendo las relaciones con la administración pública.

La EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P., declara expresamente su compromiso con la protección de los derechos fundamentales, salvaguardando los parámetros básicos de protección a la vida, a la libertad, a la igualdad, a la dignidad humana, a la intimidad, al libre desarrollo de la personalidad, a la libertad de conciencia y de cultos, a la información, al trabajo, a *Manual de procesos y procedimientos.*



**Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A.  
E.S.P.**  
Anapoima – La Mesa

la asociación, al respeto a la naturaleza, a la intervención ciudadana activa, a la solidaridad, entre otros.

**Información y comunicación con la comunidad:** Los estados e informes económicos, financieros, contables y de gestión presentados a los respectivos entes de regulación y control por la Empresa, así como cualquier otra información sustancial, deben ser dados a conocer y estar disponibles para la comunidad, la cual tiene derecho a informarse permanentemente de todos los hechos que ocurran dentro de la Empresa y que no sean materia de reserva.

De igual manera, se publicarán los informes y recomendaciones que los órganos de regulación y control presenten a la Empresa respecto a su gestión y mejoramiento continuo. Los medios de comunicación que podrán utilizarse son, entre otros, los boletines, folletos o circulares, periódico, correo electrónico, página Web.

**Compromiso con la rendición de Cuentas:** La Empresa, se compromete a realizar una efectiva rendición de cuentas de manera periódica, con el objeto de informar a la ciudadanía sobre el proceso de avance y cumplimiento de las metas contenidas en el Plan de Acción de la misma, y de la forma como se está ejecutando el presupuesto de la entidad.

**Atención de quejas y Reclamos:** La EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P., cuenta con dos Oficinas de Atención de Quejas y Reclamos, en ellas se podrán presentar inquietudes, quejas, solicitudes, reclamaciones, consultas e informaciones referentes a la misma a las cuales se les dará respuesta a más tardar en los términos previstos por la ley; esta oficina aplica un procedimiento claro y público sobre el trámite de inquietudes y las quejas que se instauren.

**Control Social:** La Empresa promueve la participación de la ciudadanía, organizaciones sociales y comunitarias, usuarios y beneficiarios, veedurías y comités de vigilancia, entre otros, garantizando la gestión al servicio de la comunidad. Así mismo se compromete a facilitar de manera oportuna la información requerida por la ciudadanía para el ejercicio del control social.

*Manual de procesos y procedimientos.*

Sede Administrativa y PQR:  
Diagonal 8 No. 1 – 37 Barrio Quintas de San Pablo  
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213  
usuario@aguasdeltequendama.com  
info@aguasdeltequendama.com

Oficina PQR Anapoima - Cundinamarca. Carrera 3 # 1- 41 Sur San José  
Celular PQR 31 42807615  
pqranapoima@aguasdeltequendama.com  
[www.aguasdeltequendama.com](http://www.aguasdeltequendama.com)



**Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A.  
E.S.P.**  
Anapoima – La Mesa

## **POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD FRENTE AL MEDIO AMBIENTE**

**Responsabilidad con el Medio Ambiente:** La EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P., se compromete a respetar los recursos naturales, protegiendo la diversidad de fauna y flora y el medio ambiente en general. Se establecen responsabilidades concretas por las malas prácticas ecológicas que atentan contra el medio ambiente. Con dicho fin, la Empresa se compromete a establecer lineamientos en esta materia que comprendan: mecanismos de educación y promoción; uso de tecnologías limpias; uso de recursos no renovables; y realización de un programa forestal.

### ***POLÍTICAS FRENTE A LOS GRUPOS DE INTERÉS***

#### **POLÍTICA SOBRE CONFLICTOS DE INTERÉS**

**Grupos de Interés de la Entidad:** La EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P., reconoce como sus grupos de interés a los directivos, funcionarios, la comunidad, proveedores y contratistas, otras instituciones públicas y entes de control. La Empresa se compromete a instaurar una política de conflictos de interés que contenga la prevención, manejo, divulgación y resolución de los mismos, así como los criterios que regulan las relaciones entre la Entidad y sus grupos de interés.

La Empresa se compromete a dirimir los conflictos de interés entre la Empresa y los diferentes entes públicos no regulados por normas vigentes, estableciendo mecanismos de conciliación mediante las intervenciones de amigables componedores, seleccionados de mutuo acuerdo entre las partes.

**Deberes del Equipo Humano Relacionados con los Conflictos de Interés:** Sin perjuicio del establecimiento de otros, los deberes de los funcionarios de la Empresa, son:

- a) Revelar a tiempo y por escrito cualquier conflicto de interés que crea tener;
- b) Contribuir a que se permita la adecuada realización de las funciones encomendadas a los órganos de control interno y externo de la Empresa;

*Manual de procesos y procedimientos.*



**Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A.  
E.S.P.  
Anapoima – La Mesa**

- c) Guardar y proteger la información que la normatividad legal haya definido como de carácter reservado;
- d) Contribuir a que se les otorgue a los usuarios un trato equitativo, y a que se le garanticen sus derechos;
- e) Revelar a tiempo cuando incurran en alguna de las situaciones enunciadas en el artículo sobre prevención de conflictos.

**Prohibiciones para el Personal sobre Conflictos de Interés:** Sin perjuicio de la ampliación de estas prohibiciones, el personal de La EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P., se abstendrá de utilizar las siguientes prácticas en su accionar diario:

- a) Utilizar indebidamente información privilegiada y confidencial en contra de los intereses de la administración de la Empresa;
- b) Participar, directa o indirectamente, en interés personal o de terceros, en actividades que impliquen competencia de la Administración Interna o en actos respecto de los cuales exista conflicto de intereses;
- c) Realizar actividades que atenten contra los intereses de la Empresa;
- d) Gestionar, por sí o por interpuesta persona, negocios que le originen ventajas que, conforme a las normas constitucionales, legales, reglamentarias y los principios de la gestión pública, lesionen los intereses de la Empresa;
- e) Utilizar su posición en la Empresa o el nombre de la misma para obtener para sí o para un tercer tratamiento especiales en negocios particulares con cualquier persona natural o jurídica;
- f) Entregar y recibir dádivas a otros servidores públicos a cambio de cualquier tipo de beneficios;
- g) Utilizar los recursos de la Empresa para labores distintas de las relacionadas con su actividad, ni encausarlos en provecho personal o de terceros;
- h) Gestionar o celebrar negocios con la Empresa para sí o para personas relacionadas, que sean de interés para los mencionados;
- i) Aceptar, para sí o para terceros, donaciones en dinero o especie por parte de contratistas o cualquier persona relacionada o no con la Empresa, o de personas o entidades con las que se sostengan relaciones en razón de su actividad, que conlleve a generar cualquier clase de compromiso no autorizado;

*Manual de procesos y procedimientos.*

Sede Administrativa y PQR:  
Diagonal 8 No. 1 – 37 Barrio Quintas de San Pablo  
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213  
usuario@aguasdeltequendama.com  
info@aguasdeltequendama.com

Oficina PQR Anapoima - Cundinamarca. Carrera 3 # 1- 41 Sur San José  
Celular PQR 31 42807615  
pqranoima@aguasdeltequendama.com  
[www.aguasdeltequendama.com](http://www.aguasdeltequendama.com)



**Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A.  
E.S.P.**  
Anapoima – La Mesa

- j) Participar en procesos de selección o contratación cuando estén incursos en alguna de las situaciones enunciadas en el acápite sobre prevención de conflictos;
- k) Otorgar compensaciones no autorizadas por las normas pertinentes;
- l) Realizar proselitismo político o religioso aprovechando su cargo, posición o relaciones con la Empresa, no pudiendo comprometer recursos económicos para financiar campañas políticas; tampoco generará burocracia a favor de políticos o cualquier otra persona natural o jurídica.
- m) Todas las prácticas que atenten contra la integridad y la transparencia de la gestión de la Empresa y en contra del buen uso de los recursos públicos.
- n) Todo tráfico de influencias para privilegiar trámites.

## **POLÍTICAS CON CONTRATISTAS POLÍTICA DE CONTRATACIÓN PÚBLICA**

**Compromiso con la Finalidad de la Contratación Pública:** La EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P., dará cumplimiento formal y real a las normas de contratación que le sean aplicables, para lo cual se compromete a observar las disposiciones legales con prontitud, exactitud y diligencia, de modo que la información sobre las condiciones y procesos contractuales sea entregada a los interesados oportuna, suficiente y equitativamente, y a que las condiciones para otorgar los contratos se tomen sin ningún tipo de sesgos o preferencias, sino de manera exclusiva con base en el análisis objetivo de las propuestas presentadas por los participantes.

## **POLÍTICA CON LOS GREMIOS ECONÓMICOS**

**Información y Corresponsabilidad:** La EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P., dispondrá de una plataforma informativa que permita a los gremios económicos el libre acceso a su información no reservada por mandato de ley. Adicionalmente, bajo el criterio de corresponsabilidad social, promoverá acciones con los gremios tendientes al mejoramiento de la calidad de vida de la población más vulnerable.

## **POLÍTICAS FRENTE AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

## **POLÍTICA FRENTE A LA DIMENSIÓN 7 MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y CONTROL**

*Manual de procesos y procedimientos.*



**Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A.  
E.S.P.**  
Anapoima – La Mesa

Compromiso frente a la dimensión 7 de MIPG La EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P., se compromete a aplicar el Modelo integrado de planeación y gestión–MIPG- (adoptado por el departamento administrativo de función pública mediante el Decreto 1499 de 2017) y velar por su cumplimiento por parte de todos los funcionarios, para que desarrollen estrategias gerenciales que conduzcan a una administración eficiente, eficaz, imparcial, íntegra y transparente, por medio de la autorregulación, la autogestión, el autocontrol y el mejoramiento continuo para el cumplimiento de los fines del Estado, y propiciando el control estratégico, el control de gestión y el control de evaluación.

## **POLÍTICA SOBRE RIESGOS**

Declaración del Riesgo La EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P., declara que en el desarrollo de sus actividades ocurren riesgos, por lo cual se compromete a adoptar mecanismos y acciones necesarias para la gestión integral de riesgos, que minimice el impacto de las decisiones que toma la Empresa respecto de los grupos de interés.

La Empresa, se compromete a desarrollar la gestión del riesgo en todos sus componentes y niveles de la Organización, y a implementar controles a los elementos identificados, de tal forma que se garantice la minimización del riesgo. Para ello adoptará mecanismos que permitan identificar, valorar, revelar y administrar los riesgos propios de su actividad, acogiendo una autorregulación prudencial.

La Empresa determinará su nivel de exposición concreta a los impactos de cada uno de los riesgos para priorizar su tratamiento, y estructurará criterios orientadores en la toma de decisiones respecto de los efectos de los mismos.

## **ADMINISTRACIÓN DEL MANUAL DE BUEN GOBIERNO**

### **LOS COMITÉS PARA LAS BUENAS PRÁCTICAS EN LA FUNCIÓN PÚBLICA.**

**Comités Especiales y Disposiciones Comunes:** La EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P., en cumplimiento de la función pública *Manual de procesos y procedimientos.*





**Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A.  
E.S.P.**

**Anapoima – La Mesa**

que le es inherente y por los variados frentes en los que debe actuar, se compromete a instaurar Comités que le ayuden a proponer estrategias para realizar una gestión íntegra, eficiente y transparente.

Las normas comunes de estos Comités son:

- a) La Empresa facilita el apoyo técnico y operativo que requieran los Comités Especiales para su adecuado funcionamiento y el cumplimiento oportuno de sus funciones;
- b) Los miembros de los Comités cumplen a cabalidad sus funciones y obligaciones;
- c) Los miembros de los Comités registran en actas lo acontecido en las reuniones;
- d) Los miembros de los Comités guardan la confidencialidad que los asuntos públicos requiera;
- e) Los miembros de los Comités respetan las normas de conflictos de interés respectivas. Se plantea la conformación de los siguientes Comités:

**Concepto del Comité de Buen Gobierno:** Comité de Buen Gobierno es el encargado de ejercer la veeduría sobre el cumplimiento del presente Manual de Buen Gobierno.

**Composición del Comité de Buen Gobierno Nominación, Elección y Período de sus Miembros:** El Comité de Buen Gobierno estará compuesto por miembros que ostenten la calidad de externos y/o independientes de la Entidad. Sus miembros pertenecerán a los siguientes colectivos:

- (1) Vocal La Mesa;
- (1) Vocal Anapoima;
- (1) Representante trabajadores,
- (1) Directivo de la entidad.

Para constituir el Comité de Buen Gobierno, el Directivo de la Empresa como representante de la Administración en el Comité de Buen Gobierno convocarán a las comunidades mencionadas. Su período será de dos (2) años y podrán ser reelegidos por un período más. Se reunirán ordinariamente cada una vez al año (12) meses y extraordinariamente cada vez que sean citados por el Gerente.

*Manual de procesos y procedimientos.*



**Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A.  
E.S.P.  
Anapoima – La Mesa**

### **Perfil de los Miembros del Comité de Buen Gobierno y Cumplimiento de sus Funciones:**

Los miembros del Comité de Buen Gobierno reunirán como mínimo el siguiente perfil: Tener reconocidas calidades morales y éticas; gozar de buen nombre y reconocimiento por su idoneidad profesional e integridad; y poseer conocimientos en áreas como la ética, el servicio público o materias afines al Manual de Buen Gobierno.

El Gerente y su equipo de trabajo se comprometen a verificar que los miembros del Comité de Buen Gobierno están cumpliendo sus responsabilidades con disciplina y rigurosidad. Este compromiso podrá ser delegado en un directivo que se considere afín con la tarea, pero esta delegación administrativa no conlleva que quien delega se desprenda de su responsabilidad.

**Funciones y Atribuciones del Comité de Buen Gobierno:** En desarrollo de su objeto, este Comité tendrá las siguientes funciones:

- a) Monitorear y hacer seguimiento al desarrollo y cumplimiento de las políticas generales y de dirección de la Empresa;
- b) Asegurarse de la difusión del Manual de Buen Gobierno y de una adecuada capacitación a los colaboradores internos y grupos de interés de la Entidad;
- c) Realizar un seguimiento a las políticas de contratación de la Entidad, en aras de cumplimiento del principio de transparencia en dichos procesos;
- d) Realizar un seguimiento a las políticas de eficiencia, integridad y transparencia que se determinan en el presente Manual de Buen Gobierno;
- e) Hacer seguimiento a las políticas de gestión del talento humano en la Empresa;
- f) Informarse y hacer seguimiento a los sistemas de control social que se ejercen sobre las tareas que le fueron encomendadas.

**Mecanismos de verificación:** El Manual de Buen Gobierno contará con unos mecanismos de verificación. Estos mecanismos se identificarán e individualizarán para verificar el estado de cumplimiento del Manual de Buen Gobierno.

## **8.NORMA TÉCNICA COLOMBIANA ISO 9000:2015-SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: FUNDAMENTOS Y VOCABULARIO**

### **8.1 Generalidades:**

*Manual de procesos y procedimientos.*

Sede Administrativa y PQR:  
Diagonal 8 No. 1 – 37 Barrio Quintas de San Pablo  
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213  
usuario@aguasdeltequendama.com  
info@aguasdeltequendama.com

Oficina PQR Anapoima - Cundinamarca. Carrera 3 # 1- 41 Sur San José  
Celular PQR 31 42807615  
pqranoima@aguasdeltequendama.com  
[www.aguasdeltequendama.com](http://www.aguasdeltequendama.com)



**Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A.  
E.S.P.**  
Anapoima – La Mesa

Los conceptos y los principios de la gestión de la calidad descritos en esta Norma internacional proporcionan a la organización la capacidad de cumplir los retos presentados por un entorno que es profundamente diferente al de décadas recientes. El contexto en el que trabaja una organización actualmente se caracteriza por el cambio acelerado, la globalización de los mercados, los recursos limitados y la aparición del conocimiento como un recurso principal. El impacto de la calidad se extiende más allá de la satisfacción del cliente: puede tener además un impacto directo en la reputación de la organización.

Las organizaciones comparten muchas características con los seres humanos como un organismo social vivo y que aprende. Ambos son adaptativos y constan de sistemas, procesos y actividades interactivos. Para adaptar su contexto variable, cada uno necesita la capacidad de cambio. Las organizaciones con frecuencia innovan para lograr mejoras significativas. El modelo de SGC de una organización reconoce que no todos los sistemas, procesos y actividades pueden estar predeterminados, por lo tanto, necesita ser flexible y adaptable dentro de las complejidades del contexto de la organización.

## **8.2 Sistema:**

Las organizaciones buscan entender el contexto interno y externo para identificar las necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes. Esta información se utiliza en el desarrollo del SGC para lograr la sostenibilidad de la organización. Las salidas de un proceso pueden ser las entradas de otro proceso y están interconectados en una red total. Aunque con frecuencia parezca que consta de procesos similares, cada organización y su SGC es único.

## **8.3. Objeto y campo de aplicación.**

Esta Norma Internacional describe los conceptos y los principios fundamentales de la gestión de la calidad que son universalmente aplicables a:

- Las organizaciones que buscan el éxito sostenido por medio de la implementación de un sistema de gestión de la calidad;

*Manual de procesos y procedimientos.*

Sede Administrativa y PQR:  
Diagonal 8 No. 1 – 37 Barrio Quintas de San Pablo  
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213  
usuario@aguasdeltequendama.com  
info@aguasdeltequendama.com

Oficina PQR Anapoima - Cundinamarca. Carrera 3 # 1- 41 Sur San José  
Celular PQR 31 42807615  
pqranapoima@aguasdeltequendama.com  
[www.aguasdeltequendama.com](http://www.aguasdeltequendama.com)



**Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A.  
E.S.P.**  
Anapoima – La Mesa

- Los clientes que buscan la confianza en la capacidad de una organización para proporcionar regularmente productos y servicios conformes a sus requisitos;
- Las organizaciones que buscan la confianza en su cadena de suministro en que sus requisitos para los productos y servicios se cumplirán;
- Las organizaciones y las partes interesadas que buscan mejorar la comunicación mediante el entendimiento común del vocabulario utilizado en la gestión de la calidad;
- Las organizaciones que realizan evaluaciones de la conformidad frente a los requisitos de la Norma ISO 9001;
- Los proveedores de formación, evaluación o asesoramiento en gestión de la calidad;
- Quienes desarrollan normas relacionadas.

Esta Norma Internacional especifica los términos y definiciones que se aplican a todas las normas de gestión de la calidad y de sistemas de gestión de la calidad desarrolladas por el Comité Técnico ISO/TC 176.

## **8. SIMBOLOGÍA UTILIZADA**

*Manual de procesos y procedimientos.*

Sede Administrativa y PQR:  
Diagonal 8 No. 1 – 37 Barrio Quintas de San Pablo  
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213  
[usuario@aguasdeltequendama.com](mailto:usuario@aguasdeltequendama.com)  
[info@aguasdeltequendama.com](mailto:info@aguasdeltequendama.com)

Oficina PQR Anapoima - Cundinamarca. Carrera 3 # 1- 41 Sur San José  
Celular PQR 31 42807615  
[pqranoima@aguasdeltequendama.com](mailto:pqranoima@aguasdeltequendama.com)  
[www.aguasdeltequendama.com](http://www.aguasdeltequendama.com)



**Simbología Estándar: Diagramas de Flujo de Datos.**

Inicio / Fin	
Procesos	
Entrada Datos	
Condición	
Conector	
Cinta Magnética	
Disco Magnético	
Conector de Pagina	
Líneas de Flujo	
Display, Mostrar Datos	
Enviar Datos a Impresora	

**9. MANEJO Y CONSERVACIÓN DEL MANUAL**

Los manuales de procedimientos tienen como finalidad recopilar todos los procesos y procedimientos que se desarrollan al interior de la Entidad y de esta forma, servir de guía a los funcionarios para que desempeñen adecuadamente las actividades a su cargo. Por esta razón, el manual debe ofrecer una descripción actualizada, clara y concisa de las fases o etapas contenidas en cada proceso y de las actividades que incluyen cada procedimiento.

*Manual de procesos y procedimientos.*



**Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A.  
E.S.P.**  
Anapoima – La Mesa

A su vez, el manual debe someterse a una continua revisión y actualización permanente para que contemple las mejoras en la ejecución de cada proceso y procedimiento. Las modificaciones que se realicen al manual deben ser avaladas y autorizadas previamente por la oficina de Control Interno y apoyo de calidad. Al realizar una modificación es necesario registrar el cambio en el formato control de actualizaciones. El registro de las modificaciones se debe realizar cronológicamente, incorporando al manual las hojas con los cambios generados y extrayendo aquellas que han perdido vigencia. De acuerdo a las disposiciones legales el Manual de Procedimientos se constituye como una herramienta indispensable para un efectivo Control Interno dentro de la Empresa.

## 10. CODIFICACIÓN DE LOS PROCESOS

Se asignará un código para cada proceso que pueda diferenciarlo de los demás en el siguiente orden:

Una letra mayúscula que caracteriza el proceso diferenciándolo si es:

- A. PROCESOS ESTRATÉGICOS: E
- B. PROCESOS MISIONALES: M
- C. PROCESOS DE APOYO: A
- D. PROCESOS DE EVALUACIÓN: PE

2. Sigla del área responsable al que pertenece el proceso:

- a. Gerencia: G
- b. Dirección Administrativa y Financiera: DAF
- c. Dirección Comercial: DC
- d. Dirección Operativa: DO

3. Numero consecutivo del Proceso

4. Numero consecutivo del Procedimiento

*Manual de procesos y procedimientos.*



Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A.  
E.S.P.  
Anapoima – La Mesa

# 11.

# Caracterización de procesos y procedimientos

*Manual de procesos y procedimientos.*

Sede Administrativa y PQR:  
Diagonal 8 No. 1 – 37 Barrio Quintas de San Pablo  
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213  
[usuario@aguasdeltequendama.com](mailto:usuario@aguasdeltequendama.com)  
[info@aguasdeltequendama.com](mailto:info@aguasdeltequendama.com)

Oficina PQR Anapoima - Cundinamarca. Carrera 3 # 1- 41 Sur San José  
Celular PQR 31 42807615  
[pqranoima@aguasdeltequendama.com](mailto:pqranoima@aguasdeltequendama.com)  
[www.aguasdeltequendama.com](http://www.aguasdeltequendama.com)



**Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A.  
E.S.P.**  
Anapoima – La Mesa

### **11.1 Listado de procedimientos por clasificación.**

#### **Estratégicos:**

##### **Planeación estratégica.**

- Creación de nuevo cargo.
- Formulación planes de acción.

#### **Misionales:**

##### **Gestión comercial.**

- Legalización de matrícula.
- Solicitud de servicio.
- Apertura y cancelación de cuentas.
- Ciclo de recaudo.
- Conciliaciones
- Plan de corte.
- PQR.
- Reclamo inconformidad de consumo
- Recaudo
- Respuesta pagos a terceros
- Revisión previa (Precrítica)
- Suspensión del servicio de acueducto
- Toma de lecturas
- Facturación
- Archivo comercial.
- Solicitud documental comercial.
- Transferencia documental comercial.
- Acuerdo de pago
- Cartera conciliación
- Castigo de cartera
- Gestión jurídica.
- Gestión preventiva
- Cargue archivos planos La Mesa-Anapoima
- PQR Facturación

#### *Manual de procesos y procedimientos.*

Sede Administrativa y PQR:  
Diagonal 8 No. 1 – 37 Barrio Quintas de San Pablo  
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213  
[usuario@aguasdeltequendama.com](mailto:usuario@aguasdeltequendama.com)  
[info@aguasdeltequendama.com](mailto:info@aguasdeltequendama.com)

Oficina PQR Anapoima - Cundinamarca. Carrera 3 # 1- 41 Sur San José  
Celular PQR 31 42807615  
[pqranoima@aguasdeltequendama.com](mailto:pqranoima@aguasdeltequendama.com)  
[www.aguasdeltequendama.com](http://www.aguasdeltequendama.com)





**Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A.  
E.S.P.**  
Anapoima – La Mesa

- Suministro papelerito comercial.
- Alistamiento documento facturación.
- Descarga base de datos HAS.
- Generación informes comercial.
- Proyección subsidios y contribuciones.
- Traslado recursos servicio aseo Anapoima
- Actualización lectura, cambio medidor.
- Actualizar número de medidor.
- Correspondencia SISGED
- Proyección respuesta PQR
- Registro independización.
- Registro nuevo matricula
- Registro nuevo usuario.
- Registro ordenes de trabajo.
- Registro PQRS.
- Registro viabilidades.
- Registro viabilidades multifamiliares.

### **Captación, distribución y transporte de aguas.**

#### **Producción de agua potable.**

- Control de calidad de agua
- Toma de muestras en planta de potabilización.
- Procedimientos PTAP

#### **Tratamiento de agua residual.**

Tratamiento de agua residual

Mantenimiento de unidades de tratamiento residual

#### **Limpieza urbana y rural**

Cumplimiento Barrido

Cumplimiento Poda y corte

Cumplimiento Recolección

### **Apoyo:**

#### **Gestión administrativa.**

*Manual de procesos y procedimientos.*

Sede Administrativa y PQR:  
Diagonal 8 No. 1 – 37 Barrio Quintas de San Pablo  
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213  
usuario@aguasdeltequendama.com  
info@aguasdeltequendama.com

Oficina PQR Anapoima - Cundinamarca. Carrera 3 # 1- 41 Sur San José  
Celular PQR 31 42807615  
pqranapoima@aguasdeltequendama.com  
[www.aguasdeltequendama.com](http://www.aguasdeltequendama.com)



**Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A.  
E.S.P.**  
Anapoima – La Mesa

- Inventarios.
- Capacitación de personal.
- Control disciplinario interno.
- Inducción.
- Formulación y aprobación de presupuesto.

#### **Gestión financiera.**

- Cuantificación Activo-Patrimonio
- Ejecución presupuestal Egresos
- Ejecución presupuestal registro presupuestal
- Giros y pagos.
- Traslado presupuestal.
- Programación anual de caja.
- Registro pagos o abonos a cuentas
- Disminución CDP y CRP
- Egresos transferencia electrónica.
- Elaboración informe CUIPO
- Expedición CDP
- expedición CRP
- Modificaciones presupuestales
- Pago de nomina
- Traslado bancario
- Verificación informe supervisión
- Verificación ingresos y gastos

#### **Gestión jurídica y contratación.**

- Liquidación de contrato laboral
- Novedades nomina, permisos, y vacaciones.
- Realización de nómina.
- Selección y contratación de personal

#### **Evaluación:**

##### **Control interno**

- Elaboración informe de resultados.

##### **MIPG**

- Cuantificación anti tramites.
- Diagnostico gestión estratégica

*Manual de procesos y procedimientos.*



**Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A.  
E.S.P.**  
Anapoima – La Mesa

- Diagnostico participación ciudadana
- Indicadores plan de acción
- Informe rendicon de cuentas
- Seguimiento política integridad
- Seguimiento PQRS
- Seguimiento proceso de contratación

*Manual de procesos y procedimientos.*

Sede Administrativa y PQR:  
Diagonal 8 No. 1 – 37 Barrio Quintas de San Pablo  
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213  
[usuario@aguasdeltequendama.com](mailto:usuario@aguasdeltequendama.com)  
[info@aguasdeltequendama.com](mailto:info@aguasdeltequendama.com)

Oficina PQR Anapoima - Cundinamarca. Carrera 3 # 1- 41 Sur San José  
Celular PQR 31 42807615  
[pqranoima@aguasdeltequendama.com](mailto:pqranoima@aguasdeltequendama.com)  
[www.aguasdeltequendama.com](http://www.aguasdeltequendama.com)



Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P.  
Anapoima – La Mesa

# Caracterización procedimientos estratégicos.

*Manual de procesos y procedimientos.*

Sede Administrativa y PQR:  
Diagonal 8 No. 1 – 37 Barrio Quintas de San Pablo  
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213 [usuario@aguasdeltequendama.com](mailto:usuario@aguasdeltequendama.com) [info@aguasdeltequendama.com](mailto:info@aguasdeltequendama.com)

**PROCEDIMIENTO:  
FORMULACIÓN ELABORACIÓN Y APROBACIÓN DE LOS  
PLANES DE ACCIÓN**

Oficina PQR Anapoima - Cundinamarca, Carrera 3 # 1- 41 Sur San José  
Teléfono 8990685  
pqranoima@aguasdeltequendama.com  
[www.aguasdeltequendama.com](http://www.aguasdeltequendama.com)

**TABLA DE CONTENIDO**

1.	<u>OBJETIVO</u> .....	1
2.	<u>ALCANCE</u> .....	1
3.	<u>RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO</u> .....	1
4.	<u>A QUIEN VA DIRIGIDO</u> .....	2
5.	<u>REFERENCIA NORMATIVA</u> .....	2
6.	<u>DEFINICIONES</u> .....	2
7.	<u>POLÍTICAS OPERACIONALES</u> .....	3
8.	<u>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</u> .....	3
9.	<u>RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO</u> .....	7
10.	<u>PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO</u> .....	8
11.	<u>CONTROL DE ELABORACIÓN</u> .....	8
12.	<u>CONTROL DE CAMBIOS</u> .....	8

**1. OBJETIVO**

Documentar los procesos, procedimientos, actividades de acuerdo al manual de funciones institucional el cual esta regido bajo el ciclo PHVA de acuerdo a los lineamientos establecidos por la norma ISO 9001:2015 implementada en la empresa regional aguas del Tequendama S.A S.A.S.

**2. ALCANCE**

Inicia desde el análisis de la información para la formulación de los planes la Entidad, finaliza con el seguimiento. Aplica también para la formulación de otros planes, proyectos que se requieran.

**3. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO**

José William Tejedor Bayona

**4. A QUIEN VA DIRIGIDO**

Sede Administrativa y PQR:  
Diagonal 8 No. 1 – 37 Barrio Quintas de San Pablo  
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213  
[usuario@aguasdeltequendama.com](mailto:usuario@aguasdeltequendama.com)

Oficina PQR Anapoima: Carrera 3A No. 3 – 44  
Anapoima, Cundinamarca. Teléfono 8990685  
[pqranoima@aguasdeltequendama.com](mailto:pqranoima@aguasdeltequendama.com)  
[www.aguasdeltequendama.com](http://www.aguasdeltequendama.com)

Servidores públicos del área funcional y partes interesadas

## 5. REFERENCIA NORMATIVA

- Ley 142 de 1994
- ISO 9001:2015
- Decreto 943 DE 2014
- Decreto 1499 de 2017 (MIPG)

## 6. DEFINICIONES

- SGC: Sistema de gestión de calidad.
- Planificación Estratégica: Conjunto de instrucciones, pautas o criterios establecidos por la alta dirección para el logro de los objetivos y metas de la entidad.
- Plan de acción: Son instrumentos gerenciales de programación y control de la ejecución anual de los proyectos y actividades que deben llevar a cabo las dependencias para dar cumplimiento a las estrategias y proyectos establecidos en el plan estratégico.

## 7. POLÍTICAS OPERACIONALES

El presente procedimiento se determinan las actividades que componen el procedimiento el cual se deben seguir para realizar la planeación anual de los objetivos de la empresa.

Incluye temas como:

- Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)
- Estrategias y objetivos operativos
- Tecnologías e innovación
- Estructura organizacional

## DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

### ACTIVIDAD DEPENDENCIA RESPONSABLE

Sede Administrativa y PQR:  
Diagonal 8 No. 1 – 37 Barrio Quintas de San Pablo  
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213  
[usuario@aguasdeltequendama.com](mailto:usuario@aguasdeltequendama.com)

Oficina PQR Anapoima: Carrera 3A No. 3 – 44  
Anapoima, Cundinamarca. Teléfono 8990685  
[pqranoima@aguasdeltequendama.com](mailto:pqranoima@aguasdeltequendama.com)  
[www.aguasdeltequendama.com](http://www.aguasdeltequendama.com)

**DESCRIPCIÓN**

**REGISTRO**

Sede Administrativa y PQR:  
Diagonal 8 No. 1 – 37 Barrio Quintas de San Pablo  
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213  
[usuario@aguasdeltequendama.com](mailto:usuario@aguasdeltequendama.com)

Oficina PQR Anapoima: Carrera 3A No. 3 – 44  
Anapoima, Cundinamarca. Teléfono 8990685  
[pqrnapoima@aguasdeltequendama.com](mailto:pqrnapoima@aguasdeltequendama.com)  
[www.aguasdeltequendama.com](http://www.aguasdeltequendama.com)

# **Caracterización procedimientos misionales**



**Procedimiento**  
**Actualización de lecturas cuando se cambia de medidor.**

**TABLA DE CONTENIDO**

1.	OBJETIVO.....	1
2.	ALCANCE.....	1
3.	RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO.....	1
4.	A QUIEN VA DIRIGIDO.....	2
5.	REFERENCIA NORMATIVA.....	2
6.	DEFINICIONES.....	2
7.	POLÍTICAS OPERACIONALES.....	3
8.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	3
9.	RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO.....	7
10.	PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO.....	8
11.	CONTROL DE ELABORACIÓN.....	8
12.	CONTROL DE CAMBIOS.....	8

**1. OBJETIVO**

Documentar los procesos, procedimientos, actividades de acuerdo al manual de funciones institucional el cual esta regido bajo el ciclo PHVA de acuerdo a los lineamientos establecidos por la norma ISO 9001:2015 implementada en la empresa regional aguas del Tequendama S.A S.A.S.

**2. ALCANCE**

Aplica para la planeación, asignación de recursos y revisión de los objetivos de la compañía.

**3. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO**

José William Tejedor Bayona

**4. A QUIEN VA DIRIGIDO**

Servidores públicos del área funcional y partes interesadas

## 5. REFERENCIA NORMATIVA

- Ley 1755 de 2015
- Ley 142 de 1994
- ISO 9001:2015
- Decreto 943 DE 2014
- Decreto 1499 de 2017 (MIPG)

## 6. DEFINICIONES

SGC: Sistema de gestión de calidad.

PQRS: Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

## 7. POLÍTICAS OPERACIONALES


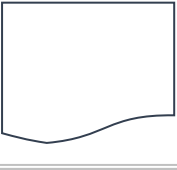


El presente procedimiento se determinan las actividades que componen el procedimiento el cual se deben seguir para realizar la planeación anual de los objetivos de la empresa.

Incluye temas como:

- Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)
- Estrategias y objetivos operativos
- Tecnologías e innovación
- Estructura organizacional

## DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
INICIO	Gerencia	Gerente		

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
1	<b>Dirección comercial</b>	Auxiliar PQR y auxiliar de catastro	En el aplicativo nos dirigimos al apartado Aplicaciones-Facturación de servicios	
2	<b>Dirección comercial</b>	Auxiliar PQR y auxiliar de catastro	Ingresamos a Procesos Lecturas y Actualización de lecturas.	
3	<b>Dirección comercial</b>	Auxiliar PQR y auxiliar de catastro	Diligenciamos el Formulario de actualización de lecturas	
4	<b>Dirección comercial</b>	Auxiliar PQR y auxiliar de catastro	Se puede realizar este procedimiento mientras el usuario tenga su factura actual cancelada, para no causar errores en el momento del cambio de lecturas.	
<b>Fin</b>				

## 8. RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO

Se toman de la matriz de riesgos actual de la empresa.

## 9. PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO

SALIDA	DESCRIPCIÓN	USUARIO/ BENEFICIARIO
Actualización de lectura por cambio de medidor	Registro de la actualización de lectura por cambio de medidor mientras el usuario tenga la factura totalmente cancelada	ERAT y USUARIOS

## 10. CONTROL DE ELABORACIÓN

<b>ELABORADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
----------------------	---------------------

Sede Administrativa y PQR:  
Diagonal 8 No. 1 – 37 Barrio Quintas de San Pablo  
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213  
usuario@aguasdeltequendama.com

Oficina PQR Anapoima: Carrera 3A No. 3 – 44  
Anapoima, Cundinamarca. Teléfono 8990685  
pqrnanapoima@aguasdeltequendama.com  
www.aguasdeltequendama.com



<b>ACTO ADMINISTRATIVO</b>		
Fecha de emisión:	Versión:	Página: 4 de 4

<b>Nombre: Robert Wagner Hallenperg Soto</b> <b>Cargo: Contratista profesional</b>	<b>Nombre: Jose William Tejedor Bayona</b> <b>Cargo: Gerente</b>
---	---

### 11. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	FECHA
01		

Sede Administrativa y PQR:  
Diagonal 8 No. 1 – 37 Barrio Quintas de San Pablo  
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213  
usuario@aguasdeltequendama.com

Oficina PQR Anapoima: Carrera 3A No. 3 – 44  
Anapoima, Cundinamarca. Teléfono 8990685  
pqranoima@aguasdeltequendama.com  
www.aguasdeltequendama.com

**Procedimiento  
Registros nuevos usuarios**

**TABLA DE CONTENIDO**

1.	OBJETIVO.....	1
2.	ALCANCE.....	1
3.	RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO.....	1
4.	A QUIEN VA DIRIGIDO.....	2
5.	REFERENCIA NORMATIVA.....	2
6.	DEFINICIONES.....	2
7.	POLÍTICAS OPERACIONALES.....	3
8.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	3
9.	RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO.....	7
10.	PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO.....	8
11.	CONTROL DE ELABORACIÓN.....	8
12.	CONTROL DE CAMBIOS.....	8

**1. OBJETIVO**

Documentar los procesos, procedimientos, actividades de acuerdo al manual de funciones institucional el cual esta regido bajo el ciclo PHVA de acuerdo a los lineamientos establecidos por la norma ISO 9001:2015 implementada en la empresa regional aguas del Tequendama S.A S.A.S.

**2. ALCANCE**

Aplica para la planeación, asignación de recursos y revisión de los objetivos de la compañía.

**3. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO**

José William Tejedor Bayona

**4. A QUIEN VA DIRIGIDO**

Servidores públicos del área funcional y partes interesadas

## 5. REFERENCIA NORMATIVA

- Ley 1755 de 2015
- Ley 142 de 1994
- ISO 9001:2015
- Decreto 943 DE 2014
- Decreto 1499 de 2017 (MIPG)

## 6. DEFINICIONES

SGC: Sistema de gestión de calidad.

PQRS: Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

## 7. POLÍTICAS OPERACIONALES

El presente procedimiento se determinan las actividades que componen el procedimiento el cual se deben seguir para realizar la planeación anual de los objetivos de la empresa.

Incluye temas como:

- Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)
- Estrategias y objetivos operativos
- Tecnologías e innovación
- Estructura organizacional

## DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
INICIO	Gerencia	Gerente		

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
1	<b>Dirección comercial</b>	Auxiliar PQR y auxiliar de catastro	Nos dirigimos a Has en el apartado de Aplicaciones-Facturación de servicios por último Proceso –consulta de facturación.	
2	<b>Dirección comercial</b>	Auxiliar PQR y auxiliar de catastro	Digitamos el código del usuario al que le vamos actualizar el número del medidor y nos dirigimos a la casilla catastro/redes	Actualización formulario de número de medidor
3	<b>Dirección comercial</b>	Auxiliar PQR y auxiliar de catastro	Nos dirigimos a la opción cambiar medidor	
4	<b>Dirección comercial</b>	Auxiliar PQR y auxiliar de catastro	Posteriormente cerramos y quitamos la fecha de la instalación que aparece en el formulario de Catastro/redes y se guarda el proceso	
<b>Fin</b>				

## 8. RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO

Se toman de la matriz de riesgos actual de la empresa.

## 9. PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO

SALIDA	DESCRIPCIÓN	USUARIO/ BENEFICIARIO
Actualización número de medidor	Registro de actualización del nuevo número de medidor	ERAT y USUARIOS

## 10. CONTROL DE ELABORACIÓN

<b>ELABORADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
----------------------	---------------------

Sede Administrativa y PQR:  
Diagonal 8 No. 1 – 37 Barrio Quintas de San Pablo  
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213  
usuario@aguasdeltequendama.com

Oficina PQR Anapoima: Carrera 3A No. 3 – 44  
Anapoima, Cundinamarca. Teléfono 8990685  
pqrnanapoima@aguasdeltequendama.com  
www.aguasdeltequendama.com



ACTO ADMINISTRATIVO		
Fecha de emisión:	Versión:	Página: 4 de 4

<b>Nombre: Robert Wagner Hallenperg Soto</b>	<b>Nombre: Jose William Tejedor Bayona</b>
<b>Cargo: Contratista profesional</b>	<b>Cargo: Gerente</b>

## 11. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	FECHA
01		

Sede Administrativa y PQR:  
Diagonal 8 No. 1 – 37 Barrio Quintas de San Pablo  
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213  
usuario@aguasdeltequendama.com

Oficina PQR Anapoima: Carrera 3A No. 3 – 44  
Anapoima, Cundinamarca. Teléfono 8990685  
pqrnanapoima@aguasdeltequendama.com  
www.aguasdeltequendama.com



**Procedimiento  
Cobranza-Gestión Preventiva  
Acuerdo de pago**

**TABLA DE CONTENIDO**

1.	OBJETIVO.....	1
2.	ALCANCE.....	1
3.	RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO.....	1
4.	A QUIEN VA DIRIGIDO.....	2
5.	REFERENCIA NORMATIVA.....	2
6.	DEFINICIONES.....	2
7.	POLÍTICAS OPERACIONALES.....	3
8.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	3
9.	RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO.....	7
10.	PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO.....	8
11.	CONTROL DE ELABORACIÓN.....	8
12.	CONTROL DE CAMBIOS.....	8

**1. OBJETIVO**

Documentar los procesos, procedimientos, actividades de acuerdo al manual de funciones institucional el cual esta regido bajo el ciclo PHVA de acuerdo a los lineamientos establecidos por la norma ISO 9001:2015 implementada en la empresa regional aguas del Tequendama S.A S.A.S.

**2. ALCANCE**

Aplica para la planeación, asignación de recursos y revisión de los objetivos de la compañía.

**3. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO**

José William Tejedor Bayona

#### **4. A QUIEN VA DIRIGIDO**

Servidores públicos del área funcional y partes interesadas

#### **5. REFERENCIA NORMATIVA**

- Ley 1066 de 2006
- Ley 142 de 1994
- ISO 9001:2015
- Decreto 943 DE 2014
- Decreto 1499 de 2017 (MIPG)

#### **6. DEFINICIONES**

SGC: Sistema de gestión de calidad.

Gestión preventiva: Proceso para evitar que cartera aumente.

Cobro persuasivo: Es la etapa en la cual se realiza una invitación al deudor para que cumpla con el pago de su obligación voluntariamente.

#### **7. POLÍTICAS OPERACIONALES**

El presente procedimiento se determinan las actividades que componen el procedimiento el cual se deben seguir para realizar la planeación anual de los objetivos de la empresa.

