ÁREA ADMINISTRATIVA

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

MUNICIPIO DE PIAMONTE

Contenido

1. INTRODUCCIÓN 3
2. OBJETIVOS 3
2.1 OBJETIVO GENERAL 3
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS 3
3. GLOSARIO 4
4. METODOLOGÍA 8
5. DESAROLLO CONTENIDO 9
6. CONCLUSIONES 170
7. RECOMENDACIONES 171
9. BILIOGRAFÍA 172
10. ANEXOS 172

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

1. INTRODUCCIÓN

En el siguiente manual se presenta la descripción de los procesos y procedimientos que se ejecutan en Empresas Públicas de Piamonte AAA. S.A.S.E.S.P., clasificados en Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Evaluación y mejora con sus respectivos objetivos, alcance, responsables, puntos de control y registro, orientados hacia la consecución de los objetivos institucionales y el cumplimiento de la misión de la entidad.

La Ley 142 de 1994 promueve la adopción de un enfoque basado en los procesos, esto es la identificación y gestión de la manera más eficaz, de todas aquellas actividades que tengan una clara relación entre sí y las cuales constituyen la red de procesos de una organización.

La forma en la que se realizan los procesos se puede evidenciar a través de procedimientos, entendidos estos como el conjunto de especificaciones, relaciones y ordenamiento de las tareas requeridas para cumplir con las actividades de un proceso, controlando las acciones que requiere la operación de Empresas Públicas de Piamonte AAA. S.A.S.E.S.P.

Establece los métodos para realizar las tareas, la asignación de responsabilidad y autoridad en la ejecución de las actividades.

Para la realización este manual, se efectuó el levantamiento de información con cada uno de los responsables de los diferentes procesos, actualizando los procesos ya existentes, buscando armonizar las diferentes funciones tanto administrativas como operativas de las diferentes áreas la Empresa.

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Elaborar el Manual De Procesos Y Procedimiento Y Procedimientos de acuerdo a las características específicas de la entidad prestadora de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo del municipio de Piamonte.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar y establecer los procedimientos necesarios que muestren el desarrollo de las actividades de Empresas Públicas de Piamonte AAA. S.A.S.E.S.P.
- Generar las medidas y controles que permitan alcanzar los objetivos formulados por en Empresas Públicas de Piamonte AAA. S.A.S.E.S.P.

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

- Asegurar la estandarización, comprensión, operación, evaluación y gestión de Empresas Públicas de Piamonte AAA. S.A.S.E.S.P., y la manera como ésta desarrolla, en procura del cumplimiento de sus metas.
- Identificar los diferentes procesos y procedimientos que se desarrollan dentro de la organización con el fin de establecer responsabilidades, frecuencias y tiempos.
- Reconocer los objetivos y funciones de cada puesto para facilitar los procesos o procedimiento que realizan los colaboradores en cada una de sus áreas o dependencias.
- Planear las funciones de acuerdo al organigrama especificando las áreas que rigen actualmente.
- Realizar el Manual De Procesos Y Procedimiento Y Procedimientos del área administrativa y operativa de Empresas Públicas de Piamonte AAA. S.A.S.E.S.P. con la finalidad de establecer las funciones alineados a la planeación estratégica.

3. GLOSARIO

Operario de acueducto: Es responsable de la distribución de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión y medición. También se aplicará esta ley a las actividades complementarias tales como captación de agua y su procesamiento, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte.

Operario de alcantarillado: Es responsable de la recolección de residuos, principalmente líquidos, por medio de tuberías y conductos. También se aplicará esta ley a las actividades complementarias de transporte, tratamiento y disposición final de tales residuos.

Operario de aseo: Es responsable del servicio de recolección de residuos, principalmente sólidos. También se aplicará esta ley a las actividades complementarias de transporte, tratamiento, aprovechamiento y disposición final de tales residuos.

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

Usuario. Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un trabajador, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor

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

Red local: Es el conjunto de redes o tuberías que conforman el sistema de suministro del trabajador a una comunidad en el cual se derivan las acometidas de los inmuebles. La construcción de estas

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

redes se regirá por el Decreto 951 de 1989, siempre y cuando éste no contradiga lo definido en esta ley.

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

Acometida: Derivación de la red local del servicio respectivo que llega hasta el registro de corte del inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios, la acometida llega hasta el registro de corte general. Para el caso de alcantarillado la acometida es la derivación que parte de la caja de inspección y llega hasta el colector de la red local.

Consumo: Volumen de agua potable recibido por el usuario en un periodo determinado.

Aducción: Componente a través del cual se transporta agua cruda, ya sea a flujo libre o a presión.

Agua cruda: Agua superficial o subterránea en estado natural; es decir, que no ha sido sometida a ningún proceso de tratamiento.

Agua potable: Agua que por reunir los requisitos organolépticos, físicos, químicos y microbiológicos es apta y aceptable para el consumo humano y cumple con las normas de calidad de agua.

Almacenamiento: Acción destinada a almacenar un determinado volumen de agua para cubrir los picos horarios y la demanda contra incendios.

Bocatoma: Estructura hidráulica que capta el agua desde una fuente superficial y la conduce al sistema de acueducto.

Captación: Conjunto de estructuras necesarias para obtener el agua de una fuente de abastecimiento.

Desarenador: Componente destinado a la remoción de las arenas y sólidos que están en suspensión en el agua, mediante un proceso de sedimentación mecánica.

Desinfección: Proceso físico o químico que permite la eliminación o destrucción de los organismos patógenos presentes en el agua.

Análisis físico-químico del agua: Pruebas de laboratorio que se efectúan a una muestra para determinar sus características físicas, químicas o ambas.

Análisis microbiológico del agua: Pruebas de laboratorio que se efectúan a una muestra para determinar la presencia o ausencia, tipo y cantidad de microorganismos

Mezcla rápida: Agitación violenta para producir dispersión instantánea de un producto químico en la masa de agua.

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

Prueba de jarras: Ensayo de laboratorio que simula las condiciones en que se realizan los procesos de oxidación química, coagulación, floculación y sedimentación en la planta.

Turbiedad: Propiedad óptica del agua basada en la medida de luz reflejada por las partículas en suspensión.

Aguas residuales domésticas: Desechos líquidos provenientes de la actividad doméstica en residencias, edificios e instituciones.

Aguas residuales industriales: Desechos líquidos provenientes de las actividades industriales.

Alcantarillado: Conjunto de obras para la recolección, conducción y disposición final de las aguas residuales o de las aguas lluvias.

Alcantarillado de aguas combinadas: Sistema compuesto por todas las instalaciones destinadas a la recolección y transporte, tanto de las aguas residuales como de las aguas lluvias.

Conexión domiciliaria: Tubería que transporta las aguas residuales y/o las aguas lluvias desde la caja domiciliar hasta un colector secundario. Generalmente son de 150 mm de diámetro para vivienda unifamiliar.

Instalación interna: Conjunto de tuberías y accesorios que recogen y conducen las aguas residuales y/o lluvias de las edificaciones hasta la caja de inspección domiciliar.

Sumidero: Estructura diseñada y construida para cumplir con el propósito de captar las aguas de escorrentía que corren por las cunetas de las calzadas de las vías para entregarlas a las estructuras de conexión o pozos de inspección de los alcantarillados combinados o de lluvias

Pozo o cámara de inspección: Estructura de ladrillo o concreto, de forma usualmente cilíndrica, que remata generalmente en su parte superior en forma tronco-cónica, y con tapa removible para permitir la ventilación, el acceso y el mantenimiento de los colectores.

Basura: Todo material o sustancia sólida o semisólida de origen orgánico e inorgánico, putrescible o no, proveniente de actividades domésticas, industriales, comerciales, institucionales, de servicios e instituciones de salud, que no ofrece ninguna posibilidad de aprovechamiento, reutilización o recirculación a través de un proceso productivo. Son residuos sólidos que no tienen ningún valor comercial, no se reincorporan al ciclo económico y productivo, requieren de tratamiento y disposición final y por lo tanto generan costos de disposición.

Compactación: Proceso de por unidad normalmente utilizado para incrementar el peso específico (densidad en unidades métricas) de materiales residuales para que puedan ser almacenados y transportados más eficazmente.

Compostaje: Proceso mediante el cual la materia orgánica contenida en las basuras se convierte a una forma más estable, reduciendo su volumen y creando un material apto para cultivos y recuperación de suelos.

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

Reciclaje: Procesos mediante los cuales se aprovechan y transforman los residuos sólidos recuperados y se devuelven a los materiales sus potencialidades de reincorporación como materia prima para la fabricación de nuevos productos. El reciclaje consta de varias etapas: procesos de tecnologías limpias, reconversión

Industrial, separación, acopio, reutilización, transformación y comercialización.

Recolección: Acción y efecto de retirar y recoger las basuras y residuos sólidos de uno o varios generadores, efectuada por su generador o por la entidad prestadora del trabajador.

Recolección en acera: Es la que se efectúa cuando los residuos sólidos son presentados por los usuarios para su recolección en el andén ubicado frente a su predio o domicilio.

Relleno sanitario: Lugar técnicamente diseñado para la disposición final controlada de los residuos sólidos, sin causar peligro, daño o riesgo a la salud pública, minimizando los impactos ambientales y utilizando principios de ingeniería. Confinación y aislamiento de los residuos sólidos en un área mínima, con compactación de residuos, cobertura diaria de los mismos, control de gases y lixiviados, y cobertura final.

Residuo sólido: Cualquier objeto, material, sustancia o elemento sólido que se abandona, bota o rechaza después de haber sido consumido o usado en actividades domésticas, industriales, comerciales.

Tratamiento: Conjunto de operaciones, procesos o técnicas encaminadas a la eliminación, la disminución de la concentración o el volumen de los residuos sólidos o basuras, o su conversión en formas más estables.

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

4. METODOLOGÍA

La investigación determina técnicas de orientación cualitativo, en donde se busca recopilar los datos e información actual para el desarrollo del proyecto "Diseño y elaboración de un Manual De Procesos Y Procedimiento Y Procedimientos acorde a la planeación estratégica de Empresas Públicas de Piamonte AAA. S.A.S.E.S.P., el cual incluye las siguientes:

Observación como mecanismo para visualizar el desarrollo de las funciones de cada área de trabajo, permitiendo examinar las conductas y las relaciones sociales en el lapso de tiempo laboral,

Entrevista abierta con el personal trabajador, en el cual se interroga al entrevistado sobre el desarrollo de sus funciones y se concede un espacio para expresar su propia información,

Revisión documental que permite testificar los hechos que han ocurrido y ocurren en la organización, Imágenes como técnica de captura del desempeño de las funciones en cada área de trabajo,

Planes de acción como instrumento a ejecutar y priorizar las actividades más importantes para la obtención de los objetivos del proyecto.

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

5. DESAROLLO CONTENIDO

FORMALIZACIÓN INTERNA

RESOLUCION 012 DE 2021
(02 de AGOSTO DE 2021)

POR LA CUAL SE ADOPTA EL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO Y PROCEDIMIENTOS DE EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P.

El Gerente(a) de EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P. En el ejercicio de las facultades que le confiere el capítulo XI articulo 48 letra a, de los estatutos de la empresa de lo contemplado en el ordenamiento estatutario interno, y:

CONSIDERANDO:

Que conforme con el artículo 1o, parágrafo único, de la Ley 87 de 1993, los manuales de procedimientos son uno de los instrumentos a través de los cuales se cumple el control interno; 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;

Que **el Manual De Procesos Y Procedimiento** le permite contar con un adecuado mecanismo de desarrollo organizacional;

Que la estandarización de los procedimientos institucionales, dentro de parámetros de calidad, facilita y agiliza la gestión de la entidad; Que esta estandarización propicia la transparencia en todas las actuaciones de los trabajadores, generando credibilidad de Empresas Públicas de Piamonte AAA. S.A.S.E.S.P., frente al ciudadano;

RESUELVE

Artículo primero. Adoptar en todas sus partes el Manual De Procesos Y Procedimiento Y Procedimientos De Empresas Públicas de Piamonte AAA. S.A.S.E.S.P., que forma parte de la presente resolución.

Artículo segundo. Asignar y aceptar la facultad de adoptar las actualizaciones al presente manual, para lo cual bastará la respectiva justificación de la actualización, la firma del gerente como responsable de la adopción de actualizaciones.

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

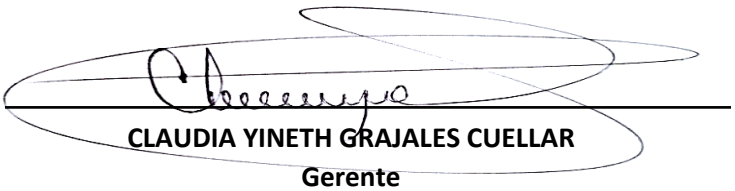
Artículo tercero. La coordinación y asesoría para la implementación, y actualización del presente manual estará a cargo del gerente de la entidad cumpliendo las funciones de planeación de Empresas Públicas de Piamonte AAA. S.A.S.E.S.P.

Artículo cuarto. El presente manual será difundido por el gerente de la empresa, a través de mecanismos idóneos, en toda la organización y especialmente a los servidores públicos responsables del desarrollo y aplicación del manual. Igualmente, se pondrá a disposición de los trabajadores de la empresa a través de los mecanismos con los cuales cuenta la entidad para el efecto, (impresos, oficina o unidad de atención al cliente).

Artículo quinto. La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

Dada en Piamonte a los dos (02) días del mes de agosto de 2021.

PUBLÍQUESE COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.



CLAUDIA YINETH GRAJALES CUELLAR
Gerente
EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE
AAA S.A.S ESP.

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

Cuadro 1. Control de actualizaciones

EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P.				**Vigente Desde: DD/MM/AAAA**		
				PAGINA N D E N		
Registro No.	**Fecha de registro**			**Código y nombre del proceso**	**Descripción de actualización**	**Solicitó**	**Aprobó**
	Día	**Mes**	**Año**				

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

1. MANEJO Y CONSERVACIÓN DEL MANUAL

• **Proceso:** "Conjunto de pasos ordenados y secuenciales de manera cronológica que al realizarlos logramos una función importante de la organización".

• **Procedimiento:** Conjunto de actividades normalizadas que deben cumplirse en todas y cada una de las etapas del proceso, es decir el procedimiento es una parte del proceso.

Los procesos están clasificados en tres grupos dependiendo la orientación específica de cada uno y con el fin de establecer cuáles son las salidas o resultados que se producen y establece donde se inicia el siguiente paso de todo el proceso. Esa clasificación es la siguiente:

• **Proceso estratégico:** realizados por la dirección de la empresa, con la adopción de una visión global de la organización.

• **Proceso misional:** operativo o primario: involucra la realización de actividades que agregan valor a los bienes y servicios que elabora o presta la organización y que entrega a los clientes.

• **Proceso de Apoyo o de soporte**: como su nombre lo dice soportan, los procesos esenciales y tienen que ver con la infraestructura de la organización, desarrollo del capital humano, desarrollo tecnológico, sistemas de información y comunicación, entre otros.

Los procesos descritos en los formatos del cuerpo del presente manual están codificados de acuerdo a la clasificación anterior. (Anexo:1 Codificación de los procesos).

- PE: proceso estratégico
- M: proceso misional
- A: proceso de apoyo
- EM: Evaluación y Mejora

Seguidos por dos letras que identifican el área donde se realizan:

- GA: Gestión Administrativa.
- GO: Gestión Financiera.
- GF: Gestión Comercial.

Finalizan con tres dígitos que buscan dar un orden:

- 01
- 02
- 0n

El manual es un documento estructurado, que a través de su tabla de contenido le orienta la ubicación del proceso y del procedimiento o etapa que desee consultar.

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

El manual está conformado de hojas intercambiables, mecanismo que requiere que el documento sea tratado de forma delicada para evitar daños a sus hojas.

Debe estar en un lugar asequible a los trabajadores y/o prestadores de servicios, para facilitar su consulta.

El sistema de hojas intercambiables permite incluir cambios y/o actualizaciones en el manual, aspecto que requiere que la propuesta de cambio y/o actualización cuente con la aprobación del gerente de la entidad y que sea con el objetivo de mejorar el proceso o procedimiento.

La conservación del manual es responsabilidad de todas las personas que lo consulten.

4. MARCO LEGAL

Ley 142 de 1994, por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones Ley 489 de 1998, por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.

- **Capítulo IV:** Sistema de Desarrollo Administrativo: “Artículo 18. Supresión y simplificación de trámites. La supresión y simplificación de trámites será objetivo permanente de la Administración Pública en desarrollo de los principios de celeridad y economía previstos en la Constitución Política y en la presente ley.
- **Capítulo VI:** Sistema nacional de control interno Ley 87 de 1993, por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones Decreto 1599 de 2005, “Por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano” CONTROL INTERNO 1000:2005, el cual en su artículo 3º establece: “El Departamento Administrativo de la Función Pública -DAFP- administrará y distribuirá para todas las entidades del Estado obligadas conforme el 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”.

Ley 872 de 2003, por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios.

EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P.

2.1 Estatutos.

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

Los estatutos son el conjunto de pactos que los miembros de la organización generan para el funcionamiento de Empresas Públicas de Piamonte AAA. S.A.S.E.S.P., dentro de la libertad proporcionada por las normas que rige, los distintos tipos de organizaciones.

En los estatutos establecidos para Empresas Públicas de Piamonte AAA. S.A.S.E.S.P., han contemplado, lo siguiente:

1. Aspectos generales (nombre, duración y objeto social).
2. Asamblea general.
3. Estructuración interna de Empresas Públicas de Piamonte AAA. S.A.S.E.S.P.
4. Disolución y liquidación.
6. Reformas de Estatutos.

2.1.1 Misión.

Somos una empresa Piamonense de orden Oficial, prestadora de servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo que contribuye a mejorar la calidad de vida de la población del Municipio, promoviendo sostenibilidad ambiental, con un talento humano competente e influyente, que actúa con integridad, objetividad, trasparencia y responsabilidad social.

2.1.2 Visión.

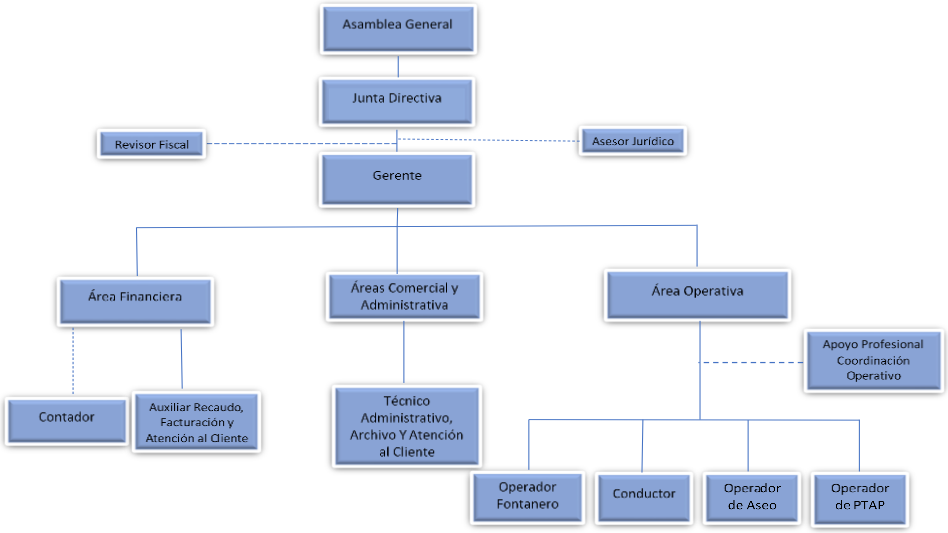
Para 2028 seremos una empresa Referente a nivel Departamental por la calidad en la prestación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado, Aseo, eficaces y eficientes, promoviendo el fortalecimiento institucional hacia la mejora continua, impactando positivamente el desarrollo del municipio.

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

2.2 Organigrama.

Figura 3: Empresas Públicas de Piamonte AAA. S.A.S.E.S.P.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



Fuente: Empresas Públicas de Piamonte AAA. S.A.S.E.S.P.

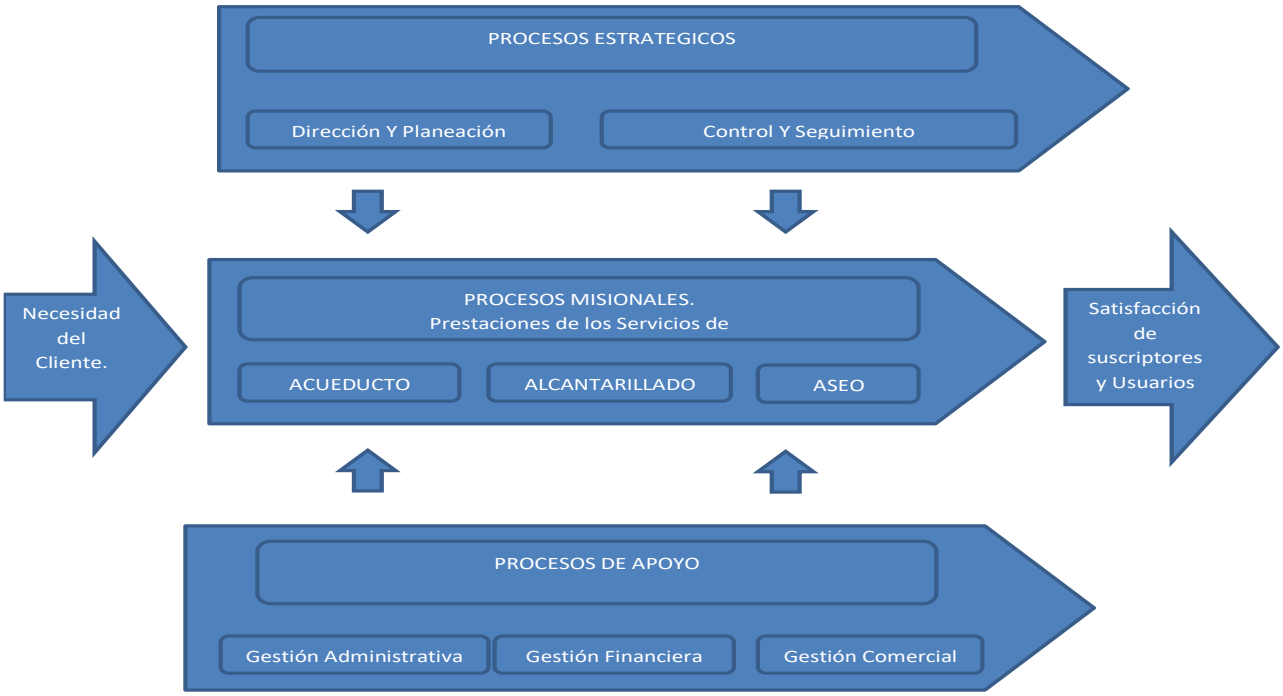
Figura 2. Simbología utilizada

Símbolo	Nombre	Función
	Inicio / Final	Representa el inicio y el final de un proceso
	Linea de Flujo	Indica el orden de la ejecución de las operaciones. La flecha indica la siguiente instrucción.
	Entrada / Salida	Representa la lectura de datos en la entrada y la impresión de datos en la salida
	Proceso	Representa cualquier tipo de operación
	Decisión	Nos permite analizar una situación, con base en los valores verdadero y falso

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

3. RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Figura 3. Mapa de procesos



Fuente: Empresas Públicas de Piamonte AAA. S.A.S.E.S.P.

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

CARACTERIZACIÓN – PROCESOS ESTRATEGICOS

PROCESO	**Direccionamiento Estratégico**	**Tipo De Proceso**	**Estratégico**
RESPONSABLE DEL PROCESO	Gerente		Código: C-DE-GE-01
OBJETIVO	Orientar a la empresa en la definición de lineamientos y estrategias para la estructuración de la planeación, ejecución, seguimiento y evaluación de proyectos y planes con el fin de dar cumplimiento a los objetivos de la empresa		
ALCANCE	Iniciar con la planeación de las actividades, recursos y finaliza con la evaluación de los subprocesos de la empresa.		

Proveedor	**Entrada**	**Actividad**		**Responsable y salida**	**Cliente**
Entidades de control y vigilancia **Junta directiva** **Todos los procesos de la empresa.**	Normatividad y leyes directrices para la operación Cumplimiento de las directrices organizacionales, y mapas de riesgo	P	Plan general estratégico. Directrices organizacionales. Recursos administrativos, Técnicos operativos, comerciales y financieros para la operación. Presupuesto anual. Inversión de acuerdo a la necesidad de la empresa	Plan de gestión aprobado. Directrices de Misión, Visión y políticas, recursos para la operación, solicitud de cumplimiento de indicadores mapas de riesgos y acciones preventivas. Cumplimiento de la normatividad vigente aplicada	Todos los procesos de la empresa. Entes de control
			Coordinar la ejecución del plan estratégico. Comunicar las directrices organizacionales.		

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

		H	Ejecutar los recursos para la operación. Aprobar y realizar los pagos a proveedores, contratistas y Obligaciones. medir los indicadores del proceso.		
		v	Eficacia, eficiencia, y efectividad del sistema de control interno. Cumplimiento del plan estratégico. Seguimiento al cumplimiento de las necesidades.		
		A	Acciones correctivas, preventivas y de mejora		

CRITERIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL		
Documentos	**Registro**	**Indicadores**
Listado Maestro	Actos Administrativos	No de componentes cumplidos / No Total de componentes.
RECURSOS		
Humanos, técnicos, económico y logísticos.		
Elaboró	**Aprobó**	

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

PROCESO ESTRATEGICO- PROCESO DE PLANEACIÓN.