Incluye temas como:

- Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)
- Estrategias y objetivos operativos
- Tecnologías e innovación
- Estructura organizacional

#### **DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
INICIO	Gerencia	Gerente		
1	<b>Dirección comercial</b>	Asesor Cartera	Tras realizar la negociación (Ver procedimiento de conciliación)	Acta de conciliación.
2	<b>Dirección comercial</b>	Asesor Cartera	Se realiza el acta de acuerdo de pago	
3	<b>Dirección comercial</b>	Asesor Cartera	Se realiza el seguimiento del acuerdo de pago	Seguimiento de acuerdo de pago
4	<b>Dirección comercial</b>	Asesor de cartera	En el caso de no cumplir con lo pactado se realiza nuevamente el corte de servicio (Revisar procedimiento corte servicio)	
Fin	<b>Dirección comercial</b>	Asesor Cartera		

## 8. RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO

Se toman de la matriz de riesgos actual de la empresa.

## 9. PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO

SALIDA	DESCRIPCIÓN	USUARIO/ BENEFICIARIO
Gestión preventiva	Procedimiento de acuerdo de pago con sus respectivos	ERAT y USUARIOS

## 10. CONTROL DE ELABORACIÓN

<b>ELABORADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
----------------------	---------------------

Sede Administrativa y PQR:  
Diagonal 8 No. 1 - 37 Barrio Quintas de San Pablo  
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213  
usuario@aguasdeltequendama.com

Oficina PQR Anapoima: Carrera 3A No. 3 - 44  
Anapoima, Cundinamarca. Teléfono 8990685  
pqrnanapoima@aguasdeltequendama.com  
www.aguasdeltequendama.com



<b>ACTO ADMINISTRATIVO</b>		
Fecha de emisión:	Versión:	Página: 4 de 4

<b>Nombre: Robert Wagner Hallenperg Soto</b>	<b>Nombre: Jose William Tejedor Bayona</b>
<b>Cargo: Contratista profesional</b>	<b>Cargo: Gerente</b>

## 11. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	FECHA
01		

**Procedimiento  
Alistamiento documento para facturación**

**TABLA DE CONTENIDO**

1.	OBJETIVO.....	1
2.	ALCANCE.....	1
3.	RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO.....	1
4.	A QUIEN VA DIRIGIDO.....	2
5.	REFERENCIA NORMATIVA.....	2
6.	DEFINICIONES.....	2
7.	POLÍTICAS OPERACIONALES.....	3
8.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	3
9.	RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO.....	7
10.	PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO.....	8
11.	CONTROL DE ELABORACIÓN.....	8
12.	CONTROL DE CAMBIOS.....	8

**1. OBJETIVO**

Documentar los procesos, procedimientos, actividades de acuerdo al manual de funciones institucional el cual esta regido bajo el ciclo PHVA de acuerdo a los lineamientos establecidos por la norma ISO 9001:2015 implementada en la empresa regional aguas del Tequendama S.A S.A.S.

**2. ALCANCE**

Aplica para la planeación, asignación de recursos y revisión de los objetivos de la compañía.

**3. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO**

José William Tejedor Bayona

**4. A QUIEN VA DIRIGIDO**

Servidores públicos del área funcional y partes interesadas

## 5. REFERENCIA NORMATIVA

- Ley 142 de 1994
- ISO 9001:2015
- Decreto 943 DE 2014
- Decreto 1499 de 2017 (MIPG)

## 6. DEFINICIONES

SGC: Sistema de gestión de calidad.

Facturación: Acción que se refiere a todos los actos relacionados con la elaboración, registro, envío y cobro de las facturas.

## 7. POLÍTICAS OPERACIONALES

El presente procedimiento se determinan las actividades que componen el procedimiento el cual se deben seguir para realizar la planeación anual de los objetivos de la empresa.

Incluye temas como:

- Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)
- Estrategias y objetivos operativos
- Tecnologías e innovación
- Estructura organizacional

## DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
INICIO	Gerencia	Gerente		

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
1	Dirección comercial	Director comercial	Tomar el archivo "BD XXX MMM-MMM AAAA para Lecturas", creado en el procedimiento de INSTRUCCIONES PARA PREPARAR EL ARCHIVO DE LECTURAS	Base de datos lecturas
2	Dirección comercial	Director comercial	Realizar una copia con el nombre "BD XXX MMM-MMM AAAA para facturación", creado en el procedimiento de INSTRUCCIONES PARA PREPARAR EL ARCHIVO DE LECTURAS	Copia Base de datos lecturas
3	Dirección comercial	Director comercial	Guardar en carpeta lecturas de acuerdo al municipio y periodo Descargar del Drive las lecturas registradas	
4	Dirección comercial	Director comercial	Separar en el mismo documento Excel hojas por ciclos de facturación y Copiar en una hoja aparte los códigos internos, lecturas y novedades.	Copia de los códigos interno
5	Dirección comercial	Director comercial	Usar la formula BUSCARV en la hoja correspondiente a cada ciclo para asignar las lecturas a suscriptor posteriormente usar la formula BUSCARV en la hoja correspondiente a cada ciclo para asignar las novedades a suscriptor.	
6	Dirección comercial	Director comercial	Verificar que todas las cuentas tengan su correspondiente lectura y culminar enviando archivo a facturación	
Fin				

## 8. RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO

Se toman de la matriz de riesgos actual de la empresa.

### 9. PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO

<b>SALIDA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>USUARIO/ BENEFICIARIO</b>
Alistamiento documentación para facturación	Procedimiento para la realización de la documentación necesaria para realizar el proceso de emisión de factura	ERAT

### 10. CONTROL DE ELABORACIÓN

<b>ELABORADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
<b>Nombre: Robert Wagner Hallenperg Soto</b>  <b>Cargo: Contratista profesional</b>	<b>Nombre: Jose William Tejedor Bayona</b>  <b>Cargo: Gerente</b>

### 11. CONTROL DE CAMBIOS

<b>VERSIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS</b>	<b>FECHA</b>
<b>01</b>		



**Procedimiento  
Archivo oficina comercial**

**TABLA DE CONTENIDO**

1.	OBJETIVO.....	1
2.	ALCANCE.....	1
3.	RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO.....	1
4.	A QUIEN VA DIRIGIDO.....	2
5.	REFERENCIA NORMATIVA.....	2
6.	DEFINICIONES.....	2
7.	POLÍTICAS OPERACIONALES.....	3
8.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	3
9.	RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO.....	7
10.	PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO.....	8
11.	CONTROL DE ELABORACIÓN.....	8
12.	CONTROL DE CAMBIOS.....	8

**1. OBJETIVO**

Documentar los procesos, procedimientos, actividades de acuerdo al manual de funciones institucional el cual esta regido bajo el ciclo PHVA de acuerdo a los lineamientos establecidos por la norma ISO 9001:2015 implementada en la empresa regional aguas del Tequendama S.A S.A.S.

**2. ALCANCE**

Aplica para la planeación, asignación de recursos y revisión de los objetivos de la compañía.

**3. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO**

José William Tejedor Bayona

**4. A QUIEN VA DIRIGIDO**

Servidores públicos del área funcional y partes interesadas

## 5. REFERENCIA NORMATIVA

- Ley 594 de 2000
- Ley 200 articulo 40 de 1995
- Ley 1437 de 2011
- Ley 142 de 1994
- ISO 9001:2015
- Decreto 943 DE 2014
- Decreto 1499 de 2017 (MIPG)

## 6. DEFINICIONES

SGC: Sistema de gestión de calidad.

Archivo: conjunto de documentos que posee una persona o entidad como resultado de su actividad.

## 7. POLÍTICAS OPERACIONALES

El presente procedimiento se determinan las actividades que componen el procedimiento el cual se deben seguir para realizar la planeación anual de los objetivos de la empresa.

Incluye temas como:

- Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)
- Estrategias y objetivos operativos
- Tecnologías e innovación
- Estructura organizacional

## DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
INICIO	Gerencia	Gerente		
1	<b>Dirección comercial</b>	Apoyo Archivo	Recepción documental cronológicamente	
2	<b>Dirección comercial</b>	Apoyo Archivo	Se clasifica y ordena toda documentación a archivar.	
3	<b>Dirección comercial</b>	Apoyo Archivo	En caso de recibir documentación en mal estado de rehabilita para su proceso de archivo	
4	<b>Dirección comercial</b>	Apoyo Archivo	Se realiza la búsqueda de los consecutivos por fecha y serie.	
5	<b>Dirección comercial</b>	Apoyo Archivo	Se sube al sistema FUIT la documentación con sus respectivos códigos. De acuerdo a las tablas de retención documental	Cargue documental por código
6	<b>Dirección comercial</b>	Apoyo Archivo	Se retiran ganchos y demás elementos metálicos los cuales no son esenciales en el expediente. Y se perfora de acuerdo a las normas establecidas	
7	<b>Dirección comercial</b>	Apoyo Archivo	Se encarpeta por series o fechas.	Carpeta documental

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
Fin	Dirección comercial	Apoyo Archivo	Se culmina con el proceso de foliación.	

## 8. RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO

Se toman de la matriz de riesgos actual de la empresa.

## 9. PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO

SALIDA	DESCRIPCIÓN	USUARIO/ BENEFICIARIO
Archivo área comercial	Proceso de archivo para el área comercial y cargue de información al FUIT	ERAT

## 10. CONTROL DE ELABORACIÓN

ELABORADO POR	APROBADO POR
<b>Nombre: Robert Wagner Hallenperg Soto</b>  <b>Cargo: Contratista profesional</b>	<b>Nombre: Jose William Tejedor Bayona</b>  <b>Cargo: Gerente</b>

## 11. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	FECHA
01		

**Procedimiento**  
**Cargue archivos planos La Mesa-Anapoima**

**TABLA DE CONTENIDO**

1.	OBJETIVO.....	1
2.	ALCANCE.....	1
3.	RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO.....	1
4.	A QUIEN VA DIRIGIDO.....	2
5.	REFERENCIA NORMATIVA.....	2
6.	DEFINICIONES.....	2
7.	POLÍTICAS OPERACIONALES.....	3
8.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	3
9.	RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO.....	7
10.	PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO.....	8
11.	CONTROL DE ELABORACIÓN.....	8
12.	CONTROL DE CAMBIOS.....	8

**1. OBJETIVO**

Documentar los procesos, procedimientos, actividades de acuerdo al manual de funciones institucional el cual esta regido bajo el ciclo PHVA de acuerdo a los lineamientos establecidos por la norma ISO 9001:2015 implementada en la empresa regional aguas del Tequendama S.A S.A.S.

**2. ALCANCE**

Aplica para la planeación, asignación de recursos y revisión de los objetivos de la compañía.

**3. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO**

José William Tejedor Bayona

**4. A QUIEN VA DIRIGIDO**

Servidores públicos del área funcional y partes interesadas

## 5. REFERENCIA NORMATIVA

- Decreto 358 de 2020
- CONCEPTO 33 DE 2022
- Artículo 617 del Estatuto Tributario
- Concepto 61 de 2022 SSPD
- Decreto 723 de 2021
- Ley 142 de 1994
- ISO 9001:2015
- Decreto 943 DE 2014
- Decreto 1499 de 2017 (MIPG)

## 6. DEFINICIONES

SGC: Sistema de gestión de calidad.

Facturación: La facturación es una acción que se refiere a todos los actos relacionados con la elaboración, registro, envío y cobro de las facturas.

Archivo plano: bases de datos de texto plano. Cada registro en un archivo plano está en una línea diferente, lo que facilita la maniobra a través de los datos almacenados en ellos

## 7. POLÍTICAS OPERACIONALES

El presente procedimiento se determinan las actividades que componen el procedimiento el cual se deben seguir para realizar la planeación anual de los objetivos de la empresa.

Incluye temas como:

- Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)
- Estrategias y objetivos operativos
- Tecnologías e innovación
- Estructura organizacional

### DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
INICIO	Gerencia	Gerente		
1	<b>Dirección Comercial.</b>	Técnico de facturación	La información llega diariamente al correo de facturación.	Solicitudes de usuarios y archivos planos de Davivienda.
2	<b>Dirección Comercial.</b>	Técnico de facturación	Los archivos planos de EFECTY se descargan directamente de la plataforma de ellos con un usuario y clave de acceso.	
3	<b>Dirección Comercial.</b>	Técnico de facturación	Una vez descargada la información como se menciona anteriormente se carga al software HAS SQL por facturación, proceso, registro de pagos y Act. Archivos de recaudos, se escoge el banco, fecha del archivo a subir, examinar donde se selecciona el archivo plano y aceptar.	Archivo plano cargado
4	<b>Dirección Comercial.</b>	Técnico de facturación	Allí podemos encontrar diferencias donde se deben dejar subsanadas en el momento de realizar el proceso ya que debe quedar el saldo en registro de pagos del banco igual al saldo que aparece en el archivo plano (no puede quedar diferencias).	Registros de pago de banco
5	<b>Dirección Comercial.</b>	Técnico de facturación	Este proceso se realiza a diario tanto en el Municipio de La Mesa como Anapoima.	

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
6	<b>Dirección Comercial.</b>	Técnico de facturación	Usuario realiza transferencia por pago del servicio se identifican mediante soporte enviado por el usuario al correo electrónico mencionando el número de cuenta interna.	Soporte de pago
7	<b>Dirección Comercial.</b>	Técnico de facturación	Se verifica mediante extracto que el pago quede efectivo y se aplica al usuario.	
8	<b>Dirección Comercial.</b>	Técnico de facturación	Después de haber cargado los archivos planos y pagos del botón PSE, se realiza mantenimiento, se expide el libro diario donde debe estar en saldos cero y se procesa la interface.	Libro diario
9	<b>Dirección Comercial.</b>	Técnico de facturación	Se envía la información mencionada anteriormente al auxiliar administrativo de contabilidad con copia a Dirección Comercial, Tesorería, Subgerencia financiera y Contabilidad.	Correo electrónico al auxiliar administrativo
<b>Fin</b>	<b>Dirección Comercial.</b>	Técnico de facturación		

## 8. RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO

Se toman de la matriz de riesgos actual de la empresa.

## 9. PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO

SALIDA	DESCRIPCIÓN	USUARIO/ BENEFICIARIO
Facturación La Mesa-Anapoima	Procedimiento de cargue de información de archivos planos y pagos por PSE hasta la respuesta por correo electrónico a las diferentes dependencias.	ERAT



### 10. CONTROL DE ELABORACIÓN

ELABORADO POR	APROBADO POR
<b>Nombre: Robert Wagner Hallenperg Soto</b>  <b>Cargo: Contratista profesional</b>	<b>Nombre: Jose William Tejedor Bayona</b>  <b>Cargo: Gerente</b>

### 11. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	FECHA
01		

**Procedimiento  
Cobranza-Gestión cobro persuasivo  
Conciliación entre partes**

**TABLA DE CONTENIDO**

1.	OBJETIVO.....	1
2.	ALCANCE.....	1
3.	RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO.....	1
4.	A QUIEN VA DIRIGIDO.....	2
5.	REFERENCIA NORMATIVA.....	2
6.	DEFINICIONES.....	2
7.	POLÍTICAS OPERACIONALES.....	3
8.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	3
9.	RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO.....	7
10.	PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO.....	8
11.	CONTROL DE ELABORACIÓN.....	8
12.	CONTROL DE CAMBIOS.....	8

**1. OBJETIVO**

Documentar los procesos, procedimientos, actividades de acuerdo al manual de funciones institucional el cual esta regido bajo el ciclo PHVA de acuerdo a los lineamientos establecidos por la norma ISO 9001:2015 implementada en la empresa regional aguas del Tequendama S.A S.A.S.

**2. ALCANCE**

Aplica para la planeación, asignación de recursos y revisión de los objetivos de la compañía.

**3. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO**

José William Tejedor Bayona

#### **4. A QUIEN VA DIRIGIDO**

Servidores públicos del área funcional y partes interesadas

#### **5. REFERENCIA NORMATIVA**

- Ley 1066 de 2006
- Ley 142 de 1994
- ISO 9001:2015
- Decreto 943 DE 2014
- Decreto 1499 de 2017 (MIPG)

#### **6. DEFINICIONES**

SGC: Sistema de gestión de calidad.

Gestión preventiva: Proceso para evitar que cartera aumente.

Cobro persuasivo: Es la etapa en la cual se realiza una invitación al deudor para que cumpla con el pago de su obligación voluntariamente.

#### **7. POLÍTICAS OPERACIONALES**

El presente procedimiento se determinan las actividades que componen el procedimiento el cual se deben seguir para realizar la planeación anual de los objetivos de la empresa.

Incluye temas como:

- Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)
- Estrategias y objetivos operativos
- Tecnologías e innovación
- Estructura organizacional

#### **DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
INICIO	Gerencia	Gerente		
1	<b>Dirección comercial</b>	Asesor Cartera	Se descarga el informe de morosos.	Informe de morosos HAS
2	<b>Dirección comercial</b>	Asesor Cartera	Se notifica usuarios con dos periodos sin pago en adelante.	
3	<b>Dirección comercial</b>	Asesor Cartera	Se realiza la conciliación de la deuda con el suscriptor. (Se establecen las cuotas, método pago y condonaciones)	
Fin	<b>Dirección comercial</b>	Asesor Cartera	En el caso de incumplimiento del acuerdo se puede mediar los pagos con el fin de poner al día la deuda, sin generar acuerdo sobre acuerdo de pago, de lo contrario se traslada al área jurídica.	

## 8. RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO

Se toman de la matriz de riesgos actual de la empresa.

## 9. PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO

SALIDA	DESCRIPCIÓN	USUARIO/ BENEFICIARIO
Gestión persuasiva	Procedimiento de negociación con el usuario para llegar a un acuerdo de pago.	ERAT y USUARIOS

## 10. CONTROL DE ELABORACIÓN

<b>ELABORADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
Nombre: Robert Wagner Hallenperg Soto	Nombre: Jose William Tejedor Bayona



ACTO ADMINISTRATIVO		
Fecha de emisión:	Versión:	Página: 4 de 4

<b>Cargo: Contratista profesional</b>	<b>Cargo: Gerente</b>
---------------------------------------	-----------------------

## 11. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	FECHA
01		

Sede Administrativa y PQR:  
Diagonal 8 No. 1 – 37 Barrio Quintas de San Pablo  
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213  
[usuario@aguasdeltequendama.com](mailto:usuario@aguasdeltequendama.com)

Oficina PQR Anapoima: Carrera 3A No. 3 – 44  
Anapoima, Cundinamarca. Teléfono 8990685  
[pqranoima@aguasdeltequendama.com](mailto:pqranoima@aguasdeltequendama.com)  
[www.aguasdeltequendama.com](http://www.aguasdeltequendama.com)

**Procedimiento  
Castigo de cartera**

**TABLA DE CONTENIDO**

1.	OBJETIVO.....	1
2.	ALCANCE.....	1
3.	RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO.....	1
4.	A QUIEN VA DIRIGIDO.....	2
5.	REFERENCIA NORMATIVA.....	2
6.	DEFINICIONES.....	2
7.	POLÍTICAS OPERACIONALES.....	3
8.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	3
9.	RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO.....	7
10.	PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO.....	8
11.	CONTROL DE ELABORACIÓN.....	8
12.	CONTROL DE CAMBIOS.....	8

**1. OBJETIVO**

Documentar los procesos, procedimientos, actividades de acuerdo al manual de funciones institucional el cual esta regido bajo el ciclo PHVA de acuerdo a los lineamientos establecidos por la norma ISO 9001:2015 implementada en la empresa regional aguas del Tequendama S.A S.A.S.

**2. ALCANCE**

Aplica para la planeación, asignación de recursos y revisión de los objetivos de la compañía.

**3. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO**

José William Tejedor Bayona

**4. A QUIEN VA DIRIGIDO**

Servidores públicos del área funcional y partes interesadas

## 5. REFERENCIA NORMATIVA

- Ley 1066 de 2006
- Ley 142 de 1994
- ISO 9001:2015
- Decreto 943 DE 2014
- Decreto 1499 de 2017 (MIPG)

## 6. DEFINICIONES

SGC: Sistema de gestión de calidad.

Gestión preventiva: Proceso para evitar que cartera aumente.

Cobro persuasivo: Es la etapa en la cual se realiza una invitación al deudor para que cumpla con el pago de su obligación voluntariamente.

Castigo de cartera: procedimiento que se realiza al interior de la empresa para catalogar una venta o la prestación de un servicio no pagado, como cartera “sin posibilidad de cobro”

## 7. POLÍTICAS OPERACIONALES

El presente procedimiento se determinan las actividades que componen el procedimiento el cual se deben seguir para realizar la planeación anual de los objetivos de la empresa.

Incluye temas como:

- Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)
- Estrategias y objetivos operativos
- Tecnologías e innovación
- Estructura organizacional

### DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
INICIO	Gerencia	Gerente		
1	<b>Dirección comercial</b>	Asesor Cartera	Se Presenta el caso ante comité de cartera.	Acta de comité de cartera
2	<b>Dirección comercial</b>	Asesor Cartera	Se realiza traslado y presentación ante el comité de sostenibilidad Contable.	Acta comité de sostenibilidad contable
3	<b>Dirección comercial</b>	Director comercial	Expedición de directiva correspondiente autorizando el castigo de cartera.	Seguimiento de acuerdo de pago
4	<b>Dirección comercial</b>	Asesor de cartera	El área comercial debe dar de baja a la cuenta en mención en el sistema Hass manejado por la Empresa.	Seguimiento de acuerdo de pago
Fin	<b>Dirección comercial</b>	<b>Asesor de cartera</b>	El área contable certifica afectación contable al comité de sostenibilidad.	

### 8. RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO

Se toman de la matriz de riesgos actual de la empresa.

### 9. PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO

SALIDA	DESCRIPCIÓN	USUARIO/ BENEFICIARIO
Castigo de cartera	Procedimiento de presentación y certificación afección al área contable	ERAT y USUARIOS

### 10. CONTROL DE ELABORACIÓN





<b>ACTO ADMINISTRATIVO</b>		
Fecha de emisión:	Versión:	Página: 4 de 4

<b>ELABORADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
<b>Nombre: Robert Wagner Hallenperg Soto</b>	<b>Nombre: Jose William Tejedor Bayona</b>
<b>Cargo: Contratista profesional</b>	<b>Cargo: Gerente</b>

### 11. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	FECHA
01		

Sede Administrativa y PQR:  
Diagonal 8 No. 1 – 37 Barrio Quintas de San Pablo  
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213  
usuario@aguasdeltequendama.com

Oficina PQR Anapoima: Carrera 3A No. 3 – 44  
Anapoima, Cundinamarca. Teléfono 8990685  
pqranoima@aguasdeltequendama.com  
www.aguasdeltequendama.com

**Procedimiento  
Correspondencia SISGED**

**TABLA DE CONTENIDO**

1.	OBJETIVO.....	1
2.	ALCANCE.....	1
3.	RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO.....	1
4.	A QUIEN VA DIRIGIDO.....	2
5.	REFERENCIA NORMATIVA.....	2
6.	DEFINICIONES.....	2
7.	POLÍTICAS OPERACIONALES.....	3
8.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	3
9.	RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO.....	7
10.	PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO.....	8
11.	CONTROL DE ELABORACIÓN.....	8
12.	CONTROL DE CAMBIOS.....	8

**1. OBJETIVO**

Documentar los procesos, procedimientos, actividades de acuerdo al manual de funciones institucional el cual esta regido bajo el ciclo PHVA de acuerdo a los lineamientos establecidos por la norma ISO 9001:2015 implementada en la empresa regional aguas del Tequendama S.A S.A.S.

**2. ALCANCE**

Aplica para la planeación, asignación de recursos y revisión de los objetivos de la compañía.

**3. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO**

José William Tejedor Bayona

**4. A QUIEN VA DIRIGIDO**

Servidores públicos del área funcional y partes interesadas

## 5. REFERENCIA NORMATIVA

- Ley 1755 de 2015
- Ley 142 de 1994
- ISO 9001:2015
- Decreto 943 DE 2014
- Decreto 1499 de 2017 (MIPG)

## 6. DEFINICIONES

SGC: Sistema de gestión de calidad.

PQRS: Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

Correspondencia:

## 7. POLÍTICAS OPERACIONALES

El presente procedimiento se determinan las actividades que componen el procedimiento el cual se deben seguir para realizar la planeación anual de los objetivos de la empresa.

Incluye temas como:

- Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)
- Estrategias y objetivos operativos
- Tecnologías e innovación
- Estructura organizacional

## DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
INICIO	Gerencia	Gerente		
1	Dirección comercial	Auxiliar PQR	Toda la correspondencia es verificada en nuestro sistema para evitar duplicidad de información, No dirigimos a:  Radicación, entrada y buscamos en la opción BUSCAR REMITENTE.	Correspondencia por parte del usuario
2	Dirección comercial	Auxiliar PQR	Se verifica cedula, nit y después diligenciamos el formulario de correspondencia.	
3	Dirección comercial	Auxiliar PQR	Luego de haber diligenciado este formulario continuamos con el siguiente donde continuaremos con nuestra correspondencia para darle así el radicado.	Formulario de correspondencia
4	Dirección comercial	Auxiliar PQR	Escaneamos la Documentación y guardamos para adjuntarla a nuestro radicado y así poderlo enviar a Gerencia e imprimir el Ticket para nuestra correspondencia y poder darle el recibido al usuario.	Documentación radicado y ticket de entrega a usuario
5	Dirección comercial	Auxiliar PQR	Se alista documentación para ser enviada por correspondencia con el personal que esté disponible y cuando él tenga el tiempo para subir a la oficina de la Mesa.	Envío de correspondencia
Fin				

## 8. RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO

Se toman de la matriz de riesgos actual de la empresa.

## 9. PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO

SALIDA	DESCRIPCIÓN	USUARIO/
--------	-------------	----------

Sede Administrativa y PQR:  
Diagonal 8 No. 1 – 37 Barrio Quintas de San Pablo  
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213  
usuario@aguasdeltequendama.com

Oficina PQR Anapoima: Carrera 3A No. 3 – 44  
Anapoima, Cundinamarca. Teléfono 8990685  
pqrnapoima@aguasdeltequendama.com  
www.aguasdeltequendama.com

		<b>BENEFICIARIO</b>
Correspondencia SIGGED	Respuesta correspondencia SIGGED desde que se recibe hasta que se le da respuesta.	ERAT y USUARIOS

### 10. CONTROL DE ELABORACIÓN

ELABORADO POR	APROBADO POR
<b>Nombre: Robert Wagner Hallenperg Soto</b>  <b>Cargo: Contratista profesional</b>	<b>Nombre: Jose William Tejedor Bayona</b>  <b>Cargo: Gerente</b>

### 11. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	FECHA
01		

**Procedimiento**  
**INSTRUCCIONES PARA PREPARAR EL ARCHIVO DE LECTURAS**

**TABLA DE CONTENIDO**

1.	OBJETIVO.....	1
2.	ALCANCE.....	1
3.	RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO.....	1
4.	A QUIEN VA DIRIGIDO.....	2
5.	REFERENCIA NORMATIVA.....	2
6.	DEFINICIONES.....	2
7.	POLÍTICAS OPERACIONALES.....	3
8.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	3
9.	RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO.....	7
10.	PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO.....	8
11.	CONTROL DE ELABORACIÓN.....	8
12.	CONTROL DE CAMBIOS.....	8

**1. OBJETIVO**

Documentar los procesos, procedimientos, actividades de acuerdo al manual de funciones institucional el cual esta regido bajo el ciclo PHVA de acuerdo a los lineamientos establecidos por la norma ISO 9001:2015 implementada en la empresa regional aguas del Tequendama S.A S.A.S.

**2. ALCANCE**

Aplica para la planeación, asignación de recursos y revisión de los objetivos de la compañía.

**3. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO**

José William Tejedor Bayona

**4. A QUIEN VA DIRIGIDO**

Servidores públicos del área funcional y partes interesadas

## 5. REFERENCIA NORMATIVA

- Ley 142 de 1994
- ISO 9001:2015
- Decreto 943 DE 2014
- Decreto 1499 de 2017 (MIPG)

## 6. DEFINICIONES

SGC: Sistema de gestión de calidad.

## 7. POLÍTICAS OPERACIONALES

El presente procedimiento se determinan las actividades que componen el procedimiento el cual se deben seguir para realizar la planeación anual de los objetivos de la empresa.

Incluye temas como:

- Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)
- Estrategias y objetivos operativos
- Tecnologías e innovación
- Estructura organizacional

## DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
INICIO	Gerencia	Gerente		
1	<b>Dirección comercial</b>	Director comercial	En un archivo Excel en blanco se cambia el formato a TEXTO a las columnas A (Ruta) y CO (Medidor).	

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
2	Dirección comercial	Director comercial	Copiar toda la base de clientes desde el servidor y pegarla en el archivo en blanco.	
3	Dirección comercial	Director comercial	Guardar el archivo Excel con el nombre "BD XXX MMM-MMM AAAA para Lecturas", donde XXX es LM o ANP, según el municipio y MMM-MMM AAAA es el periodo y año a facturar.	Archivo para lecturas
4	Dirección comercial	Director comercial	Transferir el archivo al PC principal de Dirección Comercial y ubicarlo en la carpeta respectiva (Documentos – ERAT - Dirección Comercial – Lecturas – Etc). Abrir el archivo.	Transferencia de archivo
5 A A	Dirección comercial	Director comercial	En el caso de Anapoima Buscar la cuenta interna 2046936 (Paloemango Macro alcantarillado) y cambiar el valor de la columna S (Acueducto) de "0" a "-1".	
6	Dirección comercial	Director comercial	Eliminar los registros cuya columna S (Acueducto) sea igual a "0" o FALSO. Esto para eliminar usuarios a los que no se les cobra acueducto, ya que no tienen medidor para tomar lectura.	
7	Dirección comercial	Director comercial	Abrir un archivo Excel en blanco y copiar en él las columnas E (Código Interno), I (Consumo), AA (Consumo 2) y AB (Consumo 1).	



ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
8	Dirección comercial	Director comercial	<p>En la columna E de ese archivo calcular el promedio de los tres consumos copiados usando la fórmula:</p> <p>=ENTERO (PROMEDIO (B2:D2))</p> <p>Aplicar la fórmula en todos los registros.</p>	
9	Dirección comercial	Director comercial	<p>Copiar todos los datos calculados y pegarlos en esa misma columna, pero como tipo VALOR (pegado especial).</p>	
10	Dirección comercial	Director comercial	<p>Guardar el archivo con el nombre "PROMEDIOS XXX MMM-MMM AAAA", donde XXX es LM o ANP, según el municipio y MMM-MMM AAAA es el periodo y año a facturar. Cerrar el archivo.</p>	
11	Dirección comercial	Director comercial	<p>Volver al archivo para lecturas y eliminar las siguientes columnas:</p> <p>B K hasta CM L hasta Z N hasta P</p> <p>También se eliminar todos los datos de las columnas H, I, J y M.</p>	

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
12	Dirección comercial	Director comercial	Colocar el número de terminal a cada registro de acuerdo a como se hizo en el periodo anterior. Para mayor rapidez, se recomienda copiar en una hoja nueva los códigos internos y sus respectivas terminales para utilizar la función BUSCARV. Luego completar manualmente el número de terminal de los códigos que no resultaron asignados con la función (nuevos usuarios). <b>NOTA SOLO PARA ANAPOIMA:</b> eliminar las filas de los suscriptores de las veredas San Andrés, Lagunas y Laguna Verde (Rutas que empiezan por 34, 35 y 36)	
Fin	Dirección comercial	Director comercial	Guardar en carpeta lecturas de acuerdo al municipio y periodo	

## 8. RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO

Se toman de la matriz de riesgos actual de la empresa.

## 9. PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO

SALIDA	DESCRIPCIÓN	USUARIO/ BENEFICIARIO
Preparación archivo de lecturas	Procedimiento de la estructuración del paso a paso de la adecuación del archivo para el cargue de información con el fin de calcular el valor de las facturas	ERAT

## 10. CONTROL DE ELABORACIÓN

ELABORADO POR	APROBADO POR
<p><b>Nombre:</b> Robert Wagner Hallenperg Soto</p> <p><b>Cargo:</b> Contratista profesional</p>	<p><b>Nombre:</b> Jose William Tejedor Bayona</p> <p><b>Cargo:</b> Gerente</p>



<b>ACTO ADMINISTRATIVO</b>		
Fecha de emisión:	Versión:	Página: 6 de 6

### 11. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	FECHA
---------	------------------------	-------

Sede Administrativa y PQR:  
Diagonal 8 No. 1 – 37 Barrio Quintas de San Pablo  
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213  
[usuario@aguasdeltequendama.com](mailto:usuario@aguasdeltequendama.com)

Oficina PQR Anapoima: Carrera 3A No. 3 – 44  
Anapoima, Cundinamarca. Teléfono 8990685  
[pqranoima@aguasdeltequendama.com](mailto:pqranoima@aguasdeltequendama.com)  
[www.aguasdeltequendama.com](http://www.aguasdeltequendama.com)

**Procedimiento  
Facturación La Mesa-Anapoima**

**TABLA DE CONTENIDO**

1.	OBJETIVO.....	1
2.	ALCANCE.....	1
3.	RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO.....	1
4.	A QUIEN VA DIRIGIDO.....	2
5.	REFERENCIA NORMATIVA.....	2
6.	DEFINICIONES.....	2
7.	POLÍTICAS OPERACIONALES.....	3
8.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	3
9.	RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO.....	7
10.	PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO.....	8
11.	CONTROL DE ELABORACIÓN.....	8
12.	CONTROL DE CAMBIOS.....	8

**1. OBJETIVO**

Documentar los procesos, procedimientos, actividades de acuerdo al manual de funciones institucional el cual esta regido bajo el ciclo PHVA de acuerdo a los lineamientos establecidos por la norma ISO 9001:2015 implementada en la empresa regional aguas del Tequendama S.A S.A.S.

**2. ALCANCE**

Aplica para la planeación, asignación de recursos y revisión de los objetivos de la compañía.

**3. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO**

José William Tejedor Bayona

**4. A QUIEN VA DIRIGIDO**

Servidores públicos del área funcional y partes interesadas

## 5. REFERENCIA NORMATIVA

- Decreto 358 de 2020
- CONCEPTO 33 DE 2022
- Artículo 617 del Estatuto Tributario
- Concepto 61 de 2022 SSPD
- Decreto 723 de 2021
- Ley 142 de 1994
- ISO 9001:2015
- Decreto 943 DE 2014
- Decreto 1499 de 2017 (MIPG)

## 6. DEFINICIONES

SGC: Sistema de gestión de calidad.

Facturación: La facturación es una acción que se refiere a todos los actos relacionados con la elaboración, registro, envío y cobro de las facturas.

## 7. POLÍTICAS OPERACIONALES

El presente procedimiento se determinan las actividades que componen el procedimiento el cual se deben seguir para realizar la planeación anual de los objetivos de la empresa.




Incluye temas como:

- Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)
- Estrategias y objetivos operativos
- Tecnologías e innovación

- Estructura organizacional

### DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
INICIO	Gerencia	Gerente		
1	<b>Dirección Comercial.</b>	Técnico de facturación	Se reciben lecturas por parte de los aforadores.	Formato lecturas en EXCEL en la nube.
2	<b>Dirección Comercial.</b>	Técnico de facturación	Se descargan archivos de cada terminal que se encuentran en la nube.	
3	<b>Dirección Comercial.</b>	Técnico de facturación	Se realiza verificación de información de usuarios con lecturas muy elevadas, lecturas negativas y reportes con anomalías.	
4	<b>Dirección Comercial.</b>	Técnico de facturación	Después de ser verificada las lecturas por ciclos se carga a otro Excel con la información requerida para cargarlo al software HAS SQL.	Excel con toma de lecturas
5	<b>Dirección Comercial.</b>	Técnico de facturación	Una vez subida las lecturas del ciclo a trabajar, se realiza crítica de consumo.	Crítica de consumo Arrojado por HASS
6	<b>Dirección Comercial.</b>	Técnico de facturación	Después se realiza corrección de crítica que es donde se realiza ajuste a lecturas negativas, anomalías y lecturas muy elevadas.	

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
7	<b>Dirección Comercial.</b>	Técnico de facturación	Se realiza configuración de periodo; allí se colocan las fechas de pago.	
8	<b>Dirección Comercial.</b>	Técnico de facturación	Se cierra ciclo trabajado.	
9	<b>Dirección Comercial.</b>	Técnico de facturación	Se calcula para que actualice fechas, lecturas y periodo.	
<b>Fin</b>	<b>Dirección Comercial.</b>	Técnico de facturación	Después de realizar los procesos anteriormente mencionados se procede a imprimir para que las facturas sean entregadas por los aforadores de acuerdo a rutas asignadas a cada uno de ellos.	

## 8. RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO

Se toman de la matriz de riesgos actual de la empresa.

## 9. PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO

SALIDA	DESCRIPCIÓN	USUARIO/ BENEFICIARIO
Facturación La Mesa-Anapoima	Procedimiento de elaboración de facturas desde que se recibe la toma de lecturas hasta que se ha hecho el proceso de facturar y impresión de su respectiva factura.	ERAT y USUARIOS

## 10. CONTROL DE ELABORACIÓN

<b>ELABORADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
<b>Nombre: Robert Wagner Hallenperg Soto</b>	<b>Nombre: Jose William Tejedor Bayona</b>



ACTO ADMINISTRATIVO		
Fecha de emisión:	Versión:	Página: 5 de 5

<b>Cargo: Contratista profesional</b>	<b>Cargo: Gerente</b>
---------------------------------------	-----------------------

## 11. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	FECHA
01		

Sede Administrativa y PQR:  
Diagonal 8 No. 1 – 37 Barrio Quintas de San Pablo  
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213  
[usuario@aguasdeltequendama.com](mailto:usuario@aguasdeltequendama.com)

Oficina PQR Anapoima: Carrera 3A No. 3 – 44  
Anapoima, Cundinamarca. Teléfono 8990685  
[pqranoima@aguasdeltequendama.com](mailto:pqranoima@aguasdeltequendama.com)  
[www.aguasdeltequendama.com](http://www.aguasdeltequendama.com)



**Procedimiento  
Generación informes comercial**

**TABLA DE CONTENIDO**

1.	OBJETIVO.....	1
2.	ALCANCE.....	1
3.	RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO.....	1
4.	A QUIEN VA DIRIGIDO.....	2
5.	REFERENCIA NORMATIVA.....	2
6.	DEFINICIONES.....	2
7.	POLÍTICAS OPERACIONALES.....	3
8.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	3
9.	RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO.....	7
10.	PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO.....	8
11.	CONTROL DE ELABORACIÓN.....	8
12.	CONTROL DE CAMBIOS.....	8

**1. OBJETIVO**

Documentar los procesos, procedimientos, actividades de acuerdo al manual de funciones institucional el cual esta regido bajo el ciclo PHVA de acuerdo a los lineamientos establecidos por la norma ISO 9001:2015 implementada en la empresa regional aguas del Tequendama S.A S.A.S.

**2. ALCANCE**

Aplica para la planeación, asignación de recursos y revisión de los objetivos de la compañía.

**3. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO**

José William Tejedor Bayona

**4. A QUIEN VA DIRIGIDO**

Servidores públicos del área funcional y partes interesadas

## 5. REFERENCIA NORMATIVA

- Ley 142 de 1994
- ISO 9001:2015
- Decreto 943 DE 2014
- Decreto 1499 de 2017 (MIPG)

## 6. DEFINICIONES

SGC: Sistema de gestión de calidad.

## 7. POLÍTICAS OPERACIONALES



El presente procedimiento se determinan las actividades que componen el procedimiento el cual se deben seguir para realizar la planeación anual de los objetivos de la empresa.

Incluye temas como:

- Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)
- Estrategias y objetivos operativos
- Tecnologías e innovación
- Estructura organizacional

## DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
INICIO	Gerencia	Gerente		
1	<b>Dirección comercial</b>	Director comercial	Ingreso a HAS y nos dirigimos a apartado de Ruta Aplicaciones, Facturación por servicios, Procesos, Estadístico, cálculo de estadístico y realizamos el cálculo de todos los ciclos	

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
2	<b>Dirección comercial</b>	Director comercial	Realizamos nuevamente la ruta: Aplicaciones, Facturación por servicios, Procesos, Estadístico, imprimir estadístico y seleccionamos la opción que se requiere.	
3	<b>Dirección comercial</b>	Director comercial	El Software arroja las estadísticas pares la elaboración de informes.	Estadísticas 
<b>Fin</b>				

## 8. RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO

Se toman de la matriz de riesgos actual de la empresa.

## 9. PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO

SALIDA	DESCRIPCIÓN	USUARIO/ BENEFECIARIO
Generación de estadísticas comercial	Generación de estadísticas para la elaboración de informes del área comercial.	ERAT

## 10. CONTROL DE ELABORACIÓN

ELABORADO POR	APROBADO POR
<b>Nombre: Robert Wagner Hallenperg Soto</b>  <b>Cargo: Contratista profesional</b>	<b>Nombre: Jose William Tejedor Bayona</b>  <b>Cargo: Gerente</b>

## 11. CONTROL DE CAMBIOS

--	--	--

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	FECHA
01		

**Procedimiento  
Gestión Jurídica**

**TABLA DE CONTENIDO**

1.	OBJETIVO.....	1
2.	ALCANCE.....	1
3.	RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO.....	1
4.	A QUIEN VA DIRIGIDO.....	2
5.	REFERENCIA NORMATIVA.....	2
6.	DEFINICIONES.....	2
7.	POLÍTICAS OPERACIONALES.....	3
8.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	3
9.	RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO.....	7
10.	PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO.....	8
11.	CONTROL DE ELABORACIÓN.....	8
12.	CONTROL DE CAMBIOS.....	8

**1. OBJETIVO**

Documentar los procesos, procedimientos, actividades de acuerdo al manual de funciones institucional el cual esta regido bajo el ciclo PHVA de acuerdo a los lineamientos establecidos por la norma ISO 9001:2015 implementada en la empresa regional aguas del Tequendama S.A S.A.S.

**2. ALCANCE**

Aplica para la planeación, asignación de recursos y revisión de los objetivos de la compañía.

**3. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO**

José William Tejedor Bayona

**4. A QUIEN VA DIRIGIDO**

Servidores públicos del área funcional y partes interesadas

## 5. REFERENCIA NORMATIVA

- Ley 1564 de 2012, Artículo 422 y SS
- Ley 1066 de 2006
- Ley 142 de 1994
- ISO 9001:2015
- Decreto 943 DE 2014
- Decreto 1499 de 2017 (MIPG)

## 6. DEFINICIONES

SGC: Sistema de gestión de calidad.

Gestión preventiva: Proceso para evitar que cartera aumente.

Gestión jurídica: conjunto de acciones, políticas y medidas encaminadas a la eficaz y eficiente defensa de los intereses patrimoniales y judiciales de los entes estatales.

Cobro persuasivo: Es la etapa en la cual se realiza una invitación al deudor para que cumpla con el pago de su obligación voluntariamente.