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO	
EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P.	
PROCESO: PROCESOS ESTRATEGICOS	**CODIGO: P-DE-PE-01**
PROCEDIMIENTO: Planeación estratégica	**VERSIÓN: 001**

DESCRIPCIÓN DE PROCESO

No.	ETAPA / ACTIVIDAD	RESPONSABLE		REGISTRO	PUNTO DE CONTROL
		ÁREA	EMPLEADO		
A. Formular el plan estratégico					
1	Se establecen los objetivos a obtener en el periodo indicado.	Administrativa	Gerente		Gerencia
2	Se revisa el direccionamiento estratégico (misión, visión, valores, políticas de calidad), si está acorde a la situación actual de la empresa se continua, si no se analiza las diferencias y se adapta el direccionamiento estratégico.	Administrativa	Gerente		Gerencia
3	Se realiza un diagnostico interno y externo de la entidad, mediante el análisis del Medio Ambiente Interno MAI y Medio Ambiente Externo MAE de la empresa, para identificando fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.	Administrativa	Gerente		Gerencia

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

4	Se formula estrategias tendientes para utilizar las oportunidades y fortalezas con que cuenta la empresa.	Administrativa	Gerente		Gerencia
5	Se formula estrategias para contrarrestar y/o superar las debilidades encontradas en el análisis.	Administrativa	Gerente		Gerencia
6	Se elabora documento, estructurado como plan estratégico.	Administrativa	Gerente		Gerencia
B. Establecer necesidades de inversión					
1	Con la información del análisis a nivel interno y externo se identifica las necesidades de inversión.	Administrativa	Gerente		Gerencia
2	Priorizar necesidades	Administrativa	Gerente		Gerencia
3	Se verifica disponibilidad presupuestal; si hay disponibilidad se adjudica presupuesto a invertir. Si no la hay se gestionan recursos con organismos de carácter público o privado dependiendo la necesidad.	Administrativa	Contador Gerente		Gerencia
4	Se establecen condiciones necesaria y requisitos de inversión.	Administrativa	Gerente		Gerencia

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

PROCESO ESTRATEGICO- PROCESO DE PLANEACIÓN.

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO	
EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P.	
PROCESO: PROCESOS ESTRATEGICOS	**CODIGO: P-DE-FP-01**
PROCEDIMIENTO: Formulación de presupuesto	**VERSIÓN: 001**

DESCRIPCIÓN DE PROCESO

No.	ETAPA / ACTIVIDAD	RESPONSABLE		REGISTRO	PUNTO DE CONTROL
		ÁREA	EMPLEADO		
5	Con los cálculos anteriores se realiza la totalización del valor de la nómina; esta información se incluye en el documento a preparar como proyecto de presupuesto.	Administrativa	Gerente Contador		Gerencia
C. Proyección de gastos adicionales de carácter general					
1	Se identifican y establecen gastos adicionales de carácter general como: viáticos, dotaciones, implementos de oficina (materiales y suministros) pólizas de manejo.	Administrativa	Gerente Contador		Gerencia
2	Se toma la ejecución de gastos del año inmediatamente anterior y con base en este se calculan para el año vigente; esta información se incluye en el documento a preparar como proyecto de presupuesto.	Administrativa	Gerente Contador		Gerencia
D. Proyección de inversión					

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

1	Se estiman inversiones prioritarias a realizar en el periodo fiscal y se determina la cantidad de recursos a destinar para este concepto.	Administrativa	Gerente Contador		Gerencia
E. Tramite de presupuesto					
1	Se elabora un documento que contiene la propuesta de presupuesto.	Administrativa	Gerente Contador		Gerencia
2	Se presenta el documento a la asamblea general y se sustenta.	Administrativa	Gerente Contador		Gerencia
3	La junta directiva estudia el presupuesto aprueba y/o sugiere modificaciones.		Junta directiva		Gerencia
4	Se sugieren cambios, se ajusta el presupuesto de acuerdo a las sugerencias y se presenta nuevamente hasta su aprobación	Administrativa	Gerente Contador		Gerencia
5	Cuando el presupuesto es aprobado se elabora documento de acuerdo de presupuesto.	Administrativa	Gerente Contador		Gerencia
6	Se firma acuerdo de presupuesto	Administrativa	Junta directiva		Gerencia

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO	
EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P.	
PROCESO: PROCESOS GERENCIALES	**CÓDIGO: P-DE-FP-01**
PROCEDIMIENTO: Formulación de presupuesto	**VERSIÓN: 001**

DESCRIPCIÓN DE PROCESO

No.	**ETAPA / ACTIVIDAD**	**RESPONSABLE**		**REGISTRO**	**PUNTO DE CONTROL**
		ÁREA	**EMPLEADO**		

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

7	Si el presupuesto es aprobado se abren los libros de control de ejecución presupuestal para el ejercicio: uno para ingresos y otro para egresos, donde se registran los movimientos contables de la empresa, que se debe realizar por capitulo y artículo en hoja separada para cada rubro que constituyen el presupuesto con su asignación fijada	Administrativa	Gerente Contador		Gerencia

PROCESO ESTRATEGICO- PROCESO DE DIRECCIÓN.

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO	
EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P.	
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	
PROCESO: DIRECIONAMIENTO ESTRATEGICO	**CÓDIGO: P-DE-C-01**
PROCEDIMIENTO: Comunicación	**VERSIÓN: 001**
OBJETIVO: Garantizar la difusión y conocimiento de información organizacional en todas las áreas de la empresa.	
NORMATIVIDAD:	

PROVEEDOR	**INSUMO**	**ETAPAS**	**PRODUCTO Y O SERVICIO**	**CLIENTE**
Entidades públicas y/o privadas	Información	Realizar programa de comunicación	Programa de comunicación	Gerencia
Gerencia	Programa de comunicación	Ejecutar programa de comunicación	Información impartida	Áreas de la empresa

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO	
EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P.	
PROCESO: PROCESOS ESTRATEGICOS	**CÓDIGO: P-DE-C-01**
PROCEDIMIENTO: Comunicación	**VERSIÓN: 001**

DESCRIPCIÓN DE PROCESO

No.	ETAPA / ACTIVIDAD	RESPONSABLE		REGISTRO	PUNTO DE CONTROL
		ÁREA	EMPLEADO		
A. Realizar programa de comunicación					
1	Establecer objetivos del programa de comunicación	Administrativa	Gerente	Políticas y lineamientos	Gerencia
2	Identificar clase de información a impartir	Administrativa	Gerente		
3	Seleccionar el medio a emplear para la comunicación	Administrativa	Gerente	Llamada telefónica o Correo electrónico con citación	Gerencia
B. Ejecutar el programa de comunicación					
1	Dar orientaciones para la elaboración de la herramienta de comunicación	Administrativa	Gerente	Diagrama de flujo	Gerencia
2	Diseñar y elaborar herramienta de comunicación	Administrativa	Gerente	Programa de comunicación	
3	Publicar información	Administrativa	Técnico Administrativo, Archivo y Atención al Cliente	Cartelera de la empresa y web Institucional	Gerencia

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO	
EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P.	
PROCESO: CONTROL INTERNO	**CÓDIGO: M-DE-GE-01**
PROCEDIMIENTO: Seguimiento Control Interno	**VERSIÓN: 001**

DESCRIPCIÓN DE PROCESO

No.	ETAPA / ACTIVIDAD	RESPONSABLE		REGISTRO	PUNTO DE CONTROL
		ÁREA	EMPLEADO		
A. Plan de trabajo					
1	Asignar responsables de levantar y documentar información.	Administrativa	Gerente	Control interno	Gerencia
2	Elaborar plan de trabajo.	Administrativa	Gerente	Control interno	Gerencia
3	Comunicar plan de trabajo con responsables asignados.	Administrativa	Gerente	Socializaciones	Gerencia
4	Recibir información de desempeño laboral. (Anexo: 2).	Administrativa	Gerente	Evaluación de desempeño	
B. Análisis de información					
1	Recibir información.	Administrativa	Encargado de control interno	Plan de comunicaciones	Gerencia
2	Revisar normatividad vigente y planes establecidos.	Administrativa	Encargado de control interno	Normograma	
3	Verificar y comparar información Suministrada con planes y normatividad vigente.	Administrativa	Encargado de control interno	Normatividad vigente	

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

C. Elaboración de informe					
1	Listas hallazgos encontrados.	Administrativa	Encargado de control interno	Levantamiento del acta de reunión de socialización del informe	Gerente
2	Elaborar informe y entregarlo al gerente.	Administrativa	Encargado de control interno	Entrega del informe	
3	Revisar informe ajustarlo o aprobarlo	Administrativa	Gerente	Levantar acta de asistencia de la socialización	Gerente
4	Ajustar informe o elaborar informe definitivo	Administrativa	Encargado de control interno	Aplicabilidad metodología	

CARACTERIZACIÓN– GESTIÓN COMERCIAL

PROCESO	**Gestión Comercial**	**Tipo De Proceso**	**Apoyo**
RESPONSABLE DEL PROCESO	Gerente		Código: C-CF-GC-01
OBJETIVO	Brindar de manera oportuna y eficaz los servicios de suministros, seguridad, aseo a los trabajadores y usuarios de la Entidad, así como realizar el mantenimiento y adecuación de infraestructura física.		
ALCANCE	Va desde la planeación administrativa, la elaboración del plan de compras y termina con la satisfacción de las necesidades de servicios administrativos de los usuarios y trabajadores		

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

Proveedor	**Entrada**	**Actividad**	**Responsable**	**Salida**	**Cliente**
Entes de control **Junta directiva.** **Planificación estratégica.**	Planes de desarrollo nacional, departamental y municipal Estatutos y Acuerdo.	Elaboración del plan financiero. Elaboración de necesidades.	 Gerencia Contadora	Plan financiero. Cronograma de actividades Acuerdo presupuestal de ingresos y	Planeación estratégica. Todos los procesos. Entidades Financiera.

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

Todos los procesos de la empresa	Políticas y planes de acción e indicativo. Normatividad vigente Plan Financiero	**P**	Elaboración del proyecto de presupuesto		gastos para la vigencia. Programación de pagos de impuestos	Dian
Planeación estratégica	Plan financiero aprobado Presupuesto aprobado Solicitudes de disponibilidad y registro presupuestal. Informe de cartera. Informe de facturación. Legalización de gastos. Facturas. Documentos equivalentes. Nomina liquidaciones de vacaciones. Extractos bancarios. Notas contables. Libros de bancos.	**H**	Elaboración de los certificados de disponibilidad presupuestal. Ejecución presupuesta. Arqueo de caja. Conciliaciones bancarias. Recibir facturas de proveedores y contratistas Registro de cuentas por pagar y cobrar. Asientos contables Ajustes contables Presentación de declaración Tributarias descuentos de	Gerente Contadora.	Informes Contables y financieros soportes de cuentas por pagar. Registro de cuenta. Certificado de disponibilidad presupuestal. Registro presupuestal Asiento contable. Estados financieros e informes presupuestales. Comprobante de egreso. Comprobante de ingreso. Informes de ingresos clasificados	Entes de control y vigilancia

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

			honorarios y servicios. Notas debito Notas crédito Informe de ingreso Comprobante de egreso			
Sistema de control interno	Indicadores	**V**	Seguimiento, medición, análisis y evaluación del proceso de gestión financiera. Controlar los riesgos y oportunidades, peligros y riesgos relacionado con el proceso	Contadora.	Resultados de indicadores. Informes de gestión financiera	Control interno
Sistema de control interno	Auditorias	**A**	Acción correctiva, preventiva y de mejora	Control interno	Plan de mejora	Sistema de control interno

CRITERIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL

Documentos	Registros	Indicadores
Manejo del área contable. Elaboración de informes de contabilidad. Elaboración de certificados. Análisis y cruces de partidas conciliatorias de bancos Ejecución presupuestal pagos. Administración de caja menor ingresos	Ejecución presupuestal de gastos. Solicitud de disponibilidad presupuestal. Solicitud de disponibilidad y registro presupuestal. Requerimiento presupuestal nomina anual. Orden de pago. Libro mayor y balance. Libro inventario y balance. Libro auxiliar.	Cumplimiento de presupuesto: valor total de presupuesto ejecutado / Valor total presupuestado

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

	Estructura de costo y gastos. Estado de situación financiera. Estado de resultado integral. Asignación de gastos a cada servició. Cierre contable Movimiento y estado de caja y bancos. Comprobante de egreso.	

RECURSOS	
Humanos: Personal competente de acuerdo a lo establecido en la descripción del cargo. Técnicos: Equipos/ herramientas, correo electrónico, computadores, base de datos. Financieros: Presupuesto aprobado por gerencia para cada uno de los centros de operación teniendo en cuenta las inversiones necesarias. *Bancarias- Contabilidad- Presupuesto- Recaudos. *	
Elabora	**Aprobó**

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO	
EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P.	
PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL	**CÓDIGO: P-CF-CP-02**
PROCEDIMIENTO: Facturación de servicios	**VERSIÓN: 001**

DESCRIPCIÓN DE PROCESO

No.	**ETAPA / ACTIVIDAD**	**RESPONSABLE**		**REGISTRO**	**PUNTO DE CONTROL**
		ÁREA	**EMPLEADO**		
A. Toma de lecturas de medidor de servicio					
1	Se recibe la ruta a seguir y se toman el listado de usuarios a realizar lecturas.	Operativa	Fontanero	Planilla de ruta	Auxiliar Recaudo,

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

					Facturación y Atención al Cliente
2	Se desplazan hasta el lugar indicado del recorrido, se destapa la caja, se revisa el valor marcado en el medidor y se registra en la planilla.	Operativa	Fontanero	Planilla de lectura	Fontanero
3	Finalizado el recorrido se desplazan hacia la oficina y se entrega en reporte de lecturas al Auxiliar Recaudo, Facturación y Atención al Cliente.	Operativa	Fontanero	Registro toma lecturas de Medidores	Auxiliar Recaudo, Facturación y Atención al Cliente
B. Pre facturación					
1	Se recibe el reporte de lecturas.	Financiera	Auxiliar Recaudo, Facturación y Atención al Cliente	Lecturas realizadas	Gerente
2	Se ingresan al sistema las lecturas recibidas.	Financiera	Auxiliar Recaudo, Facturación y Atención al Cliente	Ingreso de lecturas	
3	Se ingresan al sistema los pagos del periodo vigente recaudados.	Financiera	Auxiliar Recaudo, Facturación y Atención al Cliente		
4	Se ingresan al sistema las novedades y modificaciones presentadas en el periodo en que se está trabajando.	Financiera	Auxiliar Recaudo, Facturación y Atención al Cliente	Códigos de novedades	Gerente

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

5	Se extrae un listado de inconsistencias en cuanto a lecturas y se verificar.	Administrativa	Auxiliar Recaudo, Facturación y Atención al Cliente	Archivo Reporte de lectura	
C. Verificación de inconsistencias					
1	Se recibe listado de inconsistencias a verificar, se desplaza hasta el sitio indicado.	Operativa	Fontanero	formulario de – Crítica de Lecturas	Auxiliar Recaudo, Facturación y Atención al Cliente
2	Se verifica la lectura realizada con anterioridad, si existe inconsistencia en la lectura se corrige y registra la lectura real en el listado.	Operativa	Fontanero	verificar lectura	
3	Si la lectura del medidor es correcta se inspecciona el funcionamiento del contador, solicitando al usuario se abran y cierren los grifos en dos o más ocasiones., si el problema está en esta parte se informa al usuario.	Operativa	Fontanero	Formato de visita y/o inspección.	

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO	
Empresas Públicas de Piamonte AAA. S.A.S.E.S.P.	
PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL	**CÓDIGO: P-CF-CP-02**
PROCEDIMIENTO: Facturación de servicios	**VERSIÓN: 001**

DESCRIPCIÓN DE PROCESO

No.	ETAPA / ACTIVIDAD	RESPONSABLE		REGISTRO	PUNTO DE CONTROL
		ÁREA	EMPLEADO		
4	Si se aprecia que el contador está funcionando normalmente se verifica en las instalaciones hidráulicas internas del domicilio algún posible daño, se informa al usuario la situación encontrada.	Operativa	Fontanero	Revisión de instalaciones	
5	Se registra resultado de verificación, se desplaza hasta oficina y entrega reporte de verificación	Operativa	Fontanero	Formato de visita	
A. Facturación					
1	Se recibe el listado de verificación; se ingresa las correcciones y se vuelve a realizar una pre liquidación hasta que no haya inconsistencias	Financiera	Auxiliar Recaudo, Facturación y Atención al Cliente	Cronograma de facturación	
2	Se cambia el periodo a facturar	Financiera			
3	Se realiza una copia de seguridad y se realiza la liquidación respectiva del periodo	Financiera			
4	Y se verifican los archivos y se ingresa al periodo siguiente inmediatamente se realiza mantenimiento de archivos.	Financiera			
5	Se imprimen facturas y se entrega al Fontanero para su entrega	Financiera			

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

6	Recibe facturas y realiza la entrega a cada usuario siguiendo la ruta indicada que responde al mismo diseño de rutas de lectura.	Operativa	Fontanero		

CARACTERIZACIÓN– GESTIÓN ADMINISTRATIVA

PROCESO	Gestión Administrativa	Tipo De Proceso	Apoyo
RESPONSABLE DEL PROCESO	Gerente		Código: C-CA-01
OBJETIVO	Gestionar los bienes, obras y servicios administrativos, de mantenimiento y asistencia logística para el cumplimiento de la misio institucional conforme a la normativa vigente.		
ALCANCE	El proceso inicia con la consolidación y depuración del plan de necesidades de bienes, obras y servicios que requieran los procesos institucionales en cada vigencia fiscal y culmina con el suministro de bienes y la presentación de los servicios acorde con la disponibilidad de recursos.		

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

Proveedor	Entrada	Actividad		Responsable	Salida	Cliente
Todos los procesos		Requerimientos de cervices logísticos y administrativos Necesidades de benes, obras y servicios administrativos y logísticos de las dependencias	**P**	Identificar y actualizar la normatividad vigente para la gestión administrativa de la entidad Definir lineamientos para la administración y control de la gestión de bienes, obras y servicios Formular plan de acción del subproceso	Pólizas de aseguramiento de bienes Grupo de gestión contractual Reportes de ejecución del plan anual de adquisiciones	Grupo de gestión administrativa
Grupo de gestión administrativa		Contratos o convenios Inventario de bienes (muebles e inmuebles, consumibles/devolutivos) actualizado	**H**	Coordinar la consolidación del plan anual de adquisición	Reportes de ejecución del Pla de austeridad y	Evaluación independiente Direccionamiento Estratégico

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

				Elaborar e implementar el plan gestión ambiental Administrar los bienes y la caja menor de la entidad. Prestar los servicios administrativos de soporte, apoyo logístico y de mantenimiento a las dependencias	gestión ambiental Reporte de servicios administrativos Cuenta contable del almacén	Entidades de control
Gestión de recursos			**V**	Realizar seguimiento de la gestión administrativa Verificar y actualizar inventario de bienes	Actividades de mantenimiento y servicios de apoyo ejecutadas	Todos los procesos

CRITERIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL		
Documentos	**Registros**	**Indicadores**
Listado Maestro	**Actos Administrativos**	**No de componentes cumplidos / No Total de componentes.**

RECURSOS
Humanos: Personal competente de acuerdo a lo establecido en la descripción del cargo. Técnicos: Equipos/ herramientas, correo electrónico, computadores, base de datos. Financieros: Presupuesto aprobado por gerencia para cada uno de los centros de operación teniendo en cuenta las inversiones necesarias. *Bancarias- Contabilidad- Presupuesto- Recaudos. *

Elabora	**Aprobó**

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO	
EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P.	
PROCESO: GESTIÓN DMINISTRATIVA	**CÓDIGO: C-GA-A-01**
PROCEDIMIENTO: Almacén	**VERSIÓN: 001**

DESCRIPCIÓN DE PROCESO

No.	ETAPA / ACTIVIDAD	RESPONSABLE		REGISTRO	PUNTO DE CONTROL
		ÁREA	EMPLEADO		
A. Compra de materiales, insumos y/o suministros					
1	Elaborar solicitud de material, insumo y/o requerimiento; entregar al Técnico Administrativo, Archivo Atención al Cliente. (Anexo: 2).	Área interesada	Trabajador o prestador de servicios interesado	Listado de materiales e insumos	
2	Recibir solicitud y solicitar cotización como mínimo a dos proveedores.	Administrativa	Técnico Administrativo, Archivo y Atención al Cliente	Verificar que las invitaciones se	
3	Elaborar cotización y entregar a Técnico Administrativo, Archivo y Atención al Cliente.		Proveedor		
4	Se recibe cotizaciones, se estudian y se selecciona la que más se ajuste a las condiciones de la empresa.	Administrativa	Técnico Administrativo, Archivo y Atención al Cliente	Formato de recepción de cotizaciones	

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

5	Comparar el valor de las cotizaciones con la disponibilidad presupuestal.	Administrativa	Técnico Administrativo, Archivo y Atención al Cliente	Constatar que las propuestas o cotización cumplan con los parámetros establecidos por la empresa	
6	Elaborar orden de compra.	Administrativa	Técnico Administrativo, Archivo y Atención al Cliente	Verificar que el contrato cuente con toda la documentación pertinente para su perfeccionamiento, legalización y ejecución	
B. Entrada de materiales, insumos y/o suministros					
1	Elabora y entrega remisión de acuerdo a la solicitud de compra.		Proveedor	Registro de stock existente	
2	Recibe remisión y compara con orden de compra para identificar conformidad.	Administrativa	Técnico Administrativo, Archivo y Atención al Cliente	Revisar y verificar la existencia en el sistema y bodega de los materiales o elementos	
3	Recibe materiales, insumos y/o suministro.	Administrativa	Técnico Administrativo, Archivo y Atención al Cliente	Generar comprobante de entrada de almacén	
4	Elabora nota de entrada.	Administrativa	Técnico Administrativo, Archivo y Atención al Cliente	Comprobante de salida	

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

5	Actualiza inventario y prepara documentos para contabilidad.	Administrativa	Técnico Administrativo, Archivo y Atención al Cliente	Entrada a inventario	
6	Prepara cuenta por pagar y envía a Técnico Administrativo, Archivo y Atención al Cliente.	Administrativa	Técnico Administrativo, Archivo y Atención al Cliente	Orden de pago	
7	Recibe documento y archiva para iniciar proceso de pago.	Administrativa	Técnico Administrativo, Archivo y Atención al Cliente	carpeta de inventarios de almacén	

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO	
EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P.	
PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	**CODIGO: C-GA-A-02**
PROCEDIMIENTO: Almacén	**VERSIÓN: 001**

DESCRIPCIÓN DE PROCESO

No.	**ETAPA / ACTIVIDAD**	**RESPONSABLE**		**REGISTRO**	**PUNTO DE CONTROL**
		ÁREA	**EMPLEADO**		
A. Entrega de materiales, insumos y/o suministros					
1	Solicita entrega material, herramienta y/o suministro.	Área interesada	Técnico Administrativo,	Formato de requerimiento de material.	

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

2	Entrega material, herramienta y/o suministro solicitado y elabora nota de salida.	Administrativa	Archivo y Atención al Cliente	Nota de salida	
3	Actualiza inventario.	Administrativa		Salidas en Inventario	

PROCESO DE APOYO- GESTIÓN COMERCIAL

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO	
EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P.	
PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL	**CÓDIGO: P-CF-CU-01**
PROCEDIMIENTO: Atención al usuario	**VERSIÓN: 001**

DESCRIPCIÓN DE PROCESO

No.	**ETAPA / ACTIVIDAD**	**RESPONSABLE**		**REGISTRO**	**PUNTO DE CONTROL**
		ÁREA	**EMPLEADO**		
A. Solicitud de nuevo usuario					
1	Se hace la solicitud de servicios a la empresa en la oficina del Auxiliar Recaudo, Facturación y Atención al Cliente. (Anexo: 2).	Financiera	Auxiliar Recaudo, Facturación y Atención al Cliente	Formato de solicitud	
2	Se recibe la solicitud y se verifica la existencia del sistema de prestación de servicios en el lugar indicado por el usuario.	Financiera		Se realiza solicitud	
3	Si por el lugar indicado no hay sistema se comunica al usuario solicitante y se niega el			Estudio de caso	

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

	servicio. Si por el contrario existe sistema de prestación de servicios se informa el costo a cubrir por el usuario y solicitan fotocopia de la escritura del lugar a donde se va prestar los servicios y fotocopia cedula del titular de la cuenta del servicio y se diligencia el formato para solicitud de servicio nuevo.	Financiera			
4	Se le asigna un código de acuerdo al catastro de usuarios existente.	Financiera		Requerimiento de documentos para tramitar la solicitud	
5	Se ingresa la información del nuevo usuario en el sistema por tablas: parametrización, datos y fichas de suscriptores	Financiera	Auxiliar Recaudo, Facturación y Atención al Cliente	Codificación en el programa de facturación	
6	Se genera la respectiva factura y se entrega al nuevo usuario.	Financiera		Factura	
7	El usuario recibe la factura y realiza el pago correspondiente		Usuario	Pago de factura	
B. Convenios de pagos					
1	Se realiza la solicitud de convenio de financiación	Financiera	Usuario	Formato de acuerdo de pago	
2	Recibe solicitud, estudia y aprueba o rechaza la solicitud	Financiera	Auxiliar Recaudo, Facturación y Atención al Cliente	Liquidación de deuda y plan de pagos	
3	Si la solicitud es aprobada el Auxiliar Recaudo, Facturación y Atención al Cliente diligencia el formato de acuerdo de financiación donde se consignan datos del usuario y cuotas convenidas.	Financiera		Firma acuerdo	

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO	
EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P.	
PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL	**CÓDIGO: P-CF-CU-01**
PROCEDIMIENTO: Atención al usuario	**VERSIÓN: 001**

DESCRIPCIÓN DE PROCESO

No.	ETAPA / ACTIVIDAD	RESPONSABLE		REGISTRO	PUNTO DE CONTROL
		ÁREA	EMPLEADO		
4	Se ingresa al sistema la información anterior en la tabla de financiación, ingreso de modificación, digita la información y guarda. Se genera nueva factura y se entrega al usuario.	Financiera	Auxiliar Recaudo, Facturación y Atención al Cliente	Sistema de información comercial	
A. Peticiones, Quejas y Recursos					
1	Presenta la petición, queja o recurso al Auxiliar Recaudo, Facturación y Atención al Cliente.		Usuario	Formato recepción de requerimiento Ciudadano	
2	Recibe la petición, queja, o recurso. (Anexo: 2).	Administrativa	Técnico Administrativo, Archivo y Atención al Cliente	Oficio de entrada radicado	
3	Se ingresa al sistema a través de la tabla peticiones, quejas y recursos; se ingresa a registro y consulta de PQR. Se ingresa la respectiva queja, reclamo o petición, Teniendo en cuenta el código del respectivo recibo, se da generar y se imprime.	Administrativa		Tabla PQR	

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

4	El documento se anexa a la carpeta de novedades.	Administrativa	Técnico Administrativo, Archivo y Atención al Cliente	Tramite de la respuesta	

CARACTERIZACIÓN – GESTIÓN FINANCIERA.