## 7. POLÍTICAS OPERACIONALES

El presente procedimiento se determinan las actividades que componen el procedimiento el cual se deben seguir para realizar la planeación anual de los objetivos de la empresa.

Incluye temas como:

- Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)
- Estrategias y objetivos operativos
- Tecnologías e innovación
- Estructura organizacional

### DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
INICIO	Gerencia	Gerente		
1	<b>Dirección comercial</b>	Asesor jurídico	La entidad para iniciar el proceso legal primeramente se verifica la cuantía, y se determina si es de mínima, menor o mayor cuantía.	
2	<b>Dirección comercial</b>	Asesor jurídico	Se aportan las pruebas, titulo ejecutivo junto con la notificación de entrega de la notificación.	Titulo ejecutivo y entrega de notificación.
3	<b>Dirección comercial</b>	Asesor jurídico	Se procede a realizar la demanda.	Demanda
4	<b>Dirección comercial</b>	Asesor jurídico	Se espera a la respuesta del Juez admita la demanda	Respuesta de Juez
5	<b>Dirección comercial</b>	Asesor jurídico	En medio del proceso ejecutivo se pueden realizar conciliaciones, transacciones lo cual dará terminación al proceso	Conciliaciones, transacciones
6	<b>Dirección comercial</b>	Asesor jurídico	Se solicitan medidas cautelares a la persona del predio.	
7	<b>Dirección comercial</b>	Asesor jurídico	Si la sentencia es a favor de la empresa. Se debe ejecutar la misma. Si es en contra deberán interponerse los recursos si hubiera lugar.	

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
Fin	Dirección comercial	Asesor jurídico	Notificar el mandamiento de pago.	

## 8. RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO

Se toman de la matriz de riesgos actual de la empresa.

## 9. PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO

SALIDA	DESCRIPCIÓN	USUARIO/ BENEFICIARIO
Gestión jurídica	Procedimiento desde la notificación de suspensión hasta la sentencia del juez.	ERAT y USUARIOS

## 10. CONTROL DE ELABORACIÓN

ELABORADO POR	APROBADO POR
<b>Nombre: Robert Wagner Hallenperg Soto</b>  <b>Cargo: Contratista profesional</b>	<b>Nombre: Jose William Tejedor Bayona</b>  <b>Cargo: Gerente</b>

## 11. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	FECHA
01		



**Procedimiento  
Cobranza-Gestión Preventiva**

**TABLA DE CONTENIDO**

1.	OBJETIVO.....	1
2.	ALCANCE.....	1
3.	RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO.....	1
4.	A QUIEN VA DIRIGIDO.....	2
5.	REFERENCIA NORMATIVA.....	2
6.	DEFINICIONES.....	2
7.	POLÍTICAS OPERACIONALES.....	3
8.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	3
9.	RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO.....	7
10.	PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO.....	8
11.	CONTROL DE ELABORACIÓN.....	8
12.	CONTROL DE CAMBIOS.....	8

**1. OBJETIVO**

Documentar los procesos, procedimientos, actividades de acuerdo al manual de funciones institucional el cual esta regido bajo el ciclo PHVA de acuerdo a los lineamientos establecidos por la norma ISO 9001:2015 implementada en la empresa regional aguas del Tequendama S.A S.A.S.

**2. ALCANCE**

Aplica para la planeación, asignación de recursos y revisión de los objetivos de la compañía.

**3. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO**

José William Tejedor Bayona

**4. A QUIEN VA DIRIGIDO**

Servidores públicos del área funcional y partes interesadas

## 5. REFERENCIA NORMATIVA

- Ley 1066 de 2006
- Ley 142 de 1994
- ISO 9001:2015
- Decreto 943 DE 2014
- Decreto 1499 de 2017 (MIPG)

## 6. DEFINICIONES

SGC: Sistema de gestión de calidad.

Gestión preventiva: Proceso para evitar que cartera aumente.

Cobro persuasivo: Es la etapa en la cual se realiza una invitación al deudor para que cumpla con el pago de su obligación voluntariamente.

## 7. POLÍTICAS OPERACIONALES

El presente procedimiento se determinan las actividades que componen el procedimiento el cual se deben seguir para realizar la planeación anual de los objetivos de la empresa.

Incluye temas como:

- Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)
- Estrategias y objetivos operativos
- Tecnologías e innovación
- Estructura organizacional

## DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
INICIO	Gerencia	Gerente		
1	Dirección comercial	Asesor Cartera	Se determina los usuarios bajo monitoreo los cuales que tienen un periodo de facturación sin pago.	Informe de morosos HAS
2	Dirección comercial	Asesor Cartera	Se realiza la base de datos de los usuarios a los cuales se realizará la llamada con el fin de generar el buen habito de pago minimizado.	
3	Dirección comercial	Asesor Cartera	Se realiza la llamada:  Se realiza la verificación vía telefónica la cuenta interna y se recuerda el vencimiento del periodo.	
Fin	Dirección comercial	Asesor Cartera	Se enlista los usuarios llamados	

## 8. RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO

Se toman de la matriz de riesgos actual de la empresa.

## 9. PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO

SALIDA	DESCRIPCIÓN	USUARIO/ BENEFICIARIO
Gestión preventiva	Procedimiento de llamada a usuarios con vencimiento de un mes con el fin de generar un buen habito minimizado	ERAT y USUARIOS

## 10. CONTROL DE ELABORACIÓN

ELABORADO POR	APROBADO POR
<p><b>Nombre: Robert Wagner Hallenperg Soto</b></p> <p><b>Cargo: Contratista profesional</b></p>	<p><b>Nombre: Jose William Tejedor Bayona</b></p> <p><b>Cargo: Gerente</b></p>



<b>ACTO ADMINISTRATIVO</b>		
Fecha de emisión:	Versión:	Página: 4 de 4

## 11. CONTROL DE CAMBIOS

Sede Administrativa y PQR:  
Diagonal 8 No. 1 – 37 Barrio Quintas de San Pablo  
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213  
[usuario@aguasdeltequendama.com](mailto:usuario@aguasdeltequendama.com)

Oficina PQR Anapoima: Carrera 3A No. 3 – 44  
Anapoima, Cundinamarca. Teléfono 8990685  
[pqranoima@aguasdeltequendama.com](mailto:pqranoima@aguasdeltequendama.com)  
[www.aguasdeltequendama.com](http://www.aguasdeltequendama.com)

**Procedimiento  
PROYECCIÓN DE SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES**

**TABLA DE CONTENIDO**

1.	OBJETIVO.....	1
2.	ALCANCE.....	1
3.	RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO.....	1
4.	A QUIEN VA DIRIGIDO.....	2
5.	REFERENCIA NORMATIVA.....	2
6.	DEFINICIONES.....	2
7.	POLÍTICAS OPERACIONALES.....	3
8.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	3
9.	RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO.....	7
10.	PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO.....	8
11.	CONTROL DE ELABORACIÓN.....	8
12.	CONTROL DE CAMBIOS.....	8

**1. OBJETIVO**

Documentar los procesos, procedimientos, actividades de acuerdo al manual de funciones institucional el cual esta regido bajo el ciclo PHVA de acuerdo a los lineamientos establecidos por la norma ISO 9001:2015 implementada en la empresa regional aguas del Tequendama S.A S.A.S.

**2. ALCANCE**

Aplica para la planeación, asignación de recursos y revisión de los objetivos de la compañía.

**3. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO**

José William Tejedor Bayona

**4. A QUIEN VA DIRIGIDO**

Servidores públicos del área funcional y partes interesadas

## 5. REFERENCIA NORMATIVA

- Concepto 31 de 2022 SSPD
- Ley 142 de 1994
- ISO 9001:2015
- Decreto 943 DE 2014
- Decreto 1499 de 2017 (MIPG)

## 6. DEFINICIONES

SGC: Sistema de gestión de calidad.

Subsidios: Los subsidios al consumo de los servicios públicos pueden funcionar a través de la estructura tarifaria:

Contribuciones: La contribución o el aporte de solidaridad, es aquel impuesto que se cobra con el objeto de subsidiar el costo de los servicios públicos domiciliarios de los estratos 1, 2 y 3, cuyos sujetos pasivos son los usuarios residenciales de estratos 5 y 6 y los usuarios industriales y comerciales.

## 7. POLÍTICAS OPERACIONALES

El presente procedimiento se determinan las actividades que componen el procedimiento el cual se deben seguir para realizar la planeación anual de los objetivos de la empresa.

Incluye temas como:

- Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)
- Estrategias y objetivos operativos
- Tecnologías e innovación
- Estructura organizacional

## DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Sede Administrativa y PQR:  
Diagonal 8 No. 1 – 37 Barrio Quintas de San Pablo  
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213  
[usuario@aguasdeltequendama.com](mailto:usuario@aguasdeltequendama.com)

Oficina PQR Anapoima: Carrera 3A No. 3 – 44  
Anapoima, Cundinamarca. Teléfono 8990685  
[pqrnanapoima@aguasdeltequendama.com](mailto:pqrnanapoima@aguasdeltequendama.com)  
[www.aguasdeltequendama.com](http://www.aguasdeltequendama.com)

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
INICIO	Gerencia	Gerente		
1	<b>Dirección comercial</b>	Director comercial	El archivo Excel se encuentra en la siguiente carpeta del PC de Dirección Comercial: ERAT – DIRECCION COMERCIAL – PROYECCION SUBSIDIOS.	Documento proyección de subsidios
2	<b>Dirección comercial</b>	Director comercial	En la hoja “USUARIOS POR SERVICIO”, actualizar la cantidad de usuarios por estrato-uso y servicio (celdas de color rosa – Columna D).	Hoja Usuarios por servicio
3	<b>Dirección comercial</b>	Director comercial	En la hoja “ACUEDUCTO”, diligenciar las celdas de color rosa, las cuales corresponden a porcentajes de subsidio actuales (columnas E y J entre las filas 9 y 17), Cargo Fijo actual (celda E29), Cargo por Consumo (celda L29), incremento previsto del Cargo Fijo (celda E31) e incremento previsto de Cargo por Consumo (celda L31).	Hoja Acueducto
4	<b>Dirección comercial</b>	Director comercial	En la hoja “ALCANTARILLADO”, diligenciar la información de forma similar a la hoja “ACUEDUCTO”.	Hoja Alcantarillado
5	<b>Dirección comercial</b>	Director comercial	En la hoja “ASEO”, diligenciar las celdas de color rosa, las cuales corresponden a porcentajes de subsidio actuales (columna E entre las filas 9 y 17) y Tarifa Mensual con incremento (columna F entre filas 9 y 17).	Hoja aseo

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
6	Dirección comercial	Director comercial	En la hoja "CONSUMOS", diligenciar las celdas de color rosa, las cuales corresponden a Consumo Básico de Acueducto por Bimestre (columna C entre las filas 6 y 11), Consumo Básico de Acueducto por Estrato/Usó Período Abr-May (columna J entre filas 7 y 18), Vertimiento Básico de Alcantarillado por Bimestre (columna C entre las filas 30 y 35) y Vertimiento Básico de Alcantarillado por Estrato/Usó Período Abr-May (columna J entre filas 31 y 42).	Hoja Consumos
7	Dirección comercial	Director comercial	En la hoja "TABLAS PARA OFICIO" se encuentran todas las tablas de datos resultantes, las cuales deberán ser incluidas en el oficio de remisión de Proyección de Subsidios que se envía a la Alcaldía Municipal de La Mesa.	Tablas oficio
8	Dirección comercial	Director comercial	La hoja "CONSOLIDADO" contiene los datos totales de equilibrio de subsidios y contribuciones. El valor total de subsidios proyectados está en la celda G37. Se debe actualizar el año de reporte donde sea mencionado.	Hoja de consolidado
Fin				

## 8. RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO

Se toman de la matriz de riesgos actual de la empresa.

## 9. PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO

SALIDA	DESCRIPCIÓN	USUARIO/ BENEFICIARIO
Proyección subsidios y	Procedimiento de cálculo de subsidios y contribuciones para cada tipo de estrato.	ERAT



contribuciones		
----------------	--	--

### 10. CONTROL DE ELABORACIÓN

ELABORADO POR	APROBADO POR
<b>Nombre: Robert Wagner Hallenperg Soto</b>  <b>Cargo: Contratista profesional</b>	<b>Nombre: Jose William Tejedor Bayona</b>  <b>Cargo: Gerente</b>

### 11. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	FECHA
01		



ACTO ADMINISTRATIVO		
Fecha de emisión:	Versión:	Página: 1 de 4

**Procedimiento  
Respuesta PQR**

**TABLA DE CONTENIDO**

1.	OBJETIVO.....	1
2.	ALCANCE.....	1
3.	RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO.....	1
4.	A QUIEN VA DIRIGIDO.....	2
5.	REFERENCIA NORMATIVA.....	2
6.	DEFINICIONES.....	2
7.	POLÍTICAS OPERACIONALES.....	3
8.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	3
9.	RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO.....	7
10.	PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO.....	8
11.	CONTROL DE ELABORACIÓN.....	8
12.	CONTROL DE CAMBIOS.....	8

**1. OBJETIVO**

Documentar los procesos, procedimientos, actividades de acuerdo al manual de funciones institucional el cual esta regido bajo el ciclo PHVA de acuerdo a los lineamientos establecidos por la norma ISO 9001:2015 implementada en la empresa regional aguas del Tequendama S.A S.A.S.

**2. ALCANCE**

Aplica para la planeación, asignación de recursos y revisión de los objetivos de la compañía.

**3. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO**

José William Tejedor Bayona

**4. A QUIEN VA DIRIGIDO**

Sede Administrativa y PQR:  
Diagonal 8 No. 1 – 37 Barrio Quintas de San Pablo  
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213  
usuario@aguasdeltequendama.com

Oficina PQR Anapoima: Carrera 3A No. 3 – 44  
Anapoima, Cundinamarca. Teléfono 8990685  
pqranoima@aguasdeltequendama.com  
www.aguasdeltequendama.com

Servidores públicos del área funcional y partes interesadas

## 5. REFERENCIA NORMATIVA

- Decreto 358 de 2020
- CONCEPTO 33 DE 2022
- Artículo 617 del Estatuto Tributario
- Concepto 61 de 2022 SSPD
- Decreto 723 de 2021
- Ley 142 de 1994
- ISO 9001:2015
- Decreto 943 DE 2014
- Decreto 1499 de 2017 (MIPG)

## 6. DEFINICIONES

SGC: Sistema de gestión de calidad.

Facturación: La facturación es una acción que se refiere a todos los actos relacionados con la elaboración, registro, envío y cobro de las facturas.

PQR: Peticiones, quejas y reclamos.

## 7. POLÍTICAS OPERACIONALES

El presente procedimiento se determinan las actividades que componen el procedimiento el cual se deben seguir para realizar la planeación anual de los objetivos de la empresa.

Incluye temas como:

- Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)
- Estrategias y objetivos operativos
- Tecnologías e innovación
- Estructura organizacional

### DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
INICIO	Gerencia	Gerente		
1	<b>Dirección Comercial.</b>	Técnico de facturación	Requerimiento del usuario para cargues y/o identificación de pagos de facturas realizadas.	Correo electrónico o formato físico
2	<b>Dirección Comercial.</b>	Técnico de facturación	Se realiza la verificación PQR y/o radicado	
3	<b>Dirección Comercial.</b>	Técnico de facturación	Se da respuesta y se cierra la solicitud.	
Fin	<b>Dirección Comercial.</b>	Técnico de facturación		

### 8. RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO

Se toman de la matriz de riesgos actual de la empresa.

### 9. PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO

SALIDA	DESCRIPCIÓN	USUARIO/ BENEFICIARIO
Respuesta PQR facturación	Procedimiento de respuesta PQR asociados a la oficina de facturación.	ERAT y USUARIOS

### 10. CONTROL DE ELABORACIÓN

<b>ELABORADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
<b>Nombre: Robert Wagner Hallenperg Soto</b>  <b>Cargo: Contratista profesional</b>	<b>Nombre: Jose William Tejedor Bayona</b>  <b>Cargo: Gerente</b>

### 11. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	FECHA
01		

**Procedimiento  
Proyección respuestas PQR.**

**TABLA DE CONTENIDO**

1.	OBJETIVO.....	1
2.	ALCANCE.....	1
3.	RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO.....	1
4.	A QUIEN VA DIRIGIDO.....	2
5.	REFERENCIA NORMATIVA.....	2
6.	DEFINICIONES.....	2
7.	POLÍTICAS OPERACIONALES.....	3
8.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	3
9.	RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO.....	7
10.	PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO.....	8
11.	CONTROL DE ELABORACIÓN.....	8
12.	CONTROL DE CAMBIOS.....	8

**1. OBJETIVO**

Documentar los procesos, procedimientos, actividades de acuerdo al manual de funciones institucional el cual esta regido bajo el ciclo PHVA de acuerdo a los lineamientos establecidos por la norma ISO 9001:2015 implementada en la empresa regional aguas del Tequendama S.A S.A.S.

**2. ALCANCE**

Aplica para la planeación, asignación de recursos y revisión de los objetivos de la compañía.

**3. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO**

José William Tejedor Bayona

**4. A QUIEN VA DIRIGIDO**

Servidores públicos del área funcional y partes interesadas

## 5. REFERENCIA NORMATIVA

- Ley 1755 de 2015
- Ley 142 de 1994
- ISO 9001:2015
- Decreto 943 DE 2014
- Decreto 1499 de 2017 (MIPG)

## 6. DEFINICIONES

SGC: Sistema de gestión de calidad.

PQRS: Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

## 7. POLÍTICAS OPERACIONALES




El presente procedimiento se determinan las actividades que componen el procedimiento el cual se deben seguir para realizar la planeación anual de los objetivos de la empresa.

Incluye temas como:

- Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)
- Estrategias y objetivos operativos
- Tecnologías e innovación
- Estructura organizacional

## DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
INICIO	Gerencia	Gerente		

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
1	<b>Gerencia</b>	funcionario eras	Tras recibir por correo electrónico	
2	<b>Dirección comercial</b>	Auxiliar PQR y auxiliar de catastro		
3	<b>Dirección comercial</b>	Auxiliar PQR y auxiliar de catastro		Formulario actualización de lecturas
4	<b>Dirección comercial</b>	Auxiliar PQR y auxiliar de catastro		
<b>Fin</b>				

## 8. RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO

Se toman de la matriz de riesgos actual de la empresa.

## 9. PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO

SALIDA	DESCRIPCIÓN	USUARIO/ BENEFICIARIO
Actualización de lectura por cambio de medidor	Registro de la actualización de lectura por cambio de medidor mientras el usuario tenga la factura totalmente cancelada	ERAT y USUARIOS

## 10. CONTROL DE ELABORACIÓN

<b>ELABORADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
----------------------	---------------------

Sede Administrativa y PQR:  
Diagonal 8 No. 1 – 37 Barrio Quintas de San Pablo  
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213  
usuario@aguasdeltequendama.com

Oficina PQR Anapoima: Carrera 3A No. 3 – 44  
Anapoima, Cundinamarca. Teléfono 8990685  
pqrnanapoima@aguasdeltequendama.com  
www.aguasdeltequendama.com





<b>ACTO ADMINISTRATIVO</b>		
Fecha de emisión:	Versión:	Página: 4 de 4

<b>Nombre: Robert Wagner Hallenperg Soto</b> <b>Cargo: Contratista profesional</b>	<b>Nombre: Jose William Tejedor Bayona</b> <b>Cargo: Gerente</b>
---	---

### 11. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	FECHA
01		

Sede Administrativa y PQR:  
Diagonal 8 No. 1 – 37 Barrio Quintas de San Pablo  
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213  
usuario@aguasdeltequendama.com

Oficina PQR Anapoima: Carrera 3A No. 3 – 44  
Anapoima, Cundinamarca. Teléfono 8990685  
pqranoima@aguasdeltequendama.com  
www.aguasdeltequendama.com

**Procedimiento  
Registro de independización**

**TABLA DE CONTENIDO**

1.	OBJETIVO.....	1
2.	ALCANCE.....	1
3.	RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO.....	1
4.	A QUIEN VA DIRIGIDO.....	2
5.	REFERENCIA NORMATIVA.....	2
6.	DEFINICIONES.....	2
7.	POLÍTICAS OPERACIONALES.....	3
8.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	3
9.	RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO.....	7
10.	PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO.....	8
11.	CONTROL DE ELABORACIÓN.....	8
12.	CONTROL DE CAMBIOS.....	8

**1. OBJETIVO**

Documentar los procesos, procedimientos, actividades de acuerdo al manual de funciones institucional el cual esta regido bajo el ciclo PHVA de acuerdo a los lineamientos establecidos por la norma ISO 9001:2015 implementada en la empresa regional aguas del Tequendama S.A S.A.S.

**2. ALCANCE**

Aplica para la planeación, asignación de recursos y revisión de los objetivos de la compañía.

**3. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO**

José William Tejedor Bayona

**4. A QUIEN VA DIRIGIDO**

Servidores públicos del área funcional y partes interesadas

## 5. REFERENCIA NORMATIVA

- Ley 1755 de 2015
- Ley 142 de 1994
- ISO 9001:2015
- Decreto 943 DE 2014
- Decreto 1499 de 2017 (MIPG)

## 6. DEFINICIONES

SGC: Sistema de gestión de calidad.

PQRS: Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

## 7. POLÍTICAS OPERACIONALES

El presente procedimiento se determinan las actividades que componen el procedimiento el cual se deben seguir para realizar la planeación anual de los objetivos de la empresa.

Incluye temas como:


- Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)
- Estrategias y objetivos operativos
- Tecnologías e innovación
- Estructura organizacional

## DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
INICIO	Gerencia	Gerente		

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
1	Dirección comercial	Auxiliar PQR	<p>Se verifica documentación requerida la cual debe contener:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• CARTA SOLICITUD DE INDEPENDIZACION</li> <li>• COPIA DEL ULTIMO RECIBO DE ACUEDUCTO DEL CUAL DESEA INDEPENDIZAR</li> <li>• FOTOCOPIA DE CEDULA DEL PROPIETARIO O LOS PROPIETARIOS</li> <li>• PAZ Y SALVO IMPUESTO PREDIAL.</li> <li>• CERTIFICADO DE LIBERTAD VIGENTE (TRES MESES)</li> <li>• MAPA O CROQUIS DE UBICACIÓN DEL PREDIO.</li> <li>• FOTOCOPIA DE PAGO ESTUDIO DE INDEPENDIZACION</li> <li>• SI LA SOLICITUD LA REALIZA UN TERCERO DEBE ANEZAR AUTORIZACION DEL PROPIETARIO</li> <li>• TRAER DOCUMENTACION EN CARPETA CAFÉ OFICIO, CON GANCHO PLASTICO</li> </ul>	<p>Documentación de independización.</p>
2	Dirección comercial	Auxiliar PQR	Después de realizar la verificación ingresamos al sistema HAS.	

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
3	Dirección comercial	Auxiliar PQR	Aplicaciones y solicitud de Conexiones.	
4	Dirección comercial	Auxiliar PQR	Luego vamos a donde dice procesos y luego registro de solicitud.	
5	Dirección comercial	Auxiliar PQR	Se llena el formulario del registro digitando toda la información solicitada, de igual manera en la casilla que aparece en la parte superior del formulario donde dice datos catastrales.	Formulario de registro HAS
6	Dirección comercial	Auxiliar PQR	Después ingresamos a liquidación nueva y realizamos el cobro del estudio de independización.	
7	Dirección comercial	Auxiliar PQR	Cuando el usuario nos trae la copia de pago del estudio de la Independización, imprimimos la visita técnica que aparece en el formulario de solicitud para que el usuario la firme y poder dar la radicación a la documentación.	Copia de pago
8	Dirección comercial	Auxiliar PQR	Se le indica al usuario que la visita para la solicitud de independización se realizara en el tiempo de 45 días hábiles.	Notificación a usuarios sobre independización.
9	Dirección comercial	Auxiliar PQR	• Esta radicación queda en nuestro sistema de correspondencia SISGED para ser visualizada de manera inmediata.	Radicado de documento

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
10	Dirección comercial	Auxiliar PQR	Se alista documentación para enviarla por correspondencia a la Mesa.	
Fin				

### 8. RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO

Se toman de la matriz de riesgos actual de la empresa.

### 9. PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO

SALIDA	DESCRIPCIÓN	USUARIO/ BENEFICIARIO
Registro independización.	Registro de independización mediante la documentación solicitada .	ERAT y USUARIOS

### 10. CONTROL DE ELABORACIÓN

ELABORADO POR	APROBADO POR
<b>Nombre: Robert Wagner Hallenperg Soto</b>  <b>Cargo: Contratista profesional</b>	<b>Nombre: Jose William Tejedor Bayona</b>  <b>Cargo: Gerente</b>

### 11. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	FECHA
01		



<b>ACTO ADMINISTRATIVO</b>		
Fecha de emisión:	Versión:	Página: <b>6 de 6</b>

Sede Administrativa y PQR:  
Diagonal 8 No. 1 – 37 Barrio Quintas de San Pablo  
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213  
[usuario@aguasdeltequendama.com](mailto:usuario@aguasdeltequendama.com)

Oficina PQR Anapoima: Carrera 3A No. 3 – 44  
Anapoima, Cundinamarca. Teléfono 8990685  
[pqrnapoima@aguasdeltequendama.com](mailto:pqrnapoima@aguasdeltequendama.com)  
[www.aguasdeltequendama.com](http://www.aguasdeltequendama.com)

**Procedimiento**  
**Registro de peticiones, quejas o reclamos**

**TABLA DE CONTENIDO**

1.	OBJETIVO.....	1
2.	ALCANCE.....	1
3.	RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO.....	1
4.	A QUIEN VA DIRIGIDO.....	2
5.	REFERENCIA NORMATIVA.....	2
6.	DEFINICIONES.....	2
7.	POLÍTICAS OPERACIONALES.....	3
8.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	3
9.	RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO.....	7
10.	PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO.....	8
11.	CONTROL DE ELABORACIÓN.....	8
12.	CONTROL DE CAMBIOS.....	8

**1. OBJETIVO**

Documentar los procesos, procedimientos, actividades de acuerdo al manual de funciones institucional el cual esta regido bajo el ciclo PHVA de acuerdo a los lineamientos establecidos por la norma ISO 9001:2015 implementada en la empresa regional aguas del Tequendama S.A S.A.S.

**2. ALCANCE**

Aplica para la planeación, asignación de recursos y revisión de los objetivos de la compañía.

**3. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO**

José William Tejedor Bayona

**4. A QUIEN VA DIRIGIDO**



Servidores públicos del área funcional y partes interesadas

## 5. REFERENCIA NORMATIVA

- Ley 1755 de 2015
- Ley 142 de 1994
- ISO 9001:2015
- Decreto 943 DE 2014
- Decreto 1499 de 2017 (MIPG)

## 6. DEFINICIONES

SGC: Sistema de gestión de calidad.

PQRS: Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

## 7. POLÍTICAS OPERACIONALES

El presente procedimiento se determinan las actividades que componen el procedimiento el cual se deben seguir para realizar la planeación anual de los objetivos de la empresa.

Incluye temas como:

- Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)
- Estrategias y objetivos operativos
- Tecnologías e innovación
- Estructura organizacional

## DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
INICIO	Gerencia	Gerente		

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
1	Dirección comercial	Auxiliar PQR	Se verifica documentación requerida la cual debe contener: <ul style="list-style-type: none"> <li>LICENCIA DE CONTRUCCION O CERTIFICADO DE ANTIGÜEDAD (ALCALDIA-PLANEACION)</li> <li>CERTIFICADO DE ESTRATIFICACION (ALCALDIA-PLANEACION)</li> <li>CERTIFICADO DE NOMENCLATURA (ALCALDIA-PLANEACION)</li> <li>FOTOCOPIA DE LA CEDULA</li> <li>RECIBO DEL VECINO MAS CERCANO(OPCIONAL )</li> </ul>	
2	Dirección comercial	Auxiliar PQR	Después de realizar la verificación ingresamos al sistema HAS en el apartado de Aplicaciones y solicitud de Conexiones.	
3	Dirección comercial	Auxiliar PQR	Luego vamos a donde dice procesos y luego registro de solicitud.	
4	Dirección comercial	Auxiliar PQR	Se llena el formulario del registro digitando toda la información solicitada, de igual manera en la casilla que aparece en la parte superior del formulario donde dice datos catastrales.	

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
5	Dirección comercial	Auxiliar PQR	Después ingresamos a liquidación nueva y realizamos los cobros de DERECHOS DE CONEXIÓN sea por Acueducto, Alcantarillado medidor etc.	PQRS
6	Dirección comercial	Auxiliar PQR	Cuando el usuario nos trae la copia del pago de los Derechos Generamos una orden de trabajo para la solicitud de los materiales para realizar la respectiva instalación.	PQRS
7	Dirección comercial	Auxiliar PQR	Se le indica al usuario que la instalación se realizara en el tiempo de 8 a 15 días hábiles.	PQRS
8	Dirección comercial	Auxiliar PQR	Se envía la orden de trabajo con correspondencia para la entrega de materiales	PQRS
9	Dirección comercial	Auxiliar PQR	Después de recibir la orden con los materiales se escribe en el libro de control para ser entregada al oficial de redes para su respectiva instalación.	PQRS
10	Dirección comercial	Auxiliar PQR	Al recibir la orden de la instalación se verifica en el sistema para crearlos vamos a la opción en el HAS archivo, usuarios digitamos el ciclo y en la parte superior dice USUARIO digitamos la ruta y llenamos el formulario de nuevo usuario.	PQRS
Fin				

## 8. RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO

Se toman de la matriz de riesgos actual de la empresa.

## 9. PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO

Sede Administrativa y PQR:  
Diagonal 8 No. 1 – 37 Barrio Quintas de San Pablo  
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213  
usuario@aguasdeltequendama.com

Oficina PQR Anapoima: Carrera 3A No. 3 – 44  
Anapoima, Cundinamarca. Teléfono 8990685  
pqrnanapoima@aguasdeltequendama.com  
www.aguasdeltequendama.com

<b>SALIDA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>USUARIO/ BENEFICIARIO</b>
Registro nueva matricula	Registro de nueva matricula para usuarios nuevos.	ERAT y USUARIOS

### 10. CONTROL DE ELABORACIÓN

<b>ELABORADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
<b>Nombre: Robert Wagner Hallenperg Soto</b>  <b>Cargo: Contratista profesional</b>	<b>Nombre: Jose William Tejedor Bayona</b>  <b>Cargo: Gerente</b>

### 11. CONTROL DE CAMBIOS

<b>VERSIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS</b>	<b>FECHA</b>
<b>01</b>		

**Procedimiento  
Registro nuevos usuarios**

**TABLA DE CONTENIDO**

1.	OBJETIVO.....	1
2.	ALCANCE.....	1
3.	RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO.....	1
4.	A QUIEN VA DIRIGIDO.....	2
5.	REFERENCIA NORMATIVA.....	2
6.	DEFINICIONES.....	2
7.	POLÍTICAS OPERACIONALES.....	3
8.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	3
9.	RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO.....	7
10.	PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO.....	8
11.	CONTROL DE ELABORACIÓN.....	8
12.	CONTROL DE CAMBIOS.....	8

**1. OBJETIVO**

Documentar los procesos, procedimientos, actividades de acuerdo al manual de funciones institucional el cual esta regido bajo el ciclo PHVA de acuerdo a los lineamientos establecidos por la norma ISO 9001:2015 implementada en la empresa regional aguas del Tequendama S.A S.A.S.

**2. ALCANCE**

Aplica para la planeación, asignación de recursos y revisión de los objetivos de la compañía.

**3. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO**

José William Tejedor Bayona

**4. A QUIEN VA DIRIGIDO**

Servidores públicos del área funcional y partes interesadas

## 5. REFERENCIA NORMATIVA

- Ley 1755 de 2015
- Ley 142 de 1994
- ISO 9001:2015
- Decreto 943 DE 2014
- Decreto 1499 de 2017 (MIPG)

## 6. DEFINICIONES

SGC: Sistema de gestión de calidad.

PQRS: Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

## 7. POLÍTICAS OPERACIONALES

El presente procedimiento se determinan las actividades que componen el procedimiento el cual se deben seguir para realizar la planeación anual de los objetivos de la empresa.

Incluye temas como:

- Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)
- Estrategias y objetivos operativos
- Tecnologías e innovación
- Estructura organizacional

## DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
INICIO	Gerencia	Gerente		

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
1	Dirección comercial	Auxiliar PQR y auxiliar de catastro	Nos dirigimos al aplicativo Has Aplicaciones - Facturación de servicios. Archivo y usuarios	
2	Dirección comercial	Auxiliar PQR y auxiliar de catastro	Se digita el ciclo del nuevo usuario	
3	Dirección comercial	Auxiliar PQR y auxiliar de catastro	en la casilla se selecciona NUEVO	
4	Dirección comercial	Auxiliar PQR y auxiliar de catastro	Se diligencia el formulario de nuevo usuario.	Formulario nuevo usuario
5	Dirección comercial	Auxiliar PQR y auxiliar de catastro	Buscamos la matrícula o el usuario del registro de solicitud donde aparece la casilla Nueva matrícula para que arroje los datos del usuario	
6	Dirección comercial	Auxiliar PQR y auxiliar de catastro	Guardamos la información y cerramos	
7	Dirección comercial	Auxiliar PQR y auxiliar de catastro	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se verifica la orden de trabajo con la cual se creó, verificamos en el sistema en Ordenes de trabajo damos clic en modificar y digitamos la ruta del usuario en la parte que dice CODIGO</li> </ul>	
Fin				

## 8. RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO

Sede Administrativa y PQR:  
Diagonal 8 No. 1 - 37 Barrio Quintas de San Pablo  
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213  
usuario@aguasdeltequendama.com

Oficina PQR Anapoima: Carrera 3A No. 3 - 44  
Anapoima, Cundinamarca. Teléfono 8990685  
pqranoima@aguasdeltequendama.com  
www.aguasdeltequendama.com

Se toman de la matriz de riesgos actual de la empresa.

### 9. PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO

<b>SALIDA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>USUARIO/ BENEFICIARIO</b>
Registro nuevo usuario	Registro de nuevo usuario con su respectiva orden de trabajo.	ERAT y USUARIOS

### 10. CONTROL DE ELABORACIÓN

<b>ELABORADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
<b>Nombre: Robert Wagner Hallenperg Soto</b>  <b>Cargo: Contratista profesional</b>	<b>Nombre: Jose William Tejedor Bayona</b>  <b>Cargo: Gerente</b>

### 11. CONTROL DE CAMBIOS

<b>VERSIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS</b>	<b>FECHA</b>
<b>01</b>		



**Procedimiento  
Registro ordenes de trabajo**

**TABLA DE CONTENIDO**

1.	OBJETIVO.....	1
2.	ALCANCE.....	1
3.	RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO.....	1
4.	A QUIEN VA DIRIGIDO.....	2
5.	REFERENCIA NORMATIVA.....	2
6.	DEFINICIONES.....	2
7.	POLÍTICAS OPERACIONALES.....	3
8.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	3
9.	RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO.....	7
10.	PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO.....	8
11.	CONTROL DE ELABORACIÓN.....	8
12.	CONTROL DE CAMBIOS.....	8

**1. OBJETIVO**

Documentar los procesos, procedimientos, actividades de acuerdo al manual de funciones institucional el cual esta regido bajo el ciclo PHVA de acuerdo a los lineamientos establecidos por la norma ISO 9001:2015 implementada en la empresa regional aguas del Tequendama S.A S.A.S.

**2. ALCANCE**

Aplica para la planeación, asignación de recursos y revisión de los objetivos de la compañía.

**3. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO**

José William Tejedor Bayona

**4. A QUIEN VA DIRIGIDO**

Servidores públicos del área funcional y partes interesadas

## 5. REFERENCIA NORMATIVA

- Ley 1755 de 2015
- Ley 142 de 1994
- ISO 9001:2015
- Decreto 943 DE 2014
- Decreto 1499 de 2017 (MIPG)

## 6. DEFINICIONES

SGC: Sistema de gestión de calidad.

PQRS: Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

Orden de trabajo: documento que contiene todas las instrucciones de un servicio a realizar, especificando pasos, insumos, presupuestos, responsables y plazos de ejecución.





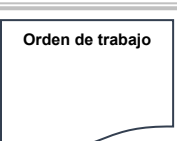
## 7. POLÍTICAS OPERACIONALES

El presente procedimiento se determinan las actividades que componen el procedimiento el cual se deben seguir para realizar la planeación anual de los objetivos de la empresa.

Incluye temas como:

- Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)
- Estrategias y objetivos operativos
- Tecnologías e innovación
- Estructura organizacional

## DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
INICIO	Gerencia	Gerente		
1	<b>Dirección comercial</b>	Auxiliar PQR	Se ingresa a aplicaciones en nuestro sistema HAS. Se dirige al apartado aplicaciones en la parte superior izquierda.	
2	<b>Dirección comercial</b>	Auxiliar PQR	Se prosigue en el apartado de solicitudes de conexión-Procesos y ordenes de trabajo donde se digita la ruta del usuario o la cuenta interna.	
3	<b>Dirección comercial</b>	Auxiliar PQR	Se verifican datos (Teléfono – Correo electrónico y demás)	
4	<b>Dirección comercial</b>	Auxiliar PQR	Se verifica la petición del usuario si es por Acueducto, Alcantarillado o Aseo	
5	<b>Dirección comercial</b>	Auxiliar PQR	Se genera la orden de trabajo para ser entregada al área encargada (OPERATIVA-COMERCIAL)	
Fin				

## 8. RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO

Se toman de la matriz de riesgos actual de la empresa.

## 9. PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO

SALIDA	DESCRIPCIÓN	USUARIO/ BENEFICIARIO
Orden de trabajo	Registro de orden de trabajo desde la solicitud del usuario hasta la asignación de una orden de trabajo	ERAT y USUARIOS



<b>ACTO ADMINISTRATIVO</b>		
Fecha de emisión:	Versión:	Página: 4 de 4

## 10. CONTROL DE ELABORACIÓN

Sede Administrativa y PQR:  
Diagonal 8 No. 1 – 37 Barrio Quintas de San Pablo  
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213  
[usuario@aguasdeltequendama.com](mailto:usuario@aguasdeltequendama.com)

Oficina PQR Anapoima: Carrera 3A No. 3 – 44  
Anapoima, Cundinamarca. Teléfono 8990685  
[pqranoima@aguasdeltequendama.com](mailto:pqranoima@aguasdeltequendama.com)  
[www.aguasdeltequendama.com](http://www.aguasdeltequendama.com)

**Procedimiento  
Registro de peticiones, quejas o reclamos**

**TABLA DE CONTENIDO**

1.	OBJETIVO.....	1
2.	ALCANCE.....	1
3.	RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO.....	1
4.	A QUIEN VA DIRIGIDO.....	2
5.	REFERENCIA NORMATIVA.....	2
6.	DEFINICIONES.....	2
7.	POLÍTICAS OPERACIONALES.....	3
8.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	3
9.	RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO.....	7
10.	PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO.....	8
11.	CONTROL DE ELABORACIÓN.....	8
12.	CONTROL DE CAMBIOS.....	8

**1. OBJETIVO**

Documentar los procesos, procedimientos, actividades de acuerdo al manual de funciones institucional el cual esta regido bajo el ciclo PHVA de acuerdo a los lineamientos establecidos por la norma ISO 9001:2015 implementada en la empresa regional aguas del Tequendama S.A S.A.S.

**2. ALCANCE**

Aplica para la planeación, asignación de recursos y revisión de los objetivos de la compañía.

**3. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO**

José William Tejedor Bayona

**4. A QUIEN VA DIRIGIDO**

Servidores públicos del área funcional y partes interesadas

## 5. REFERENCIA NORMATIVA

- Ley 1755 de 2015
- Ley 142 de 1994
- ISO 9001:2015
- Decreto 943 DE 2014
- Decreto 1499 de 2017 (MIPG)

## 6. DEFINICIONES

SGC: Sistema de gestión de calidad.

PQRS: Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

## 7. POLÍTICAS OPERACIONALES


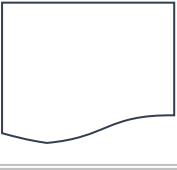
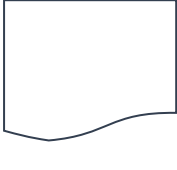
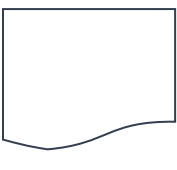
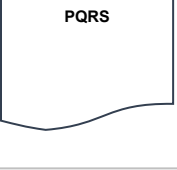
El presente procedimiento se determinan las actividades que componen el procedimiento el cual se deben seguir para realizar la planeación anual de los objetivos de la empresa.

Incluye temas como:

- Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)
- Estrategias y objetivos operativos
- Tecnologías e innovación
- Estructura organizacional

## DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
INICIO	Gerencia	Gerente		

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
1	Dirección comercial	Auxiliar PQR	Se ingresa a aplicaciones en nuestro sistema HAS. Se dirige al apartado proceso en la parte superior izquierda.	
2	Dirección comercial	Auxiliar PQR	Se prosigue en el apartado de Registro de PQR y se digita la ruta del usuario o la cuenta interna.	
3	Dirección comercial	Auxiliar PQR	Se verifican datos (Teléfono – Correo electrónico y demás)	
4	Dirección comercial	Auxiliar PQR	Se verifica la petición del usuario si es por Acueducto, Alcantarillado o Aseo	
5	Dirección comercial	Auxiliar PQR	Se genera la PQR para ser entregada al área correspondiente para respuesta	
Fin				

## 8. RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO

Se toman de la matriz de riesgos actual de la empresa.

## 9. PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO

SALIDA	DESCRIPCIÓN	USUARIO/ BENEFICIARIO
PQRS	Registro de PQRS desde la solicitud del usuario hasta la respuesta.	ERAT y USUARIOS

## 10. CONTROL DE ELABORACIÓN

Sede Administrativa y PQR:  
Diagonal 8 No. 1 – 37 Barrio Quintas de San Pablo  
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213  
usuario@aguasdeltequendama.com

Oficina PQR Anapoima: Carrera 3A No. 3 – 44  
Anapoima, Cundinamarca. Teléfono 8990685  
pqranoima@aguasdeltequendama.com  
www.aguasdeltequendama.com



<b>ACTO ADMINISTRATIVO</b>		
Fecha de emisión:	Versión:	Página: 4 de 4

<b>ELABORADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
<b>Nombre: Robert Wagner Hallenperg Soto</b>	<b>Nombre: Jose William Tejedor Bayona</b>
<b>Cargo: Contratista profesional</b>	<b>Cargo: Gerente</b>

### 11. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	FECHA
01		

Sede Administrativa y PQR:  
Diagonal 8 No. 1 – 37 Barrio Quintas de San Pablo  
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213  
usuario@aguasdeltequendama.com

Oficina PQR Anapoima: Carrera 3A No. 3 – 44  
Anapoima, Cundinamarca. Teléfono 8990685  
pqranoima@aguasdeltequendama.com  
www.aguasdeltequendama.com



**Procedimiento**  
**Registro de solicitud de viabilidad multifamiliar**

**TABLA DE CONTENIDO**

1.	OBJETIVO.....	1
2.	ALCANCE.....	1
3.	RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO.....	1
4.	A QUIEN VA DIRIGIDO.....	2
5.	REFERENCIA NORMATIVA.....	2
6.	DEFINICIONES.....	2
7.	POLÍTICAS OPERACIONALES.....	3
8.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	3
9.	RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO.....	7
10.	PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO.....	8
11.	CONTROL DE ELABORACIÓN.....	8
12.	CONTROL DE CAMBIOS.....	8

**1. OBJETIVO**

Documentar los procesos, procedimientos, actividades de acuerdo al manual de funciones institucional el cual esta regido bajo el ciclo PHVA de acuerdo a los lineamientos establecidos por la norma ISO 9001:2015 implementada en la empresa regional aguas del Tequendama S.A S.A.S.