PROCESO	**Gestión Financiera**	**Tipo De Proceso**	**Apoyo**
RESPONSABLE DEL PROCESO	Contadora		Código: C-CF-GF-01
OBJETIVO	Gestionar durante cada vigencia fiscal los recursos financieros necesarios para el cumplimiento de la misión institucional, reflejando la realidad económica, social y ambiental, de acuerdo a los requisitos y del servicio y la normativa vigente en la materia		
ALCANCE	inicia con la planeación presupuestal, contable, financiera y la priorización de los recursos económico asignados para cada vigencia fiscal y culmina con la ejecución de los recursos y la presentación de informes financieros de la vigencia fiscal		

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

Proveedor	Entrada		Actividad	Responsable	Salida	Cliente
Entes gubernamentales **Junta directiva.** **Planificación estratégica** **Proceso de gestión financiera** **Talento humano**	Planes de desarrollo Nacional, Departamental y municipal. Estatutos y acuerdos Políticas y planes de acción e indicativo. Normatividad vigente Asignación de recursos	**P**	Elaboración del plan operativo. Elaboración de necesidades. Solicitud de presupuesto.	Plan de gestión aprobado. Directrices de Misión, Visión y políticas, recursos para la operación, solicitud de cumplimiento de indicadores mapas de riesgos y acciones preventivas. Cumplimiento de la normatividad	Plan operativo Cronograma de actividades- Proceso de facturación y recaudos	Entes de control. Talento humano.

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

				vigente aplicada		
Planeación estratégica **Talento humano** **Empresa**	Plan operativo aprobado Recursos asignados Relación de pagos con valores aplicar pendientes por legalizar en las conciliaciones bancarias. Solicitud de peticiones, quejas y recursos.	**H**	Instalación de acometidas de nuevos domiciliarios Recuperación de cartera por notificación. Corte y reconexión estudio y aprobación de financiación. Atención a peticiones quejas y reclamos. Toma de lectura. Entrega de facturas	Líder de cada uno de los procesos	Prestación del servicio	Empresa Planeación estratégica
Sistema de control interno	Medición de satisfacción de atención al cliente. Indicadores	**V**	Medición de satisfacción. Identificación de incomodidades	Gerente	Recursos de indicadores	Control interno
Sistema de control	Auditorias	**A**	Acciones correctivas,	Control interno	Plan de mejora	Sistema de control interno

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

			preventivas y de mejora			

CRITERIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL		
Documentos	**Registros**	**Indicadores**
Procedimiento de facturación Formato de atención al cliente número de PQRS Revisiones Control de daños	Recaudos Arqueo de caja Facturas Plantilla de recaudo diario	Satisfacción del cliente Recibidas /No. De Quejas cerradas de manera eficiente. Índice de facturación: IF(VF)/(VP)*100

RECURSOS
Humanos: Personal competente de acuerdo a lo establecido en la descripción del cargo. Técnicos: Equipo/ herramientas, correo electrónico, computadores, base de datos. Financieros: Presupuesto aprobado por gerencia para cada uno de los centros de operación teniendo en cuenta las inversiones necesarias para el desarrollo de las actividades.

Elabora	**Aprobó**

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO	
EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P.	
PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA	**CÓDIGO: P-CF-GF-02**
PROCEDIMIENTO: Ingresos	**VERSIÓN: 001**

DESCRIPCIÓN DE PROCESO

No.	**ETAPA / ACTIVIDAD**	**RESPONSABLE**		**REGISTRO**	**PUNTO DE CONTROL**
		ÁREA	**EMPLEADO**		
A. Recaudo					
1	El usuario se acerca a la oficina de la empresa y entrega a la Auxiliar Recaudo, Facturación y		Usuario	Factura mes a cancelar	

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

	Atención al Cliente el recibo del servicio y el dinero a cancelar. Nota: existe la posibilidad de un pago parcial del valor de la factura en este caso se pasa al procedimiento convenios de pagos				
2	Se recibe el dinero y la factura.	Financiera	Auxiliar Recaudo, Facturación y Atención al Cliente	Llevar registros mensuales	
3	Se revisa el valor contemplado en la factura y el dinero respectivo, se coloca el sello de cancelado o abono según sea el caso, se separan la factura de su respectivo desprendible y se entrega la factura cancelada al suscriptor.	Financiera		Consulta correcta	
B. Arqueo de caja					
1	Finalizado el horario de recaudo se ordenan los cupones de las facturas pagadas por código	Financiera	Auxiliar Recaudo, Facturación y Atención al Cliente	Se elabora Acta de arqueo de caja	
2	Se suman los valores registrados en los cupones, se recuenta el dinero recaudado en la jornada	Financiera			
3	Se compara si la suma del valor de los cupones es igual a la suma del dinero recaudado en efectivo y/o cheques de la jornada de recaudo.	Financiera		Revisar Acta de arqueo de caja	
B. Boletín de Caja					
1	Se toman el arqueo de caja y la consignación efectuada en el día y se entregan al contador	Financiera	Auxiliar Recaudo, Facturación y Atención al Cliente	Revisar caja menor	

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

PROCESO DE APOYO- GESTÍON FINANCIERA

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO	
EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P.	
PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA	**CÓDIGO: AAD009**
PROCEDIMIENTO: Gastos	**VERSIÓN: 001**

DESCRIPCIÓN DE PROCESO

No.	ETAPA /	RESPONSABLE		REGISTRO	PUNTO DE CONTROL
		ÁREA	EMPLEADO		
A. Disponibilidad presupuestal					
1	Se identifica el gasto a realizar, se solicita a la contadora la expedición del Certificado de Disposición Presupuestal CDP	Administrativa	Gerente	Verificar que el CDP Y RP estén bien codificados y los valores sean los correctos	Gerente
2	Digita la solicitud en el software de presupuesto, si no existe saldo se devuelve la solicitud a la gerencia y se informa el motivo de la devolución; si existe el saldo se expide del CDP	Administrativa	Contador		
3	Se labora el CDP, revisa imputación presupuestal	Administrativa		Certificado de disponibilidad presupuestal	
4	Radica el CDP, envía original a gerencia y archiva copia recibe y firma el CDP solicitado	Administrativa		Comprobante de egresos presupuestal	
A. Realización del gasto					
1	Se elabora el compromiso de pago o causación, con base en la cuenta de cobro	Financiera	Técnico Administrativo, Archivo y	Obligación presupuestal, certificado de	

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

	o factura presentada por el proveedor o contratista.		Atención al Cliente	cuentas por pagar.	
2	Se elabora el cheque o el comprobante de egreso según sea la forma de pago. Y se remiten al gerente.	Administrativa	Técnico Administrativo, Archivo y Atención al Cliente	Comprobante de egresos presupuestal.	
3	El gerente autoriza el pago con la firma.	Administrativa	Gerente	Firma documentos	
4	Se efectúa la ejecución del pago.	Administrativa	Gerente		
5	Se elaboran los respectivos soportes como prueba ante la Contraloría.	Administrativa	Técnico Administrativo, Archivo y Atención al Cliente	Certificados de pago	
6	El original y copia se archivan en la respectiva carpeta.	Administrativa		Archivo	
B. Registro presupuestal					
1	Se solicita la expedición de registro presupuestal, enviando los documentos soportes.	Administrativa	Gerente	Registro presupuestal	
2	Recibe los documentos contractuales, revisa, hace registro principal, firma y lo envía al gerente.	Administrativa	Técnico Administrativo, Archivo y Atención al Cliente	Revisión de documentos	
3	Recibe el registro principal, revisa imputación y firma.	Administrativa	Gerente	Realiza la disminución con base en los respectivos	
4	Recibe, radica y envía a la gerencia.	Administrativa	Técnico Administrativo, Archivo y	Verificar que existan los soportes	

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

			Atención al Cliente	necesarios para la expedición del	
5	Recibe documentos, anexa toda la información contractual.	Administrativa	Gerente	Archivo	

CARACTERIZACIÓN– ACUEDUCTO.

PROCESO	**Servicio de Acueducto**	**Tipo De Proceso**		**Misional**
RESPONSABLE DEL PROCESO	Operaciones			Código: C-AO-AC-01
OBJETIVO	Asegurar que el servicio de acueducto se preste con los parámetros de calidad de la Empresas Públicas de Piamonte AAA. S.A.S.E.S.P., satisfacción a la comunidad.			
ALCANCE	El proceso empieza desde que toma el agua de la cuenca hasta la entrega del producto al asociado.			

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

Proveedor	**Entrada**	**Actividad**		**Salida**	**Cliente**
Entes gubernamentales (Nacional, departamental, municipal.) **junta directiva.** **Dirección estratégica.** **Todos los procesos**	Directrices Lineamientos Direccionamiento estratégico (Misión, Visión, Políticas del SIG Objetivos de calidad) Requerimientos de producción.	**P**	Planeación del proceso.	Plan de trabajo. Programa anual de lavado de redes y mantenimiento de hidrantes. Programa de calibración. Plan de producción agua potable.	Direccionamiento estratégico.
Proceso producción de agua potable **Grupo de gestión ambiental** **Entes de control**	Concesión de captación de fuente de agua cruda	**H**	Captación	Agua cruda libre de gravas y arena. Informe mensual reportado	Proceso de producción. Proceso de calidad de agua.

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

				Captación de agua cruda	
Proceso **Producción agua potable.** **Entes de control**	Agua cruda libre de grava y arena		producción	Agua potable entregada a la red para el consumo humano. Informe de producción.	Acueducto Aseguramiento y calidad de agua Entes de control (secretaria de salud)
Entes de control **Procesos.** **Producción agua potable** **Dirección operativa**	Agua potable entregada a la red Reporte de daños y afectación en red.		Distribución	Agua potable entregada a tanques de almacenamiento, red de conducción y red de distribución.	Asociados Clientes.
Entes de control **Proceso de micromedición**	Identificar asociados con medidor frenado. Identificar predios con anomalías de lecturas. Identificar predios clandestinos (Sin matriculas)			Reposición de medidores frenados. Legalización de los predios sin matricula. Notificación a usuarios con impedimento de lectura	Entes de control. Proceso operativo.
Área comercial y financiera	Requerimiento de usuarios		Mantenimiento preventivo o correctivo	Mejora en la prestación del servicio de acueducto	Comercial Asociado.
Proceso de producción agua potable	Programa anual de lavado de redes y mantenimiento de hidrantes. Programa de calibración.	**V**	Seguimiento y verificación del proceso	Planes de mejoramiento. Resultado de auditorías internas.	Sistema de control interno. Evaluación.

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

	Programa de lavado de tanques de almacenamiento.				
Sistema de control interno	Auditorias	**A**	Acción correctiva, preventivas y de mejora	Plan de mejora	Sistema de control interno

CRITERIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL

Documentos	Registros	Indicadores
Instructivo Orden de producción	Registro diario del acueducto, registro de control interno de bodega Listado de verificación de planta Bocatoma	Índice de agua no contabilizada: Volumen de agua producida (m3) / volumen de agua facturada (m3). Cobertura: No. de predios con servicios de acueducto/ No de predios. Continuidad: No de horas que se suministra el servicio de acueducto / No. Número de horas día. Calidad de agua: Los indicadores los da el IRCA. Medidas preventivas: No de órdenes de medidas preventivas /No. De órdenes atendidas.

RECURSOS

Humanos, técnicos, económicos y logísticos, equipo de laboratorio, equipo de redes, redes de distribución y tanques de almacenamiento.

Elabora	**Aprobó**

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

PROCESO MISIONAL- SERVICIO DE ACUEDUCTO

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO	
EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P.	
PROCESO: SERVICIO DE ACUEDUCTO	**CÓDIGO: P-AO-AC-02**
PROCEDIMIENTO: Captación y aducción de agua	**VERSIÓN: 001**

DESCRIPCIÓN DE PROCESO

No.	ETAPA / ACTIVIDAD	RESPONSABLE		REGISTRO	PUNTO DE CONTROL
		ÁREA	EMPLEADO		
A. Captación de agua cruda					
1	Capta el agua cruda de la fuente superficial del río	Operativa	Fontanero		Gerencia
2	El agua pasa de la fuente a una estructura (dique) donde se presenta la estabilización de parte del caudal del río.	Operativa	Fontanero		Gerencia
B. Aducción de agua cruda					
1	El flujo de agua continúa hacia el canal de aducción, realizando el recorrido total de la dimensión del sistema de aducción.	Operativa	Fontanero		Gerencia
2	Termina la aducción con el Ingreso del flujo de agua a la planta de tratamiento.	Operativa	Fontanero Operador de planta		Gerencia
B. Actividades complementarias al proceso					
1	Dentro del desarrollo del proceso de captación y aducción de agua la responsabilidad de la zona de captación se debe verificar la situación diaria de la zona mencionada (bocatoma y sistema de	Operativa	Fontanero		Gerencia

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

	aducción) actividad que permite informar la ocurrencia de daños incluyendo características visibles y necesidad de mantenimiento en la zona, se informa vía telefónica o de manera personal mediante el desplazamiento del operario hasta la sede administrativa.				