**2. ALCANCE**

Aplica para la planeación, asignación de recursos y revisión de los objetivos de la compañía.

**3. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO**

José William Tejedor Bayona

#### 4. A QUIEN VA DIRIGIDO

Servidores públicos del área funcional y partes interesadas

#### 5. REFERENCIA NORMATIVA

- Decreto 3050 de 2013
- Ley 1755 de 2015
- Ley 142 de 1994
- ISO 9001:2015
- Decreto 943 DE 2014
- Decreto 1499 de 2017 (MIPG)

#### 6. DEFINICIONES

SGC: Sistema de gestión de calidad.

PQRS: Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

Viabilidad: Capacidad de prestar el servicio de acueducto a un predio o vivienda.

#### 7. POLÍTICAS OPERACIONALES

El presente procedimiento se determinan las actividades que componen el procedimiento el cual se deben seguir para realizar la planeación anual de los objetivos de la empresa.

Incluye temas como:

- Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)
- Estrategias y objetivos operativos
- Tecnologías e innovación
- Estructura organizacional

#### DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
INICIO	Gerencia	Gerente		
1	Dirección comercial	Auxiliar PQR	<p>Se verifica la documentación requerida. La solicitud debe contener los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• CARTA DE SOLICITUD DEL SERVICIO INDICANDO SI ES PARA VIVIENDA UNIFAMILIAR O PARA VIVIENDA MULTIFAMILIAR CUANTAS VIVIENDAS Y REQUISITOS SEGÚN DIRECTIVA.</li> <li>• CERTIFICADO DE LIBERTAD VIGENTE (TRES MESES)</li> <li>• CERTIFICADO USO DE SUELOS (EXPIDE OFICINA DE PLANEACION MUNICIPAL)</li> <li>• MAPA O CROQUIS DE UBICACIÓN DEL PREDIO</li> <li>• FOTOCOPIA DE CEDULA</li> <li>• FOTOCOPIA DE PAGO ESTUDIO DE VIABILIDAD</li> </ul> <p>SE DEBE ANEXAR EN FORMATO FÍSICO Y MAGNÉTICO: UN PLANO CON LA IMPLANTACIÓN DEL PROYECTO Y UNA MEMORIA DESCRIPTIVA DEL PROYECTO INDICANDO LOS DATOS URBANISTICOS Y ARQUITECTONICOS GENERALES DEL MISMO: NÚMERO DE UNIDADES, ÍNDICE DE OCUPACIÓN, ÍNDICE DE CONSTRUCCIÓN, CUADRO DE ÁREAS URBANÍSTICAS. LOS PLANOS DEBERÁN ESTAR GEOREFERENCIADOS AL SISTEMA MAGNA-SIRGAS.</p> <p>CÁMARA DE COMERCIO (si el propietario es persona jurídica)</p>	Documentación solicitud de viabilidad

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
2	Dirección comercial	Auxiliar PQR	Después de realizar la verificación ingresamos al sistema HAS al apartado de Aplicaciones y solicitud de Conexiones.	
3	Dirección comercial	Auxiliar PQR	Se dirige arriba a la izquierda a procesos y luego registro de solicitud	
4	Dirección comercial	Auxiliar PQR	Se llena el formulario del registro digitando toda la información solicitada, de igual manera en la casilla que aparece en la parte superior del formulario donde dice datos catastrales.	Formulario de registro
5	Dirección comercial	Auxiliar PQR	Después ingresamos a liquidación nueva y realizamos el cobro del estudio de Viabilidad multifamiliar.	Cobro del estudio de viabilidad multifamiliar
6	Dirección comercial	Auxiliar PQR	Cuando el usuario realiza entrega de la copia de pago del estudio de la viabilidad, imprimimos la visita técnica que aparece en el formulario de solicitud para que el usuario la firme y poder dar la radicación a la documentación.	Visita técnica y radicación.
7			La radicación queda en nuestro sistema de correspondencia SISGED para ser visualizada de manera inmediata.	Radicación sistema SISGED.
Fin			Se alista documentación para enviarla por correspondencia a la Mesa.	

## 8. RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO

Se toman de la matriz de riesgos actual de la empresa.

### 9. PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO

<b>SALIDA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>USUARIO/ BENEFICIARIO</b>
Radicación registro de viabilidad multifamiliar	Registro de solicitud de viabilidad multifamiliar con su respectiva documentación.	ERAT y USUARIOS

### 10. CONTROL DE ELABORACIÓN

<b>ELABORADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
<b>Nombre: Robert Wagner Hallenperg Soto</b>  <b>Cargo: Contratista profesional</b>	<b>Nombre: Jose William Tejedor Bayona</b>  <b>Cargo: Gerente</b>

### 11. CONTROL DE CAMBIOS

<b>VERSIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS</b>	<b>FECHA</b>
<b>01</b>		

**Procedimiento  
Registro de solicitud de viabilidad**

**TABLA DE CONTENIDO**

1.	OBJETIVO.....	1
2.	ALCANCE.....	1
3.	RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO.....	1
4.	A QUIEN VA DIRIGIDO.....	2
5.	REFERENCIA NORMATIVA.....	2
6.	DEFINICIONES.....	2
7.	POLÍTICAS OPERACIONALES.....	3
8.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	3
9.	RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO.....	7
10.	PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO.....	8
11.	CONTROL DE ELABORACIÓN.....	8
12.	CONTROL DE CAMBIOS.....	8

**1. OBJETIVO**

Documentar los procesos, procedimientos, actividades de acuerdo al manual de funciones institucional el cual esta regido bajo el ciclo PHVA de acuerdo a los lineamientos establecidos por la norma ISO 9001:2015 implementada en la empresa regional aguas del Tequendama S.A S.A.S.

**2. ALCANCE**

Aplica para la planeación, asignación de recursos y revisión de los objetivos de la compañía.

**3. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO**

José William Tejedor Bayona

**4. A QUIEN VA DIRIGIDO**

Servidores públicos del área funcional y partes interesadas

## 5. REFERENCIA NORMATIVA

- Decreto 3050 de 2013
- Ley 1755 de 2015
- Ley 142 de 1994
- ISO 9001:2015
- Decreto 943 DE 2014
- Decreto 1499 de 2017 (MIPG)

## 6. DEFINICIONES

SGC: Sistema de gestión de calidad.

PQRS: Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

Viabilidad: Capacidad de prestar el servicio de acueducto a un predio o vivienda.

## 7. POLÍTICAS OPERACIONALES

El presente procedimiento se determinan las actividades que componen el procedimiento el cual se deben seguir para realizar la planeación anual de los objetivos de la empresa.

Incluye temas como:

- Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)
- Estrategias y objetivos operativos
- Tecnologías e innovación
- Estructura organizacional

## DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
INICIO	Gerencia	Gerente		
1	Dirección comercial	Auxiliar PQR	<p>Se verifica la documentación requerida. La solicitud debe contener los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• CARTA DE SOLICITUD DEL SERVICIO INDICANDO SI ES PARA VIVIENDA UNIFAMILIAR O PARA VIVIENDA MULTIFAMILIAR CUANTAS VIVIENDAS Y REQUISITOS SEGÚN DIRECTIVA.</li> <li>• CERTIFICADO DE LIBERTAD VIGENTE (TRES MESES)</li> <li>• CERTIFICADO USO DE SUELOS (EXPIDE OFICINA DE PLANEACION MUNICIPAL)</li> <li>• MAPA O CROQUIS DE UBICACIÓN DEL PREDIO</li> <li>• FOTOCOPIA DE CEDULA</li> <li>• FOTOCOPIA DE PAGO ESTUDIO DE VIABILIDAD</li> </ul>	Documentación solicitud de viabilidad
2	Dirección comercial	Auxiliar PQR	Después de realizar la verificación ingresamos al sistema HAS al apartado de Aplicaciones y solicitud de Conexiones.	
3	Dirección comercial	Auxiliar PQR	Se dirige arriba a la izquierda a procesos y luego registro de solicitud	
4	Dirección comercial	Auxiliar PQR	Se llena el formulario del registro digitando toda la información solicitada, de igual manera en la casilla que aparece en la parte superior del formulario donde dice datos catastrales.	Formulario de registro



ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
5	Dirección comercial	Auxiliar PQR	Después ingresamos a liquidación nueva y realizamos el cobro del estudio de Viabilidad.	Cobro del estudio de viabilidad
6	Dirección comercial	Auxiliar PQR	Cuando el usuario realiza entrega de la copia de pago del estudio de la viabilidad, imprimimos la visita técnica que aparece en el formulario de solicitud para que el usuario la firme y poder dar la radicación a la documentación.	Visita técnica y radicación.
7			La radicación queda en nuestro sistema de correspondencia SIGGED para ser visualizada de manera inmediata.	Radicación sistema SIGGED.
Fin			Se alista documentación para enviarla por correspondencia a la Mesa.	

## 8. RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO

Se toman de la matriz de riesgos actual de la empresa.

## 9. PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO

SALIDA	DESCRIPCIÓN	USUARIO/ BENEFICIARIO
Radicación registro de viabilidad	Registro de solicitud de viabilidad con su respectiva documentación.	ERAT y USUARIOS

## 10. CONTROL DE ELABORACIÓN

ELABORADO POR	APROBADO POR
<p><b>Nombre: Robert Wagner Hallenperg Soto</b></p> <p><b>Cargo: Contratista profesional</b></p>	<p><b>Nombre: Jose William Tejedor Bayona</b></p> <p><b>Cargo: Gerente</b></p>

--	--

### 11. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	FECHA
01		

**Procedimiento  
Solicitud documental**

**TABLA DE CONTENIDO**

1.	OBJETIVO.....	1
2.	ALCANCE.....	1
3.	RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO.....	1
4.	A QUIEN VA DIRIGIDO.....	2
5.	REFERENCIA NORMATIVA.....	2
6.	DEFINICIONES.....	2
7.	POLÍTICAS OPERACIONALES.....	3
8.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	3
9.	RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO.....	7
10.	PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO.....	8
11.	CONTROL DE ELABORACIÓN.....	8
12.	CONTROL DE CAMBIOS.....	8

**1. OBJETIVO**

Documentar los procesos, procedimientos, actividades de acuerdo al manual de funciones institucional el cual esta regido bajo el ciclo PHVA de acuerdo a los lineamientos establecidos por la norma ISO 9001:2015 implementada en la empresa regional aguas del Tequendama S.A S.A.S.

**2. ALCANCE**

Aplica para la planeación, asignación de recursos y revisión de los objetivos de la compañía.

**3. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO**

José William Tejedor Bayona

**4. A QUIEN VA DIRIGIDO**

Servidores públicos del área funcional y partes interesadas

## 5. REFERENCIA NORMATIVA

- Ley 594 de 2000
- Ley 200 artículo 40 de 1995
- Ley 1437 de 2011
- Ley 142 de 1994
- ISO 9001:2015
- Decreto 943 DE 2014
- Decreto 1499 de 2017 (MIPG)

## 6. DEFINICIONES

SGC: Sistema de gestión de calidad.

Archivo: conjunto de documentos que posee una persona o entidad como resultado de su actividad.

## 7. POLÍTICAS OPERACIONALES

El presente procedimiento se determinan las actividades que componen el procedimiento el cual se deben seguir para realizar la planeación anual de los objetivos de la empresa.

Incluye temas como:

- Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)
- Estrategias y objetivos operativos
- Tecnologías e innovación
- Estructura organizacional

## DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
INICIO	Gerencia	Gerente		
1	<b>Dirección comercial</b>	Apoyo gestión documental.	Se recibe la solicitud verbal o escrita de documento	Solicitud Verbal o escrita
2	<b>Dirección comercial</b>	Apoyo gestión documental.	Se requiere el número de serial y fecha para la ubicación del documento.	
3	<b>Dirección comercial</b>	Apoyo gestión documental.	Se realiza la búsqueda del documento y se realiza la entrega del documento.	
4	<b>Dirección comercial</b>	Apoyo gestión documental.	Se firma el formato de devolución	Formato de devolución
Fin	<b>Dirección comercial</b>	Apoyo gestión documental.	Se realiza el regreso del documento a la caja de procedencia.	

## 8. RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO

Se toman de la matriz de riesgos actual de la empresa.

## 9. PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO

SALIDA	DESCRIPCIÓN	USUARIO/ BENEFICIARIO
Entrega documental	Entrega documental de documentación requerida por personal de la entidad y su respectivo regreso a la caja o carpeta de origen	ERAT

## 10. CONTROL DE ELABORACIÓN

<b>ELABORADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
----------------------	---------------------

Sede Administrativa y PQR:  
Diagonal 8 No. 1 – 37 Barrio Quintas de San Pablo  
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213  
usuario@aguasdeltequendama.com

Oficina PQR Anapoima: Carrera 3A No. 3 – 44  
Anapoima, Cundinamarca. Teléfono 8990685  
pqrnanapoima@aguasdeltequendama.com  
www.aguasdeltequendama.com

<b>Nombre: Robert Wagner Hallenperg Soto</b> <b>Cargo: Contratista profesional</b>	<b>Nombre: Jose William Tejedor Bayona</b> <b>Cargo: Gerente</b>
---	---

### 11. CONTROL DE CAMBIOS

<b>VERSIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS</b>	<b>FECHA</b>
<b>01</b>		

**Procedimiento**  
**Tramite suministro de papelería dirección comercial**

**TABLA DE CONTENIDO**

1.	OBJETIVO.....	1
2.	ALCANCE.....	1
3.	RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO.....	1
4.	A QUIEN VA DIRIGIDO.....	2
5.	REFERENCIA NORMATIVA.....	2
6.	DEFINICIONES.....	2
7.	POLÍTICAS OPERACIONALES.....	3
8.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	3
9.	RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO.....	7
10.	PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO.....	8
11.	CONTROL DE ELABORACIÓN.....	8
12.	CONTROL DE CAMBIOS.....	8

**1. OBJETIVO**

Documentar los procesos, procedimientos, actividades de acuerdo al manual de funciones institucional el cual esta regido bajo el ciclo PHVA de acuerdo a los lineamientos establecidos por la norma ISO 9001:2015 implementada en la empresa regional aguas del Tequendama S.A S.A.S.

**2. ALCANCE**

Aplica para la planeación, asignación de recursos y revisión de los objetivos de la compañía.

**3. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO**

José William Tejedor Bayona

**4. A QUIEN VA DIRIGIDO**

Servidores públicos del área funcional y partes interesadas

## 5. REFERENCIA NORMATIVA

- Decreto 358 de 2020
- CONCEPTO 33 DE 2022
- Artículo 617 del Estatuto Tributario
- Concepto 61 de 2022 SSPD
- Decreto 723 de 2021
- Ley 142 de 1994
- ISO 9001:2015
- Decreto 943 DE 2014
- Decreto 1499 de 2017 (MIPG)

## 6. DEFINICIONES

SGC: Sistema de gestión de calidad.

Suministro: Se trata de la actividad que se lleva a cabo para satisfacer las necesidades de consumo de una estructura económica

## POLÍTICAS OPERACIONALES

El presente procedimiento se determinan las actividades que componen el procedimiento el cual se deben seguir para realizar la planeación anual de los objetivos de la empresa.

Incluye temas como:

- Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)
- Estrategias y objetivos operativos
- Tecnologías e innovación



- Estructura organizacional

### DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
INICIO	Gerencia	Gerente		
1	<b>Dirección Comercial.</b>	Técnico de facturación	Se identifica papelería que hace falta en las diferentes dependencias del área comercial tanto en Anapoima como La Mesa.	Correo electrónico o formato físico
2	<b>Dirección Comercial.</b>	Técnico de facturación	Se realiza el listado para radicar al área administrativa.	Formato pedido almacén.
3	<b>Dirección administrativa y financiera.</b>	Auxiliar administrativa y financiera	Se realiza el pedido al almacenista.	
Fin	<b>Dirección Comercial.</b>	Técnico de facturación	Se hace entrega de papelería a las diferentes oficinas de la dirección comercial.	

### 7. RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO

Se toman de la matriz de riesgos actual de la empresa.

### 8. PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO

SALIDA	DESCRIPCIÓN	USUARIO/ BENEFICIARIO
Petición de suministro papelería	Procedimiento de petición de suministro papelería por parte de la dirección comercial.	ERAT y USUARIOS

### 9. CONTROL DE ELABORACIÓN

<b>ELABORADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
----------------------	---------------------

Sede Administrativa y PQR:  
Diagonal 8 No. 1 – 37 Barrio Quintas de San Pablo  
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213  
usuario@aguasdeltequendama.com

Oficina PQR Anapoima: Carrera 3A No. 3 – 44  
Anapoima, Cundinamarca. Teléfono 8990685  
pqrnanapoima@aguasdeltequendama.com  
www.aguasdeltequendama.com



<b>ACTO ADMINISTRATIVO</b>		
Fecha de emisión:	Versión:	Página: 4 de 4

<b>Nombre: Robert Wagner Hallenperg Soto</b> <b>Cargo: Contratista profesional</b>	<b>Nombre: Jose William Tejedor Bayona</b> <b>Cargo: Gerente</b>
---	---

### 10. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	FECHA
01		

Sede Administrativa y PQR:  
Diagonal 8 No. 1 – 37 Barrio Quintas de San Pablo  
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213  
usuario@aguasdeltequendama.com

Oficina PQR Anapoima: Carrera 3A No. 3 – 44  
Anapoima, Cundinamarca. Teléfono 8990685  
pqranoima@aguasdeltequendama.com  
www.aguasdeltequendama.com

**Procedimiento  
Transferencia documental.**

**TABLA DE CONTENIDO**

1.	OBJETIVO.....	1
2.	ALCANCE.....	1
3.	RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO.....	1
4.	A QUIEN VA DIRIGIDO.....	2
5.	REFERENCIA NORMATIVA.....	2
6.	DEFINICIONES.....	2
7.	POLÍTICAS OPERACIONALES.....	3
8.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	3
9.	RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO.....	7
10.	PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO.....	8
11.	CONTROL DE ELABORACIÓN.....	8
12.	CONTROL DE CAMBIOS.....	8

**1. OBJETIVO**

Documentar los procesos, procedimientos, actividades de acuerdo al manual de funciones institucional el cual esta regido bajo el ciclo PHVA de acuerdo a los lineamientos establecidos por la norma ISO 9001:2015 implementada en la empresa regional aguas del Tequendama S.A S.A.S.

**2. ALCANCE**

Aplica para la planeación, asignación de recursos y revisión de los objetivos de la compañía.

**3. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO**

José William Tejedor Bayona

**4. A QUIEN VA DIRIGIDO**

Servidores públicos del área funcional y partes interesadas

## 5. REFERENCIA NORMATIVA

- Ley 594 de 2000
- Ley 200 artículo 40 de 1995
- Ley 1437 de 2011
- Ley 142 de 1994
- ISO 9001:2015
- Decreto 943 DE 2014
- Decreto 1499 de 2017 (MIPG)

## 6. DEFINICIONES

SGC: Sistema de gestión de calidad.

Archivo: conjunto de documentos que posee una persona o entidad como resultado de su actividad.

Transferencia documental: Proceso técnico, administrativo y legal mediante el cual se entrega a los archivos centrales (transferencia primaria) o a los archivos históricos (transferencia secundaria),

## 7. POLÍTICAS OPERACIONALES

El presente procedimiento se determinan las actividades que componen el procedimiento el cual se deben seguir para realizar la planeación anual de los objetivos de la empresa.

Incluye temas como:

- Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)
- Estrategias y objetivos operativos

- Tecnologías e innovación
- Estructura organizacional

### DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
INICIO	Gerencia	Gerente		
1	<b>Dirección comercial</b>	Apoyo Archivo	Se prepara y alista el archivo en gestión para el traslado al archivo general.	
2	<b>Dirección comercial</b>	Apoyo Archivo	Se realiza el reporte de información a transferir de acuerdo al FUID	Reporte hoja de inventario
3	<b>Dirección comercial</b>	Apoyo Archivo	Toda carpeta y caja debe ir marcados de acuerdo a la norma.	Formato de marcación de carpetas y cajas
4	<b>Dirección comercial</b>	Apoyo Archivo	La documentación transferida el cual contiene asuntos cerrados / Sin faltantes	
5	<b>Dirección comercial</b>	Apoyo Archivo	Se valida, certifica y firma la transferencia, También por jefe dependencia y quien hace la entrega.	Certificación de transferencia. Respectivas firmas documentales
Fin	<b>Dirección comercial</b>	Apoyo Archivo	Se disponen las cajas en archivo central.	

### 8. RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO

Se toman de la matriz de riesgos actual de la empresa.

### 9. PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO

SALIDA	DESCRIPCIÓN	USUARIO/ BENEFICIARIO
Archivo área comercial	Proceso de transferencia documental a archivo general.	ERAT

### 10. CONTROL DE ELABORACIÓN

ELABORADO POR	APROBADO POR
<b>Nombre: Robert Wagner Hallenperg Soto</b>  <b>Cargo: Contratista profesional</b>	<b>Nombre: Jose William Tejedor Bayona</b>  <b>Cargo: Gerente</b>

### 11. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	FECHA
<b>01</b>		

**Procedimiento**  
**TRASLADO RECURSOS SERVICIO DE ASEO MUNICIPIO DE ANAPOIMA**

**TABLA DE CONTENIDO**

1.	OBJETIVO.....	1
2.	ALCANCE.....	1
3.	RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO.....	1
4.	A QUIEN VA DIRIGIDO.....	2
5.	REFERENCIA NORMATIVA.....	2
6.	DEFINICIONES.....	2
7.	POLÍTICAS OPERACIONALES.....	3
8.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	3
9.	RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO.....	7
10.	PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO.....	8
11.	CONTROL DE ELABORACIÓN.....	8
12.	CONTROL DE CAMBIOS.....	8

**1. OBJETIVO**

Documentar los procesos, procedimientos, actividades de acuerdo al manual de funciones institucional el cual esta regido bajo el ciclo PHVA de acuerdo a los lineamientos establecidos por la norma ISO 9001:2015 implementada en la empresa regional aguas del Tequendama S.A S.A.S.

**2. ALCANCE**

Aplica para la planeación, asignación de recursos y revisión de los objetivos de la compañía.

**3. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO**

José William Tejedor Bayona

**4. A QUIEN VA DIRIGIDO**

Servidores públicos del área funcional y partes interesadas

## 5. REFERENCIA NORMATIVA

- Ley 142 de 1994
- ISO 9001:2015
- Decreto 943 DE 2014
- Decreto 1499 de 2017 (MIPG)

## 6. DEFINICIONES

SGC: Sistema de gestión de calidad.

## 7. POLÍTICAS OPERACIONALES

El presente procedimiento se determinan las actividades que componen el procedimiento el cual se deben seguir para realizar la planeación anual de los objetivos de la empresa.

Incluye temas como:

- Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)
- Estrategias y objetivos operativos
- Tecnologías e innovación
- Estructura organizacional

## DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
INICIO	Gerencia	Gerente		
1	<b>Dirección comercial</b>	Director comercial.	Ingreso a HAS	



ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
2	Dirección comercial	Director comercial.	Ruta: Aplicaciones, Facturación por servicios, Procesos, Estadístico, imprimir estadístico y seleccionamos todos los ciclos y la opción facturación por servicios	Facturación por servicios
3	Dirección comercial	Director comercial.	Descargamos archivo en formato Word	
4	Dirección comercial	Director comercial.	Tomamos los datos del servicio de aseo y colocamos en la certificación a emitir	Certificación
Fin				

## 8. RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO

Se toman de la matriz de riesgos actual de la empresa.

## 9. PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO

SALIDA	DESCRIPCIÓN	USUARIO/ BENEFICIARIO
Traslado de recursos Anapoima	Proceso de traslado de recursos por el área comercial del servicio de aseo en el municipio de Anapoima	ERAT

## 10. CONTROL DE ELABORACIÓN

ELABORADO POR	APROBADO POR
<p><b>Nombre: Robert Wagner Hallenperg Soto</b></p> <p><b>Cargo: Contratista profesional</b></p>	<p><b>Nombre: Jose William Tejedor Bayona</b></p> <p><b>Cargo: Gerente</b></p>

### 11. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	FECHA
---------	------------------------	-------

**Procedimiento  
Control calidad de agua**

**TABLA DE CONTENIDO**

1.	OBJETIVO.....	1
2.	ALCANCE.....	1
3.	RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO.....	1
4.	A QUIEN VA DIRIGIDO.....	2
5.	REFERENCIA NORMATIVA.....	2
6.	DEFINICIONES.....	2
7.	POLÍTICAS OPERACIONALES.....	3
8.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	3
9.	RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO.....	7
10.	PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO.....	8
11.	CONTROL DE ELABORACIÓN.....	8
12.	CONTROL DE CAMBIOS.....	8

**1. OBJETIVO**

Establecer los lineamientos para el correcto procedimiento de la toma de muestras de agua por parte de las entidades de control.

**ALCANCE**

Aplica para la planeación, asignación de recursos y revisión de los objetivos de la compañía.

**2. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO**

José William Tejedor Bayona

**3. A QUIEN VA DIRIGIDO**

Servidores públicos del área funcional y partes interesadas

**4. REFERENCIA NORMATIVA**

- Ley 142 de 1994
- ISO 9001:2015
- Decreto 943 DE 2014
- Decreto 1499 de 2017 (MIPG)
- Decreto 1075 de 2007
- Resolución 2115 de 2007

## 5. DEFINICIONES

SGC: Sistema de gestión de calidad.

## 6. POLÍTICAS OPERACIONALES

El presente procedimiento se determinan las actividades que componen el procedimiento el cual se deben seguir para realizar la planeación anual de los objetivos de la empresa.

Incluye temas como:

- Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)
- Estrategias y objetivos operativos
- Tecnologías e innovación
- Estructura organizacional

## DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
INICIO	Gerencia	Gerente		

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
1		Dirección operativa, técnico secretaria de salud, técnico H2O, técnico de calidad de agua.	Se escogen los dos puntos de muestreo.	
2		Dirección operativa, técnico secretaria de salud, técnico H2O, técnico de calidad de agua.	Se reúnen las personas encargadas de la toma de muestreo. Se alistan con las medidas correspondientes para la toma de higiene: Tapabocas, guantes y bata para evitar contaminación de muestras.	
3		Dirección operativa, técnico secretaria de salud, técnico H2O, técnico de calidad de agua.	Se llega al punto seleccionado y se abre cajilla, el técnico de laboratorio con un mechero desinfecta el grifo a base de alcohol y se flamea la misma. Se abre el grifo y se deja salir el agua por 5 minutos para proceder a tomar las muestras.	Acta de toma de muestras
4		Dirección operativa, técnico secretaria de salud, técnico H2O, técnico de calidad de agua.	El primero que toma la muestra es el técnico de laboratorio en frascos debidamente esterilizados los cuales se trasportan en una nevera portable para aclimatar las muestras de acuerdo a la norma el mismo procedimiento es realizado por el técnico de la secretaria de salud. El técnico encargado de la calidad de agua de la entidad toma muestras para realizar el análisis en el laboratorio de la planta. Se toma muestras en dos puntos de muestreo por planta.	Formato para toma de muestras

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
Fin		Dirección operativa, técnico secretaria de salud, técnico H2O, técnico de calidad de agua.	La toma de muestras se rotula de acuerdo a lo establecido por la norma y se establecen los datos requeridos como la fecha, lugar, operativo, punto de toma para enviar a ASEVIOL laboratorio que realiza el estudio de las muestras. Las cuales son tomadas diariamente para la planta de La Mesa y cada 3 días en la planta de Anapoima.	

## 7. RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO

Se toman de la matriz de riesgos actual de la empresa.

## 8. PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO

SALIDA	DESCRIPCIÓN	USUARIO/ BENEFICIARIO
Informe de calidad del agua por parte de ASEVIOL	La entidad toma las muestras de control para ser enviadas al laboratorio para realizar su respectivo analisis.	ERAT y suscriptores.

## 9. CONTROL DE ELABORACIÓN

ELABORADO POR	APROBADO POR
<b>Nombre: Robert Wagner Hallenperg Soto</b>  <b>Cargo: Contratista profesional</b>	<b>Nombre: Jose William Tejedor Bayona</b>  <b>Cargo: Gerente</b>

## 10. CONTROL DE CAMBIOS

--	--	--



<b>ACTO ADMINISTRATIVO</b>		
Fecha de emisión:	Versión:	Página: 5 de 5

<b>VERSIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS</b>	<b>FECHA</b>
<b>01</b>		

Sede Administrativa y PQR:  
Diagonal 8 No. 1 – 37 Barrio Quintas de San Pablo  
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213  
[usuario@aguasdeltequendama.com](mailto:usuario@aguasdeltequendama.com)

Oficina PQR Anapoima: Carrera 3A No. 3 – 44  
Anapoima, Cundinamarca. Teléfono 8990685  
[pqranoima@aguasdeltequendama.com](mailto:pqranoima@aguasdeltequendama.com)  
[www.aguasdeltequendama.com](http://www.aguasdeltequendama.com)

# **Caracterización procedimientos Apoyo**



**Procedimiento  
Capacitación de personal**

**TABLA DE CONTENIDO**

1.	OBJETIVO.....	1
2.	ALCANCE.....	1
3.	RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO.....	1
4.	A QUIEN VA DIRIGIDO.....	2
5.	REFERENCIA NORMATIVA.....	2
6.	DEFINICIONES.....	2
7.	POLÍTICAS OPERACIONALES.....	3
8.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	3
9.	RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO.....	7
10.	PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO.....	8
11.	CONTROL DE ELABORACIÓN.....	8
12.	CONTROL DE CAMBIOS.....	8

**1. OBJETIVO**

Documentar los procesos, procedimientos, actividades de acuerdo al manual de funciones institucional el cual esta regido bajo el ciclo PHVA de acuerdo a los lineamientos establecidos por la norma ISO 9001:2015 implementada en la empresa regional aguas del Tequendama S.A S.A.S.

**2. ALCANCE**

Aplica para la planeación, asignación de recursos y revisión de los objetivos de la compañía.

**3. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO**

José William Tejedor Bayona

**4. A QUIEN VA DIRIGIDO**

Servidores públicos del área funcional y partes interesadas

## 5. REFERENCIA NORMATIVA

## 6. DEFINICIONES

- Capacitación: proceso de aprendizaje que se le ofrece al personal acerca de las aptitudes y conocimientos básicos que requieren para realizar su trabajo, afectando positivamente la calidad de los servicios que la empresa proporciona.
- Inventario de Talento Humano: Inventario que tiene como objeto conocer qué capacidades y habilidades tiene cada uno de los funcionarios actuales, a fin de evaluar de manera en la que se irán integrando a los planes, proyectos y actividades de la entidad.
- SGC: Sistema de gestión de calidad.

## 7. POLÍTICAS OPERACIONALES








El presente procedimiento se determinan las actividades que componen el procedimiento el cual se deben seguir para realizar la planeación anual de los objetivos de la empresa.

Incluye temas como:

- Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)
- Estrategias y objetivos operativos
- Tecnologías e innovación
- Estructura organizacional

## DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
INICIO	Gerencia	Gerente		

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
1			Realizar el inventario de talento humano	
2				
3				
4				
5				
A				
A				
6				
7				

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
8				
9				
10				
11				
Fin				

### 8. RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO

Se toman de la matriz de riesgos actual de la empresa.

### 9. PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO

SALIDA	DESCRIPCIÓN	USUARIO/ BENEFICIARIO

### 10. CONTROL DE ELABORACIÓN

ELABORADO POR	APROBADO POR
Nombre: Robert Wagner Hallenperg Soto	Nombre: Jose William Tejedor Bayona

<b>Cargo: Contratista profesional</b>	<b>Cargo: Gerente</b>
---------------------------------------	-----------------------

### 11. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	FECHA
01		

**Procedimiento  
Compras**

**TABLA DE CONTENIDO**

1.	OBJETIVO.....	1
2.	ALCANCE.....	1
3.	RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO.....	1
4.	A QUIEN VA DIRIGIDO.....	2
5.	REFERENCIA NORMATIVA.....	2
6.	DEFINICIONES.....	2
7.	POLÍTICAS OPERACIONALES.....	3
8.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	3
9.	RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO.....	7
10.	PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO.....	8
11.	CONTROL DE ELABORACIÓN.....	8
12.	CONTROL DE CAMBIOS.....	8

**1. OBJETIVO**

Desarrollar proveedores confiables en cuanto a calidad, precio y oportunidad de entregas, así como los sistemas que se requieren para su desarrollo y control. La entidad debe asegurarse que los productos comprados cumplan con los requisitos especificados.

**2. ALCANCE**

Este procedimiento aplica a toda la adquisición de requerimientos tales como materiales, equipos, insumos, herramientas, papelería, entre otros.

**3. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO**

José William Tejedor Bayona

**4. A QUIEN VA DIRIGIDO**

Servidores públicos del área funcional y partes interesadas

## 5. REFERENCIA NORMATIVA

- Ley 142 de 1994
- ISO 9001:2015
- Decreto 943 DE 2014
- Decreto 1499 de 2017 (MIPG)

## 6. DEFINICIONES

SGC: Sistema de gestión de calidad.

Compras: Compras de materias primas, productos semi acabados, repuestos o servicios necesarios para el funcionamiento de dicha empresa.

Proveedor: aquella entidad o persona que ejecuta una obra o suministra algún producto, (bien o servicio) por contrato, a cambio de una contraprestación económica

Calidad: para obtener la calidad en los materiales, productos, ensambles, o de servicios, se requiere establecer los procedimientos necesarios para que éstos cumplan con los requisitos.

Servicio: es importante el soporte técnico, asesoría y servicio al cliente que abarca el valor agregado de los insumos o productos adquiridos.

## 7. POLÍTICAS OPERACIONALES

El presente procedimiento se determinan las actividades que componen el procedimiento el cual se deben seguir para realizar la planeación anual de los objetivos de la empresa.

Incluye temas como:

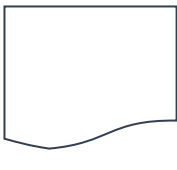

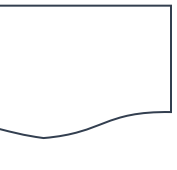



- Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)
- Estrategias y objetivos operativos

- Tecnologías e innovación
- Estructura organizacional

### DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
INICIO	Gerencia	Gerente		
1		Director administrativo y financiero	Se realiza el requerimiento del material por parte de la empresa o se determina la necesidad de la compra del requerimiento ya sea material o maquinaria, herramienta, suministro o cualquier elemento necesario para el funcionamiento.	Listado de necesidades
2		Director administrativo y financiero	Se realiza el estudio previo para determinar si se justifica la necesidad de compra.	
3		Director administrativo y financiero	Se realiza la búsqueda de los proveedores para satisfacer las necesidades.	Listado de proveedores
4		Auxiliar de alancen y director administrativo y financiero.	En el caso de no contar con un proveedor se realiza la búsqueda por medio de internet o conocido que tienda el dato de un proveedor que cumpla con los requerimientos de la entidad	
5		Director administrativo y financiero	Se realiza el análisis de proveedores tanto los nuevos como los antiguos para determinar los productos y precios para determinar la calidad respecto al precio también se tiene en cuenta el método de pago y entrega.	



ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
6			Se realizan las cotizaciones a los proveedores y se realiza un contraste entre los proveedores el cual se pasa a gerencia para dar el visto bueno.	
7			Gerencia realiza el envío de la documentación al tesorero para realizar la imputación presupuestal.	
8			Se realiza la orden de compra o suministro con las especificaciones de entrega, plazo de entrega y entrega de pago. El cual pasa por el director operativo para el visto bueno.	
9			Se envía al proveedor para la entrega del material o suministro	
10			Se revisa la mercancía para determinar que se encuentra bajo las especificaciones. En el caso de no cumplir se regresa la mercancía.	
11			En el caso de aceptarse la reposición del material devuelto se realiza la remisión de ingreso al sistema.	
<b>Fin</b>			Pasa a supervisión del contrato para visto bueno e inicia procedimiento de giros y pagos	Factura de compra y remision

## 8. RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO

Se toman de la matriz de riesgos actual de la empresa.

## 9. PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO

<b>SALIDA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>USUARIO/ BENEFICIARIO</b>
Compras	Procedimiento de las compras a proveedores determinando la mejor opción y en el caso remisión del material por no cumplimiento de especificaciones.	ERAT

### 10. CONTROL DE ELABORACIÓN

<b>ELABORADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
<b>Nombre: Robert Wagner Hallenperg Soto</b>  <b>Cargo: Contratista profesional</b>	<b>Nombre: Jose William Tejedor Bayona</b>  <b>Cargo: Gerente</b>

### 11. CONTROL DE CAMBIOS

<b>VERSIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS</b>	<b>FECHA</b>
<b>01</b>		

**Procedimiento  
Control disciplinario interno**

**TABLA DE CONTENIDO**

1.	OBJETIVO.....	1
2.	ALCANCE.....	1
3.	RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO.....	1
4.	A QUIEN VA DIRIGIDO.....	2
5.	REFERENCIA NORMATIVA.....	2
6.	DEFINICIONES.....	2
7.	POLÍTICAS OPERACIONALES.....	3
8.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	3
9.	RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO.....	7
10.	PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO.....	8
11.	CONTROL DE ELABORACIÓN.....	8
12.	CONTROL DE CAMBIOS.....	8

**1. OBJETIVO**

Llevar el control disciplinario de los funcionarios de la empresa, atender las denuncias de faltas disciplinarias que se presenten y aplicar las normas establecidas por la ley y/o por la entidad según sea el caso.

**2. ALCANCE**

Aplica para la planeación, asignación de recursos y revisión de los objetivos de la compañía.

**3. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO**

José William Tejedor Bayona

**4. A QUIEN VA DIRIGIDO**

Servidores públicos del área funcional y partes interesadas

## 5. REFERENCIA NORMATIVA

- Ley 142 de 1994
- ISO 9001:2015
- Decreto 943 DE 2014
- Decreto 1499 de 2017 (MIPG)

## 6. DEFINICIONES

SGC: Sistema de gestión de calidad.

Recurso de Reposición: es un recurso administrativo que tiene por objeto la impugnación de los actos administrativos que agoten la vía administrativa, para su resolución por el mismo órgano autor del acto (órgano administrativo), cuando el interesado no opte por consentir el acto o recurrirlo directamente en vía contencioso administrativa (vía judicial).

## 7. POLÍTICAS OPERACIONALES

El presente procedimiento se determinan las actividades que componen el procedimiento el cual se deben seguir para realizar la planeación anual de los objetivos de la empresa.

Incluye temas como:

- Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)
- Estrategias y objetivos operativos
- Tecnologías e innovación
- Estructura organizacional

## DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
INICIO	Gerencia	Gerente		

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
1		Director administrativo y financiero	Se recibe la denuncia de falta cometida por el trabajador	Denuncia
2		Director administrativo y financiero	Se analiza el caso de acuerdo a lo establecido en el reglamento interno de trabajo.	Reglamento de control interno
3		Director administrativo y financiero	Se abre indagación preliminar en el caso de no estar seguros de que el empleado sea culpable, en su defecto se abre investigación administrativa, se cita a el funcionario para ser escuchado.	
4		Testigos	Se citan los testigos si lo hay	
5		Director administrativo y financiero	Si hay merito se emite acta de formulación de cargos y si no se archiva.	Acta de formulación de cargos
6		Director administrativo y financiero	Se emite la sanción	Sanción
7		Empleado	El trabajador interpone recursos ante la segunda instancia el cual es el gerente.	

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
8		Director administrativo y financiero	El gerente ratifica o elimina los cargos.	
Fin		Director administrativo y financiero	Se envía comunicación al trabajador y se archiva	

### 8. RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO

Se toman de la matriz de riesgos actual de la empresa.

### 9. PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO

SALIDA	DESCRIPCIÓN	USUARIO/ BENEFICIARIO
Sanciones administrativas	Sanciones a empleados que incumplieron el reglamento disciplinario de control interno y o en su defecto errores cometidos por la entidad hacia el empleado.	Erat y empleados.

### 10. CONTROL DE ELABORACIÓN

ELABORADO POR	APROBADO POR
<b>Nombre: Robert Wagner Hallenperg Soto</b>  <b>Cargo: Contratista profesional</b>	<b>Nombre: Jose William Tejedor Bayona</b>  <b>Cargo: Gerente</b>

### 11. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	FECHA
01		



<b>ACTO ADMINISTRATIVO</b>		
Fecha de emisión:	Versión:	Página: 5 de 5

Sede Administrativa y PQR:  
Diagonal 8 No. 1 – 37 Barrio Quintas de San Pablo  
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213  
[usuario@aguasdeltequendama.com](mailto:usuario@aguasdeltequendama.com)

Oficina PQR Anapoima: Carrera 3A No. 3 – 44  
Anapoima, Cundinamarca. Teléfono 8990685  
[pqrnapoima@aguasdeltequendama.com](mailto:pqrnapoima@aguasdeltequendama.com)  
[www.aguasdeltequendama.com](http://www.aguasdeltequendama.com)

## Procedimiento Creación de nuevo cargo

### TABLA DE CONTENIDO

1.	OBJETIVO.....	1
2.	ALCANCE.....	1
3.	RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO.....	1
4.	A QUIEN VA DIRIGIDO.....	2
5.	REFERENCIA NORMATIVA.....	2
6.	DEFINICIONES.....	2
7.	POLÍTICAS OPERACIONALES.....	3
8.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	3
9.	RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO.....	7
10.	PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO.....	8
11.	CONTROL DE ELABORACIÓN.....	8
12.	CONTROL DE CAMBIOS.....	8

### 1. OBJETIVO

Documentar los procesos, procedimientos, actividades de acuerdo al manual de funciones institucional el cual esta regido bajo el ciclo PHVA de acuerdo a los lineamientos establecidos por la norma ISO 9001:2015 implementada en la empresa regional aguas del Tequendama S.A S.A.S.

### 2. ALCANCE

Aplica para la planeación, asignación de recursos y revisión de los objetivos de la compañía.

### 3. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO

Area administrativa y financiera

### 4. A QUIEN VA DIRIGIDO

Sede Administrativa y PQR:  
Diagonal 8 No. 1 – 37 Barrio Quintas de San Pablo  
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213  
[usuario@aguasdeltequendama.com](mailto:usuario@aguasdeltequendama.com)

Oficina PQR Anapoima: Carrera 3A No. 3 – 44  
Anapoima, Cundinamarca. Teléfono 8990685  
[pqranapoima@aguasdeltequendama.com](mailto:pqranapoima@aguasdeltequendama.com)  
[www.aguasdeltequendama.com](http://www.aguasdeltequendama.com)



Servidores públicos del área funcional y partes interesadas

## 5. REFERENCIA NORMATIVA

## 6. DEFINICIONES

- Identificación del propósito principal del empleo: Es un enunciado que identifica la razón de ser del empleo.
- Manual específico de Funciones y competencias: es un instrumento de administración de personal a través del cual se establecen funciones y las competencias laborales de los empleos que conforman la planta de personal de una entidad y los requerimientos exigidos para el desempeño de estos.

## 7. POLÍTICAS OPERACIONALES

El presente procedimiento se determinan las actividades que componen el procedimiento el cual se deben seguir para realizar la planeación anual de los objetivos de la empresa.

Incluye temas como:

- Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)
- Estrategias y objetivos operativos
- Tecnologías e innovación
- Estructura organizacional

## DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
INICIO	Dirección de talento humano	Dirección de talento humano		

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
1	Dirección de talento Humano	Gerencia	Preparar los siguientes documentos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Denominación del empleo</li> <li>• propuesto.</li> <li>• Funciones.</li> <li>• Ubicación.</li> <li>• Requisitos</li> <li>• Nivel del cargo</li> <li>• Nivel Salarial</li> <li>• Justificación para la creación</li> <li>• Disponibilidad presupuestal</li> </ul>	
2	Dirección de talento Humano	Gerencia	Presentar proyecto de creación de nuevo cargo a la asamblea de accionistas para el estudio y aprobación.	Actas de reuniones y manual de funciones
3	Dirección de talento Humano	Asamblea de accionistas	Estudiar la creación del nuevo cargo	Documento de asamblea de accionistas
4	Dirección de talento humano	Asamblea de accionistas	Firmar acta por el presidente y secretario de asamblea	Acta
5	Dirección de talento humano	Asamblea de accionistas	Modificación de la estructura organizacional	Documento de asamblea de accionistas
Fin				

## 8. RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO

Se toman de la matriz de riesgos actual de la empresa.

## 9. PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO

Sede Administrativa y PQR:  
Diagonal 8 No. 1 – 37 Barrio Quintas de San Pablo  
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213  
usuario@aguasdeltequendama.com

Oficina PQR Anapoima: Carrera 3A No. 3 – 44  
Anapoima, Cundinamarca. Teléfono 8990685  
pqrnanapoima@aguasdeltequendama.com  
www.aguasdeltequendama.com

<b>SALIDA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>USUARIO/ BENEFICIARIO</b>
Aprobación de vacante nuevo cargo	Aprobación vacante nuevo cargo lista para contratación.	Empresa Regional aguas del Tequendama

### 10. CONTROL DE ELABORACIÓN

<b>ELABORADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
<b>Nombre: Robert Wagner Hallenperg Soto</b>  <b>Cargo: Contratista profesional</b>	<b>Nombre: Jose William Tejedor Bayona</b>  <b>Cargo: Gerente</b>

### 11. CONTROL DE CAMBIOS

<b>VERSIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS</b>	<b>FECHA</b>
<b>01</b>		

## Procedimiento Inducción

### TABLA DE CONTENIDO

1.	OBJETIVO.....	1
2.	ALCANCE.....	1
3.	RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO.....	1
4.	A QUIEN VA DIRIGIDO.....	2
5.	REFERENCIA NORMATIVA.....	2
6.	DEFINICIONES.....	2
7.	POLÍTICAS OPERACIONALES.....	3
8.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	3
9.	RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO.....	7
10.	PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO.....	8
11.	CONTROL DE ELABORACIÓN.....	8
12.	CONTROL DE CAMBIOS.....	8

### 1. OBJETIVO

Documentar los procesos, procedimientos, actividades de acuerdo al manual de funciones institucional el cual esta regido bajo el ciclo PHVA de acuerdo a los lineamientos establecidos por la norma ISO 9001:2015 implementada en la empresa regional aguas del Tequendama S.A S.A.S.

### 2. ALCANCE

Aplica para la planeación, asignación de recursos y revisión de los objetivos de la compañía.

### 3. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO

José William Tejedor Bayona

#### **4. A QUIEN VA DIRIGIDO**

Servidores públicos del área funcional y partes interesadas

#### **5. REFERENCIA NORMATIVA**

- Ley 142 de 1994
- ISO 9001:2015
- Decreto 943 DE 2014
- Decreto 1499 de 2017 (MIPG)

#### **6. DEFINICIONES**

- Inducción: orientación que se le proporciona al responsable de un cargo con el fin de ubicarlo dentro de un contexto de necesidades y funciones.
- Empalme: proceso en el cual el funcionario saliente, en caso que lo hubiese, capacita al entrante sobre sus funciones, sus responsabilidades, sus procedimientos y detalles particulares del cargo.

#### **7. POLÍTICAS OPERACIONALES**

El presente procedimiento se determinan las actividades que componen el procedimiento el cual se deben seguir para realizar la planeación anual de los objetivos de la empresa.

Incluye temas como:

- Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)
- Estrategias y objetivos operativos
- Tecnologías e innovación
- Estructura organizacional

#### **DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
INICIO	Talento humano	Jefe administrativo y financiero	Se requiere dar al funcionario nuevo una inducción u orientación	
1	Talento humano	Jefe administrativo y financiero	Al iniciar su integración al puesto de trabajo, se le entrega al funcionario nuevo manual de funciones correspondiente al cargo.	Manual de funciones
2	Talento humano	Jefe administrativo y financiero	Se capacita al funcionario acerca de la cultura organizacional, código de ética, la misión, visión de la empresa, valores, objetivos y políticas de ERAT	Plan estrategia de la empresa, código de ética, manual de buen gobierno
3	Talento humano	Jefe administrativo y financiero	Se informa al funcionario sobre la estructura organizacional de la empresa, sus dependencias y los integrantes de cada una de estas, las normas y las decisiones pendientes a corregir y a reprimir la corrupción	Estructura orgnizacional
4	Talento humano	Jefe administrativo y financiero	Se entrega el reglamento interno y se procede a efectuar el recorrido a las instalaciones de la entidad, se realiza la presentación con los demás empleados de la entidad.	Reglamento interno,
5 A A	Talento humano	Jefe administrativo y financiero	Se entrega formalmente el manual de procedimientos, si es posible se realiza el empalme con el funcionario anterior	

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
6	Talento humano	Jefe administrativo y financiero	Se evalúa el grado de entendimiento de la entidad y del cargo	
Fin				

### 8. RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO

Se toman de la matriz de riesgos actual de la empresa.

### 9. PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO

SALIDA	DESCRIPCIÓN	USUARIO/ BENEFICIARIO
Inducción empleados	Se realiza la inducción , presentación del cargo y todos los documentos asociados al mismo para el entendimiento de la entidad y de funciones asociadas a su cargo	Empresa Regional Aguas del Tequendama

### 10. CONTROL DE ELABORACIÓN

ELABORADO POR	APROBADO POR
<b>Nombre: Robert Wagner Hallenperg Soto</b>  <b>Cargo: Contratista profesional</b>	<b>Nombre: Jose William Tejedor Bayona</b>  <b>Cargo: Gerente</b>

### 11. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	FECHA
01		



<b>ACTO ADMINISTRATIVO</b>		
Fecha de emisión:	Versión:	Página: 5 de 5

Sede Administrativa y PQR:  
Diagonal 8 No. 1 – 37 Barrio Quintas de San Pablo  
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213  
[usuario@aguasdeltequendama.com](mailto:usuario@aguasdeltequendama.com)

Oficina PQR Anapoima: Carrera 3A No. 3 – 44  
Anapoima, Cundinamarca. Teléfono 8990685  
[pqrnapoima@aguasdeltequendama.com](mailto:pqrnapoima@aguasdeltequendama.com)  
[www.aguasdeltequendama.com](http://www.aguasdeltequendama.com)



**Procedimientos  
Inventarios**

**TABLA DE CONTENIDO**

1.	OBJETIVO.....	1
2.	ALCANCE.....	1
3.	RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO.....	1
4.	A QUIEN VA DIRIGIDO.....	2
5.	REFERENCIA NORMATIVA.....	2
6.	DEFINICIONES.....	2
7.	POLÍTICAS OPERACIONALES.....	3
8.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	3
9.	RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO.....	7
10.	PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO.....	8
11.	CONTROL DE ELABORACIÓN.....	8
12.	CONTROL DE CAMBIOS.....	8

**1. OBJETIVO**

Controlar el Stock de las existencias de insumos y suministros de la entidad, a fin de cubrir la incertidumbre y reducir la necesidad de la organización.

**2. ALCANCE**

Aplica a todos los recursos materiales requeridos por la entidad para garantizar un correcto funcionamiento acorde con las políticas y planes de la Empresa.

**3. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO**

José William Tejedor Bayona

**4. A QUIEN VA DIRIGIDO**

Servidores públicos del área funcional y partes interesadas

## 5. REFERENCIA NORMATIVA

- Ley 142 de 1994
- ISO 9001:2015
- Decreto 943 DE 2014
- Decreto 1499 de 2017 (MIPG)

## 6. DEFINICIONES

SGC: Sistema de gestión de calidad.

Inventario:

Insumos: materiales adquiridos por la empresa que se necesitan para el proceso del servicio que ofrece. Por ejemplo: equipos, químicos para el tratamiento del agua, las tuberías, accesorios para redes, entre otros.

Suministros: artículos necesarios para el funcionamiento de la entidad, pero que no llegan a ser partes del producto que se comercializa. Por ejemplo: herramientas, elementos de oficina, papelería, entre otros.

Sistema de inventario periódico: sistema en el cual la empresa determina el valor de las existencias de materiales mediante la realización de un conteo físico en forma periódica, el cual se puede denominar inventario inicial o inventario final según sea el caso.

Stock o pedido de reserva: cantidad mínima de insumos y/o suministros que es necesario tener almacenados para compensar la diferencia entre el flujo de consumo y el costo de oportunidad.

Saldos: diferencia entre las entradas y las salidas del almacén

## 7. POLÍTICAS OPERACIONALES

El presente procedimiento se determinan las actividades que componen el procedimiento el cual se deben seguir para realizar la planeación anual de los objetivos de la empresa.

Incluye temas como:

- Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)
- Estrategias y objetivos operativos
- Tecnologías e innovación
- Estructura organizacional

### DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
INICIO	Gerencia	Gerente		
1		Auxiliar de almacén y director administrativo y financiero.	El sistema proporciona la información del material existente en almacén. Se lleva un control mensual de las existencias.	Listado de materiales existentes.
2		Auxiliar de almacén y director administrativo y financiero.	Se verifica el stock del elemento solicitado.	
3		Auxiliar de almacén y director administrativo y financiero.	Si no hay material o suministro se pasa al procedimiento de compras	
Fin		Auxiliar de almacén y director administrativo y financiero.	Se hace entrega formal al funcionario respectivo del insumo o suministro solicitado. El formato de salida es firmado por la persona de entrega como la persona que recibe.	Formato de salida.

## 8. RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO

Se toman de la matriz de riesgos actual de la empresa.

### 9. PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO

SALIDA	DESCRIPCIÓN	USUARIO/ BENEFICIARIO
Inventarios	Procedimiento de entrega de materiales e insumos y la salida de los mismos con sus respectivo formatos	ERAT

### 10. CONTROL DE ELABORACIÓN

ELABORADO POR	APROBADO POR
<b>Nombre: Robert Wagner Hallenperg Soto</b>  <b>Cargo: Contratista profesional</b>	<b>Nombre: Jose William Tejedor Bayona</b>  <b>Cargo: Gerente</b>

### 11. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	FECHA
01		

**Procedimiento  
Liquidación Contrato Laboral**

**TABLA DE CONTENIDO**

1.	OBJETIVO.....	1
2.	ALCANCE.....	1
3.	RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO.....	1
4.	A QUIEN VA DIRIGIDO.....	2
5.	REFERENCIA NORMATIVA.....	2
6.	DEFINICIONES.....	2
7.	POLÍTICAS OPERACIONALES.....	3
8.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	3
9.	RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO.....	7
10.	PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO.....	8
11.	CONTROL DE ELABORACIÓN.....	8
12.	CONTROL DE CAMBIOS.....	8

**1. OBJETIVO**

Relacionar los ítems de liquidación o terminación del contrato laboral en una fecha determinada, de acuerdo con la legislación vigente.

**2. ALCANCE**

Aplica para la planeación, asignación de recursos y revisión de los objetivos de la compañía.

**3. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO**

José William Tejedor Bayona

#### 4. A QUIEN VA DIRIGIDO

Servidores públicos del área funcional partes interesadas

#### 5. REFERENCIA NORMATIVA

- Ley 142 de 1994
- ISO 9001:2015
- Decreto 943 DE 2014
- Decreto 1499 de 2017 (MIPG)

#### 6. DEFINICIONES

SGC: Sistema de gestión de calidad.

Cesantías: Las cesantías son una prestación social que contempla la legislación laboral colombiana que busca proteger de alguna forma al trabajador que queda “cesante”, es decir, aquel trabajador que queda desempleado o que simplemente se le termina el contrato de trabajo, lo cual no siempre implica que quede desempleado, pero la ley así lo ha supuesto.

#### 7. POLÍTICAS OPERACIONALES

El presente procedimiento se determinan las actividades que componen el procedimiento el cual se deben seguir para realizar la planeación anual de los objetivos de la empresa.

Incluye temas como:

- Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)
- Estrategias y objetivos operativos
- Tecnologías e innovación
- Estructura organizacional

#### DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Sede Administrativa y PQR:  
Diagonal 8 No. 1 – 37 Barrio Quintas de San Pablo  
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213  
[usuario@aguasdeltequendama.com](mailto:usuario@aguasdeltequendama.com)

Oficina PQR Anapoima: Carrera 3A No. 3 – 44  
Anapoima, Cundinamarca. Teléfono 8990685  
[pqrnanapoima@aguasdeltequendama.com](mailto:pqrnanapoima@aguasdeltequendama.com)  
[www.aguasdeltequendama.com](http://www.aguasdeltequendama.com)

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
INICIO	Gerencia	Gerente		
1		Asistente administrativo y director administrativo y financiero.	Se recopila toda la información pertinente del funcionario	Carpeta con historial laboral. Resolución de aceptación de renuncia o retiro
2		Asistente administrativo y director administrativo y financiero.	Se ingresa la fecha de registro al sistema	
3		Asistente administrativo y director administrativo y financiero.	Se ingresan los datos referentes a: n° días de cada concepto, cesantías e intereses sobre cesantías, vacaciones y prima de servicios	
4		Asistente administrativo y director administrativo y financiero.	Se analiza la causa de la liquidación del funcionario. Con el fin de efectuar el calculo efectivo.	
5		Asistente administrativo y director administrativo y financiero.	En caso de no presentar la renuncia al director administrativo y financiero se deduce la indemnización, se revisa y se envía al tesorero para realizar el pago	
6		Asistente administrativo y director administrativo y financiero.	En el caso de que la empresa no realice el preaviso al funcionario se procede a la indemnización. Por tal motivo se paga el monto de liquidación del contrato por medio de cheque o transferencia electrónica al exfuncionario.	

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
7		Asistente administrativo y director administrativo y financiero.	En el caso de finalización de contrato se realiza el acta para la finalización del mismo.	Acta de liquidación de contrato
Fin		Asistente administrativo y director administrativo y financiero.	Se revisa la liquidación y se pasa a la directora administrativa y financiera	

## 8. RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO

Se toman de la matriz de riesgos actual de la empresa.

## 9. PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO

SALIDA	DESCRIPCIÓN	USUARIO/ BENEFICIARIO
Liquidación de contrato laboral	Procedimiento de la liquidación laboral por los diferentes factores y su debido procedimiento para liquidar de acuerdo a lo establecido por ley.	Funcionario y exfuncionarios de ERAT

## 10. CONTROL DE ELABORACIÓN

ELABORADO POR	APROBADO POR
<p><b>Nombre: Robert Wagner Hallenperg Soto</b></p> <p><b>Cargo: Contratista profesional</b></p>	<p><b>Nombre: Jose William Tejedor Bayona</b></p> <p><b>Cargo: Gerente</b></p>

## 11. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	FECHA





<b>ACTO ADMINISTRATIVO</b>		
Fecha de emisión:	Versión:	Página: 5 de 5

<b>01</b>		
-----------	--	--

Sede Administrativa y PQR:  
Diagonal 8 No. 1 – 37 Barrio Quintas de San Pablo  
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213  
[usuario@aguasdeltequendama.com](mailto:usuario@aguasdeltequendama.com)

Oficina PQR Anapoima: Carrera 3A No. 3 – 44  
Anapoima, Cundinamarca. Teléfono 8990685  
[pqranoima@aguasdeltequendama.com](mailto:pqranoima@aguasdeltequendama.com)  
[www.aguasdeltequendama.com](http://www.aguasdeltequendama.com)

**Procedimiento**  
**Novedades de personal de nómina, permisos y vacaciones.**

**TABLA DE CONTENIDO**

1.	OBJETIVO.....	1
2.	ALCANCE.....	1
3.	RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO.....	1
4.	A QUIEN VA DIRIGIDO.....	2
5.	REFERENCIA NORMATIVA.....	2
6.	DEFINICIONES.....	2
7.	POLÍTICAS OPERACIONALES.....	3
8.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	3
9.	RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO.....	7
10.	PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO.....	8
11.	CONTROL DE ELABORACIÓN.....	8
12.	CONTROL DE CAMBIOS.....	8

**1. OBJETIVO**

Establecer un control en la autorización de permisos y llevar su registro pertinente, a fin de minimizar los impactos en la prestación del servicio por la ausencia del funcionario.

**2. ALCANCE**

Aplica a todos los funcionarios de la entidad, con excepción del Gerente. Para este último caso la Junta Directiva debe decidir su autorización.

**3. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO**

José William Tejedor Bayona

**4. A QUIEN VA DIRIGIDO**

Servidores públicos del área funcional y partes interesadas

## 5. REFERENCIA NORMATIVA

- Ley 142 de 1994
- ISO 9001:2015
- Decreto 943 DE 2014
- Decreto 1499 de 2017 (MIPG)

## 6. DEFINICIONES

SGC: Sistema de gestión de calidad.

Vacaciones: Los trabajadores tienen derecho por ley a disfrutar de 15 días hábiles consecutivos de vacaciones remuneradas por cada año laborado.

Derechos por Gravidéz: derechos de la mujer por estado de embarazo, tales como:

a) Licencia de Maternidad, corresponde 84 días no laborados remunerados (se hace acreedor el padre en caso que la madre fallezca en el parto); b) permiso de lactancia, corresponde una hora diaria por tres meses; y C) Estabilidad laboral, la madre no puede ser despedida por su estado de gravidéz si lo comunica previamente.

## 7. POLÍTICAS OPERACIONALES

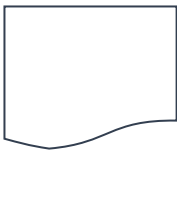
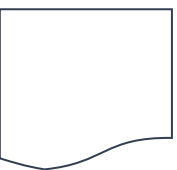

El presente procedimiento se determinan las actividades que componen el procedimiento el cual se deben seguir para realizar la planeación anual de los objetivos de la empresa.

Incluye temas como:

- Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)
- Estrategias y objetivos operativos
- Tecnologías e innovación
- Estructura organizacional

## DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
INICIO	Gerencia	Gerente		
1		Director administrativo y financiero asistente administrativo	Inicia al recibí la solicitud de permiso mediante un formato por parte del funcionario en forma escrita dentro de las instalaciones para la entidad como mínimo con 3 días de anticipación con la firma del jefe inmediato	Solicitud de permiso
2		Directores de área.	Analiza y clasifica el tipo de permiso. Firma y se pasa a los directores de área correspondiente. En caso de gravidez se pasa a la actividad 5, si es por vacaciones para por la actividad 3, y si pasa por una eventualidad fortuita se pasa por la actividad 6.	
3		Técnico talento humano	Se realiza una programación de vacaciones para el año se analiza si el funcionario cumple con los requisitos establecidos.	Programación de vacaciones.
4		Director administrativo y financiero	Revisa y autoriza la programación de vacaciones. Las vacaciones corresponden a 15 días hábiles. Son remuneradas, pero no compensadas con dinero. O según la norma.	
5		Director administrativo y financiero	En el caso de licencia por gravidez o examen medico se debe presentar documento que sustente lo mismo como laboratorios o consulta medica con el fin de determinar si esta dentro de los entandares de licencia. Las licencias pueden comprender de 1-3 meses	Documento medico

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
6		Director administrativo y financiero, auxiliar subgerencia.	En el caso de eventualidad fortuita (Calamidad domestica) los cuales ocasionan un permiso de hasta tres días remunerados. Se toma por presunción de buena fe por parte del usuario	
7		Director administrativo y financiero, auxiliar subgerencia.	Al regresar el funcionario debe manifestar la eventualidad sufrida dentro de los próximos 3 días hábiles siguientes. Lo cual se registrará en el expediente del funcionario.	
8		Director administrativo y financiero, auxiliar subgerencia.	En caso de no cumplir con los requisitos se rechaza la solicitud y se anexa al expediente.	
Fin		Director administrativo y financiero, auxiliar subgerencia.	Al acetarse el permiso se diligencia en el formato de control de permisos. En el caso de requerir un remplazo para el periodo de licencia se pasa al procedimiento de control de personal. De igual manera se registra en el formato de control de permisos	

## 8. RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO

Se toman de la matriz de riesgos actual de la empresa.

## 9. PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO

SALIDA	DESCRIPCIÓN	USUARIO/ BENEFICIARIO
Reporte de novedades, permisos y vacaciones	Procedimiento para determinar las vacaciones , ausencias por fuerza mayor o gravidez de empleados de la entidad para el buen funcionamiento en el periodo de ausencia del empleado.	ERAT

## 10. CONTROL DE ELABORACIÓN



<b>ACTO ADMINISTRATIVO</b>		
Fecha de emisión:	Versión:	Página: 5 de 5

<b>ELABORADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
<b>Nombre: Robert Wagner Hallenperg Soto</b>	<b>Nombre: Jose William Tejedor Bayona</b>
<b>Cargo: Contratista profesional</b>	<b>Cargo: Gerente</b>

### 11. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	FECHA
01		

Sede Administrativa y PQR:  
Diagonal 8 No. 1 – 37 Barrio Quintas de San Pablo  
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213  
[usuario@aguasdeltequendama.com](mailto:usuario@aguasdeltequendama.com)

Oficina PQR Anapoima: Carrera 3A No. 3 – 44  
Anapoima, Cundinamarca. Teléfono 8990685  
[pqrnanapoima@aguasdeltequendama.com](mailto:pqrnanapoima@aguasdeltequendama.com)  
[www.aguasdeltequendama.com](http://www.aguasdeltequendama.com)

**Procedimiento  
Realización de nomina**

**TABLA DE CONTENIDO**

1.	OBJETIVO.....	1
2.	ALCANCE.....	1
3.	RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO.....	1
4.	A QUIEN VA DIRIGIDO.....	2
5.	REFERENCIA NORMATIVA.....	2
6.	DEFINICIONES.....	2
7.	POLÍTICAS OPERACIONALES.....	3
8.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	3
9.	RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO.....	7
10.	PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO.....	8
11.	CONTROL DE ELABORACIÓN.....	8
12.	CONTROL DE CAMBIOS.....	8

**1. OBJETIVO**

Establecer la relación nominal de los funcionarios que han de percibir salarios, así como el control de novedades del mismo.

**2. ALCANCE**

Aplica para la planeación, asignación de recursos y revisión de los objetivos de la compañía.

**3. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO**

José William Tejedor Bayona

**4. A QUIEN VA DIRIGIDO**

Servidores públicos del área funcional y partes interesadas

## 5. REFERENCIA NORMATIVA

- Ley 142 de 1994
- ISO 9001:2015
- Decreto 943 DE 2014
- Decreto 1499 de 2017 (MIPG)

## 6. DEFINICIONES

SGC: Sistema de gestión de calidad.

Salario: contraprestación o remuneración principal y directa que recibe el trabajador por sus servicios. Las modalidades del salario en palabras de ley son el salario mínimo (SMLV) y el salario integral.

Prestaciones sociales: conjunto de beneficios y garantías consagradas por ley laboral, a favor de los trabajadores con el fin de cubrir los riesgos inherentes al trabajo. El sistema social integral en Colombia abarca pensión, Salud, Riesgos Profesionales y Desempleo (cesantías) garantías extensivas también al as familias de 0 los trabajadores.

Deducciones: legalmente el empleador está autorizado para deducir por nómina los aportes de los trabajadores para salud, pensiones, retención en la fuente y embargos judiciales. Además, previa autorización escrita del trabajador puede descontar cuotas voluntarias para sindicatos, fondos de empleados y cooperativas, préstamos bancarios por libranza y otros. Aportes parafiscales: pagos obligatorios que debe realizar el empleador sobre nómina mensual a entidades como EPS, AFP, ARP, Caja de compensación Familiar, Sena, entre otros.

## 7. POLÍTICAS OPERACIONALES



El presente procedimiento se determinan las actividades que componen el procedimiento el cual se deben seguir para realizar la planeación anual de los objetivos de la empresa.

Incluye temas como:

- Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)
- Estrategias y objetivos operativos
- Tecnologías e innovación
- Estructura organizacional

### DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
INICIO	Gerencia	Gerente		
1		Asistente administrativo, director administrativo y financiero	Ingreso de todos los datos de trabajador al momento de contratación y el programa de nomina	
2		Asistente administrativo, director administrativo y financiero	Se reciben las novedades de nomina durante el mes y se ingresan al sistema.	Listado de novedades del mes
3		Asistente administrativo, director administrativo y financiero	Se revisa que estén correctas y debidamente liquidadas.	
4		Asistente administrativo, director administrativo y financiero	El sistema arroja todos los cálculos de los descuentos y devengos.	
5		Asistente administrativo, director administrativo y financiero	Se genera el listado de nómina para hacer el pago a cada empleado	Listado de nomina

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
6		Asistente administrativo, director administrativo y financiero	El director administrativo y financiero revisa los cálculos para determinar si están correctos, en el caso de estar correctos se liquidan en su defecto se regresan para su nuevo calculo	
7		Tesorera	La tesorera realiza la imputación y el registro presupuestal	
8		Asistente administrativo, director administrativo y financiero	Se elabora una nota de débito para el respectivo pago a los empleados	Comprobante de transferencia
<b>Fin</b>		Asistente administrativo, director administrativo y financiero	Entrega comprobante de pago a cada funcionario.	

## 8. RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO

Se toman de la matriz de riesgos actual de la empresa.

## 9. PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO

SALIDA	DESCRIPCIÓN	USUARIO/ BENEFICIARIO
Realización de nomina	Procedimiento del pago de a los funcionarios por las respectivas dependencias.	Funcionarios de ERAT

## 10. CONTROL DE ELABORACIÓN

<b>ELABORADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
<b>Nombre: Robert Wagner Hallenperg Soto</b>	<b>Nombre: Jose William Tejedor Bayona</b>

<b>Cargo: Contratista profesional</b>	<b>Cargo: Gerente</b>
---------------------------------------	-----------------------

### 11. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	FECHA
01		

## Procedimiento Selección y contratación de personal

### TABLA DE CONTENIDO

1.	OBJETIVO.....	1
2.	ALCANCE.....	1
3.	RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO.....	1
4.	A QUIEN VA DIRIGIDO.....	2
5.	REFERENCIA NORMATIVA.....	2
6.	DEFINICIONES.....	2
7.	POLÍTICAS OPERACIONALES.....	3
8.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	3
9.	RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO.....	7
10.	PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO.....	8
11.	CONTROL DE ELABORACIÓN.....	8
12.	CONTROL DE CAMBIOS.....	8

### 1. OBJETIVO

Documentar los procesos, procedimientos, actividades de acuerdo al manual de funciones institucional el cual esta regido bajo el ciclo PHVA de acuerdo a los lineamientos establecidos por la norma ISO 9001:2015 implementada en la empresa regional aguas del Tequendama S.A S.A.S.

### 2. ALCANCE

Aplica para la planeación, asignación de recursos y revisión de los objetivos de la compañía.

### 3. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO

José William Tejedor Bayona

### 4. A QUIEN VA DIRIGIDO

Sede Administrativa y PQR:  
Diagonal 8 No. 1 – 37 Barrio Quintas de San Pablo  
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213  
usuario@aguasdeltequendama.com

Oficina PQR Anapoima: Carrera 3A No. 3 – 44  
Anapoima, Cundinamarca. Teléfono 8990685  
pqranoima@aguasdeltequendama.com  
www.aguasdeltequendama.com

Servidores públicos del área funcional y partes interesadas

## 5. REFERENCIA NORMATIVA

- Ley 142 de 1994
- ISO 9001:2015
- Decreto 943 DE 2014
- Decreto 1499 de 2017 (MIPG)

## 6. DEFINICIONES

- Actitud: Tendencia o predisposición a actuar de una manera determinada frente a Ciertas situaciones estímulo.
- Análisis del puesto de trabajo: Proceso que investiga, describe, analiza y descompone las diferentes funciones, tareas y operaciones, así como las condiciones de trabajo y de otros elementos, que en su conjunto configuran una actividad laboral concreta, o sea, un puesto de trabajo.
- Aptitud: Capacidad y disposición para el desempeño o ejercicio de una actividad de forma correcta.
- Contrato de trabajo: Acuerdo mediante el cual una persona se obliga a prestar un servicio personal a otra persona, natural o jurídica, bajo la continuada dependencia o subordinación de la segunda y mediante remuneración. Los tipos de contrato varían de acuerdo con la forma y la duración.
- Entrevista: Concurrencia y conferencia de dos o más personas en un lugar determinado, a fin de crear un clima de confianza y obtener la información necesaria sobre el historial del candidato, así como la interpretación que hace sobre sí mismo y sobre los hechos.
- Examen Médico: Valoración del estado de salud de un aspirante a ocupar una vacante.
- Examen de conocimiento: Prueba de la capacidad de un candidato para ocupación de una vacante, de conformidad con el perfil y descripción del puesto.

## 7. POLÍTICAS OPERACIONALES

El presente procedimiento se determinan las actividades que componen el procedimiento el cual se deben seguir para realizar la planeación anual de los objetivos de la empresa.

Incluye temas como:

- Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)
- Estrategias y objetivos operativos
- Tecnologías e innovación
- Estructura organizacional

### DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
INICIO	Gerencia	Gerente		
1	<b>Directora administrativa y financiera</b>	Gerencia	El proceso inicia cuando se presenta una vacante, cuya definición literal es: el puesto o cargo no cuenta con titular	
2	<b>Directora administrativa y financiera</b>	Gerencia	Prioritariamente se tratará de llenar una vacante mediante la promoción de uno de los empleados de la empresa, siempre y cuando llene los requisitos exigidos por el Manual de Funciones y Requisitos específicos.	Planta de Personal Manual de Funciones
3	<b>Directora administrativa y financiera</b>	Gerencia	Se revisa en el Manual de Funciones, los requisitos para ese cargo.	Manual de funciones

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
4	Directora administrativa y financiera	Gerencia	Se revisa entre las hojas de vida del personal de menor nivel la posibilidad de ocupar ese cargo, se realizan los exámenes de conocimiento y en general el cumplimiento de los parámetros que al respecto fija la ley el Manual de Funciones.	Hojas de Vida de personal interno.
5	Directora administrativa y financiera	Gerencia	Se realiza convocatoria si no se presenta el candidato internamente	

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
6	Directora administrativa y financiera	Gerencia	<p>Se reciben hojas de vida de los aspirantes al cargo con la siguiente documentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificado de Antecedentes disciplinarios.</li> <li>• Certificados de Antecedentes Fiscales.</li> <li>• Certificado de Antecedentes y requerimientos Judiciales, expedido por la Policía.</li> <li>• Certificados de estudios, según requisitos del cargo.</li> <li>• Copia de la Cédula de Ciudadanía.</li> </ul>	Hojas de vida
7	Directora administrativa y financiera	Gerencia	<p>Se seleccionan las Hojas de vida que Hojas de Vida y cumplan los requisitos que exige la documentación cargo y la documentación requerida.</p>	Hojas de vida y documentación requerida
8		Gerencia	Se entrevista a los candidatos	



ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
9		Gerencia	Teniendo en cuenta los resultados se puede hacer la entrevista elección de cuál de todos los candidatos es el que reúne y cumple todos los requisitos del cargo	Resultados de entrevista
10		Candidato	El candidato elegido se practica los exámenes médicos	Resultado Exámenes médicos
11	<b>Director administrativo y financiero</b>	Gerente	Se verifican los resultados médicos	

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
12	Director administrativo y financiero	Gerente	<p>Se reciben los documentos para abrir la historia laboral:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoja de vida de la Función Pública.</li> <li>• Fotocopia de la cédula de ciudadanía.</li> <li>• Fotocopia de la Libreta Militar.</li> <li>• Fotocopia de los diplomas y certificados de estudio.</li> <li>• Certificado de antecedentes disciplinarios de la Procuraduría.</li> <li>• Certificado de antecedentes fiscales de la Contraloría General Auxiliar Jurídico.</li> <li>• Certificaciones laborales.</li> <li>• Certificación de EPS y Fondo de Pensiones, si han estado afiliados a otra Empresa o como independientes.</li> <li>• Rut actualizado.</li> <li>• Declaración de Bienes y Rentas.</li> </ul>	
	Director administrativo y financiero	Gerente	<p>El Gerente y el candidato seleccionado firman el contrato laboral, bajo las condiciones previamente concertadas por las partes. Se abre el expediente laboral del funcionario, donde se archivarán todos los documentos soporte de su historia laboral. Si se trata de un empleado de manejo (Tesorero, almacenista, etc.) se solicitará la póliza de manejo, cuyas</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> <p>Documentos Requeridos</p> </div>

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
			cuantías serán definidas por la Contraloría Departamental de conformidad con la calidad del cargo.	
	<b>Director administrativo y financiero</b>	Gerente	Se define la Afiliación a Seguridad Social del empleado (salud, pensión, cesantías y riesgos profesionales)	
<b>Fin</b>				

## 8. RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO

Se toman de la matriz de riesgos actual de la empresa.

## 9. PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO

SALIDA	DESCRIPCIÓN	USUARIO/ BENEFICIARIO
Selección y contratación de nuevos funcionarios	Se describe el prodecimiento desde la conpectualizacion de una vacante pasando por su proceso de verificacion de datos y culmina con la contratacion del funcionario mas apto.	Empresa Regional Aguas Del Tequendama

## 10. CONTROL DE ELABORACIÓN

ELABORADO POR	APROBADO POR
<b>Nombre: Robert Wagner Hallenperg Soto</b>  <b>Cargo: Contratista profesional</b>	<b>Nombre: Jose William Tejedor Bayona</b>  <b>Cargo: Gerente</b>

### 11. CONTROL DE CAMBIOS

<b>VERSIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS</b>	<b>FECHA</b>
<b>01</b>		

**Procedimiento  
Cancelación de cuentas.**

**TABLA DE CONTENIDO**

1.	OBJETIVO.....	1
2.	ALCANCE.....	1
3.	RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO.....	1
4.	A QUIEN VA DIRIGIDO.....	2
5.	REFERENCIA NORMATIVA.....	2
6.	DEFINICIONES.....	2
7.	POLÍTICAS OPERACIONALES.....	3
8.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	3
9.	RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO.....	7
10.	PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO.....	8
11.	CONTROL DE ELABORACIÓN.....	8
12.	CONTROL DE CAMBIOS.....	8

**1. OBJETIVO**

Delimitar los procedimientos para la apertura de la cuenta bancaria para el recaudo de Facturación y en su defecto la cancelación de la misma .

**2. ALCANCE**

Aplica para la planeación, asignación de recursos y revisión de los objetivos de la compañía.

**3. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO**

José William Tejedor Bayona

**4. A QUIEN VA DIRIGIDO**

Servidores públicos del área funcional y partes interesadas.

## 5. REFERENCIA NORMATIVA

- Ley 142 de 1994
- ISO 9001:2015
- Decreto 943 DE 2014
- Decreto 1499 de 2017 (MIPG)

## 6. DEFINICIONES

SGC: Sistema de gestión de calidad.

Cancelación de cuentas: Es la baja en registros contables de adeudos a cargo de terceros y en favor de la ENTIDAD.

## 7. POLÍTICAS OPERACIONALES

El presente procedimiento se determinan las actividades que componen el procedimiento el cual se deben seguir para realizar la planeación anual de los objetivos de la empresa.

Incluye temas como:

- Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)
- Estrategias y objetivos operativos
- Tecnologías e innovación
- Estructura organizacional

## DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
INICIO	Gerencia	Gerente		
1		Director administrativo y financiero.	Se realiza el estudio para determinar los servicios y el esquema de rentabilidad de los bancos y corporaciones, con el propósito de dar apertura o cancelación de las cuentas	Estudio del mercado financiero

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
			bancarias, que se manejan directamente en tesorería.	
2		Director administrativo y financiero.	Escogida la mejor alternativa se comunica a la entidad mediante oficio, sobre apertura.	
3		Director administrativo y financiero.	Se realiza los tramites del proceso de apertura tramitando tarjetas, contratos y convenios bancarios. Se recogen las firmas y huellas de los autorizados para el respectivo manejo.	Contratos y convenios
4		Director administrativo y financiero.	Se entregan la documentación al banco y se da por abierta la cuenta.	
<b>Fin</b>		Director administrativo y financiero.	Para efectos de la cancelación mediante oficio se comunica al banco y se procede a liquidar la cuenta.	

## 8. RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO

Se toman de la matriz de riesgos actual de la empresa.

## 9. PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO

SALIDA	DESCRIPCIÓN	USUARIO/ BENEFICIARIO
Apertura y cancelación de cuentas	Procedimiento y requerimientos de la cuenta bancaria para la cancelación de las cuentas	Empleados de ERAT

## 10. CONTROL DE ELABORACIÓN

<b>ELABORADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
Nombre: Robert Wagner Hallenperg Soto	Nombre: Jose William Tejedor Bayona



ACTO ADMINISTRATIVO		
Fecha de emisión:	Versión:	Página: 4 de 4

<b>Cargo: Contratista profesional</b>	<b>Cargo: Gerente</b>
---------------------------------------	-----------------------

## 11. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	FECHA
01		

Sede Administrativa y PQR:  
Diagonal 8 No. 1 – 37 Barrio Quintas de San Pablo  
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213  
[usuario@aguasdeltequendama.com](mailto:usuario@aguasdeltequendama.com)

Oficina PQR Anapoima: Carrera 3A No. 3 – 44  
Anapoima, Cundinamarca. Teléfono 8990685  
[pqranoima@aguasdeltequendama.com](mailto:pqranoima@aguasdeltequendama.com)  
[www.aguasdeltequendama.com](http://www.aguasdeltequendama.com)



**Procedimiento  
Conciliaciones**

**TABLA DE CONTENIDO**

1.	OBJETIVO.....	1
2.	ALCANCE.....	1
3.	RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO.....	1
4.	A QUIEN VA DIRIGIDO.....	2
5.	REFERENCIA NORMATIVA.....	2
6.	DEFINICIONES.....	2
7.	POLÍTICAS OPERACIONALES.....	3
8.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	3
9.	RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO.....	7
10.	PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO.....	8
11.	CONTROL DE ELABORACIÓN.....	8
12.	CONTROL DE CAMBIOS.....	8

**1. OBJETIVO**

Delimitar el procedimiento para la confrontación de saldos entre banco y la entidad.

**2. ALCANCE**

Aplica para la planeación, asignación de recursos y revisión de los objetivos de la compañía.

**3. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO**

José William Tejedor Bayona

**4. A QUIEN VA DIRIGIDO**

Servidores públicos del área funcional y partes interesadas

**5. REFERENCIA NORMATIVA**

- Ley 142 de 1994
- ISO 9001:2015
- Decreto 943 DE 2014
- Decreto 1499 de 2017 (MIPG)

## 6. DEFINICIONES

SGC: Sistema de gestión de calidad.

Conciliaciones: proceso que permite confrontar y conciliar los valores económicos que una empresa tiene registrados sobre una cuenta.

## 7. POLÍTICAS OPERACIONALES




El presente procedimiento se determinan las actividades que componen el procedimiento el cual se deben seguir para realizar la planeación anual de los objetivos de la empresa.

Incluye temas como:

- Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)
- Estrategias y objetivos operativos
- Tecnologías e innovación
- Estructura organizacional

## DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
INICIO	Gerencia	Gerente		
1		Tesorero y contador	Se reciben los extractos bancarios.	Extractos bancarios

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
2		Tesorero y contador	Se verifican los saldos entre la entidad financiera, módulo de tesorería y módulo de contabilidad.	
3		Tesorero y contador	Se confrontan las relaciones de pagos realizados por la empresa y los reportados en el extracto, cruzado esta información.	
4		Tesorero y contador	En el caso de existir diferencias entre los saldos se procede a verificar las partidas conciliadoras partiendo de las notas de crédito y débito y la relación de confrontación de saldos deberá analizar los movimientos a nivel de libros auxiliares.	
<b>Fin</b>		Tesorero y contador	Conciliadas las diferencias imprime los respectivos comprobantes de conciliación.	Comprobante de conciliación

## 8. RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO

Se toman de la matriz de riesgos actual de la empresa.

## 9. PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO

SALIDA	DESCRIPCIÓN	USUARIO/ BENEFICIARIO
Conciliaciones	Procedimiento de confrontación de cada extracto bancario para determinar si están en los mismos parámetros	Usuarios/ Empleados de ERAT

## 10. CONTROL DE ELABORACIÓN

ELABORADO POR	APROBADO POR
<b>Nombre: Robert Wagner Hallenperg Soto</b>  <b>Cargo: Contratista profesional</b>	<b>Nombre: Jose William Tejedor Bayona</b>  <b>Cargo: Gerente</b>

--	--

## 11. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	FECHA
01		

## Procedimiento Cuantificación y actualización de patrimonio Empresa Regional Aguas Del Tequendama S.A.S

### TABLA DE CONTENIDO

1.	OBJETIVO.....	1
2.	ALCANCE.....	1
3.	RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO.....	1
4.	A QUIEN VA DIRIGIDO.....	2
5.	REFERENCIA NORMATIVA.....	2
6.	DEFINICIONES.....	2
7.	POLÍTICAS OPERACIONALES.....	3
8.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	3
9.	RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO.....	7
10.	PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO.....	8
11.	CONTROL DE ELABORACIÓN.....	8
12.	CONTROL DE CAMBIOS.....	8

### 1. OBJETIVO

Documentar los procesos, procedimientos, actividades de acuerdo al manual de funciones institucional el cual esta regido bajo el ciclo PHVA de acuerdo a los lineamientos establecidos por la norma ISO 9001:2015 implementada en la empresa regional aguas del Tequendama S.A S.A.S.