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO	
EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P.	
PROCESO: SERVICIO DE ACUEDUCTO	**CODIGO: P-AO-AC-03**
PROCEDIMIENTO: Potabilización de agua	**VERSIÓN: 001**

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

No.	**ETAPA / ACTIVIDAD**	**RESPONSABLE**		**REGISTRO**	**PUNTO DE CONTROL**
		ÁREA	**EMPLEADO**		
A. Recepción y caracterización del agua a tratar					
1	Se toma una muestra de agua cuando ingresa a la planta en un balde aforado para realizar las mediciones de turbiedad, color, pH y temperatura.	Operativa	Operador de planta	Planilla de control	
2	Se toma el turbidímetro, se prende se calibra empleando una solución de fornacina o agua estéril; se da calibrar. Con el turbidímetro calibrado se introduce una muestra de agua cruda y se le da leer. Se mira el valor y se registra en la planilla de control en la casilla turbiedad de agua cruda.	Operativa		Planilla de control PTAP	

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

3	Se calibra el comparador colorimétrico, tomando uno de los tubos de ensayo del comparador y se llena con una muestra de agua estéril incolora que será la muestra patrón. Se toma el otro tubo de ensayo del comparador y se llena con agua de la muestra a analizar. Se colocan los tubos de ensayo sobre la tarjeta de colores. Se mira el valor y se registra en la planilla de control en la casilla color de agua cruda.	Operativa		Planilla de control PTAP	
4	La medición del pH se realiza de forma colorimétrica, en un medidor de pH. Se toman 10ml de agua de la muestra a analizar, se adicionan 5 gotas de rojo fenol y se agita, El color que adquiere la muestra se compara en las barras de color del medidor de pH que tienen al lado un valor numérico indicador de pH Se registra el valor de pH obtenido en la planilla de control en la casilla unidades de pH.	Operativa	Operador de planta	Planilla de control PTAP	

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO	
EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P.	
PROCESO: SERVICIO DE ACUEDUCTO	**CÓDIGO: P-AO-AC-03**
PROCEDIMIENTO: Potabilización de agua	**VERSIÓN: 001**

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

No.	**ETAPA / ACTIVIDAD**	**RESPONSABLE**		**REGISTRO**	**PUNTO DE CONTROL**
		ÁREA	**EMPLEADO**		

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

5	Evaluar distintos coagulantes con el fin de obtener el que presente mayor eficiencia.	Operativa	Operador de planta	Planilla de control	
6	Estimar la concentración adecuada del nuevo coagulante.	Operativa		Planilla de control	
A. Prueba de jarras					
	Se prepara una solución patrón o madre mezclando de agua tratada y sulfato de aluminio al 1%, es decir se toma una parte de sulfato de aluminio por 100 partes de agua tratada y se reserva.		Operador de planta		
1	Se mueve la muestra de agua tomada inicialmente en el balde aforado se introducen en el las tres jarras o vasos de precipitado y se llenan hasta un mismo nivel.	Operativa			
2	Se colocan las jarras en el agitador	Operativa			
3	Se introducen las paletas en las jarras de forma centrada y a la misma altura.	Operativa			
4	En tiempo 0 se adicionan la solución de sulfato de aluminio preparada con anterioridad, en cantidades diferentes a cada jarra y a libre criterio basado en la experiencia y turbiedad del agua.	Operativa			

PROCEDIMIENTO: Potabilización De Agua	**VERSIÓN: 001**

DESCRIPCIÓN DE PROCESO

No.	**ETAPA / ACTIVIDAD**	**RESPONSABLE**		**REGISTRO**	**PUNTO DE CONTROL**
		ÁREA	**EMPLEADO**		
5	Se enciende el yartes simulando mezcla rápida teniendo en cuenta si es de 6 unidades a 100 revoluciones por minuto (rpm) si es 4 Unidades a 200 rpm durante 20 minutos.	Operativa	Operador de planta		
6	Se simula la floculación en el equipo disminuyendo a 40 rpm durante 15 minutos, pasado este tiempo apaga el equipo y se observa la formación de flocks, la jarra que contenga los de mayor tamaño y mejor forma señalan la cantidad óptima a dosificar.	Operativa	Operador de planta		
7	Se toma una muestra a 15 cm del sobrante de cada muestra y se le aplica la caracterización inicialmente realizada al agua cruda, la que cumpla con el decreto 475 de marzo 10 de 1998 es la que señala la cantidad de químico a emplear.	Operativa		Planilla de control	
8	Se dosifica el sulfato de aluminio graduando la cantidad óptima encontrada, graduando la cantidad en el dosificador.	Operativa			

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO	
EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P.	
PROCESO: SERVICIO DE ACUEDUCTO	**CÓDIGO: P-AO-AC-03**

PROCEDIMIENTO: Potabilización de Agua	**VERSIÓN: 001**

DESCRIPCIÓN DE PROCESO

No.	ETAPA / ACTIVIDAD	RESPONSABLE		REGISTRO	PUNTO DE CONTROL
		ÁREA	EMPLEADO		
A. Filtración					
1	Supervisar los periodos de filtración y lavado del filtro; con esto se evita que la pérdida de carga sobrepase las condiciones normales y afecte la calidad del agua tratada.	Operativa	Operador de planta		
2	Cambiar el material filtrante cuando cumpla su vida útil; teniendo en cuenta las características del agua tratada.	Operativa			
3	Verificar el estado de la carrera de filtros, si existe pérdida de nivel del agua se debe acudir a controlar las válvulas.	Operativa			
4	Si el nivel de agua del filtro es excesivo se debe proceder al lavado del filtro.	Operativa			
B. Desinfección					
1	Se prepara equipo y condiciones de dosificación de desinfectante, cloro liquido o granulado	Operativa	Operador de planta		
2	Se calcula la descarga del químico mediante la fórmula: Descarga de cloro = dosis optima(mg/lt) *caudal(lt/s) DCl = dop * W	Operativa			
3	El valor encontrado se ubica en la escala del dosificador de cloro gaseoso, que para este caso es un rotámetro, que permite la apertura o el cierre del diafragma del dosificador. Se	Operativa	Operador de planta		

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

	registra la dosis encontrada y empleada en la etapa de desinfección.				

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO	
EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P.	
PROCESO: SERVICIO DE ACUEDUCTO	**CÓDIGO: P-AO-AC-04**
PROCEDIMIENTO: Almacenamiento De Agua Potable	**VERSIÓN: 001**

DESCRIPCIÓN DE PROCESO

No.	ETAPA / ACTIVIDAD	RESPONSABLE		REGISTRO	PUNTO DE CONTROL
		ÁREA	EMPLEADO		
A. Inspección de redes de distribución					
1	Inspeccionar semanalmente la red entre la planta de tratamiento y el tanque de almacenamiento.	Operativa	Operador de planta		
2	Revisar y reportar diariamente el nivel de los tanques de almacenamiento.	Operativa		Nivel de tanques	
3	Controlar la cantidad de agua distribuida mediante la válvula de ingreso al sistema de distribución, dependiendo los niveles de agua contenida en los tanques de almacenamiento	Operativa			
B. Prueba fisicoquímica de agua potable distribuida					
1	El operador de planta asignado se desplaza a cada uno de los cinco sitios (hogares) establecidos para el procedimiento,	Operativa	Operador de planta		

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

2	se toma una muestra de agua en cada sitio en un envase plástico no esterilizado abriendo el grifo, se deja correr el agua por espacio de un minuto, se enjuaga el recipiente como mínimo tres veces, se toma una muestra llenando totalmente el recipiente	Operativa			
3	Se tapa, se rotula (sitio, fecha, hora) y se lleva a la nevera para transportarlo hasta la PTAP.	Operativa			
4	En el laboratorio a las muestras recolectadas se les mide el pH y el cloro y se registran los valores encontrados en la planilla de control	Operativa			
C. Prueba microbiológica de agua potable distribuida					
1	El operador de planta asignado se desplaza a cada uno de los cinco sitios (hogares) establecidos para el procedimiento.	Operativa	Operador de planta		
2	Se abre el grifo se deja correr algo de agua y se cierra nuevamente, se limpia el grifo de cualquier incrustación.	Operativa			
3	Nuevamente se abre el grifo y se deja correr el agua por espacio de un minuto.	Operativa			

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO	
EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P.	
PROCESO: SERVICIO DE ACUEDUCTO	**CÓDIGO: P-AO-AC-05**
PROCEDIMIENTO: Distribución De Agua Potable	**VERSIÓN: 001**

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

DESCRIPCIÓN DE PROCESO

No.	ETAPA / ACTIVIDAD	RESPONSABLE		REGISTRO	PUNTO DE CONTROL
		ÁREA	EMPLEADO		
4	Se toma un flameador de alcohol industrial y se flamea por espacio de un minuto, se flamea también el ambiente.	Operativa	Operador de planta		
5	Se toma un frasco de vidrio color ámbar esterilizado y sellado con papel celofán y cordón.	Operativa			
6	Se retira la tapa se abre el grifo y se toma la muestra rápidamente con tapa hacia abajo, hasta el sitio señalado, se coloca el papel celofán y se coloca el cordón.	Operativa			
7	Se rotula (sitio, fecha, hora), se refrigera y se lleva a la PTAP.	Operativa			
8	En la PTAP se toma un amuestra de 100ml de agua a analizar, se le adiciona cultivo de redicol, se disuelve homogéneamente y se mete al horno a 37º C durante 24 horas	Operativa			
9	Se aplican 3 gotas del indicador de coliformes al agua a analizar, se prende la lámpara ultravioleta, se acerca el frasco y se observa si hay formación de anillos brillantes	Operativa	Operador de planta		
10	Se registra el resultado de la prueba en la planilla de control.	Operativa		Calidad de agua	
D. Reparación de daños en redes de distribución					
1	El usuario presenta la petición a P.Q.R personal o telefónicamente.		Usuario	Formato de P.Q. R	

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

2	El Auxiliar Recaudo, Facturación y Atención al Cliente recibe la petición por parte del usuario, registra en la en el sistema en la tabla P.Q.R, imprime y legaja en la carpeta de novedades. Y se comunica novedad al fontanero.	Administrativa	Auxiliar Recaudo, Facturación y Atención al Cliente	P.Q. R	
3	Recibe informe de novedad. Se desplaza hasta el sitio indicado y se clasifica la novedad en: daño a red matriz, daño domiciliario, se genera la orden de trabajo.	Operativa	Fontaneros	Formato de visita	

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO	
EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P.	
PROCESO: SERVICIO DE ACUEDUCTO	**CÓDIGO: P-AO-AC-05**
PROCEDIMIENTO: Distribución De Agua Potable	**VERSIÓN: 001**

DESCRIPCIÓN DE PROCESO

No.	**ETAPA / ACTIVIDAD**	**RESPONSABLE**		**REGISTRO**	**PUNTO DE CONTROL**
		ÁREA	**EMPLEADO**		
4	Se distribuyen tareas y se solicita a almacén el material correspondiente requerido para dar solución al P.Q.R.	Operativa	Fontaneros		
5	El almacén genera orden de salida de materiales y entrega el requerimiento en cuestión. (Anexo: 2).	Administrativa	Técnico Administrativo, Archivo y Atención al Cliente	solicitud de herramienta y material	

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

				en almacén	
E. Reparación redes de distribución (daños domiciliarios)					
	Se localiza el daño, mediante excavación manual.	Operativa	Fontaneros		Apoyo Profesional Coordinación Operativo
1	Se procede a verificar el diámetro de tubería o manguera	Operativa			
2	Dependiendo la presión se realiza la respectiva reparación, de lo contrario se suspende el servicio desde la salida del collar o red matriz, operando el registro de incorporación.	Operativa			
3	Se selecciona el material a utilizar para la reparación De acuerdo con la instalación domiciliaria y la magnitud del daño.	Operativa			
4	Se implementan tareas correctivas para superar el daño presentado. Y se reporta el arreglo.	Operativa	Fontaneros		Apoyo Profesional Coordinación Operativo
F. Reparación redes de distribución (daños en la red matriz)					
1	Ubicar señalización de seguridad y cierre de la vía si se requiere.	Operativa	Fontaneros		Apoyo Profesional Coordinación Operativo
2	Realizar excavación en el terreno donde se percibe el daño.	Operativa			
3	Evaluar la clase de daño, verificando la magnitud, diámetro y material de la tubería.	Operativa			

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

4	Se solicita el material requerido para la reparación.	Operativa			
5	Se realizan actividades correctivas y se verifican que no queden fugas o escapes.	Operativa			
6	Se realiza el recubrimiento de la tubería hasta llegar a la altura del nivel de la vía o la zona. Se reporta el arreglo.	Operativa			

PROCESO MISIONAL-SERVICIO DE ACUEDUCTO

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO	
EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P.	
PROCESO: SERVICIO DE ACUEDUCTO	**CÓDIGO: P-AO-AC-06**
PROCEDIMIENTO: Mantenimiento Zona De Captación.	**VERSIÓN: 001**

DESCRIPCIÓN DE PROCESO

No.	**ETAPA / ACTIVIDAD**	**RESPONSABLE**		**REGISTRO**	**PUNTO DE CONTROL**
		ÁREA	**EMPLEADO**		
A. Planeación de jornada de mantenimiento					
1	Se revisa la programación de mantenimiento de la zona de captación.	Gerencia	Apoyo Profesional Coordinación Operativo	Cronograma de actividades	Apoyo Profesional Coordinación Operativo
2	Se selecciona el día a realizar dicho procedimiento, se establecen trabajadores participantes en la labor,	Gerencia	Fontanero		

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

	hora de inicio y condiciones de desplazamiento de los trabajadores.				
3	Se comunica programación y condiciones de la jornada preparada				
4	El día indicado el personal se presenta en las instalaciones administrativas de la empresa, y se disponen los equipos y herramientas necesarias. Se desplazan hacia el lugar de inicio de actividades.	Operativa			
B. Apertura de válvulas del sistema de aducción de agua					
1	Se abre una a una las válvulas de lavado para descargar la tubería que transporta el agua cruda de la bocatoma a la planta de tratamiento.	Operativa	Fontanero		
C. Lavado de desarenadores					
1	Se abren las válvulas de los desarenadores con el fin de evacuar el agua en ellos contenida.	Operativa	Fontanero		Apoyo Profesional Coordinación Operativo
2	Se evacua el todo el sedimento ubicado en el fondo de cada desarenador, empezando por el sedimento de mayor tamaño (palos); de forma manual se evacua el lodo y la arena contenida en el fondo de los desarenadores.	Operativa			
3	Se abren válvulas de lavado, se enjuagan los desarenadores y se cierran las válvulas de lavado.	Operativa			

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO	
EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P.	
PROCESO: SERVICIO DE ACUEDUCTO	**CODIGO: P-AO-AC-07**
PROCEDIMIENTO: Mantenimiento De Zona De Captación.	**VERSIÓN: 001**

DESCRIPCIÓN DE PROCESO

No.	ETAPA / ACTIVIDAD	RESPONSABLE		REGISTRO	PUNTO DE CONTROL
		ÁREA	EMPLEADO		
D. Lavado de dique toma					
1	Se abren las válvulas del rio para evacuar el agua en ella contenida.	Operativa	Fontanero	Formato de limpieza	
2	De forma manual se procede a evacuar el material sedimentado del rio.	Operativa			
E. Cierre de válvulas					
1	Cuando se evacua completamente el material sedimentado se cierran las válvulas.	Operativa	Fontanero		Apoyo Profesional Coordinación Operativo
3	Se cierran válvulas de lavado de la tubería de conducción de agua cruda	Operativa			
4	El personal retorna a la población, guarda herramienta en el sitio indicado.	Operativa			

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

PROCESO MISIONAL-SERVICIO DE ACUEDUCTO.

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO	
EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P.	
PROCESO: SERVICIO DE ACUEDUCTO	**CÓDIGO: P-AO-AC-08**
PROCEDIMIENTO: Mantenimiento De Planta De Tratamiento.	**VERSIÓN: 001**

DESCRIPCIÓN DE PROCESO

No.	ETAPA / ACTIVIDAD	RESPONSABLE		REGISTRO	PUNTO DE CONTROL
		ÁREA	EMPLEADO		
A. Mantenimiento preventivo					
1	Chequeo exterior de las condiciones de funcionamiento	Operativa	Operador de planta	Planilla de chequeo	Apoyo Profesional Coordinación Operativo
2	Verificación de existencia de novedad	Operativa	Operador de planta		
3	Reporte en caso de presentarse novedad	Operativa			Apoyo Profesional Coordinación Operativo
4	Establecer corrección o tratamiento según la novedad	Operativa			
5	Verificación de las condiciones eléctricas del motor	Operativa			
6	Registro de vibraciones y estabilidad en el funcionamiento	Operativa		Planilla de chequeo	
7	Verificación del estado de las conexiones	Operativa			
8	Mantenimiento correctivo según el caso	Operativa			

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO	
EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P.	
PROCESO: SERVICIO DE ACUEDUCTO	**CÓDIGO: P-AO-AC-08**
PROCEDIMIENTO: Mantenimiento De Planta De Tratamiento.	**VERSIÓN: 001**

DESCRIPCIÓN DE PROCESO

No.	ETAPA / ACTIVIDAD	RESPONSABLE		REGISTRO	PUNTO DE CONTROL
		ÁREA	EMPLEADO		
B. Dosificadores					
1	Limpieza y lubricación de mecanismos de dosificación.	Operativa	Operador de planta	Planilla de mantenimiento	Apoyo Profesional Coordinación Operativo
2	Cambio de grasa de los rodamientos sin desmontajes del motor	Operativa	Operador de planta	Planilla de mantenimiento	Apoyo Profesional Coordinación Operativo
3	Arranque del equipo para control del sobrecalentamiento de rodamiento por posible exceso de grasa y control de condiciones eléctricas generales	Operativa			
4	Comprobación de las condiciones generales de trabajo	Operativa			
D. Mescladores mecánicos					
1	Cambio de grasa o aceite del reductor. Aplicar grasa en los puntos de engrase.		Operador de planta		

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

2	Solicitar lineamientos del eje hélite, disco o paleta y reajuste pernos	Operativa		Planilla de mantenimiento	Apoyo Profesional Coordinación Operativo
3	Solicitar cambio de los rodamientos del motor sin desmontar del mismo, expulsando por presión la grasa antigua.				
4	Solicitar prueba de aislamiento.	Operativa			
	Comprobación de las condiciones generales de trabajo.				
3	Inspección de diafragma, válvulas y asientos				
H. Limpieza de cloradores					
1	Limpieza de válvulas reductores de presión entrada de los aparatos.	Operativa	Operador de planta	Planilla de mantenimiento	Apoyo Profesional Coordinación Operativo
2	limpieza de filtros, asientos y resortes de otras válvulas.				
3	Comprobación de fugas de cloro o de solución de cloro				
4	Aplicación de vaselina en las partes metálicas que muestren principios de corrosión.	Operativa			

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

CARACTERIZACIÓN – ALCANTARILLADO.

PROCESO	**Servicio de Alcantarillado**	**Tipo De Proceso**	**Misional**
RESPONSABLE DEL PROCESO	Fontanero		Código: C-AO-AL-01
OBJETIVO	Recolectar y conducir las aguas residuales domésticas y pluviales del municipio de Piamonte para su posterior disposición en la planta de tratamiento de aguas residuales de la empresa, a los requerimientos normativos nacionales.		
ALCANCE	Inicia mediante la planeación de las diferentes actividades para la ejecución de los procedimientos y termina en la toma de acciones de mejoramiento y establecimiento de las acciones preventivas y correctivas para optimizar la prestación del servicio.		

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

Proveedor	**Entrada**	**Actividad**		**Salida**	**Cliente**
Entes de control **Área comercial y financiera**	Información PQR	**P**	Plan rutinario de inspección para adelanta medidas de mantenimiento preventivo	Mantenimientos realizados	Gerencia
Área comercial y financiera	Aguas residuales (Domesticas y fluviales)	**H**	Captar el agua residual domestica proveniente de las viviendas y el agua pluvial	Aguas residuales tratada	Planta de tratamiento.
			Transportar el agua residencial y pluvial a través de las redes de alcantarillado hasta la plata de tratamientos.	Agua residual tratada	Planta de tratamiento.

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

			Inspección de pozos, taponamiento Recolector y acometidas, cambio de tapas, mantenimiento o cambio de Recolector colapsados	Formato de acciones correctivas, preventivas y de mejoras.	Control interno-
Área comercial Financiera	Informes de inspección, mantenimiento y operación	**V**	Revisión de los trabajos, procedimientos para determinar fallas	Mitigación del riesgo.	Control interno.
Sistema interno de control	Auditorias	**A**	Acciones correctivas preventivas y de mejoras	Plan de mejora	Control interno

CRITERIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL		
Documentos	Registros	Indicadores
Plan rutinario de inspección. Formato registro de actividades	Registro de control de inspecciones, Listado de verificación, cumplimientos de actividades.	Solicitud de mantenimiento: Solicitud de mantenimiento recibidas/ solicitud mantenimiento atendidas Cobertura: No. de predios con servicios de alcantarillado/ No total, predios.

RECURSOS
Humanos: Personal competente de acuerdo a lo establecido en la descripción del cargo. Técnicos: Equipo/ herramientas, correo electrónico, computadores, base de datos. Financieros: Presupuesto aprobado por gerencia para cada uno de los centros de operación teniendo en cuenta las inversiones necesarias para el desarrollo de las actividades.

Elabora	**Aprobó**

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

PROCESO MISIONAL- SERVCIO DE ALCANTARILLADO

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO	
EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P.	
PROCESO: SERVICIO DE ALCANTARILLADO	**CODIGO: P-AO-CD-04**
PROCEDIMIENTO: Mantenimiento Del Sistema De Alcantarillado	**VERSIÓN: 001**

DESCRIPCIÓN DE PROCESO

No.	ETAPA / ACTIVIDAD	RESPONSABLE		REGISTRO	PUNTO DE CONTROL
		ÁREA	EMPLEADO		
A. Mantenimiento de sumideros					
1	Diseñar cronograma anual para el mantenimiento de pozos y Sumideros	Administrativa	Gerente	Planilla de mantenimiento	Apoyo Profesional Coordinación Operativo
2	Entregar cronograma a fontaneros y Auxiliar Recaudo, Facturación y Atención al Cliente	Administrativa			
3	Distribuir las labores al personal operativo	Administrativa			
4	Al iniciar la semana se informa los barrios por mantenimiento de pozos y sumideros a los cuales ya se les realizó una visita previa.	Administrativa	Auxiliar Recaudo, Facturación y Atención al Cliente		
5	Ubicar los elementos de señalización, retirar rejilla del sumidero al que se le realizara el mantenimiento, verificar	Operativa	Operarios designados		

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

	ocularmente el estado del sumidero para proceder al mantenimiento.				
6	Si el sumidero presenta residuos sólidos como piedras, plásticos, palos entre otros estos se retiran con la pala manualmente	Operativa			
7	Se procede a evacuar represamientos existentes con recipientes de forma manual.	Operativa			
8	Lavar el sumidero utilizando agua a través de la Manguera de presión	Operativa			
9	Colocar la rejilla al sumidero y repetir el procedimiento en todos los sumideros del sector Programado.	Operativa			
10	Realizar inspección de trabajo para garantizar la conformidad y registrar en planilla de control.	Operativa			

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO	
EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P.	
PROCESO: SERVICIO DE ALCANTARILLADO	**CODIGO: P-AO-CD-04**
PROCEDIMIENTO: Mantenimiento Del Sistema De Alcantarillado	**VERSIÓN: 001**

DESCRIPCIÓN DE PROCESO

No.	**ETAPA / ACTIVIDAD**	**RESPONSABLE**	**REGISTRO**	

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

		ÁREA	EMPLEADO		PUNTO DE CONTROL
B. Mantenimiento de pozos					
1	Diseñar cronograma anual para el mantenimiento de pozos y Sumideros del municipio de Piamonte	Operativa	Apoyo Profesional Coordinación Operativo	Cronograma	Apoyo Profesional Coordinación Operativo
2	Entregar cronograma Apoyo Profesional Coordinación Operativo para que comunique al contratista asignado	Operativa	Operario Fontanero		
C. Servicios por P.Q.R.					
1	El usuario radica la queja por escrito, verbalmente o personalmente incluyendo: pozos o sumideros taponados, pozos o sumideros con emisión de olores, obstrucción en la red matriz de alcantarillado, obstrucción red domiciliaria de alcantarillado, pozos o sumideros sin tapa o sin rejillas.		Usuario		
2	Se generar la orden de trabajo y entregar a fontaneros. (Anexo: 2).		Técnico Administrativo, Archivo y Atención al Cliente		
3	Se verifica el sitio de ubicación indicado en la orden de trabajo, verificando el terreno y la clase de labor a realizar.	Operativa	Fontanero		
4	Se asignan tareas	Operativa			
5	Se solicita el material correspondiente requerido para dar solución al P.Q.R. registrándolo en el formato Entrega de	Operativa		Formato entrega de materiales, préstamo de herramientas,	

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

	Materiales de y Préstamo de Herramientas, Accesorios o Equipos.			accesorios o Equipos	

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO Y PROCEDIMIENTO	
EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P.	
PROCESO: SERVICIO DE ALCANTARILLADO	**CODIGO: P-AO-CD-04**
PROCEDIMIENTO: Mantenimiento Del Sistema De Alcantarillado	**VERSIÓN: 001**

DESCRIPCIÓN DE PROCESO

No.	ETAPA / ACTIVIDAD	RESPONSABLE		REGISTRO	PUNTO DE CONTROL
		ÁREA	EMPLEADO		
6	Se desplaza al personal encargado con los materiales al sitio correspondiente para dar solución al P.Q.R y se ubica la señalización para iniciar labores.	Operativa	Fontanero		Apoyo Profesional Coordinación Operativo
7	Si la orden es por mantenimiento de pozos o sumideros se realiza la labor como se enuncio en las etapas A y B descritos inicialmente.	Operativa			
8	Si la orden es por obstrucción en la red se realizan labores de sondeo y limpieza manual.	Operativa			
9	En los casos que no se habilite la red se ubica el punto de obstrucción, se realiza excavación hasta llegar al tubo o red correspondiente, se perfora el tubo y se extrae la obstrucción, se repara el tubo o se cambia este si se requiere.	Operativa			

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

10	Se realiza el relleno correspondiente del sitio excavado.	Operativa	Fontanero		Apoyo Profesional Coordinación Operativo
11	Si la orden es por perdida de una tapa o rejilla, se realiza la instalación de las tapas, si no coincide la tapa con el anillo se hace la respectiva reposición del anillo, Para los sumideros se Instala la rejilla.	Operativa			
12	Se firma diariamente el registro de labores asignadas, y entregarlo Auxiliar Recaudo, Facturación y Atención al Cliente para su archivo semanal.	Operativa		Registro de labores asignadas	

PROCESO MISIONAL- SERVICIO DE ALCANTARILLADO

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO	
EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P.	
PROCESO: SERVICIO DE ALCANTARILLADO	**CODIGO: P-AO-CD-05**
PROCEDIMIENTO: Reposición De Tramos De Alcantarillado	**VERSIÓN: 001**

DESCRIPCIÓN DE PROCESO

No.	**ETAPA / ACTIVIDAD**	**RESPONSABLE**		**REGISTRO**	**PUNTO DE CONTROL**
		ÁREA	**EMPLEADO**		
A. Planeación de reposición de alcantarillado					
1	Identificación de necesidades de reposición de tramos de alcantarillado	Administrativa	Gerente		Apoyo Profesional

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

2	Priorizar las necesidades anteriores	Administrativa			Coordinación Operativo
3	Analizar disponibilidad de presupuesto para invertir, si lo hay el procedimiento sigue, si no se pasa a gestión de recursos	Administrativa			
4	Elaborar proyecto de reposición de tramo de alcantarillado	Administrativa			
B. Tramite de contrato					
1	Se solicita varias propuestas	Administrativa	Gerente		Apoyo Profesional Coordinación Operativo
2	Se selecciona la propuesta que se ajuste a las condiciones del proyecto y de la EMPRESA	Administrativa			
3	Se adjudica el contrato al contratista seleccionado	Administrativa			
C. Seguimiento y control de obra					
1	Se realiza constantemente visitas al sitio donde se llevan a cabo las obras reposición de alcantarillado y se verifica cumplimiento de actividades y condiciones pactas.	Administrativa	Gerente		Apoyo Profesional Coordinación Operativo

CARACTERIZACIÓN– ASEO.