### 2. ALCANCE

Inicia desde la consolidación de los hechos económicos del año grabable y culmina con el comprobante de cierre.

### 3. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO

Área de contabilidad.

#### 4. A QUIEN VA DIRIGIDO

Servidores públicos del área funcional y partes interesadas

#### 5. REFERENCIA NORMATIVA

Normas internacionales de información Financiera

Ley 1314 del 2009

- **DEFINICIONES**

NIFF: Normas internacionales de información financiera.

Patrimonio: Conjunto de bienes, derechos y obligaciones que tiene una empresa.

#### 6. POLÍTICAS OPERACIONALES

El presente procedimiento se determinan las actividades que componen el procedimiento el cual se deben seguir para realizar la planeación anual de los objetivos de la empresa.

Incluye temas como:

- Estructura organizacional.
- Estados financieros.
- H.A.S.S SQL.

#### DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
INICIO	Contabilidad	Área administrativa y Financiera	Elaborar e implementar un procedimiento que permita cuantificar y tener actualizado el patrimonio de la entidad.	
1	Contabilidad	Área administrativa y Financiera	Revisión general de las cuentas de balance	Informe de balance de prueba

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
2	Contabilidad	Área administrativa y Financiera	Registro de ajustes y reclasificaciones	Comprobante de contabilidad
3	Contabilidad	Área administrativa y Financiera	Análisis de Información contable y financiera	Anexos Internos
4	Contabilidad	Área administrativa y Financiera	Elaboración de los anexos con sus respectivos cálculos de las provisiones requeridas.	Comprobante de contabilidad
5	Contabilidad	Área administrativa y Financiera	Consolidación de información financiera	Informe de consolidación
6	Contabilidad	Área administrativa y Financiera	Preparación de consolidación de estados financieros	Informe estados financieros
7	Contabilidad	Área administrativa y Financiera	Registrar cierre anual en el sistema HAS SQL Traslado de saldos del año	Comprobante cierre anual
<b>Fin</b>	Contabilidad	Área administrativa y Financiera		

## 7. RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO

Se toman de la matriz de riesgos actual de la empresa.



Procedimiento		
Fecha de emisión: 13/01/22	Versión: 1	Página: 4

## 8. PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO

Sede Administrativa y PQR:  
Diagonal 8 No. 1 – 37 Barrio Quintas de San Pablo  
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213  
[usuario@aguasdeltequendama.com](mailto:usuario@aguasdeltequendama.com)

Oficina PQR Anapoima: Carrera 3A No. 3 – 44  
Anapoima, Cundinamarca. Teléfono 8990685  
[pqranoima@aguasdeltequendama.com](mailto:pqranoima@aguasdeltequendama.com)  
[www.aguasdeltequendama.com](http://www.aguasdeltequendama.com)



**Procedimiento  
Ejecución presupuestal-egresos**

**TABLA DE CONTENIDO**

1.	OBJETIVO.....	1
2.	ALCANCE.....	1
3.	RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO.....	1
4.	A QUIEN VA DIRIGIDO.....	2
5.	REFERENCIA NORMATIVA.....	2
6.	DEFINICIONES.....	2
7.	POLÍTICAS OPERACIONALES.....	3
8.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	3
9.	RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO.....	7
10.	PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO.....	8
11.	CONTROL DE ELABORACIÓN.....	8
12.	CONTROL DE CAMBIOS.....	8

**1. OBJETIVO**

Establecer los lineamientos para la ejecución presupuestal de egresos

**2. ALCANCE**

Aplica para todas las afectaciones reales del presupuesto cuando se refieran a egresos.

**3. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO**

José William Tejedor Bayona

**4. A QUIEN VA DIRIGIDO**

Servidores públicos del área funcional y partes interesadas

**5. REFERENCIA NORMATIVA**



ACTO ADMINISTRATIVO		
Fecha de emisión:	Versión:	Página: 2 de 5

- Ley 142 de 1994
- ISO 9001:2015
- Decreto 943 DE 2014
- Decreto 1499 de 2017 (MIPG)

## 6. DEFINICIONES

SGC: Sistema de gestión de calidad.

Presupuesto: Conjunto de los gastos e ingresos previstos para un determinado período de tiempo

## 7. POLÍTICAS OPERACIONALES





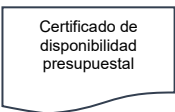
El presente procedimiento se determinan las actividades que componen el procedimiento el cual se deben seguir para realizar la planeación anual de los objetivos de la empresa.


Incluye temas como:

- Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)
- Estrategias y objetivos operativos
- Tecnologías e innovación
- Estructura organizacional

## DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
INICIO	Gerencia	Gerente		

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
1		Tesorero	Se recibe la comunicación de solicitud de certificado de disponibilidad presupuestal para comprometer gastos de administración, costos de operación, e inversiones del área respectiva previo al inicio del proceso de contratación, pago de nómina, reembolso de caja menores y otros pagos no contractuales.	
2		Tesorero	Recibe y verifica que la solicitud de disponibilidad este acompañada del estudio previo y cumpla con los requisitos de la normalidad vigente. Si la solicitud no está acorde se devuelve	
3		Tesorero	Se clasifica en el tipo de egreso y el servicio correspondiente.	
4		Tesorero	Verifica que exista el rubro presupuestal y que cuente con el recurso presupuestal	
5		Tesorero	Genera y firma el certificado de disponibilidad presupuestal (CDP)	Certificado de disponibilidad presupuestal 

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
6		Tesorero	Si la solicitud corresponde a un comprobante de nómina, reembolso de caja menor y otros pagos no contractuales traslada a tesorería y contabilidad. Si la solicitud corresponde a un inicio de contratación lo envía al área correspondiente para la continuidad de proceso contractual	
Fin		Tesorero	Si la solicitud corresponde a un comprobante de nómina, reembolso de caja menor y otros pagos no contractuales traslada a tesorería y contabilidad. Si la solicitud corresponde a un inicio de contratación lo envía al área correspondiente para la continuidad de proceso contractual	Se expide el registro presupuestal

## 8. RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO

Se toman de la matriz de riesgos actual de la empresa.

## 9. PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO

SALIDA	DESCRIPCIÓN	USUARIO/ BENEFICIARIO
Ejecución presupuestal	Se establecen los lineamientos a seguir por el funcionario de tesorería para establecer la ejecución presupuestal	Empleados de ERAT

## 10. CONTROL DE ELABORACIÓN

ELABORADO POR	APROBADO POR
<p><b>Nombre: Robert Wagner Hallenperg Soto</b></p> <p><b>Cargo: Contratista profesional</b></p>	<p><b>Nombre: Jose William Tejedor Bayona</b></p> <p><b>Cargo: Gerente</b></p>

## 11. CONTROL DE CAMBIOS

Sede Administrativa y PQR:  
Diagonal 8 No. 1 - 37 Barrio Quintas de San Pablo  
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213  
usuario@aguasdeltequendama.com

Oficina PQR Anapoima: Carrera 3A No. 3 - 44  
Anapoima, Cundinamarca. Teléfono 8990685  
pqranoima@aguasdeltequendama.com  
www.aguasdeltequendama.com

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	FECHA
01		

**Procedimiento  
Ejecución presupuestal – registro presupuestal**

**TABLA DE CONTENIDO**

1.	OBJETIVO.....	1
2.	ALCANCE.....	1
3.	RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO.....	1
4.	A QUIEN VA DIRIGIDO.....	2
5.	REFERENCIA NORMATIVA.....	2
6.	DEFINICIONES.....	2
7.	POLÍTICAS OPERACIONALES.....	3
8.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	3
9.	RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO.....	7
10.	PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO.....	8
11.	CONTROL DE ELABORACIÓN.....	8
12.	CONTROL DE CAMBIOS.....	8

**1. OBJETIVO**

Establecer los lineamientos para la ejecución presupuestal de egresos determinando el procedimiento para la expedición de Registro Presupuestal.

**2. ALCANCE**

Aplica para la planeación, asignación de recursos y revisión de los objetivos de la compañía.

**3. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO**

José William Tejedor Bayona

**4. A QUIEN VA DIRIGIDO**

Servidores públicos del área funcional y partes interesadas

## 5. REFERENCIA NORMATIVA

- Ley 142 de 1994
- ISO 9001:2015
- Decreto 943 DE 2014
- Decreto 1499 de 2017 (MIPG)

## 6. DEFINICIONES

SGC: Sistema de gestión de calidad.

## 7. POLÍTICAS OPERACIONALES

El presente procedimiento se determinan las actividades que componen el procedimiento el cual se deben seguir para realizar la planeación anual de los objetivos de la empresa.

Incluye temas como:

- Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)
- Estrategias y objetivos operativos
- Tecnologías e innovación
- Estructura organizacional

## DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
INICIO	Gerencia	Gerente		
1			Recibe comunicación de la dirección administrativa y financiera respectiva de solicitud de emisión de registro presupuestal de los compromisos y obligaciones adquiridas por la empresa.	Solicitud de disponibilidad presupuestal

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
2		Tesorero	Ingresa al módulo presupuestal verificando que los datos que soportan las obligaciones adquiridas se encuentren en conformidad. Si no se presentan inconsistencias expide registro presupuestal, sino no lo devuelve.	Solicitud de disponibilidad presupuestal
3		Tesorero	Imprime, revisa y asigna el registro presupuestal adjuntando los soportes que lo generaron.	Registro presupuestal
Fin		Tesorero	Internamente, interactúa con el módulo de contabilidad registro presupuestal y documentos que lo generaron dando inicio al procedimiento de contabilidad.	

## 8. RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO

Se toman de la matriz de riesgos actual de la empresa.

## 9. PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO

SALIDA	DESCRIPCIÓN	USUARIO/ BENEFICIARIO
Ejecución presupuestal- registro presupuestal	Procedimiento de los lineamientos requeridos para la ejecución presupuestal enfocado a el registro presupuestal	ERAT

## 10. CONTROL DE ELABORACIÓN

ELABORADO POR	APROBADO POR
<p><b>Nombre:</b> Robert Wagner Hallenperg Soto</p> <p><b>Cargo:</b> Contratista profesional</p>	<p><b>Nombre:</b> Jose William Tejedor Bayona</p> <p><b>Cargo:</b> Gerente</p>



### 11. CONTROL DE CAMBIOS

<b>VERSIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS</b>	<b>FECHA</b>
<b>01</b>		

**Procedimiento  
Formulación y aprobación de presupuesto**

**TABLA DE CONTENIDO**

1.	OBJETIVO.....	1
2.	ALCANCE.....	1
3.	RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO.....	1
4.	A QUIEN VA DIRIGIDO.....	2
5.	REFERENCIA NORMATIVA.....	2
6.	DEFINICIONES.....	2
7.	POLÍTICAS OPERACIONALES.....	3
8.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	3
9.	RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO.....	7
10.	PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO.....	8
11.	CONTROL DE ELABORACIÓN.....	8
12.	CONTROL DE CAMBIOS.....	8

**1. OBJETIVO**

Estimar o proyectar el cálculo de los ingresos y egresos de la empresa en un período de tiempo.

**2. ALCANCE**

Aplica a la formulación de presupuesto que adelante la entidad cada año. El presupuesto es elaborado y ejecutado por el Gerente, pero su aprobación y vigilancia es responsabilidad de la Junta Directiva.

**3. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO**

José William Tejedor Bayona

**4. A QUIEN VA DIRIGIDO**

Servidores públicos del área funcional y partes interesadas

## 5. REFERENCIA NORMATIVA

- Ley 142 de 1994
- ISO 9001:2015
- Decreto 943 DE 2014
- Decreto 1499 de 2017 (MIPG)

## 6. DEFINICIONES

SGC: Sistema de gestión de calidad.

Ingresos proyectados: Son los ingresos que resultan de hacer un análisis detallado y real de las tarifas por servicio, aportes por conexión, número de suscriptores, matrículas en trámite, consumo promedio, tarifas actuales, aportes municipales para subsidios o ejecución de obras e inversión.

Egresos proyectados: Son los egresos que resultan de hacer un análisis detallado de los costos (inversión) y gastos (administración, operación y mantenimiento) que la empresa considere que va a ejecutar durante el ejercicio.

## 7. POLÍTICAS OPERACIONALES

El presente procedimiento se determinan las actividades que componen el procedimiento el cual se deben seguir para realizar la planeación anual de los objetivos de la empresa.

Incluye temas como:

- Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)
- Estrategias y objetivos operativos
- Tecnologías e innovación
- Estructura organizacional

## DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
INICIO	Gerencia	Gerente		
1		Tesorero	Se recopilan todos los soportes y datos respetivamente de ingresos de operación, transferencias municipales, gastos de administración, costos de operación y plan de inversiones.	Proyección de gastos de administración, costos de operación. Ingresos e inversiones
2		Tesorero	Elabora anteproyecto del presupuesto.	Anteproyecto de presupuesto.
3		Tesorero	Presenta anteproyecto al comité financiero.	
4		Comité financiero	Se analiza, evalúa y define los parámetros del anteproyecto	
5		Gerente	El gerente presenta el proyecto de presupuesto a la junta directiva.	
6		Junta directiva	Analiza, estudia y aprueba el proyecto de presupuesto	Aprobación de presupuesto
7		Gerente	En el primer día de la vigencia se ejecuta el presupuesto establecido por la directiva mediante un acto administrativa.	

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
Fin		Tesorero	Ingresar al sistema financiero el presupuesto	

## 8. RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO

Se toman de la matriz de riesgos actual de la empresa.

## 9. PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO

SALIDA	DESCRIPCIÓN	USUARIO/ BENEFICIARIO
Aprobación de presupuesto	Procedimiento de aprobación de presupuesto estableciendo un anteproyecto para determinar los lineamientos que cumplan con toda actividad a desarrollar para poder realizar la aprobación final para la siguiente vigencia	ERAT

## 10. CONTROL DE ELABORACIÓN

ELABORADO POR	APROBADO POR
<b>Nombre: Robert Wagner Hallenperg Soto</b>  <b>Cargo: Contratista profesional</b>	<b>Nombre: Jose William Tejedor Bayona</b>  <b>Cargo: Gerente</b>

## 11. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	FECHA
01		



<b>ACTO ADMINISTRATIVO</b>		
Fecha de emisión:	Versión:	Página: 5 de 5

Sede Administrativa y PQR:  
Diagonal 8 No. 1 – 37 Barrio Quintas de San Pablo  
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213  
[usuario@aguasdeltequendama.com](mailto:usuario@aguasdeltequendama.com)

Oficina PQR Anapoima: Carrera 3A No. 3 – 44  
Anapoima, Cundinamarca. Teléfono 8990685  
[pqranoima@aguasdeltequendama.com](mailto:pqranoima@aguasdeltequendama.com)  
[www.aguasdeltequendama.com](http://www.aguasdeltequendama.com)

**Procedimiento  
Giros y pagos.**

**TABLA DE CONTENIDO**

1.	OBJETIVO.....	1
2.	ALCANCE.....	1
3.	RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO.....	1
4.	A QUIEN VA DIRIGIDO.....	2
5.	REFERENCIA NORMATIVA.....	2
6.	DEFINICIONES.....	2
7.	POLÍTICAS OPERACIONALES.....	3
8.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	3
9.	RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO.....	7
10.	PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO.....	8
11.	CONTROL DE ELABORACIÓN.....	8
12.	CONTROL DE CAMBIOS.....	8

**1. OBJETIVO**

Determinar el procedimiento para el pago a proveedores y giro de cuentas.

**2. ALCANCE**

Aplica para la planeación, asignación de recursos y revisión de los objetivos de la compañía.

**3. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO**

José William Tejedor Bayona

**4. A QUIEN VA DIRIGIDO**

Servidores públicos del área funcional y partes interesadas

**5. REFERENCIA NORMATIVA**

- Ley 142 de 1994
- ISO 9001:2015
- Decreto 943 DE 2014
- Decreto 1499 de 2017 (MIPG)

## 6. DEFINICIONES

SGC: Sistema de gestión de calidad.

Giro: Un giro, transferencia electrónica o giro electrónico, es una transferencia del pago de una cuenta bancaria a otra cuenta bancaria y está instigada por el pagador, no por el beneficiario.

Pago: medio de pago que pretende automatizar las operaciones de comercio internacional.

## 7. POLÍTICAS OPERACIONALES

El presente procedimiento se determinan las actividades que componen el procedimiento el cual se deben seguir para realizar la planeación anual de los objetivos de la empresa.

Incluye temas como:

- Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)
- Estrategias y objetivos operativos
- Tecnologías e innovación
- Estructura organizacional

## DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
INICIO	Gerencia	Gerente		



ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
1		Tesorero	Semanalmente o de acuerdo a lo establecido en términos de tiempo, órdenes de pago o compromisos se recopilan todas las cuentas por pagar con los respectivos documentos de soporte, clasificados por conceptos.	
2		Tesorero	Se realiza el cruce de cuentas con la programación de pagos.	Cuentas por pagar
3		Gerente y tesorero	Se analiza junto a gerencia se determina la programación para realizar los planes de giros y pagos. Esta se confronta con los saldos reales de tesorería.	
4		Tesorero	Se elaboran las relaciones de descuentos: retención de fuente, ICA, estampillas, IVA.	
5		Tesorero	Se genera comprobante de egreso sistematizado	Comprobante de egreso
6		Tesorero	Se realizan y firman los cheques si es transferencia bancaria se realiza por medio de banco	Cheques
7		Tesorero	Se pasan a gerencia para firma y sello. Y se guardan bajo seguridad.	

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
8		Auxiliar financiero	Se generar una lista de todos los cheques girados.	Listado de cheques girados
Fin		Tesorero	Los cheques se entregan a su beneficiario exclusivamente confirmado que este sea la misma persona que firmo la factura y la orden de pago.	

### 8. RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO

Se toman de la matriz de riesgos actual de la empresa.

### 9. PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO

SALIDA	DESCRIPCIÓN	USUARIO/ BENEFICIARIO
Giros y pagos	Procedimiento para determinar el pago a proveedores y giros de cuentas.	ERAT

### 10. CONTROL DE ELABORACIÓN

ELABORADO POR	APROBADO POR
Nombre: Robert Wagner Hallenperg Soto Cargo: Contratista profesional	Nombre: Jose William Tejedor Bayona Cargo: Gerente

### 11. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	FECHA
01		



<b>ACTO ADMINISTRATIVO</b>		
Fecha de emisión:	Versión:	Página: 5 de 5

Sede Administrativa y PQR:  
Diagonal 8 No. 1 – 37 Barrio Quintas de San Pablo  
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213  
[usuario@aguasdeltequendama.com](mailto:usuario@aguasdeltequendama.com)

Oficina PQR Anapoima: Carrera 3A No. 3 – 44  
Anapoima, Cundinamarca. Teléfono 8990685  
[pqrnapoima@aguasdeltequendama.com](mailto:pqrnapoima@aguasdeltequendama.com)  
[www.aguasdeltequendama.com](http://www.aguasdeltequendama.com)

**Procedimiento  
Programación anual de caja**

**TABLA DE CONTENIDO**

1.	OBJETIVO.....	1
2.	ALCANCE.....	1
3.	RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO.....	1
4.	A QUIEN VA DIRIGIDO.....	2
5.	REFERENCIA NORMATIVA.....	2
6.	DEFINICIONES.....	2
7.	POLÍTICAS OPERACIONALES.....	3
8.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	3
9.	RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO.....	7
10.	PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO.....	8
11.	CONTROL DE ELABORACIÓN.....	8
12.	CONTROL DE CAMBIOS.....	8

**1. OBJETIVO**

Documentar los procesos, procedimientos, actividades de acuerdo al manual de funciones institucional el cual esta regido bajo el ciclo PHVA de acuerdo a los lineamientos establecidos por la norma ISO 9001:2015 implementada en la empresa regional aguas del Tequendama S.A S.A.S.

**2. ALCANCE**

Aplica para la planeación, asignación de recursos y revisión de los objetivos de la compañía.

**3. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO**

José William Tejedor Bayona

**4. A QUIEN VA DIRIGIDO**

Servidores públicos del área funcional y partes interesadas

## 5. REFERENCIA NORMATIVA

- Ley 142 de 1994
- ISO 9001:2015
- Decreto 943 DE 2014
- Decreto 1499 de 2017 (MIPG)

## 6. DEFINICIONES

SGC: Sistema de gestión de calidad.

Plan anual de caja: es el mecanismo que permite a la Dirección del Tesoro Nacional – DTN, distribuir entre todos los órganos ejecutores los fondos disponibles para la vigencia, con el fin de cumplir los compromisos.

## 7. POLÍTICAS OPERACIONALES

El presente procedimiento se determinan las actividades que componen el procedimiento el cual se deben seguir para realizar la planeación anual de los objetivos de la empresa.

Incluye temas como:

- Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)
- Estrategias y objetivos operativos
- Tecnologías e innovación
- Estructura organizacional

## DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
INICIO	Gerencia	Gerente		

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
1		Tesorero	Se recibe acto administrativo de liquidación del presupuesto para a la elaboración del programa anual de caja de acuerdo a la normativa	
2		Tesorero	De acuerdo a la programación de gastos, a la proyección de ingresos y a la distribución del presupuesto elabora la programación anual de caja.	
3		Tesorero	Presenta la programación al gerente y director administrativo.	
4		Tesorero	Revisa, ajusta. Aprueba o modifica la distribución de la programación anual de caja. Lo envía a la oficina del área financiera.	Programación anual de caja
5		Tesorero	Ingresa la información del sistema.	
Fin		Tesorero	Verificación ejecución mensual	

## 8. RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO

Se toman de la matriz de riesgos actual de la empresa.

## 9. PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO

SALIDA	DESCRIPCIÓN	USUARIO/ BENEFICIARIO
--------	-------------	--------------------------

Programación anual de caja	Procedimiento de organización de las ejecuciones mensuales del presupuesto de egreso.	Funcionarios ERAT
----------------------------	---	-------------------

### 10. CONTROL DE ELABORACIÓN

ELABORADO POR	APROBADO POR
<b>Nombre: Robert Wagner Hallenperg Soto</b>  <b>Cargo: Contratista profesional</b>	<b>Nombre: Jose William Tejedor Bayona</b>  <b>Cargo: Gerente</b>

### 11. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	FECHA
01		

## Procedimiento elaboración reporte pago a terceros Empresa Regional Aguas Del Tequendama S.A.S

### TABLA DE CONTENIDO

1.	OBJETIVO.....	1
2.	ALCANCE.....	1
3.	RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO.....	1
4.	A QUIEN VA DIRIGIDO.....	2
5.	REFERENCIA NORMATIVA.....	2
6.	DEFINICIONES.....	2
7.	POLÍTICAS OPERACIONALES.....	3
8.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	3
9.	RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO.....	7
10.	PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO.....	8
11.	CONTROL DE ELABORACIÓN.....	8
12.	CONTROL DE CAMBIOS.....	8

### 1. OBJETIVO

Documentar los procesos, procedimientos, actividades de acuerdo al manual de funciones institucional el cual esta regido bajo el ciclo PHVA de acuerdo a los lineamientos establecidos por la norma ISO 9001:2015 implementada en la empresa regional aguas del Tequendama S.A S.A.S.

### 2. ALCANCE

Inicia desde la contratación del bien o servicio se realiza el proceso de cuenta de cobro de factura o documento equivalente y culmina con el reporte del pago a terceros.



### 3. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO

Área de contabilidad.

### 4. A QUIEN VA DIRIGIDO

Servidores públicos del área funcional y partes interesadas

### 5. REFERENCIA NORMATIVA

Normas internacionales de información Financiera

Ley 1314 del 2009 y demás decretos complementarios

- **DEFINICIONES**

NIFF: Normas internacionales de información financiera.

### 6. POLÍTICAS OPERACIONALES

El presente procedimiento se determinan las actividades que componen el procedimiento el cual se deben seguir para realizar la planeación anual de los objetivos de la empresa.

Incluye temas como:

- Estructura organizacional.
- Estados financieros.
- H.A.S.S SQL.
- CXP

### DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
INICIO	Tesorería	Dirección administrativa y Financiera		

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
1	Tesorería	Dirección administrativa y Financiera	Contratación de bien o servicio	Contrato
2	Tesorería	Dirección administrativa y Financiera	Proceso de cuenta de cobro de factura o documento equivalente	Facturación
3	Tesorería	Dirección administrativa y Financiera	Informe de actividades o registro de inventario de actividad según el caso.	Informe de actividades
4	Tesorería	Dirección administrativa y Financiera	Recepción de información requerida y elaboración de respectiva cuenta	Cuenta de cobro
5	Tesorería	Dirección administrativa y Financiera	Radicación en el área de contratación para el respectivo seguimiento del contrato	Contrato
6	Tesorería	Dirección administrativa y Financiera	Tramite de tesorería de registro presupuestal para afectar el pago	Módulo de presupuesto
7	Tesorería	Dirección administrativa y Financiera	Tramite de contabilidad para causación.	Comprobante e cierre anual

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
8	Tesorería	Dirección administrativa y Financiera	Registro reporte pagos a terceros	Reporte
Fin	Contabilidad	Área administrativa y Financiera		

## 7. RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO

Se toman de la matriz de riesgos actual de la empresa.

## 8. PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO

SALIDA	DESCRIPCIÓN	USUARIO/ BENEFICIARIO
Reporte pago a terceros	Elaboración del procedimiento de reporte periódico de pago a terceros.	Empresa Regional Aguas del Tequendama

## 9. CONTROL DE ELABORACIÓN

ELABORADO POR	APROBADO POR
<b>Nombre: Robert Wagner Hallenperg Soto</b>  <b>Cargo: Contratista profesional</b>	<b>Nombre: Jose William Tejedor Bayona</b>  <b>Cargo: Gerente</b>

## 10. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	FECHA
1	Sin Cambios	



Procedimiento		
Fecha de emisión: 13/01/22	Versión: 1	Página: 5

Sede Administrativa y PQR:  
Diagonal 8 No. 1 – 37 Barrio Quintas de San Pablo  
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213  
[usuario@aguasdeltequendama.com](mailto:usuario@aguasdeltequendama.com)

Oficina PQR Anapoima: Carrera 3A No. 3 – 44  
Anapoima, Cundinamarca. Teléfono 8990685  
[pqranoima@aguasdeltequendama.com](mailto:pqranoima@aguasdeltequendama.com)  
[www.aguasdeltequendama.com](http://www.aguasdeltequendama.com)

**Procedimiento  
Traslado presupuestal**

**TABLA DE CONTENIDO**

1.	OBJETIVO.....	1
2.	ALCANCE.....	1
3.	RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO.....	1
4.	A QUIEN VA DIRIGIDO.....	2
5.	REFERENCIA NORMATIVA.....	2
6.	DEFINICIONES.....	2
7.	POLÍTICAS OPERACIONALES.....	3
8.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	3
9.	RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO.....	7
10.	PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO.....	8
11.	CONTROL DE ELABORACIÓN.....	8
12.	CONTROL DE CAMBIOS.....	8

**1. OBJETIVO**

Establecer los lineamientos para el traslado presupuestal.

**2. ALCANCE**

Aplica para la planeación, asignación de recursos y revisión de los objetivos de la compañía.

**3. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO**

José William Tejedor Bayona

**4. A QUIEN VA DIRIGIDO**

Servidores públicos del área funcional y partes interesadas

**5. REFERENCIA NORMATIVA**

- Ley 142 de 1994
- ISO 9001:2015
- Decreto 943 DE 2014
- Decreto 1499 de 2017 (MIPG)

## 6. DEFINICIONES

SGC: Sistema de gestión de calidad.

Traslado Presupuestal: Operación a través de la cual se adelantan tanto créditos como contra créditos dentro de los diferentes niveles rentísticos del presupuesto de rentas y entre proyectos de inversión en el anexo del decreto de liquidación.

## 7. POLÍTICAS OPERACIONALES

El presente procedimiento se determinan las actividades que componen el procedimiento el cual se deben seguir para realizar la planeación anual de los objetivos de la empresa.

Incluye temas como:

- Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)
- Estrategias y objetivos operativos
- Tecnologías e innovación
- Estructura organizacional

## DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
INICIO	Gerencia	Gerente		
1		Tesorero	Recibe requerimiento sobre necesidad de recursos de funcionamiento e inversiones en algunos rubros	Requerimiento de necesidades

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
2		Tesorero	Se analiza y evalúa la ejecución presupuestal por rubros y los proyectos de inversiones constatando el comportamiento de las partidas presupuestales para determinar si hay disponibilidades presupuestales los rubros del requerimiento. Si no, se verifica los rubros que presentan baja ejecución y son suficientes para cubrir necesidades y se le puede efectuar traslados.	
3		Tesorero	Tras realizar el análisis pertinente se proyecta la resolución de traslado para realizar efectivamente el traslado presupuestal.	
4		Tesorero	Se envía a gerencia y comité financiero para la aprobación.	
5		Gerencia y comité financiero	Aprueba el acto administrativo y se aprueba	Acto administrativo
Fin		Tesorero	Procede a realizar la modificación presupuestal en el sistema.	

## 8. RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO

Se toman de la matriz de riesgos actual de la empresa.

## 9. PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO

SALIDA	DESCRIPCIÓN	USUARIO/ BENEFICIARIO



<b>ACTO ADMINISTRATIVO</b>		
Fecha de emisión:	Versión:	Página: 4 de 4

Traslado presupuestal	Realización de traslados presupuestales de acuerdo a los lineamientos establecidos en los requerimientos de necesidades de las diferentes dependencias.	Funcionarios de ERAT
-----------------------	---	----------------------

### 10. CONTROL DE ELABORACIÓN

ELABORADO POR	APROBADO POR
<b>Nombre: Robert Wagner Hallenperg Soto</b> <b>Cargo: Contratista profesional</b>	<b>Nombre: Jose William Tejedor Bayona</b> <b>Cargo: Gerente</b>

### 11. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	FECHA
01		



# **Caracterización procedimientos misionales**

## PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES Y RESULTADOS

### TABLA DE CONTENIDO

1.	OBJETIVO.....	1
2.	ALCANCE.....	1
3.	RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO.....	1
4.	A QUIEN VA DIRIGIDO.....	2
5.	REFERENCIA NORMATIVA.....	2
6.	DEFINICIONES.....	2
7.	POLÍTICAS OPERACIONALES.....	3
8.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	3
9.	RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO.....	7
10.	PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO.....	8
11.	CONTROL DE ELABORACIÓN.....	8
12.	CONTROL DE CAMBIOS.....	8

### 1. OBJETIVOS

Documentar los procesos, procedimientos, actividades de acuerdo al manual de funciones institucional el cual esta regido bajo el ciclo PHVA de acuerdo a los lineamientos establecidos por la norma ISO 9001:2015 implementada en la empresa regional aguas del Tequendama S.A S.A.S.

Rendir correctamente los informes a los diferentes organismos que los soliciten.

### 2. ALCANCE

Aplica para la planeación, asignación de recursos y revisión de los objetivos de la compañía.

### 3. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO

Agusto Riveros

#### 4. A QUIEN VA DIRIGIDO

Servidores públicos del área funcional y partes interesadas

#### 5. REFERENCIA NORMATIVA

- Ley 142 de 1994
- ISO 9001:2015
- Decreto 943 DE 2014
- Decreto 1499 de 2017 (MIPG)

#### 6. DEFINICIONES

SGC: Sistema de gestión de calidad.

Informes: Conjunto de datos o instrucciones sobre algo o alguien.

Superintendencia de Servicios Públicos: es un organismo de carácter Técnico. Creada por la Constitución de 1.991 para que, por delegación del presidente de la República, ejerza control, la inspección y la vigilancia de las entidades prestadoras y proporciona la información pertinente a quien la solicite. Da conceptos a las Comisiones de Regulación y Ministerios que así lo requieran en relación con los servicios públicos domiciliarios.

#### 7. POLÍTICAS OPERACIONALES

El presente procedimiento se determinan las actividades que componen el procedimiento el cual se deben seguir para realizar la planeación anual de los objetivos de la empresa.

Incluye temas como:

- Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)
- Estrategias y objetivos operativos
- Tecnologías e innovación
- Estructura organizacional

#### DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Sede Administrativa y PQR:  
Diagonal 8 No. 1 – 37 Barrio Quintas de San Pablo  
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213  
[usuario@aguasdeltequendama.com](mailto:usuario@aguasdeltequendama.com)

Oficina PQR Anapoima: Carrera 3A No. 3 – 44  
Anapoima, Cundinamarca. Teléfono 8990685  
[pqrnanapoima@aguasdeltequendama.com](mailto:pqrnanapoima@aguasdeltequendama.com)  
[www.aguasdeltequendama.com](http://www.aguasdeltequendama.com)

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
INICIO	Gerencia	Gerente	Se recibe solicitud por parte del ente de control o junta directiva.	
1	<b>Gerencia</b>	Todas las dependencias	Se recoge información por áreas	Informe por dependencia
2			Clasifica los documentos	
3			Realiza el informe	Informe de gestión
4			Revisión asesor financiero o jurídico y quien corresponda.	
5			Reunir documentación Anexos	
Fin			Presentación a ente de control y junta directiva	

## 8. RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO

Se toman de la matriz de riesgos actual de la empresa.

## 9. PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO

SALIDA	DESCRIPCIÓN	USUARIO/
--------	-------------	----------

Sede Administrativa y PQR:  
Diagonal 8 No. 1 – 37 Barrio Quintas de San Pablo  
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213  
usuario@aguasdeltequendama.com

Oficina PQR Anapoima: Carrera 3A No. 3 – 44  
Anapoima, Cundinamarca. Teléfono 8990685  
pqranoima@aguasdeltequendama.com  
www.aguasdeltequendama.com

		<b>BENEFICIARIO</b>
Informe de gestión	Se labora informe de gestión por parte del área de control interno para la presentación a entes de control.	Entes de control y Empleados de ERAT

### 10. CONTROL DE ELABORACIÓN

<b>ELABORADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
<b>Nombre: Robert Wagner Hallenperg Soto</b>  <b>Cargo: Contratista profesional</b>	<b>Nombre: Jose William Tejedor Bayona</b>  <b>Cargo: Gerente</b>

### 11. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	FECHA
01		

**Procedimiento  
Cuantificación anti tramites.**

**TABLA DE CONTENIDO**

1.	OBJETIVO.....	1
2.	ALCANCE.....	1
3.	RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO.....	1
4.	A QUIEN VA DIRIGIDO.....	2
5.	REFERENCIA NORMATIVA.....	2
6.	DEFINICIONES.....	2
7.	POLÍTICAS OPERACIONALES.....	3
8.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	3
9.	RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO.....	7
10.	PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO.....	8
11.	CONTROL DE ELABORACIÓN.....	8
12.	CONTROL DE CAMBIOS.....	8

**1. OBJETIVO**

Documentar los procesos, procedimientos, actividades de acuerdo al manual de funciones institucional el cual esta regido bajo el ciclo PHVA de acuerdo a los lineamientos establecidos por la norma ISO 9001:2015 implementada en la empresa regional aguas del Tequendama S.A S.A.S.

**2. ALCANCE**

Aplica para la planeación, asignación de recursos y revisión de los objetivos de la compañía.

**3. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO**

José William Tejedor Bayona

**4. A QUIEN VA DIRIGIDO**

Servidores públicos del área funcional y partes interesadas

## 5. REFERENCIA NORMATIVA

- Decreto 0019 de 2022
- Decreto Ley Anti trámites 2106 de 2019
- Ley 142 de 1994
- ISO 9001:2015
- Decreto 943 DE 2014
- Decreto 1499 de 2017 (MIPG)

## 6. DEFINICIONES

SGC: Sistema de gestión de calidad.

Anti tramites: suprimir aquellos procedimientos innecesarios y que los requisitos exigidos para estos sean racionales y proporcionales a los objetivos que se requieren cumplir en la Administración Pública.

## 7. POLÍTICAS OPERACIONALES

El presente procedimiento se determinan las actividades que componen el procedimiento el cual se deben seguir para realizar la planeación anual de los objetivos de la empresa.

Incluye temas como:

- Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)
- Estrategias y objetivos operativos
- Tecnologías e innovación
- Estructura organizacional

## DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
INICIO	Gerencia	Gerente		
1	Dirección administrativa y financiera	Asesor MIPG	Se realiza la publicación de la encuesta en las redes sociales de la entidad.	Encuesta de satisfacción
2	Dirección administrativa y financiera	Asesor MIPG	Se realiza la selección de datos	
3	Dirección administrativa y financiera	Asesor MIPG	Se realiza el análisis de datos.	
4	Dirección administrativa y financiera	Asesor MIPG	Elaboración de graficas e indicadores de resultados de la encuesta de satisfacción	Graficas e indicadores de satisfacción
5	Dirección administrativa y financiera	Asesor MIPG	Informe de resultados de cuantificación de anti tramites.	Informe de resultados
6	Dirección administrativa y financiera	Asesor MIPG	Presentación de informe a gerencia.	
Fin				

## 8. RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO

Se toman de la matriz de riesgos actual de la empresa.





<b>ACTO ADMINISTRATIVO</b>		
Fecha de emisión:	Versión:	Página: 4 de 4

## 9. PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO

Sede Administrativa y PQR:  
Diagonal 8 No. 1 – 37 Barrio Quintas de San Pablo  
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213  
[usuario@aguasdeltequendama.com](mailto:usuario@aguasdeltequendama.com)

Oficina PQR Anapoima: Carrera 3A No. 3 – 44  
Anapoima, Cundinamarca. Teléfono 8990685  
[pqrnapoima@aguasdeltequendama.com](mailto:pqrnapoima@aguasdeltequendama.com)  
[www.aguasdeltequendama.com](http://www.aguasdeltequendama.com)

**Procedimiento  
Diagnostico gestión estratégica.**

**TABLA DE CONTENIDO**

1.	OBJETIVO.....	1
2.	ALCANCE.....	1
3.	RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO.....	1
4.	A QUIEN VA DIRIGIDO.....	2
5.	REFERENCIA NORMATIVA.....	2
6.	DEFINICIONES.....	2
7.	POLÍTICAS OPERACIONALES.....	3
8.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	3
9.	RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO.....	7
10.	PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO.....	8
11.	CONTROL DE ELABORACIÓN.....	8
12.	CONTROL DE CAMBIOS.....	8

**1. OBJETIVO**

Documentar los procesos, procedimientos, actividades de acuerdo al manual de funciones institucional el cual esta regido bajo el ciclo PHVA de acuerdo a los lineamientos establecidos por la norma ISO 9001:2015 implementada en la empresa regional aguas del Tequendama S.A S.A.S.

**2. ALCANCE**

Aplica para la planeación, asignación de recursos y revisión de los objetivos de la compañía.

**3. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO**

José William Tejedor Bayona

**4. A QUIEN VA DIRIGIDO**

Servidores públicos del área funcional y partes interesadas

## 5. REFERENCIA NORMATIVA

- Circular 005 del 01 de marzo de 2021
- Circular 100-001 de enero 07 de 2021
- Ley 142 de 1994
- ISO 9001:2015
- Decreto 943 DE 2014
- Decreto 1499 de 2017 (MIPG)

## 6. DEFINICIONES

SGC: Sistema de gestión de calidad.

Diagnóstico: evaluación de la gestión, operatividad y funcionamiento de una empresa que tiene como objetivo detectar sus fortalezas y debilidades para generar estrategias que eleven su bienestar y desempeño.

Gestión estratégica: gestión de los planes de acción y objetivos definidos para el éxito de una empresa.

## 7. POLÍTICAS OPERACIONALES

El presente procedimiento se determinan las actividades que componen el procedimiento el cual se deben seguir para realizar la planeación anual de los objetivos de la empresa.

Incluye temas como:

- Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)
- Estrategias y objetivos operativos
- Tecnologías e innovación
- Estructura organizacional

### DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
INICIO	Gerencia	Gerente		
1	<b>Dirección administrativa y financiera</b>	Felipe Suarez	Analizar los objetivos estratégicos de la empresa	
2	<b>Dirección administrativa y financiera</b>	Felipe Suarez	Mapear los factores externos e internos que restringen o impulsan la búsqueda de diferentes objetivos.	
3	<b>Dirección administrativa y financiera</b>	Felipe Suarez	Se Identifica las oportunidades y amenazas, puntos fuertes y débiles	<b>Análisis FODA</b>
4	<b>Dirección administrativa y financiera</b>	Felipe Suarez	<p>Evaluar si la organización posee la cualificación necesaria para ejecutar sus actividades mediante las siguientes preguntas:</p> <p>¿Las directrices estratégicas de la empresa son claras?</p> <p>¿Todos los colaboradores de la empresa conocen estas directrices?</p> <p>¿La empresa tiene una buena planificación estratégica?</p> <p>¿Cuáles son las principales oportunidades y amenazas del servicio?</p> <p>¿Cuáles son los puntos fuertes y débiles de la empresa?</p> <p>¿Cuáles son sus mejores procesos y actividades?</p> <p>¿Todos los empleados son calificados?</p> <p>¿Qué procesos internos necesitan mejoras?</p> <p>¿Hay alguna oportunidad de expansión?</p>	<b>Cuestionario de diagnóstico gestión estratégica.</b>

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
Fin	Dirección administrativa y financiera	Felipe Suarez	Presentación del informe diagnostico en caso de ser necesario.	

## 8. RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO

Se toman de la matriz de riesgos actual de la empresa.

## 9. PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO

SALIDA	DESCRIPCIÓN	USUARIO/ BENEFICIARIO
Diagnóstico gestión estratégica	Diagnostico gestión estratégica por parte del área MIPG mediante un análisis por cuestionario.	ERAT

## 10. CONTROL DE ELABORACIÓN

ELABORADO POR	APROBADO POR
<b>Nombre: Robert Wagner Hallenperg Soto</b>  <b>Cargo: Contratista profesional</b>	<b>Nombre: Jose William Tejedor Bayona</b>  <b>Cargo: Gerente</b>

## 11. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	FECHA
01		

**Procedimiento  
Diagnóstico de participación ciudadana**

**TABLA DE CONTENIDO**

1.	OBJETIVO.....	1
2.	ALCANCE.....	1
3.	RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO.....	1
4.	A QUIEN VA DIRIGIDO.....	2
5.	REFERENCIA NORMATIVA.....	2
6.	DEFINICIONES.....	2
7.	POLÍTICAS OPERACIONALES.....	3
8.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	3
9.	RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO.....	7
10.	PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO.....	8
11.	CONTROL DE ELABORACIÓN.....	8
12.	CONTROL DE CAMBIOS.....	8

**1. OBJETIVO**

Documentar los procesos, procedimientos, actividades de acuerdo al manual de funciones institucional el cual esta regido bajo el ciclo PHVA de acuerdo a los lineamientos establecidos por la norma ISO 9001:2015 implementada en la empresa regional aguas del Tequendama S.A S.A.S.

**2. ALCANCE**

Aplica para la planeación, asignación de recursos y revisión de los objetivos de la compañía.

**3. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO**

José William Tejedor Bayona

**4. A QUIEN VA DIRIGIDO**

Servidores públicos del área funcional y partes interesadas

## 5. REFERENCIA NORMATIVA

- Ley 134 de 1994
- Ley 142 de 1994
- ISO 9001:2015
- Decreto 943 de 2014
- Decreto 1499 de 2017 (MIPG)

## 6. DEFINICIONES

SGC: Sistema de gestión de calidad.

Participación ciudadana: ejercicio del derecho constitucional que tienen los ciudadanos, grupos o colectividades a intervenir en la toma de decisiones adoptadas por las entidades que integran el Estado en el ciclo de la política pública

## 7. POLÍTICAS OPERACIONALES

El presente procedimiento se determinan las actividades que componen el procedimiento el cual se deben seguir para realizar la planeación anual de los objetivos de la empresa.

Incluye temas como:

- Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)
- Estrategias y objetivos operativos
- Tecnologías e innovación
- Estructura organizacional

## DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
INICIO	Gerencia	Gerente		
1	Dirección administrativa y financiera	Asesor MIPG	Se realiza una encuesta mediante medios digitales.	Encuesta participación ciudadana
2	Dirección administrativa y financiera	Asesor MIPG	Se realiza el filtro de la información	
3	Dirección administrativa y financiera	Asesor MIPG	Se analizan los resultados mediante graficas e indicadores	Indicadores y graficas participación ciudadana
4	Dirección administrativa y financiera	Asesor MIPG	Se realiza el informe diagnóstico de participación ciudadana	Informe diagnóstico participación ciudadana
5	Dirección administrativa y financiera	Asesor MIPG	Se presentan los resultados de participación ciudadana al gerente	
Fin				

## 8. RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO

Se toman de la matriz de riesgos actual de la empresa.

## 9. PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO

SALIDA	DESCRIPCIÓN	USUARIO/ BENEFICIARIO
--------	-------------	--------------------------

Sede Administrativa y PQR:  
Diagonal 8 No. 1 – 37 Barrio Quintas de San Pablo  
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213  
usuario@aguasdeltequendama.com

Oficina PQR Anapoima: Carrera 3A No. 3 – 44  
Anapoima, Cundinamarca. Teléfono 8990685  
pqranoima@aguasdeltequendama.com  
www.aguasdeltequendama.com



Informe participación Ciudadana	Informe final de participación ciudadana sobre la rendición de cuentas en medios digitales.	ERAT
---------------------------------	---	------

### 10. CONTROL DE ELABORACIÓN

<b>ELABORADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
<b>Nombre: Robert Wagner Hallenperg Soto</b>  <b>Cargo: Contratista profesional</b>	<b>Nombre: Jose William Tejedor Bayona</b>  <b>Cargo: Gerente</b>

### 11. CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	FECHA
01		

**Procedimiento**  
**Elaboración de indicadores de planes de acción**  
**Del modelo integrado de planeación y gestión .**

**TABLA DE CONTENIDO**

1.	OBJETIVO.....	1
2.	ALCANCE.....	1
3.	RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO.....	1
4.	A QUIEN VA DIRIGIDO.....	2
5.	REFERENCIA NORMATIVA.....	2
6.	DEFINICIONES.....	2
7.	POLÍTICAS OPERACIONALES.....	3
8.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	3
9.	RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO.....	7
10.	PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO.....	8
11.	CONTROL DE ELABORACIÓN.....	8
12.	CONTROL DE CAMBIOS.....	8

**1. OBJETIVO**

Documentar los procesos, procedimientos, actividades de acuerdo al manual de funciones institucional el cual esta regido bajo el ciclo PHVA de acuerdo a los lineamientos establecidos por la norma ISO 9001:2015 implementada en la empresa regional aguas del Tequendama S.A S.A.S.

**2. ALCANCE**

Aplica para la planeación, asignación de recursos y revisión de los objetivos de la compañía.

**3. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO**

José William Tejedor Bayona

#### 4. A QUIEN VA DIRIGIDO

Servidores públicos del área funcional y partes interesadas

#### 5. REFERENCIA NORMATIVA

- Ley 142 de 1994
- Concepto 75831 de 2020
- Decreto 612 de 2018
- ISO 9001:2015
- Decreto 943 DE 2014
- Decreto 1499 de 2017 (MIPG)

#### 6. DEFINICIONES

SGC: Sistema de gestión de calidad.

Plan de acción: Refleja la ruta que debe seguir una organización con base en una planificación exhaustiva. Considera que el éxito de un buen plan de acción depende de la constante revisión de su cumplimiento.

Indicador: característica específica, observable y medible que puede ser usada para mostrar los cambios y progresos que está haciendo un programa hacia el logro de un resultado específico.

#### 7. POLÍTICAS OPERACIONALES

El presente procedimiento se determinan las actividades que componen el procedimiento el cual se deben seguir para realizar la planeación anual de los objetivos de la empresa.

Incluye temas como:

- Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)

- Estrategias y objetivos operativos
- Tecnologías e innovación
- Estructura organizacional

### DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
INICIO	Gerencia	Gerente		
1	<b>Dirección administrativa y financiera.</b>	Asesor MIPG	Formulación de indicadores por dimensión	
2	<b>Dirección administrativa y financiera.</b>	Asesor MIPG	Medición de indicadores para la dimensión talento humano	Graficas de desempeño Talento humano
3	<b>Dirección administrativa y financiera.</b>	Asesor MIPG	Medición de indicadores dimensión direccionamiento estratégico y planeación.	Graficas de desempeño direccionamiento estratégico y planeación.
4	<b>Dirección administrativa y financiera.</b>	Asesor MIPG	Medición de indicadores dimensión gestión con valores para resultados	Graficas de desempeño gestión de valores
5	<b>Dirección administrativa y financiera.</b>	Asesor MIPG	Medición de indicadores dimensión evaluación de resultados.	Graficas de desempeño evaluación de resultados
6	<b>Dirección administrativa y financiera.</b>	Asesor MIPG	Medición indicadores dimensión información y comunicación	Graficas de desempeño información y comunicación

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
7	Dirección administrativa y financiera.	Asesor MIPG	Medición indicadores dimensión gestión del conocimiento y innovación	Graficas de desempeño conocimiento e innovación
8	Dirección administrativa y financiera.	Asesor MIPG	Medición indicadores dimensión control interno	Graficas de desempeño control interno
9	Dirección administrativa y financiera.	Asesor MIPG	Unificación de resultados y análisis de la implementación del plan de acción para toma de decisiones.	
Fin				

## 8. RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO

Se toman de la matriz de riesgos actual de la empresa.

## 9. PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO

SALIDA	DESCRIPCIÓN	USUARIO/ BENEFICIARIO
Indicaciones plan de acción	Formulación y evaluación para determinar el estad del plan de acción MIPG	ERAT

## 10. CONTROL DE ELABORACIÓN

ELABORADO POR	APROBADO POR
<b>Nombre: Robert Wagner Hallenperg Soto</b>  <b>Cargo: Contratista profesional</b>	<b>Nombre: Jose William Tejedor Bayona</b>  <b>Cargo: Gerente</b>

## 11. CONTROL DE CAMBIOS

Sede Administrativa y PQR:  
Diagonal 8 No. 1 – 37 Barrio Quintas de San Pablo  
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213  
usuario@aguasdeltequendama.com

Oficina PQR Anapoima: Carrera 3A No. 3 – 44  
Anapoima, Cundinamarca. Teléfono 8990685  
pqranoima@aguasdeltequendama.com  
www.aguasdeltequendama.com



<b>ACTO ADMINISTRATIVO</b>		
Fecha de emisión:	Versión:	Página: 5 de 5

<b>VERSIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS</b>	<b>FECHA</b>
----------------	-------------------------------	--------------

Sede Administrativa y PQR:  
Diagonal 8 No. 1 – 37 Barrio Quintas de San Pablo  
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213  
[usuario@aguasdeltequendama.com](mailto:usuario@aguasdeltequendama.com)

Oficina PQR Anapoima: Carrera 3A No. 3 – 44  
Anapoima, Cundinamarca. Teléfono 8990685  
[pqranoima@aguasdeltequendama.com](mailto:pqranoima@aguasdeltequendama.com)  
[www.aguasdeltequendama.com](http://www.aguasdeltequendama.com)

**Procedimiento  
Informe de rendición de cuentas**

**TABLA DE CONTENIDO**

1.	OBJETIVO.....	1
2.	ALCANCE.....	1
3.	RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO.....	1
4.	A QUIEN VA DIRIGIDO.....	2
5.	REFERENCIA NORMATIVA.....	2
6.	DEFINICIONES.....	2
7.	POLÍTICAS OPERACIONALES.....	3
8.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	3
9.	RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO.....	7
10.	PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO.....	8
11.	CONTROL DE ELABORACIÓN.....	8
12.	CONTROL DE CAMBIOS.....	8

**1. OBJETIVO**

Documentar los procesos, procedimientos, actividades de acuerdo al manual de funciones institucional el cual esta regido bajo el ciclo PHVA de acuerdo a los lineamientos establecidos por la norma ISO 9001:2015 implementada en la empresa regional aguas del Tequendama S.A S.A.S.

**2. ALCANCE**

Aplica para la planeación, asignación de recursos y revisión de los objetivos de la compañía.

**3. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO**

José William Tejedor Bayona

**4. A QUIEN VA DIRIGIDO**

Servidores públicos del área funcional y partes interesadas

## 5. REFERENCIA NORMATIVA

- 89 de la Ley Orgánica de Participación Ciudadana
- Ley 489 de 1998
- Ley 1757 de 2015
- Ley 142 de 1994
- ISO 9001:2015
- Decreto 943 DE 2014
- Decreto 1499 de 2017 (MIPG)

## 6. DEFINICIONES

SGC: Sistema de gestión de calidad.

Rendición de cuentas: personas, organismos y las organizaciones (de carácter público, privado y de la sociedad civil) las cuales tienen la responsabilidad del adecuado cumplimiento de sus funciones.

## 7. POLÍTICAS OPERACIONALES

El presente procedimiento se determinan las actividades que componen el procedimiento el cual se deben seguir para realizar la planeación anual de los objetivos de la empresa.

Incluye temas como:

- Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)
- Estrategias y objetivos operativos
- Tecnologías e innovación
- Estructura organizacional

## DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES



ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
INICIO	Gerencia	Gerente	El equipo líder para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas responsable de liderar la estrategia está a cargo del Gerente y la directora Administrativa y financiera	
1	Dirección operativa y financiera	Asesor MIPG	Preparación del informe de rendición de cuentas. Consolidar y analizar toda la información que contiene resultados de impacto producto de la gestión realizada por la Entidad a la fecha, de interés propio de los grupos de valor.	
2	Dirección operativa y financiera	Directora administrativa y financiera	Presentación del Plan de Gestión y Resultados, según Resolución CRA 906 de 2019.	Plan de gestión y resultados
3	Dirección operativa y financiera	Gerente	La audiencia pública se llevará a cabo a través de la emisora Cristalina estéreo 102.3. Facebook Live de la emisora Cristalina estéreo 102.3. Facebook Live Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A E.S.P.	Link Audiencia publica
4	Dirección operativa y financiera	Asesor MIPG	Se publica el informe y la pieza publicitaria con la convocatoria.	Informe de gestión vigencia
5	Dirección operativa y financiera	Asesor MIPG	Se realiza la promoción y divulgación de la audiencia pública.	Link publicaciones redes sociales

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
6	Dirección operativa y financiera	Asesor MIPG	Analizar la información recolectada.	
7	Dirección operativa y financiera	Asesor MIPG	Elaborar informe final de realización de rendición de cuentas.	Informe final rendición de cuentas
8	Dirección operativa y financiera	Asesor MIPG	Elaborar informe de preguntas y respuestas	Informe de preguntas y respuestas
9	Dirección operativa y financiera	Asesor MIPG	Publicación del informe en página web Dicho informe final deberá ser publicado 15 días hábiles después de finalizado los espacios que hacen parte del intercambio de dialogo con los grupos de valor.	Informe de preguntas y respuestas
<b>Fin</b>				

## 8. RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO

Se toman de la matriz de riesgos actual de la empresa.

## 9. PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO

SALIDA	DESCRIPCIÓN	USUARIO/ BENEFICIARIO
Informe rendición de cuentas	Informe de rendición de cuentas presentado a los diferentes sitios publicitarios hasta el informe final de resultados.	ERAT

## 10. CONTROL DE ELABORACIÓN

<b>ELABORADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
----------------------	---------------------

Sede Administrativa y PQR:  
Diagonal 8 No. 1 – 37 Barrio Quintas de San Pablo  
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213  
usuario@aguasdeltequendama.com

Oficina PQR Anapoima: Carrera 3A No. 3 – 44  
Anapoima, Cundinamarca. Teléfono 8990685  
pqranoima@aguasdeltequendama.com  
www.aguasdeltequendama.com

<b>Nombre: Robert Wagner Hallenperg Soto</b> <b>Cargo: Contratista profesional</b>	<b>Nombre: Jose William Tejedor Bayona</b> <b>Cargo: Gerente</b>
---	---

### 11. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	FECHA
01		

**Procedimiento  
Seguimiento política integridad.**

**TABLA DE CONTENIDO**

1.	OBJETIVO.....	1
2.	ALCANCE.....	1
3.	RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO.....	1
4.	A QUIEN VA DIRIGIDO.....	2
5.	REFERENCIA NORMATIVA.....	2
6.	DEFINICIONES.....	2
7.	POLÍTICAS OPERACIONALES.....	3
8.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	3
9.	RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO.....	7
10.	PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO.....	8
11.	CONTROL DE ELABORACIÓN.....	8
12.	CONTROL DE CAMBIOS.....	8

**1. OBJETIVO**

Documentar los procesos, procedimientos, actividades de acuerdo al manual de funciones institucional el cual esta regido bajo el ciclo PHVA de acuerdo a los lineamientos establecidos por la norma ISO 9001:2015 implementada en la empresa regional aguas del Tequendama S.A S.A.S.

**2. ALCANCE**

Aplica para la planeación, asignación de recursos y revisión de los objetivos de la compañía.

**3. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO**

José William Tejedor Bayona

**4. A QUIEN VA DIRIGIDO**

Servidores públicos del área funcional y partes interesadas

## 5. REFERENCIA NORMATIVA

- Ley 1437 de 2011
- Ley 850 de 2003
- Ley 489 de 1998
- Ley 142 de 1994
- ISO 9001:2015
- Decreto 943 DE 2014
- Decreto 1499 de 2017 (MIPG)

## 6. DEFINICIONES

SGC: Sistema de gestión de calidad.

Integridad: Se traduce como honradez, honestidad, respeto por los demás, corrección, responsabilidad, control emocional, respeto por sí mismo, puntualidad, lealtad, pulcritud, disciplina, congruencia y firmeza en las acciones.

Política de integridad: política institucional que, junto con la misión, la visión, los objetivos estratégicos y los valores contenidos en el Código de Integridad define y direcciona los lineamientos organizacionales del Ministerio de Justicia y del Derecho.

## 7. POLÍTICAS OPERACIONALES

El presente procedimiento se determinan las actividades que componen el procedimiento el cual se deben seguir para realizar la planeación anual de los objetivos de la empresa.

Incluye temas como:

- Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)

- Estrategias y objetivos operativos
- Tecnologías e innovación
- Estructura organizacional

### DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
INICIO	Gerencia	Gerente		
1	Dirección administrativa y financiera	Felipe Suarez	Realización del autodiagnóstico Mediante el formato de función publica	Formato de autodiagnóstico de función publica
2	Dirección administrativa y financiera	Felipe Suarez	Verificación y análisis del autodiagnóstico realizado por parte del proceso en desarrollo de la Política de integridad	
3	Dirección administrativa y financiera	Felipe Suarez	Seguimiento a las actividades desarrolladas en el marco de la implementación de la Política de integridad	Formato e ítems a mejorar arrojado por función publica
4	Dirección administrativa y financiera	Felipe Suarez	Generación de las observaciones y recomendaciones para la mejora	
Fin	Dirección administrativa y financiera	Felipe Suarez	Se sube el seguimiento al SGC	

### 8. RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO

Se toman de la matriz de riesgos actual de la empresa.

### 9. PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO

SALIDA	DESCRIPCIÓN	USUARIO/ BENEFICIARIO
Seguimiento a	Seguimiento a la política de integridad como dicta la	ERAT

política de integridad	norma mediante el formato de función pública.	
------------------------	---	--

### 10. CONTROL DE ELABORACIÓN

<b>ELABORADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
<b>Nombre: Robert Wagner Hallenperg Soto</b>  <b>Cargo: Contratista profesional</b>	<b>Nombre: Jose William Tejedor Bayona</b>  <b>Cargo: Gerente</b>

### 11. CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	FECHA
01		

**Procedimiento  
Seguimiento PQRS**

**TABLA DE CONTENIDO**

1.	OBJETIVO.....	1
2.	ALCANCE.....	1
3.	RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO.....	1
4.	A QUIEN VA DIRIGIDO.....	2
5.	REFERENCIA NORMATIVA.....	2
6.	DEFINICIONES.....	2
7.	POLÍTICAS OPERACIONALES.....	3
8.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	3
9.	RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO.....	7
10.	PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO.....	8
11.	CONTROL DE ELABORACIÓN.....	8
12.	CONTROL DE CAMBIOS.....	8

**1. OBJETIVO**

Documentar los procesos, procedimientos, actividades de acuerdo al manual de funciones institucional el cual esta regido bajo el ciclo PHVA de acuerdo a los lineamientos establecidos por la norma ISO 9001:2015 implementada en la empresa regional aguas del Tequendama S.A S.A.S.

**2. ALCANCE**

Aplica para la planeación, asignación de recursos y revisión de los objetivos de la compañía.

**3. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO**

José William Tejedor Bayona

**4. A QUIEN VA DIRIGIDO**



Servidores públicos del área funcional y partes interesadas

## 5. REFERENCIA NORMATIVA

- Decreto 1166 de 2016
- Decreto 019 de 2012 Ley 1755 de 2015
- Ley 142 de 1994
- ISO 9001:2015
- Decreto 943 DE 2014
- Decreto 1499 de 2017 (MIPG)

## 6. DEFINICIONES

SGC: Sistema de gestión de calidad.

PQRS: sigla que significa, literalmente, "peticiones, quejas y reclamos.

## 7. POLÍTICAS OPERACIONALES

El presente procedimiento se determinan las actividades que componen el procedimiento el cual se deben seguir para realizar la planeación anual de los objetivos de la empresa.

Incluye temas como:

- Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)
- Estrategias y objetivos operativos
- Tecnologías e innovación
- Estructura organizacional

## DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
INICIO	Gerencia	Gerente		
1	Dirección administrativa y financiera		Se requiere al encargado del sistema de SIGGED los resultados de PQRS.	INFORME SIGGED
2	Dirección administrativa y financiera		Se realiza el análisis de los datos de PQRS	
3	Dirección administrativa y financiera Dirección administrativa y financiera		Se realiza la medición mediante indicadores	
4	Dirección administrativa y financiera		Se realiza el informe PQRS	Informe Seguimiento PRS
Fin			Presentación de resultados a Gerencia	

## 8. RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO

Se toman de la matriz de riesgos actual de la empresa.

## 9. PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO

SALIDA	DESCRIPCIÓN	USUARIO/ BENEFICIARIO
Informe PQRS	Seguimiento a respuesta PQRS en el sistema SIGGED para la realización del informe de seguimiento PQRS	ERAT

## 10. CONTROL DE ELABORACIÓN

ELABORADO POR	APROBADO POR
---------------	--------------

Sede Administrativa y PQR:  
Diagonal 8 No. 1 – 37 Barrio Quintas de San Pablo  
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213  
usuario@aguasdeltequendama.com

Oficina PQR Anapoima: Carrera 3A No. 3 – 44  
Anapoima, Cundinamarca. Teléfono 8990685  
pqranoima@aguasdeltequendama.com  
www.aguasdeltequendama.com



ACTO ADMINISTRATIVO		
Fecha de emisión:	Versión:	Página: 4 de 4

<b>Nombre: Robert Wagner Hallenperg Soto</b> <b>Cargo: Contratista profesional</b>	<b>Nombre: Jose William Tejedor Bayona</b> <b>Cargo: Gerente</b>
---	---

## 11. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	FECHA
01		

Sede Administrativa y PQR:  
Diagonal 8 No. 1 – 37 Barrio Quintas de San Pablo  
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213  
[usuario@aguasdeltequendama.com](mailto:usuario@aguasdeltequendama.com)

Oficina PQR Anapoima: Carrera 3A No. 3 – 44  
Anapoima, Cundinamarca. Teléfono 8990685  
[pqranoima@aguasdeltequendama.com](mailto:pqranoima@aguasdeltequendama.com)  
[www.aguasdeltequendama.com](http://www.aguasdeltequendama.com)

**Procedimiento  
Seguimiento proceso contratación**

**TABLA DE CONTENIDO**

1.	OBJETIVO.....	1
2.	ALCANCE.....	1
3.	RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO.....	1
4.	A QUIEN VA DIRIGIDO.....	2
5.	REFERENCIA NORMATIVA.....	2
6.	DEFINICIONES.....	2
7.	POLÍTICAS OPERACIONALES.....	3
8.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	3
9.	RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO.....	7
10.	PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO.....	8
11.	CONTROL DE ELABORACIÓN.....	8
12.	CONTROL DE CAMBIOS.....	8

**1. OBJETIVO**

Documentar los procesos, procedimientos, actividades de acuerdo al manual de funciones institucional el cual esta regido bajo el ciclo PHVA de acuerdo a los lineamientos establecidos por la norma ISO 9001:2015 implementada en la empresa regional aguas del Tequendama S.A S.A.S.

**2. ALCANCE**

Aplica para la planeación, asignación de recursos y revisión de los objetivos de la compañía.

**3. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO**

José William Tejedor Bayona

**4. A QUIEN VA DIRIGIDO**

Servidores públicos del área funcional y partes interesadas

## 5. REFERENCIA NORMATIVA

- Decreto 742 de 2021
- Ley 80 de 1993
- Ley 142 de 1994
- ISO 9001:2015
- Decreto 943 DE 2014
- Decreto 1499 de 2017 (MIPG)

## 6. DEFINICIONES

SGC: Sistema de gestión de calidad.

Contratación: Un proceso de contratación es un método estructurado para hallar, evaluar y contratar empleados nuevos para el equipo.

## 7. POLÍTICAS OPERACIONALES

El presente procedimiento se determinan las actividades que componen el procedimiento el cual se deben seguir para realizar la planeación anual de los objetivos de la empresa.

Incluye temas como:

- Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)
- Estrategias y objetivos operativos
- Tecnologías e innovación
- Estructura organizacional

## DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
<b>INICIO</b>	Gerencia	Gerente		
1	<b>Dirección administrativa y financiera</b>	Asesor MIPG	Se requiere al área de contratación los contratos de la vigencia.	Contratos
2	<b>Dirección administrativa y financiera</b>	Asesor MIPG	Se realiza la verificación de que el área de contratación suba al SISGED todo contrato perteneciente a la entidad.	Revisión SISGED
3	<b>Dirección administrativa y financiera</b>	Asesor MIPG	Todo empleado nuevo se realiza una capacitación para el entendimiento de la entidad.	Diligenciamiento formato de capacitaciones
4	<b>Dirección administrativa y financiera</b>	Asesor MIPG	Se presenta el código de integridad.	Diligenciamiento formato de capacitaciones.
<b>Fin</b>				

## 8. RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO

Se toman de la matriz de riesgos actual de la empresa.

## 9. PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO

SALIDA	DESCRIPCIÓN	USUARIO/ BENEFICIARIO
Seguimiento proceso contratación	Seguimiento proceso de contratación por parte del área de MIPG	ERAT

## 10. CONTROL DE ELABORACIÓN

<b>ELABORADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
----------------------	---------------------

Sede Administrativa y PQR:  
Diagonal 8 No. 1 – 37 Barrio Quintas de San Pablo  
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213  
usuario@aguasdeltequendama.com

Oficina PQR Anapoima: Carrera 3A No. 3 – 44  
Anapoima, Cundinamarca. Teléfono 8990685  
pqranoima@aguasdeltequendama.com  
www.aguasdeltequendama.com



ACTO ADMINISTRATIVO		
Fecha de emisión:	Versión:	Página: 4 de 4

<b>Nombre: Robert Wagner Hallenperg Soto</b> <b>Cargo: Contratista profesional</b>	<b>Nombre: Jose William Tejedor Bayona</b> <b>Cargo: Gerente</b>
---	---

## 11. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	FECHA
01		

Sede Administrativa y PQR:  
Diagonal 8 No. 1 – 37 Barrio Quintas de San Pablo  
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213  
[usuario@aguasdeltequendama.com](mailto:usuario@aguasdeltequendama.com)

Oficina PQR Anapoima: Carrera 3A No. 3 – 44  
Anapoima, Cundinamarca. Teléfono 8990685  
[pqranoima@aguasdeltequendama.com](mailto:pqranoima@aguasdeltequendama.com)  
[www.aguasdeltequendama.com](http://www.aguasdeltequendama.com)



**EMPRESA REGIONAL  
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**  
La Mesa – Anapoima

**MANUAL DE CORRESPONDENCIA  
2016**

**EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL  
TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**

**LA MESA  
ANAPOIMA**

**2016**





**EMPRESA REGIONAL  
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**  
La Mesa – Anapoima

## **TABLA DE CONTENIDO**

### **INTRODUCCIÓN**

- 1. OBJETIVOS**
- 2. MARCO LEGAL**
- 3. MARCO CONCEPTUAL**
- 4. PROCEDIMIENTOS**
- 5. POLÍTICAS DE OPERACIÓN**
  - 5.1 Recibo de documentación y correspondencia**
  - 5.2 Presentación de la correspondencia**
  - 5.3 Despacho de correspondencia**
  - 5.4 Firmas**
  - 5.5 Comunicaciones oficiales por mensajes de datos**
- 6. COMUNICACIONES OFICIALES POR MENSAJES DE DATOS.**



**EMPRESA REGIONAL  
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**  
La Mesa – Anapoima

**INTRODUCCIÓN**

Como parte del proceso de mejoramiento continuo que lleva la empresa y del Programa de Gestión Documental, se establece el siguiente Manual para establecer los lineamientos que optimicen las actividades de recibo, distribución, seguimiento y respuesta a la correspondencia recibida y enviada por la empresa

Es importante destacar que el cumplimiento estricto del proceso puede evitarle a la empresa sanciones y demandas por demoras en las respuestas a los requerimientos recibidos, se realiza el control y seguimiento a la correspondencia que entra y sale y facilita la toma de decisiones.

En el Manual se presenta la descripción de los procedimientos para la Gestión de las comunicaciones oficiales internas y externas, las políticas de operación normas de aplicación en cada etapa del proceso y hace parte integral del Manual de Procesos y procedimientos de la Empresa.



**EMPRESA REGIONAL  
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**  
La Mesa – Anapoima

**1. OBJETIVOS**

- Determinar los procedimientos para el adecuado manejo de la correspondencia.
- Unificar la elaboración, envío, recepción y distribución de la correspondencia interna y externa para que sea gestionada de manera responsable y eficiente.
- Agilizar los trámites correspondientes a las comunicaciones recibidas y dar oportuna respuesta a las solicitudes hechas.
- Controlar tanto las comunicaciones producidas como las recibidas de manera ágil y oportuna, siendo esto parte integral del proceso de Gestión Documental de la organización.

**2. MARCO LEGAL**

- Ley 594 de julio 14 de 2000: “Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones”.
- Acuerdo 60 de 2001 del Archivo General de la Nación: Pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas.
- Circular externa 005 de septiembre 11 de 2012 del Archivo General de la Nación. “Recomendación para llevar a cabo procesos de digitalización y comunicaciones oficiales electrónicas en el marco de la iniciativa cero papel”.



### **3. MARCO CONCEPTUAL**

**Acervo documental:** Conjunto de documentos de un archivo, conservados por su valor sustantivo, histórico o cultural.

**Archivo central:** Unidad administrativa que coordina y controla el funcionamiento de los archivos de gestión y reúne los documentos transferidos por los mismos una vez finalizado su trámite y cuando su consulta es constante.

**Archivo de gestión:** Archivo de la oficina productora que reúne su documentación en trámite, sometida a continua utilización y consulta administrativa.

**Archivo electrónico:** Conjunto de documentos electrónicos producidos y tratados conforme a los principios y procesos archivísticos.

**Archivo histórico:** Archivo al cual se transfiere del archivo central o del archivo de gestión, la documentación que por decisión del correspondiente Comité de Archivo, debe conservarse permanentemente, dado el valor que adquiere para la investigación, la ciencia y la cultura.

**Ciclo vital del documento:** Etapas sucesivas por las que atraviesan los documentos desde su producción o recepción, hasta su disposición final.

**Comité de archivo:** Grupo asesor de alta Dirección, responsable de cumplir y hacer cumplir las políticas archivísticas, definir los programas de gestión de documentos y hacer recomendaciones en cuanto a los procesos administrativos y técnicos de los archivos.

**Comunicaciones oficiales:** Comunicaciones recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad,



## EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P. La Mesa – Anapoima

independientemente del medio utilizado. En el proceso de organización de fondos acumulados es pertinente el uso del término “correspondencia”, hasta el momento en que se adoptó la definición de “comunicaciones oficiales” señalada en el Acuerdo 60 de 2001, expedido por el Archivo General de la Nación.

### **Comunicaciones Internas**

Son todas aquellas comunicaciones de carácter oficial de las entidades públicas o privadas, donde se manejan controles y procedimientos establecidos.

### **Comunicación oficial**

Según el artículo 2 del acuerdo 060/2001 del Archivo General de la Nación: “son todas aquellas comunicaciones recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado”. Este grupo se denomina documentos radicables.

### **Comunicaciones oficiales recibidas**

Son aquellas que ingresan a las entidades mediante un control establecido como revisión, verificación, registro de datos del destinatario y de origen, para luego realizar el proceso de radicación y distribución a la correspondiente dependencia, brindando el debido trámite de la unidad de correspondencia.

### **Comunicaciones oficiales enviadas**

Son aquellas comunicaciones que son enviadas en soporte físico, la cual contiene el documento original y máximo dos copias del mismo. La original se remite a su destinatario final, realizando el debido procedimiento establecido por cada entidad correspondiente.



**EMPRESA REGIONAL  
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**  
La Mesa – Anapoima

**Comunicaciones Externas**

Son aquellas comunicaciones que son producidas por la entidad en ejercicio de sus funciones, con destino a personas naturales o jurídicas, independientemente del medio utilizado. Es decir que, se realiza un cruce de comunicaciones entre entidades, para luego efectuar su debido proceso dentro de ellas.

**Comunicaciones personales**

Según el artículo 2 del acuerdo 060/2001 del Archivo General de la Nación: “son todas las comunicaciones de carácter privado que llegan a las entidades, a título personal, citando o no el cargo del funcionario”. Éstas no generan trámites para las instituciones.

**Copia autenticada:** Reproducción de un documento, expedida y autorizada por el funcionario competente y que tendrá el mismo valor probatorio del original.

**Distribución de documentos:** actividades tendientes a garantizar que los documentos lleguen a su destinatario.

**Folio:** Hoja.



**EMPRESA REGIONAL  
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**  
La Mesa – Anapoima

#### 4. PROCEDIMIENTOS



**PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL, ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA**

**EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**

**PROCEDIMIENTO: CORRESPONDENCIA – OFICINA LA MESA**

**OBJETIVO:** Definir los parámetros para la correcta gestión de las comunicaciones oficiales, de la forma como se reciben y se despachan interna y externa.

**NORMATIVIDAD:** Acuerdo 060 de 2001 del Archivo General de la Nación. NTC 185

**ALCANCE:** Aplica a todos los documentos recibidos y enviados por cualquier área de la empresa.

**DEFINICIONES:**

- Comunicaciones internas y externas: son producidas o recibidas, a través de medios magnéticos o físicos, que se generan en pro del desarrollo de las actividades administrativas de determinada organización.
- *Documento original.* Es la fuente primaria de información con todos los rasgos y características que permiten garantizar su autenticidad e integridad.
- Expediente: Conjunto de documentos del mismo asunto, ordenados de una forma especial en una carpeta, la cual tiene pestaña rotulada.
- Tabla de retención documental. Listado de series con sus correspondientes tipos documentales, a las cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos.
- *Soporte documental.* Medios en los cuales se contiene la información, según los materiales empleados. Además de los archivos en papel existente, los archivos audiovisuales, fotográficos, filmicos, informáticos, orales y sonoros.
- *Documento de archivo.* Registro de información producida o recibida por una entidad pública o privada en razón de sus actividades o funciones.

Código: -Versión 2/2

Fecha: Septiembre 1 de 2016

Página 1/4





**EMPRESA REGIONAL  
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**  
La Mesa – Anapoima

Nº	DESCRIPCIÓN	ÁREA – CARGO RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL
1	Recepción- Se reciben las comunicaciones oficiales provenientes de las diferentes empresas o entidades y en los diversos medios (físicos, magnético) de manera directa y en físico o de modo indirecto o magnético. En la oficina de Atención de Peticiones, Quejas y Recursos, o en los correos institucionales.	Dirección Comercial – auxiliar Administrativo - PQR	
2	Se revisa que la comunicación física o directa que se entrega a la unidad de correspondencia en este caso la oficina de Peticiones, quejas y recurso cumpla con los siguientes requisitos: <ul style="list-style-type: none"> <li>- La comunicación está dirigida a la empresa o a un funcionario.</li> <li>- Se trata de comunicación oficial.</li> <li>- El sobre debe estar correctamente marcado.</li> </ul>	Dirección Comercial – AUXILIAR Administrativo - PQR	Chequeo
3	Si es recibida en medio magnético se revisa que cumpla los siguientes requisitos: <ul style="list-style-type: none"> <li>- El asunto debe ser competente a la dependencia que va dirigida.</li> <li>- Debe estar firmada.</li> <li>- Debe tener fecha actualizada.</li> <li>- En la comunicación se cita el domicilio del remitente.</li> <li>- Los anexos deben estar completos.</li> </ul>	Dirección Comercial – auxiliar Administrativo – PQR y cada funcionario que reciba comunicaciones oficiales por correo electrónico	Chequeo
4	Clasificación: se separan los documentos según el tipo de comunicaciones, si son Oficiales o personales.	Dirección Comercial – auxiliar Administrativo - PQR	Revisión de requisitos, chequeo



**EMPRESA REGIONAL  
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**  
La Mesa – Anapoima

Nº	DESCRIPCIÓN	ÁREA – CARGO RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL
	Apertura: Se abre el sobre o el empaque para verificar su contenido y el de sus anexos. Se verifica y revisan que las comunicaciones oficiales cumplan con los requisitos, si no está firmada, se considera anónima y deberá ser remitida sin radicar, además de proceder a una respectiva investigación.	Dirección Comercial – auxiliar Administrativo - PQR	Chequeo
5	Radicación: se realiza la asignación de un número consecutivo. Se imprime un sello radicador en la original y en la copia del usuario en el cual se indica la fecha de recibido, el número de radicación y el nombre del funcionario que lo radica. Este sello debe ser puesto en la parte superior derecha. (Guía técnica Colombia INCONTEC 185) a la original y a la copia.	Dirección Comercial – auxiliar Administrativo - PQR	Planilla con el listado de documentos radicados.
6	Registro: Se procede a registrar en la planilla de documentos radicados los datos correspondientes.	Dirección Comercial – auxiliar Administrativo - PQR	Planilla con el listado de documentos radicados
7	Al final de cada día, se hace entrega de los documentos recibidos y radicados al asistente de gerencia quien revisa y firma la planilla.	Dirección Comercial – auxiliar Administrativo - PQR	Planilla con el listado de documentos radicados
8	Revisa y entrega a Gerencia quien clasifica y se reparten los oficios.	Gerencia – Gerente y Asistente de Gerencia	
9	Se entrega al funcionario responsable quien firma la planilla de control como recibido	Asistente de Gerencia y funcionario Responsable.	
10	Se registra en el cuadro de control y seguimiento de correspondencia. Se registran	Gerencia – Asistente de Gerencia.	Cuadro relación de comunicaciones



**EMPRESA REGIONAL  
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**  
La Mesa – Anapoima

Nº	DESCRIPCIÓN	ÁREA – CARGO RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL
	también las comunicaciones recibidas por correo electrónico.		recibida
11	Se realiza el trámite correspondiente, responde o archiva.	Funcionario del área a quien corresponda	Tablas de Retención documental
12	Se elabora documento asignando número consecutivo para oficios.	Funcionario del área a quien corresponda	Planilla de consecutivo de oficios
13	Se entrega al Gerente quien revisa el documento, si es correcto realiza la firma, si no lo devuelve para realizar las correcciones.	Funcionario del área a quien corresponda Gerente	
14	Entrega al Asistente de Gerencia quien registra en la planilla de control la fecha de salida y el número del oficio.	Funcionario del área a quien corresponda	Planilla de seguimiento de correspondencia
15	Entrega la correspondencia a la empresa de mensajería.	Gerencia – Asistente de Gerencia	
16	Se realiza seguimiento, control y trámite documental de acuerdo con las normas establecidas en cuanto a tiempos de respuesta.	Gerencia – Asistente de Gerencia	Planilla de seguimiento de correspondencia
Elaboró: Sonia Maribell Arevalo - CI Firma:		Aprobó: Martha Forero G(S) Firma	Cargo: Gerente (Suplente)



**PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL, ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA**

**EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**

**PROCEDIMIENTO: CORRESPONDENCIA – OFICINA ANAPOIMA**

**OBJETIVO:** Definir los parámetros para la correcta gestión de las comunicaciones oficiales, de la forma como se reciben y se despachan

**NORMATIVIDAD:** Acuerdo 060 de 2001 del Archivo General de la Nación. NTC 185

**ALCANCE:** Aplica a todos los documentos recibidos y enviados por cualquier área de la empresa.

**DEFINICIONES:**

- Comunicaciones internas y externas: son producidas o recibidas, a través de medios magnéticos o físicos, que se generan en pro del desarrollo de las actividades administrativas de determinada organización.
- *Documento original.* Es la fuente primaria de información con todos los rasgos y características que permiten garantizar su autenticidad e integridad.
- Expediente: Conjunto de documentos del mismo asunto, ordenados de una forma especial en una carpeta, la cual tiene pestaña rotulada.
- Tabla de retención documental. Listado de series con sus correspondientes tipos documentales, a las cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos.
- *Soporte documental.* Medios en los cuales se contiene la información, según los materiales empleados. Además de los archivos en papel existente, los archivos audiovisuales, fotográficos, filmicos, informáticos, orales y sonoros.
- *Documento de archivo.* Registro de información producida o recibida por una entidad pública o privada en razón de sus actividades o funciones.

Código: -Versión 2/2

Fecha: Septiembre 1 de 2016

Página 1/4



**EMPRESA REGIONAL  
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**  
La Mesa – Anapoima

N°	DESCRIPCIÓN	ÁREA – CARGO RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL
1	Recepción- Se reciben las comunicaciones oficiales provenientes de las diferentes empresas o entidades y en los diversos medios (físicos, magnético) de manera directa y en físico o de modo indirecto o magnético. En la oficina de Atención de Peticiones, Quejas y Recursos, o en los correos institucionales.	Dirección Comercial – auxiliar Administrativo – PQR- Anapoima	
2	Se revisa que la comunicación física o directa que se entrega a la unidad de correspondencia en este caso la oficina de Peticiones, quejas y recurso cumpla con los siguientes requisitos: <ul style="list-style-type: none"> <li>- La comunicación está dirigida a la empresa o a un funcionario.</li> <li>- Se trata de comunicación oficial.</li> <li>- El sobre debe estar correctamente marcado.</li> </ul>	Dirección Comercial – AUXILIAR Administrativo – PQR - Anapoima	Chequeo
3	Si es recibida en medio magnético se revisa que cumpla los siguientes requisitos: <ul style="list-style-type: none"> <li>- El asunto debe ser competente a la dependencia que va dirigida.</li> <li>- Debe estar firmada.</li> <li>- Debe tener fecha actualizada.</li> <li>- En la comunicación se cita el domicilio del remitente.</li> <li>- Los anexos deben estar completos.</li> </ul>	Dirección Comercial – auxiliar Administrativo – PQR y cada funcionario que reciba comunicaciones oficiales por correo electrónico	Chequeo
4	Clasificación: se separan los documentos según el tipo de comunicaciones, si son Oficiales o personales.	Dirección Comercial – auxiliar Administrativo – PQR - Anapoima	Revisión de requisitos, chequeo



**EMPRESA REGIONAL  
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**  
La Mesa – Anapoima

Nº	DESCRIPCIÓN	ÁREA – CARGO RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL
	Apertura: Se abre el sobre o el empaque para verificar su contenido y el de sus anexos. Se verifica y revisan que las comunicaciones oficiales cumplan con los requisitos, si no está firmada, se considera anónima y deberá ser remitida sin radicar, además de proceder a una respectiva investigación.	Dirección Comercial – auxiliar Administrativo – PQR - Anapoima	Chequeo
5	Radicación: se realiza la asignación de un número consecutivo. Se imprime un sello radicador en el cual se indica la fecha de recibido, el número de radicación y el nombre del funcionario que lo radica. Este sello debe ser puesto en la parte superior derecha. (Guía técnica Colombia INCONTEC 185) a la original y a la copia.	Dirección Comercial – auxiliar Administrativo - PQR	Planilla con el listado de documentos radicados.
6	Registro: Se procede a registrar en la planilla de documentos (Excel) radicados y se realiza el escaneo de la documentación.	Dirección Comercial – auxiliar Administrativo - PQR	Planilla con el listado de documentos radicados
7	Se entregan los documentos al asistente de gerencia y se envía el archivo de Excel con la planilla.	Dirección Comercial – auxiliar Administrativo - PQR	Planilla
8	Revisa y entrega a Gerencia quien clasifica y se reparten los oficios.	Gerencia – Gerente y Asistente de Gerencia	
9	Se entrega al funcionario responsable quien firma la planilla de control como recibido	Asistente de Gerencia y funcionario Responsable.	
10	Se registra en el cuadro de control y seguimiento de correspondencia. Se registran también las comunicaciones recibidas por correo electrónico.	Gerencia – Asistente de Gerencia.	Cuadro relación de comunicaciones recibida



**EMPRESA REGIONAL  
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**  
La Mesa – Anapoima

<b>Nº</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>ÁREA – CARGO RESPONSABLE</b>	<b>PUNTO DE CONTROL</b>
11	Se realiza el trámite correspondiente, responde o archiva.	Funcionario del área a quien corresponda	Tablas de Retención documental
12	Se elabora documento asignando número consecutivo para oficios.	Funcionario del área a quien corresponda	Planilla de consecutivo de oficios
13	Se entrega al Gerente quien revisa el documento, si es correcto realiza la firma, si no lo devuelve para realizar las correcciones.	Funcionario del área a quien corresponda Gerente	
14	Entrega al Asistente de Gerencia quien registra en la planilla de control la fecha de salida y el número del oficio.	Funcionario del área a quien corresponda	Planilla de seguimiento de correspondencia
15	Entrega la correspondencia a la empresa de mensajería.	Gerencia – Asistente de Gerencia	
16	Se realiza seguimiento, control y trámite documental de acuerdo con las normas establecidas en cuanto a tiempos de respuesta.	Gerencia – Asistente de Gerencia	Planilla de seguimiento de correspondencia
Elaboró: Sonia Maribell Arevalo - CI Firma:		Aprobó: Martha Forero G(S) Firma	Cargo: Gerente (Suplente)



## **5 POLÍTICAS DE OPERACIÓN**

### **5.1 RECIBO DE DOCUMENTACIÓN Y CORRESPONDENCIA:**

- El adecuado control de la documentación oficial será responsabilidad de todos y cada uno de los funcionarios que laboren en la Empresa, en la perspectiva de que institucionalizar la conservación y uso de la documentación oficial representa una necesidad prioritaria para la administración, ya que contribuye a hacerla más eficiente.
- Se deberá controlar eficazmente el manejo y uso de los documentos, evitando la sustracción, destrucción, ocultamiento o inutilización indebida de la documentación oficial, notificando cualquier irregularidad que se detecte al respecto, para que se proceda de acuerdo con las disposiciones legales y administrativas vigentes.
- Todo documento que ingrese al área de correspondencia de las unidades responsables se considerará oficial, de acuerdo con la legislación vigente, y se le dará el trámite que empresarialmente le corresponda con la debida discreción y eficiencia.
- El área responsable deberá conservar todos los documentos oficialmente generados o recibidos en el curso de sus trámites, así como mantenerlos correctamente organizados, integrando sistemáticamente las fuentes de información documentaria para su efectivo aprovechamiento y consulta dentro de las gestiones institucionales, siendo indispensable para ello mantener el seguimiento y control de los documentos sujetos a trámite hasta su integración final al archivo de la empresa.





**EMPRESA REGIONAL  
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**  
La Mesa – Anapoima

- Los funcionarios responsables al recibir la documentación oficial deberán elaborar de inmediato la planilla de control respectiva y llevar el mecanismo de seguimiento administrativo de la gestión a que da lugar la pieza ingresada. (Formato No 001).
- La documentación que ingrese deberá ser distribuida con la mayor rapidez posible, en especial la correspondencia con carácter de urgente, manteniéndose cerrada.
- El funcionario responsable de recibir la documentación y comunicaciones oficiales (Asistente Administrativo Oficina de Peticiones, quejas y recursos) deberá verificar lo siguiente:
  - Que los documentos o entregas estén dirigidas a la unidad responsable o a los funcionarios que laboran en la misma;
  - Que el asunto de que trate el documento sea competencia de la unidad responsable;
  - Que los documentos estén firmados autográficamente o autorizados con huella digital por el remitente;
  - Que la fecha de los documentos sea actual;
  - Que los documentos citen el domicilio del remitente, en caso contrario, no se aceptará el documento;
  - Que si en el documento se menciona la remisión de anexos, éstos acompañen a la pieza, ya sea adheridos tratándose de otros escritos o por separado cuando son muy voluminosos, si no vienen, se reclamará a quien entrega la pieza, asentándose en el documento las aclaraciones pertinentes; y
  - Que el documento no contenga expresiones injuriosas o términos inconvenientes.



**EMPRESA REGIONAL  
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**  
La Mesa – Anapoima

- En la documentación que se reciba en la unidad responsable por servicio postal, autotransporte o mensajería particular, en sobre cerrado, bajo cubierta o valija se deberá verificar lo siguiente:
  - ✓ Que la cantidad de piezas recibidas corresponda con el número de piezas facturadas, y que los datos de los envases correspondan con los de las facturas;
  - ✓ Que en los envases de las piezas se especifique que están dirigidas a la unidad responsable o funcionarios que trabajan en ella, en caso contrario, se devolverán inmediatamente al servicio respectivo, para que se les dé el cauce adecuado;
  - ✓ Que los envases de las piezas estén en buenas condiciones, de no ser así, se revisará el contenido y, de encontrarse faltantes, sobre todo si es valija, se levantará un acta que haga constar tal anomalía, asentándolo en la factura respectiva para cualquier aclaración subsecuente.
- Sobre cualquier pieza que ingrese a la unidad responsable deberá establecerse un seguimiento y control efectivo, abriéndola en caso de que sea entregada bajo cubierta.
- Cuando la pieza ingresada sea de carácter confidencial o con valores y riesgos, antes de abrir los envases se deberá consultar a la instancia que corresponda dentro de la unidad responsable, para que resuelva sobre el tratamiento que se le deba dar a tal documentación, aplicando puntualmente las instrucciones recibidas en este sentido.
- Al abrir una pieza, ya ingresada a la unidad responsable, que viene envasada se deberá verificar lo siguiente:



**EMPRESA REGIONAL  
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**  
La Mesa – Anapoima

- ✓ Que los documentos estén dirigidos a la unidad responsable o a los funcionarios que laboran en ella, en caso contrario, se regresarán al remitente;
- ✓ Que el asunto de que traten los documentos sea competencia de la misma.

## **5.2 PRESENTACIÓN DE LA CORRESPONDENCIA**

- ✓ Se indicará al margen de la comunicación el número de hojas de cada uno de los anexos y si son documentos con valores se anotarán los datos necesarios para su identificación.
- ✓ Las comunicaciones oficiales enviadas en soporte papel, se elaborarán en original y máximo dos copias, remitiéndose el original al destinatario; la primera copia a la serie respectiva de la dependencia o grupo de trabajo que genera el documento, teniendo en cuenta los anexos correspondientes; y la segunda copia reposará en el consecutivo de la unidad de correspondencia, por el tiempo establecido en la Tabla de Retención Documental. En los casos en los cuales haya varios destinatarios, se elaborará igual cantidad de copias.
- ✓ Se debe utilizar el formato N° 2 – Oficio para dar respuesta a comunicaciones oficiales recibidas.
- ✓ Una vez producido el documento, cada dependencia debe asignarle un número de radicado de comunicaciones oficiales enviadas, en el sistema de correspondencia sea manual o automatizado. El documento debe estar firmado por el funcionario autorizado. El Asistente de Gerencia llevará una planilla con los consecutivos para oficios.



**EMPRESA REGIONAL  
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**  
La Mesa – Anapoima

**5.3 DESPACHO DE CORRESPONDENCIA:**

- Revisar que si se menciona la remisión de objetos voluminosos, éstos vayan debidamente empacados, y con la anotación al margen de la comunicación respectiva “paquete por separado”.
- Que si se desea algún servicio en especial para el despacho de las piezas éstas lleven inscrito el nombre de la clase de servicio (urgente, confidencial, correo aéreo, etcétera)
- Que si la pieza por despachar es contestación a algún documento tramitado, ésta acompañe a la pieza en cuestión, la cual llevará en el ángulo superior derecho, además de los datos ya señalados, el número identificador del expediente a que corresponde el documento.
- Las áreas responsables establecerán un registro local de la correspondencia de salida generada por los órganos de la misma.
- El servicio de despacho de correspondencia de salida se efectuará con la máxima agilidad y control en la tramitación y entrega de los documentos despachados, aplicando los recursos existentes en la distribución de la documentación oficial que la unidad responsable genere en el desarrollo de sus actividades.
- En el despacho de la correspondencia se deberá elaborar la factura de correspondencia de salida, en donde se asentarán los datos de las piezas recibidas en un periodo determinado de acuerdo con la vía de despacho y en donde se anotará lo siguiente:
  - Denominación de la dependencia destinataria;
  - Fecha de elaboración y número de folio de la factura;



**EMPRESA REGIONAL  
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**  
La Mesa – Anapoima

- Numeración por pieza facturada;
  - Número de registro de salida de cada pieza;
  - Cargo y nombre del destinatario;
- Las áreas responsables deberán mantener el seguimiento y control de los documentos sujetos a trámite hasta su integración final al archivo. (Formato N° 2)
- En las áreas responsables se deberá integrar la base de datos para registrar las fichas de control de correspondencia en trámite, que tendrán anotado el tiempo máximo de gestión.
- Se deberá revisar diariamente en la base de datos de las fichas de control de correspondencia en trámite de la unidad responsable que no haya documentos no atendidos por las áreas tramitadoras en los plazos establecidos, a efecto de determinar el correcto tratamiento que corresponda a la documentación de acuerdo con su utilidad administrativa inmediata.
- El seguimiento también se realizará para las comunicaciones internas que así lo ameriten.

#### **5.4 FIRMAS**

Atendiendo al **ARTICULO CUARTO: “Firmas responsables: Toda entidad debe establecer en los manuales de procedimientos los cargos de los funcionarios autorizados para firmar la documentación con destino interno y externo que genere la institución. Las unidades de correspondencia velarán por el estricto cumplimiento de estas disposiciones, radicando solamente los documentos que cumplan con lo establecido”,** así las firmas autorizadas que la Empresa Regional



**EMPRESA REGIONAL  
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**  
La Mesa – Anapoima

Aguas del Tequendama S.A. E.S.P. autoriza en las Comunicaciones oficiales internas y externas serán la del funcionario responsable del área y la del Gerente.

**5.5 COMUNICACIONES OFICIALES POR MENSAJES DE DATOS.**

**A. Objetivo:**

Controlar las comunicaciones oficiales enviadas y recibidas, por medios electrónicos, ópticos o similares, como Internet, correo electrónico, fax (mensajes de datos), tanto internas como externas de la empresa, en cumplimiento de sus funciones.

**B. POLÍTICAS DE OPERACIÓN**

- Toda comunicación oficial interna y externa que sea enviada o recibida por medio de mensajes de datos, en cumplimiento de las funciones de la empresa, debe ser registrada y radicada en la planilla de control de correspondencia (Formato N° 2)
  
- **COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS:**
  - Todo documento de carácter oficial que se genere y envíe por mensajes de datos (Correo electrónico, fax entre otros) en una dependencia u oficina de la Empresa Regional Aguas del Tequendama, debe ser registrada y radicada en la planilla de control de correspondencia (Formato N° 2), por el funcionario o solicitar N°



**EMPRESA REGIONAL  
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**  
La Mesa – Anapoima

consecutivo al funcionario encargado del control de correspondencia (Asistente de Gerencia).

- Dichos mensajes solo se podrán enviar a través del correo electrónico del directivo de cada dependencia o a quien éste delegue, o por medio de fax, entre otros.

➤ **COMUNICACIONES OFICIALES INTERNAS**

- Los mensajes de datos de carácter oficial (Correo electrónico, fax entre otros) entre dependencias, en el caso de correo electrónico se realizara desde el buzón de la cuenta de correo individual del directivo responsable de la dependencia, con previo registro y radicación en la planilla de control de correspondencia (Formato N° 2), enunciando el número de radicación en el campo de asunto del mensaje de datos que se enviara. Para el caso de fax se debe colocar el número de radicado al documento.

- El envío de las comunicaciones oficiales por medio de mensajes de datos, se debe realizar por uno de los canales de comunicación y una sola vez, con el fin de evitar duplicidad en documentos.

➤ **COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS**

- La recepción de los mensajes de datos que requieran trámite y trazabilidad en la empresa, deben ser



**EMPRESA REGIONAL  
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**  
La Mesa – Anapoima

radicados y registrados en la planilla de control de correspondencia (Formato N° 2), para posteriormente dar trámite interno al destinatario.

- Las comunicaciones oficiales que deben ser radicadas y registradas son:
  - a) Derechos de petición y consultas.
  - b) Tutelas.
  - c) Denuncias, quejas, reclamos y solicitudes.
  - d) Información de rendición de cuentas e informes.
  - e) Información institucional (memorandos, circulares, acuerdos, directivas, instructivos, conceptos, procedimientos, manuales)
  - f) Documentos remisorios de los actos administrativos.
  - h) Propuestas
  - i) Los demás documentos contemplados en la tabla de retención documental vigente.
  
- Toda comunicación oficial producida o recibida a través de mensajes de datos se debe conservar en el soporte original en que se creó.
  
- Todo documento sea copia dura, fax, internet y correo electrónico debe radicarse, con el fin de llevar un registro y control de las comunicaciones oficiales.

NOTA: Los mensajes de datos que no requieren radicación son todos los mensajes de datos de carácter personal y/o que no se enmarcan en el





**EMPRESA REGIONAL  
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**  
La Mesa – Anapoima

contexto de una comunicación oficial de la EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA.



**EMPRESA REGIONAL  
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**  
La Mesa – Anapoima

**FORMATO N° 1**  
**FORMATO PARA DAR RESPUESTAS A COMUNICADOS, CIRCULARES ETC,**  
**QUE SE RECIBEN EN LA EMPRESA**

Sede Administrativa y PQR: Diagonal 8 No. 1 – 05 Barrio El Mirador  
Planta de Tratamiento de Agua Potable  
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213  
usuario@aguasdeltequendama.com  
info@aguasdeltequendama.com

Oficina PQR Anapoima: Calle 6 No. 4 – 25  
Anapoima, Cundinamarca. Teléfono 8990685  
pqranoima@aguasdeltequendama.com  
[www.aguasdeltequendama.com](http://www.aguasdeltequendama.com)



**EMPRESA REGIONAL  
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**  
La Mesa – Anapoima

La Mesa, Fecha	Oficio: N°
A quien se dirige:	
Nombre	
Cargo	
Empresa	
Referencia:	
Contenido	
Nombre, cargo de quien Responde	
Nombre de quien Proyectó el Oficio:	



**EMPRESA REGIONAL  
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**  
La Mesa – Anapoima

FORMATO N°2  
PLANILLA SEGUIMIENTO Y CONTROL A LAS COMUNICACIONES  
OFICIALES

Sede Administrativa y PQR: Diagonal 8 No. 1 – 05 Barrio El Mirador  
Planta de Tratamiento de Agua Potable  
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213  
usuario@aguasdeltequendama.com  
info@aguasdeltequendama.com

Oficina PQR Anapoima: Calle 6 No. 4 – 25  
Anapoima, Cundinamarca. Teléfono 8990685  
pqranoima@aguasdeltequendama.com  
[www.aguasdeltequendama.com](http://www.aguasdeltequendama.com)



**EMPRESA REGIONAL  
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**  
La Mesa – Anapoima

FORMATO N° 3

PLANILLA ASIGNACIÓN DE NÚMERO CONSECUTIVO PARA OFICIOS

Sede Administrativa y PQR: Diagonal 8 No. 1 – 05 Barrio El Mirador  
Planta de Tratamiento de Agua Potable  
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213  
[usuario@aguasdeltequendama.com](mailto:usuario@aguasdeltequendama.com)  
[info@aguasdeltequendama.com](mailto:info@aguasdeltequendama.com)

Oficina PQR Anapoima: Calle 6 No. 4 – 25  
Anapoima, Cundinamarca. Teléfono 8990685  
[pqranoima@aguasdeltequendama.com](mailto:pqranoima@aguasdeltequendama.com)  
[www.aguasdeltequendama.com](http://www.aguasdeltequendama.com)



# EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.

## SOCIALIZACION MANUAL DE CORRESPONDENCIA

FECHA: OCTUBRE 12

LUGAR: OFICINA ANAPOIMA- LA MESA

RESPONSABLE: ASESORA CONTROL INTERNO SONIA MARIBEL AREVALO

ASISTENTES:

NOMBRE	CARGO	FIRMA
Gloria E. Cruz R.	PQR Anapoima	<i>Gloria Cruz R.</i>
Carolina Pinzon	Aux Facturacion	<i>Carolina Pinzon</i>
Julian A. Cano	Asist. Gerencia	<i>Julian A. Cano</i>



**EMPRESA REGIONAL  
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**  
La Mesa – Anapoima

**MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO  
DECRETO 943 DE 2014**

**MÓDULO DE CONTROL DE PLANEACIÓN Y  
GESTIÓN**

**COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO  
ESTRATÉGICO**

**POLÍTICAS DE OPERACIÓN  
2015**

<b>MODULO CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN</b>	
<b>COMPONENTE: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>	<b>ELEMENTO: POLITICAS DE OPERACIÓN</b>
<b>FECHA: Diciembre de 2014</b>	<b>Versión: 1 de 1</b>

**POLITICAS DE OPERACIÓN DE LA EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL  
TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**

**1. OBJETO.**

Determinar la metodología para el desarrollo de los elementos del componente Actividades de Control establecidos en el Modelo Estándar de Control Interno MECI para los diferentes procesos establecidos por la Empresa REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P. Que permitan lograr los siguientes objetivos:

1. Establecer guías de acción que direccionen la operación de la Empresa hacia la implementación de las estrategias organizacionales.
2. Mantener la coherencia y armonía entre los lineamientos estratégicos y la operación de la entidad.



3. Definir los parámetros de operación de cada proceso, sus actividades, tareas, responsables, flujo de información y recursos requeridos o necesarios para la adecuada gestión u operación de la entidad.
4. Identificar los diferentes riesgos a los que están sujetos los procesos, determinar las medidas de prevención o corrección que permitan minimizar su impacto y establecer los controles adecuados para su seguimiento.
5. Establecer mecanismos de medición para cada uno de los procesos que permitan evaluar la gestión de la Empresa en cuanto a eficacia, eficiencia y efectividad.

## 2. DESARROLLO

### 2.1 Políticas de Operación

#### 2.1.1 Generalidades.

Las políticas de operación son guías de acción para la implementación de las estrategias de ejecución de la Empresa Regional Aguas del Tequendama, definen los límites y parámetros necesarios para ejecutar los procesos y actividades en cumplimiento de la función, los planes, proyectos y políticas de administración de riesgos.

La definición y divulgación de las **POLÍTICAS DE OPERACIÓN** es responsabilidad del nivel directivo de la Entidad, por su parte la ejecución y evaluación permanente de estas está a cargo de los niveles operativos y de todas

las personas que desarrollan actividades en la Empresa Regional Aguas del Tequendama.

Las políticas de operación facilitan el control administrativo y reducen la cantidad de tiempo que las personas que desarrollan actividades en la Empresa ocupan en tomar decisiones sobre asuntos rutinarios. Así mismo establecen normas administrativas para garantizar el desarrollo de los objetivos de la Empresa.

Las políticas de operación están directamente relacionadas con los otros elementos del componente Actividades de Control ya que éstas constituyen la base para la definición de controles e indicadores, necesarios para evaluar el desempeño del control interno y el cumplimiento de los fines de la entidad.

### **3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN POR PROCESO**

#### **3.1 Identificación de Políticas.**

En cada uno de los procesos comprendidos dentro del Modelo de Operación, se definen Políticas de Operación, las cuales se fundamentan en los criterios a continuación enumerados y que son usados como herramienta por los responsables de cada proceso para la definición de dichas políticas.

- ✓ Objetivo del proceso.
- ✓ Riesgos y Políticas de Administración del Riesgo.
- ✓ Requerimientos y necesidades del cliente.
- ✓ Especificaciones del servicio.

Finalmente las disposiciones generadas de las políticas de operación por proceso quedan registradas en la caracterización de procesos, la cual permite a las

personas que desarrollan actividades en la Empresa participar en el proceso y consultar dicha información.

### **3.2 Revisión de las Políticas.**

Anualmente ligado a las actividades de planeación institucional, cada responsable del proceso revisa las políticas definidas, para así garantizar que éstas se ajusten y se adapten a las diferentes circunstancias que pueden presentarse en la entidad.

## **4. POLITICAS ESTABLECIDAS POR LA EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**

### **4.1 PROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA**

- Para la definición y formulación del Plan de Acción anual de la Empresa, se deberá tener en cuenta el Plan Estratégico de la Entidad, el presupuesto proyectado y los lineamientos y metas definidas en el Plan de Desarrollo Municipal, que estén relacionados con la prestación de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
- El Gerente, junto con el Director Administrativo y Financiero, evaluarán el cumplimiento de metas y la ejecución presupuestal con una periodicidad de cada tres meses.
- Anualmente durante los dos primeros meses del año, se elaborará el informe sobre la Gestión realizada por la Empresa durante la vigencia inmediatamente anterior, en el cual los funcionarios encargados de las áreas operativa y financiera rendirán informe sobre la gestión realizada. El mencionado informe se presentará ante la Junta Directiva y posteriormente se hará una rendición de cuentas ante la ciudadanía.

## 4.2 GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

- El procedimiento para proveer cargos en la entidad es el que está estipulado en el Manual de procedimientos de la Empresa y el funcionario que se vincule deberá cumplir con la totalidad de la documentación y los requisitos legales, teniendo como prioridad la afiliación al sistema de seguridad social y los pagos oportunos mensualmente.
- El funcionario que ingrese a la Empresa deberá cumplir con el perfil estipulado para el cargo a desempeñar, y además contar con los principios y valores del Código de Ética, para lo cual la entidad adopta el procedimiento de inducción, estipulado en el respectivo manual, el cual garantizará una adecuada apropiación del nuevo funcionario con las características, aspectos y políticas de la entidad.
- El procedimiento de Capacitación y Formación del Talento Humano adscrito a la Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P., inicia con el análisis y conocimiento de las necesidades de los servidores y del interés de la Entidad por satisfacerlas, este será el punto de partida para el diseño y desarrollo de estrategias encaminadas a la Capacitación tanto humana como técnica y dará origen al Plan de Capacitación de la Empresa.
- La Empresa buscará alianzas con entidades estratégicas tales como el SENA, centros de formación, asesores, universidades y consultores para realizar los seminarios, cursos, talleres y diplomados a desarrollar, estipulados dentro del Plan de Capacitación y de acuerdo a las diferentes actividades y funciones que se llevan a cabo en la Empresa.

- La evaluación del desempeño será un medio para que el funcionario y su superior elaboren un Plan de Mejoramiento que contenga las acciones de mejora de su desempeño y de la dependencia a la cual pertenece.
- El procedimiento de la evaluación se relaciona con la apreciación objetiva del desempeño de los servidores, será un proceso continuo que busca el mejoramiento del funcionario y de la labor que este realiza. La evaluación buscará proporcionar datos del desempeño pasado, presente y esperado del funcionario, de igual forma, permitirá actividades para El Plan de Capacitación.
- La Empresa implantará mecanismos que fomenten el autocontrol, la autogestión y la autorregulación por parte del servidor, en sus actuaciones públicas y privadas, acrecentando la capacidad de socialización, la cooperación y el trabajo en equipo.
- Se dispondrá de un Manual de Funciones y competencias donde estén descritos trabajos, actitudes y habilidades, conocimientos y competencias específicas que deben tener los servidores de la Entidad y los aspirantes a cargos.
- La Empresa construirá instrumentos válidos y confiables para medir su clima organizacional.
- La Empresa dispondrá de un programa de estímulos e incentivos, garantizando la equidad en los reconocimientos.

#### 4.3 GESTIÓN FINANCIERA

- Para la elaboración del presupuesto se reunirá un comité conformado por el Director del Área Administrativa y Financiera, la Tesorera, el Gerente y el Asesor Financiero, quienes elaborarán el proyecto de presupuesto para la siguiente vigencia, tomando como base los ingresos operacionales de la Empresa.
- Todas las actuaciones contables y financieras que realice la Empresa deberán estar enmarcadas dentro la normatividad vigente aplicable a la naturaleza de la Empresa.
- Los informes de ejecución presupuestal y contables deben ser realizados dentro de los tiempos establecidos por los organismos de control.
- Todos los recaudos e ingresos que obtenga la Empresa por concepto de la venta de servicios deberán ser consignados únicamente en las entidades financieras, en las cuales la Empresa tenga las respectivas cuentas de ahorros o corriente. Por ningún motivo se recibirá dinero en las instalaciones de la Empresa.
- La totalidad de los pagos que realice la Empresa deberá contar con los soportes establecidos por la Ley, no se realizará ningún pago sin el lleno de los requisitos.
- Los funcionarios con cargos de confianza y manejo deberán tener pólizas expedidas por una Aseguradora legalmente constituida.
- La verificación de cuentas de la Empresa debe hacerse de forma diaria.

- El manejo de las cuentas, así como de las transacciones que se realicen a través de la sucursal virtual, siempre deberán contar con control dual. En este proceso deberán intervenir únicamente el Tesorero y el Gerente.

#### **4.4 ADMINISTRACION DE MATERIALES**

- La Empresa garantizará el espacio y la organización legal y técnica para el adecuado funcionamiento del almacén, así como de la entrada y salida de elementos, materiales y accesorios que allí se manejen.
- Se dejará registro de todo movimiento que se realice en el almacén, para lo cual el Auxiliar Administrativo del Almacén, utilizará medios tales como el kardex, el módulo de Almacén y el equipo de cómputo.
- Cada seis meses se deberán realizar inventarios físicos, para conocer y tener el registro de los materiales y elementos con los que cuente la Empresa, y poder realizar el registro contable respectivo.
- Las compras que realice la Empresa se harán de acuerdo al Plan Anual de Compras que se elabora cada año, el cual debe ser publicado en la Página web de la Entidad.

#### **4.5 PROCESOS MISIONALES**

##### **4.5.1 AREA COMERCIAL**

- La Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P., se compromete a dar un trato respetuoso y amable a los usuarios.

- Las solicitudes de nuevas conexiones, se hará en el formato diseñado para tal fin, y se deberá seguir los procesos y la normativa interna. La respuesta será entregada una vez se tenga el concepto técnico por escrito, firmado por los funcionarios encargados de realizar la visita y los términos para dar respuesta serán los contemplados en el Decreto 3050 de 2013.
- Las respuestas a peticiones, quejas y recursos, se darán dentro de los términos establecidos por la normatividad vigente
- La facturación por concepto de la prestación de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo por parte de la Empresa se realizará con periodicidad Bimestral, las facturas se emitirán dentro de los 10 primeros días del mes.
- El recaudo por concepto de facturación y venta de servicios se realizará a través de una entidad bancaria, no se recibirán dineros en la Empresa por ningún concepto.
- La Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P. realizará los cortes del servicio conforme lo establece la Ley a aquellos usuarios que presenten desde un (1) periodo de mora en el pago del servicio.
- La recuperación de cartera se realizará de acuerdo con el Manual y programa de Recuperación de Cartera aprobado por la Junta Directiva de la Empresa y con el apoyo del Asesor Jurídico de la Empresa.

#### **4.5.2 AREA OPERATIVA**

- La Empresa en desarrollo de su misión y su visión, garantizará el cumplimiento de cada proceso con efectividad y calidad para optimizar la prestación de los servicios.



- Los funcionarios realizarán sus labores atendiendo el cuidado del medio ambiente, de su entorno y de si mismos.
- La Empresa realizará de manera periódica el mantenimiento de los equipos utilizados para la prestación de los diferentes servicios.
- A través de las actividades y capacitaciones de salud ocupacional, se garantizará reducir al mínimo los accidentes y enfermedades laborales y profesionales.
- Los responsables de procesos demostrarán su compromiso con el mejoramiento continuo mediante la formulación y ejecución oportuna de acciones correctivas y preventivas.

Las demás políticas están consignadas en la Manual del Buen Gobierno, “ Por la cual la Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P., adopta las políticas de información y comunicación, las matrices de información y flujos de comunicación y el procedimiento de información y comunicación.” Y en el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano.

<b>PROCESO: MANUAL DE CARTERA</b>
<b>PROCEDIMIENTO: RECUPERACION DE CARTERA</b>

### 1. OBJETIVO:

Garantizar la sostenibilidad Financiera de La Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P., a través de las actividades tendientes al recaudo de cartera en forma oportuna, fijando los indicadores de gestión adecuados, mediante la evaluación de estrategias, controles y criterios aplicables a la Empresa.

### 2. ALCANCE:

Aplica a los deudores morosos que exceda uno o más periodos de facturación sin pago alguno, Es decir que haya incurrido en las causales de corte, contempladas en el contrato de condiciones uniformes y artículos 28 y 29 del Capítulo VI del Decreto 302 de 2000.

### 3. NORMATIVIDAD:

Ley 1066 de julio 29 del 2006 por la cual se dictan normas para la normalización de la cartera pública, Artículo 96 de la Ley 142 de 1994, Reglamento Interno de Recaudo de Cartera de la EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. – E.S.P. y los respectivos Programas de Recuperación de Cartera que constituyen las Directivas de Gerencia de la Empresa.

### 4. DEFINICIONES:

- **Cartera:** se define como cartera, toda obligación o conjunto de derechos originados de la prestación del servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado o cualquier otro servicio que contemple el objeto estatutario, a favor de la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. – E.S.P., y demás acreencias a favor de la Empresa.
- **Administración de Cartera:** Es el proceso sistemático de evaluación, seguimiento y control de las cuentas por cobrar con el fin de lograr que los pagos se realicen de manera oportuna y efectiva. Esta actividad incluye el registro y clasificación de las cuentas por antigüedad y categorías

- **La Provisión de Cartera:** Se entiende por provisión de cartera el valor que la empresa, según análisis del comportamiento de su cartera, considera que no es posible recuperar, y por tanto debe provisionar.
- **Cobro Persuasivo:** La figura del **cobro persuasivo** contiene todas las acciones realizadas por la administración en la etapa anterior al proceso de jurisdicción coactiva encaminadas a obtener el pago de las obligaciones reconocidas mediante acto administrativo debidamente ejecutoriado, de una manera voluntaria por parte del deudor.
- **Cobro Coactivo:** El procedimiento Administrativo **Coactivo** es un procedimiento especial por medio del cual la Administración tiene la facultad de **cobrar** directamente las acreencias a su favor, sin que medie intervención judicial, adquiriendo la doble calidad de juez y parte dentro del proceso.
- **Cobro Prejurídico:** Corresponde a la totalidad de la cartera vencida, independiente de la cuantía y con una edad de mora entre 1 y 180 días. Constituya la oportunidad en la cual la Empresa, en su calidad ejecutora, invita al deudor a cancelar sus obligaciones previamente al inicio del proceso de cobro persuasivo y por jurisdicción coactiva, con el fin de evitar el trámite administrativo de cobro, los costos que conlleva esta acción, y en general, solucionar el conflicto de una manera consensual y beneficiosa para las partes.

## 5. CLASIFICACION DE LA CARTERA:

Con periodicidad mensual la dependencia de cartera, deberá hacer la clasificación, de acuerdo a lo siguiente:

- ❖ Cartera por usos: Incluye el total de los usuarios y el monto de la cartera de acuerdo a los usos que dispone la EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. – E.S.P., ERAT.: clasificándola en usuarios oficiales, comerciales, residenciales (estrato 1, 2, 3, 4, 5 y 6), industriales, especiales y provisionales.
- ❖ Cartera por edades de mora: Para efectos de reportar la cartera a la oficina de contabilidad, se deberá clasificar la cartera por edades y para el cobro se tendrá en cuenta si el tiempo de atraso en el pago de la obligación es inferior o superior a un año, con el ánimo de realizar la respectiva gestión de cobro.
- ❖ Cartera por estados: Se clasifica dependiendo del estado en que se encuentre, ya sea en normal o en proceso de cobro Pre jurídico, Persuasivo, Coactivo o en Jurisdicción Ordinaria.

- ❖ Cartera por Servicios: A fin de tomar decisiones frente a las actividades de suspensión se debe realizar clasificación de la cartera por servicios.

El Director Comercial, podrá realizar clasificaciones que a su juicio permitan obtener información importante para el proceso. Como mínimo deberá contener la determinación del monto y usuarios totales de la cartera al día, como el valor y los usuarios de la cartera financiada.

## 6. COMPETENCIA:

Son competentes para realizar gestión de cobro:

ÁREA: OFICINA DE GESTIÓN COMERCIAL

NOMBRE DEL CARGO: DIRECTOR COMERCIAL

DEPENDENCIA: SECCIÓN DE CARTERA

NOMBRE DEL CARGO: ASESOR JURIDICO DE CARTERA

**PARAGRAFO 2°.** Mientras no existan los cargos señalados en el párrafo precedente, la EMPRESA podrá efectuar las designaciones que estime necesarias en personal de otras áreas o dependencias.

## 7. GESTION DE COBRO:

En caso de incurrir en mora en el pago de la obligación, los clientes-deudores deberán asumir los costos de su cobro, informando además que la cobranza puede ser realizada por la entidad financiera directamente o a través de una empresa de cobranza.

El Director Comercial y el Asesor Jurídico de Cartera realizarán todas las labores preventivas de cartera y de acercamiento al usuario, mediante la remisión de comunicaciones en las cuales se debe relacionar la deuda existente con la Empresa, visitas de campo, llamadas y/o brigadas de gestión social, ofreciendo las opciones de financiación, en busca de obtener el recaudo de los valores facturados, evitando tener que ingresar a la etapa coactiva

Durante esta etapa se aplicarán las medidas de suspensión y corte del servicio, así como oficios de cobro Pre jurídicos para la recuperación de la cartera, y las directrices que la Empresa defina para tal fin, y termine con el pago total de la obligación, la suscripción de acuerdo de pago o la renuencia del usuario al pago de la obligación, evitando que se envíe a la siguiente etapa, esto es de cobro Persuasivo y Coactivo.

- a). Suspensión del servicio. La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, dará lugar a la suspensión del servicio conforme a lo establecido en el

artículo 140 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 19 de la Ley 689 de 2001, y según contrato de condiciones uniformes.

El primer aviso de suspensión lo contienen las facturas en su parte delantera, las cuales indicarán la fecha límite de pago.

Estas suspensiones deberán quedar registradas en el aplicativo de facturación con el fin de que los suscriptores suspendidos no generen facturación por consumo y reportando la lectura del medidor al momento de suspender, a menos que se determine que hubo fraude, en tal caso se pasará el expediente debidamente soportado a proceso de investigación por fraude.

### 8. ACTIVIDADES A DESARROLLAR:

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	REGISTROS
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auxiliar de Facturación</li> </ul>	Depuración de bases de datos y saldos facturados	Verificar si los valores facturados corresponden a lecturas reales de consumo y tomas de lecturas. Generando las respectivas correcciones a que haya lugar	
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asesor de Cartera</li> </ul>	Verificación de Pagos Contra facturas radicadas	Revisión de los soportes de los pagos por transferencia electrónica y consignaciones bancarias y reporte al área de contabilidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión de Pagos</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinadores y Operarios de Redes</li> </ul>	Corte, suspensión y reconexión del servicio	Ejecutar las respectivas ordenes de trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orden de Trabajo</li> </ul>

4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Director Comercial</li> </ul>	Generación de inventarios totales de la cartera morosa	Elaboración del reporte de la cartera total discriminando datos del usuario, detalle del valor facturado y numero de atrasos en el pago de su factura	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Archivos de Excel</li> </ul>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asesor de Cartera</li> </ul>	Actualización de Estado de Cartera	Gestión de cobro vía telefónica, personal y por correo electrónico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte de Cartera</li> </ul>
6	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asesor de Cartera</li> </ul>	Actualización de Estado de Cartera	Se programan visitas mensuales a los usuarios que no se han logrado localizar de forma telefónica.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte de Cartera</li> </ul>
7	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asesor de Cartera</li> </ul>	Notificación de cobro	Notificación de cobro prejudicado a los usuarios que se encuentran en mora en el pago de su obligación y que registran 4 o más atrasos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio y Relación de la Cartera en Mora</li> </ul>
8	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asesor de Cartera</li> </ul>	Entrega de Reportes Mensuales de gestión de cobro	Analizar el estado de la cartera definiendo los posibles pagos, acuerdos generados y recaudo mensual	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte Mensual</li> </ul>

9	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asesor de Cartera</li> </ul>	Elaboración de Actas de Comités de cartera y reporte de casos especiales para castigo	Analizar los casos de obligaciones incobrables y la causal que aplicaría para el castigo, aportando los respectivos soportes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actas y soportes de gestión</li> </ul>
10	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asesor de Cartera</li> </ul>	Suscripción de acuerdos de pago	Dar facilidades de pago a los usuarios morosos y diligenciar el documento respectivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdo de pago</li> </ul>

#### 9. DOCUMENTACION INTERNA:

- Soportes de pagos de usuarios morosos realizados mediante consignaciones o transferencias bancarias
- Actas de comités de cartera
- Reportes mensuales de gestión de cobro
- Acuerdos de pago

#### 10. PLANES DE PAGO:

El Asesor de Cartera ofrecerá alternativas eficaces y adaptables a las situaciones particulares de los usuarios del servicio.

**Beneficiario de la facilidad de pago:** Serán beneficiarias las personas naturales, jurídicas y las entidades Públicas que tengan calidad de deudores de la EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. – E.S.P., serán también beneficiarios los representantes legales de entidades y los terceros que soliciten la facilidad a nombre del deudor.

**PAGO TOTAL DE LA DEUDA:** Si el usuario cancela el total del capital adeudado, por cada concepto y periodo, tendrá derecho a que se descuenta hasta el 100% del valor a pagar por intereses moratorios, causados hasta el momento de realizar el pago.

**PAGOS PARCIALES:** Se podrán recibir abonos parciales para el pago de las obligaciones a cargo de los usuarios del servicio, pero en ningún evento autorizará



la reconexión del servicio hasta tanto el usuario deudor no haya efectuado el pago total o se haya acogido a los planes de financiación autorizados por la Empresa.

**ACUERDOS DE PAGO:** El usuario puede suscribir un acuerdo de pago, con cuota inicial del 20% o 30% sobre el valor total de la deuda, en caso contrario, es viable diferir el total de la deuda en cuotas mensuales consecutivas. El pago de las cuotas es de forma mensual y varía de acuerdo a los valores que sean facturados en el respectivo periodo de facturación.

**PLAN DE FINANCIACIÓN BIMESTRAL:** el usuario para acogerse al plan de financiación debe dar una cuota inicial del treinta (30%) por ciento del total de la deuda y financiar el 70% en el término de 1 a 6 ciclos de facturación. Para los usuarios que presenten mora superior a 12 ciclos deberá dar una cuota inicial entre el 40 y 50% de la deuda y podrán financiar el saldo para un periodo entre 1 a 12 periodos de facturación. Toda financiación causa intereses del 1% mensual. El valor de las cuotas se liquidará de forma bimestral en cada periodo de facturación.

#### 11. SANEAMIENTO CONTABLE:

**PROVISIÓN Y DESMONTE DE CARTERA.** Consiste en la evaluación técnica que permite determinar la probabilidad de pérdida o riesgo de incobrabilidad de la obligación.

El cálculo de la provisión estará a cargo del área responsable, de acuerdo con la naturaleza de la cartera, teniendo en cuenta criterios básicos tales como: monto de la obligación, edad de mora, clase de uso, obligaciones financiadas y sin financiar, naturaleza de la obligación, así mismo, se calculará de conformidad con los porcentajes de provisión establecidos en el Manual de Políticas Contables de la Empresa.

La empresa debe depurar y actualizar sus estados de cartera, buscando eliminar de oficio los valores que corresponden a errores mal facturados y no prestados, a los fenómenos de cartera, aun cuando estos no sean solicitados mediante reclamación por el usuario.

**CASTIGO DE CARTERA.** Las políticas para el castigo de Cartera serán definidas mediante Resolución expedida por el Gerente de LA EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. – E.S.P., de acuerdo al reglamento interno de cartera.

Para efectos del castigo, se tendrán en cuenta criterios como, antigüedad de la cuenta, cuantía de la obligación, exigibilidad del título que la contiene, o aquellos cuyo estudio arroje que la relación costo - beneficio es negativa, es decir, obligaciones jurídicamente exigibles, pero económicamente improcedentes por el costo de los procesos coactivos.



Así mismo, el castigo se hará respecto de obligaciones a las cuales se les hayan adelantado todas las gestiones de cobro tanto en la etapa pre jurídica como en la persuasiva y se le han aplicado las medidas de suspensión o corte del servicio, sin que tales gestiones hayan redundado en pago o acuerdo de pago. Así como aquellas obligaciones cuyo cobro es económicamente improcedente por insolvencia total de los deudores.

## 12. MECANISMOS DE MEDICION DE LA CARTERA:

La entidad deberá realizar la medición y seguimiento del recaudo de cartera, por medio de los siguientes mecanismos:

- Informes periódicos que indiquen el estado de la cartera y el recaudo.
- Seguimiento de la ejecución del recaudo y cartera contra las proyecciones establecidas en el presupuesto de la Empresa.

Para la medición y seguimiento se considera únicamente la cartera vencida, la cual corresponde a las cuentas por cobrar que tienen una mora mayor a cero (0) días.

## 13. PROCESO DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA CARTERA:

Este procedimiento debe incluir: Categorización de la cartera por el nivel de riesgo, calificación de la cartera por edad de vencimientos, establecer periodos de evaluación de la cartera considerando aspectos como capacidad de pago, solvencia del deudor y solidarios, garantías y cumplimiento de los términos pactados.

## 14. COMITES DE CARTERA:

Se crean los siguientes comités de cartera con temas específicos:

- **COMITÉ DE DEPURACION:** Aplica solo para casos que afectan los saldos facturados y que presentan inconsistencias por valores que no debieron ser cobrados (cobros indebidos), bien porque no existía la prestación del servicio o por duplicidad. Este comité estará conformado por el Director Comercial, el Auxiliar de Facturación y el asesor de Cartera.
- **COMITÉ DE CARTERA:** Aplica para casos que se relacionan con la gestión de recaudo, como negociaciones especiales, condonaciones y saldos para castigo de cartera. Este comité estará conformado por el Gerente General, el Director Administrativo y Financiero, el Director

Comercial, el Tesorero, El Asesor Financiero y el Asesor Jurídico de Cartera.

- **COMITÉ DE SOSTENIBILIDAD:** Aplica para casos que afectan la contabilidad de la Empresa. Este comité estará conformado por el Gerente General, el Director Administrativo y Financiero, el Tesorero, el Contador y el Director Comercial.

Cada comité generara la respectiva acta de acuerdo a los parámetros establecidos por la Empresa.

### 1. ANEXOS:

- Flujo grama.