PROCESO	**Servicio de Aseo**	**Tipo De Proceso**	**Misional**
RESPONSABLE DEL PROCESO	Operarios y conductores.		Código: C-AO-AS-01
OBJETIVO	Prestar con eficiencia los servicios de barrido y limpieza en vías, áreas y zonas públicas urbanas en la población.		
ALCANCE	Inicia en la programación de las rutas de barrido y asignación de zonas verdes para la limpieza hasta el cumplimiento del mismas.		

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

Proveedor	**Entrada**	**Actividad**		**Salida**	**Cliente**
Direccionamientos estratégicos.	Rutas	p	Planeación de proceso	Programación del servicio de barrido.	Municipio Usuario

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

Entes de control **Usuarios**	Requerimientos de usuarios Permisos ambientales			Programación de mantenimiento de zonas verdes.	
Direccionamiento estratégico. **Entes de control** **Usuarios**	Programación de Programación barrido y limpieza	H	Barrido y limpieza	Calles barridas. Zonas verdes limpias	Municipio. Usuarios
Direccionamiento estratégico	Cumplimiento de las actividades asignadas en la programación	V	Supervisión del servicio	Registro fotográfico Registro diario de ruta	Municipio Comunidad
Sistema de control interno	Auditorias	A	Acciones correctivas preventivas y de mejoras	Plan de mejora	Control interno

CRITERIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL

Documentos	**Registros**	**Indicadores**
Instructivo Rutas	Registro de control diario de aseo. Registro de control interno bodega Lista de verificación de cumplimiento de actividades	Índice de continuidad de recolección: Población total con servicio / Población total. Continuidad en barrido y limpieza: Longitud de espacios limpio / área total de población. Vida útil del sitio de disposición final: N total de toneladas recolectadas por días o por año/ capacidad total del terreno

RECURSOS

Humanos: Personal competente de acuerdo a lo establecido en la descripción del cargo.
Técnicos: Equipo/ herramientas, correo electrónico, computadores, base de datos.
Financieros: Presupuesto aprobado por gerencia para cada uno de los centros de operación teniendo en cuenta las inversiones necesarias para el desarrollo de las actividades.

Elabora	**Aprobó**

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

PROCESO MISIONAL – SERVICIO DE ASEO

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO	
EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P.	
PROCESO: SERVICIO DE ASEO	**CÓDIGO: P-AO-AS-01**
PROCEDIMIENTO: Recolección y transporte de residuos sólidos	**VERSIÓN: 001**

DESCRIPCIÓN DE PROCESO

No.	ETAPA / ACTIVIDAD	RESPONSABLE		REGISTRO	PUNTO DE CONTROL
		ÁREA	EMPLEADO		
A. Recolección de basuras de origen residencial					
1	El personal operativo se presenta en el lugar acordado, se preparan con el equipo de seguridad dispuesto.	Operativa	Operario de Aseo Y Conductor		Apoyo Profesional Coordinación Operativo
2	El conductor verifica la asistencia del personal e inicia el recorrido de la ruta establecida por la empresa.	Operativa	Conductor		
3	Los operarios se desplazan en el trayecto de la ruta signada, identifican los residuos a recolectar, levantan las bolsas y las depositan en la pala del vehículo compactador	Operativa	Operario de Aseo		
4	A medida que avanza en el recorrido se verifica si la capacidad de la pala recolectora esta al máximo se avisa al conductor.	Operativa			
5	El conductor activa el sistema de compactación del vehículo.	Operativa	Conductor		

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

6	Los operarios continúan el proceso de recolección hasta alcanzar la capacidad de carga total del vehículo.	Operativa	Operario de Aseo Y Conductor		
7	Se repiten las actividades 3, 4,5 y 6 hasta cubrir toda la ruta de recolección establecida.	Operativa			
B. Transporte de basuras de origen residencial					
1	Se verifica si el vehículo está completamente lleno.	Operativa	Conductor		
2	Si está lleno se informa a operarios y se detiene el recorrido	Operativa	Operario de Aseo Y Conductor		
3	Se desplaza hacia la celda transitoria	Operativa			
4	Una vez en el lugar de disposición final se ubica el vehículo en el lugar de ingreso. Y activa la palanca de descargue.	Operativa			

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO	
EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P.	
PROCESO: SERVICIO DE ASEO	**CÓDIGO: P-AO-AS-01**
PROCEDIMIENTO: Recolección y transporte de residuos sólidos	**VERSIÓN: 001**

DESCRIPCIÓN DE PROCESO

No.	**ETAPA / ACTIVIDAD**	**RESPONSABLE**		**REGISTRO**	**PUNTO DE CONTROL**
		ÁREA	**EMPLEADO**		
5	Se manipula la palanca de desenganche del volcó, se opera la palanca de descargue y se	Operativa			

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

	depositan los residuos sólidos en la celda de disposición final		Operario de Aseo Y Conductor		
6	Se ubica las palancas operadas anteriormente a su posición inicial.	Operativa			
7	Se retorna al municipio a continuar el proceso de recolección de basuras hasta completar la ruta establecida	Operativa			
C. Limpieza de áreas públicas (plaza de mercado)					
1	Los operarios de aseo se disponen con su equipo de trabajo y se distribuyen tareas	Operativa	Operario de Aseo		
2	Se barren los patios formando pilas con los residuos recogidos	Operativa			
3	Se recogen y depositan los residuos en las canecas asignadas para dicho fin	Operativa			
4	Se suben las canecas en los carritos de operación manual y se llevan hasta el carro recolector	Operativa			
5	Se levantan las canecas y se deposita el material en la pala del vehículo.	Operativa	Operario de Aseo		
6	Se distribuyen las canecas en los diferentes patios de la plaza de mercado y se guardan los carritos de operación manual en la bodega d la plaza de mercado.	Operativa			
D. Transporte de residuos de áreas públicas					
1	Se verifica si el vehículo está completamente lleno.	Operativa	Operario de Aseo Y Conductor		
2	Se desplaza hacia el relleno sanitario.	Operativa			
3	Una vez se arriba al relleno se ubica el vehículo la rampla destinada como ingreso de residuos a la plataforma de cemento.	Operativa	Conductor		

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO	
EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P.	
PROCESO: SERVICIO DE ASEO	**CÓDIGO: P-AO-AS-01**
PROCEDIMIENTO: Recolección y transporte de residuos sólidos	**VERSIÓN: 001**

DESCRIPCIÓN DE PROCESO

No.	**ETAPA / ACTIVIDAD**	**RESPONSABLE**		**REGISTRO**	**PUNTO DE CONTROL**
		ÁREA	**EMPLEADO**		
4	Se manipula la palanca de desenganche del volcó, se opera la palanca de descargue y se depositan los residuos sólidos.	Operativa	Operario de Aseo		
5	Se ubica las palancas operadas anteriormente a su posición inicial.	Operativa			

PROCESO MISIONAL – SERVICIO DE ASEO

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO	
EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P.	
PROCESO: SERVICIO DE ASEO	**CÓDIGO: P-AO-AS-02**
PROCEDIMIENTO: Tratamiento de residuos sólidos	**VERSIÓN: 001**

DESCRIPCIÓN DE PROCESO

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

No.	ETAPA / ACTIVIDAD	RESPONSABLE		REGISTRO	PUNTO DE CONTROL
		ÁREA	EMPLEADO		
A. Selección de residuos sólidos áreas públicas					
1	El vehículo compactador deposita los residuos en la plataforma de cemento	Operativa	Conductor y Operario de Aseo		
2	Los residuos sólidos se esparcen en la plataforma de cemento.	Operativa	Operario de Aseo		
3	Se seleccionan y separan los residuos recibidos y se separan en dos grupos: residuos orgánicos y residuos inorgánicos.	Operativa			
4	Los residuos orgánicos se trasladan a la máquina trituradora.	Operativa			
5	Los residuos inorgánicos hacia la celda de disposición final	Operativa			
6	Se limpia y se lava la caseta de separación y la herramienta empleada	Operativa	Operario		
B. Trituración de residuos orgánicos					
1	Se enciende la máquina trituradora y se ubica el buggy en la parte de salida de la maquina	Operativa	Operario de Aseo		
2	Los residuos orgánicos seleccionados anteriormente se colocan en buggys y se depositan en el canal de cemento con el fin de alimentar la trituradora.	Operativa			
3	Se recepciona el material triturado en buggys y se traslada a la caseta de compostaje. En caso de que el material no llegue a la maquina por su propio peso un operario realizara un arrastre con un rastrillo del material hasta lograr llevarlo a la máquina trituradora.	Operativa			

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO	
EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P.	
PROCESO: SERVICIO DE ASEO	**CÓDIGO: P-AO-AS-02**
PROCEDIMIENTO: Tratamiento de residuos sólidos	**VERSIÓN: 001**

DESCRIPCIÓN DE PROCESO

No.	ETAPA / ACTIVIDAD	RESPONSABLE		REGISTRO	PUNTO DE CONTROL
		ÁREA	EMPLEADO		
C. Compostaje de material orgánico					
1	Se prepara la solución de (solución con microorganismos) EM al 10% (10 litros de agua por 1lts de EM) a utilizar mediante aspersión sobre los residuos orgánicos triturados.	Operativa	Operario de Aseo		
2	En la caseta de compostaje se depositan los residuos sólidos triturados formando una pila después de cada vertimiento se le aplica la solución liquida de EM.	Operativa			
3	Se realiza la señalización del producto a tratar.	Operativa	Operario de Aseo		
4	Dos veces por semana se realiza un control de temperatura, si se presenta una temperatura mayor a -- se procede a realizar volteo del material, esta actividad debe realizarse de manera semanal durante dos (2) meses o hasta que el material orgánico se haya descompuesto	Operativa			

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

5	se apila el material descompuesto, se preparan las mallas de Cribado, Tamizado, y Cernido	Operativa			Técnico Administrativo, Archivo y Atención al Cliente
6	Se toma la malla de cribado donde se lleva el material de la computación, se toma la malla de ambos lados y se hacen movimientos de lado a lado en sentido horizontal, las partículas de mayor tamaño quedan depositadas en la malla y las pequeñas pasan a través de esta, se apila el material para el paso siguiente.	Operativa			
7	Se toma la malla de tamizado donde se deposita el material cribado, se toma la malla de ambos lados y se hacen movimientos de lado a lado en sentido horizontal, las partículas de mayor tamaño quedan depositadas en la malla y las pequeñas pasan a través de esta, se apila el material para el paso siguiente	Operativa			

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO	
EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P.	
PROCESO: TRATAMIENTO DE RESIDUOS SÓLIDOS	**CÓDIGO: P-AO-AS-02**
PROCEDIMIENTO: Tratamiento de residuos sólidos	**VERSIÓN: 001**

DESCRIPCIÓN DE PROCESO

No.	**ETAPA / ACTIVIDAD**	**RESPONSABLE**		**REGISTRO**	**PUNTO DE CONTROL**
		ÁREA	**EMPLEADO**		

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

8	Se toma la malla de cernido donde se deposita el material tamizado, se toma la malla de ambos lados y se hacen movimientos de lado a lado en sentido horizontal, las partículas de mayor tamaño quedan depositadas en la malla y las pequeñas pasan a través de esta, se apila el material para el paso siguiente	Operativa	Operario de Aseo		Técnico Administrativo, Archivo y Atención al Cliente
9	Al obtener una cantidad considerable se empaca el material obtenido de forma manual con la ayuda de palas en sacos o empaques con capacidad para 50 kilos. Se registra la cantidad de abono obtenido	Operativa		Cantidad de abono obtenido	
D. Disposición final de residuos sólidos de origen residencial					
1	El vehículo compactador deposita los residuos sólidos en el ingreso a la celda asignada para la disposición final	Operativa	Operario de Aseo Y Conductor		
2	Los residuos sólidos se esparcen hasta lograr una capa cuyo espesor aproximado es de 50 cm	Operativa	Operario de Aseo		
3	Se le agrega cal con el fin de evitar presencia de insectos y malos olores	Operativa			
4	Se cubre los residuos con tierra	Operativa	Operario de Aseo		
5	Se compacta la cobertura de tierra con un rodillo manual.	Operativa			
6	Se limpia y lava las herramientas	Operativa			
7	Se registra la cantidad de residuos sólidos recibidos acordes a la capacidad del vehículo compactador	Operativa		cantidad de residuos sólidos recibidos	

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

CARACTERIZACIÓN- EVALUACIÓN Y MEJORA

PROCESO	**Direccionamiento evaluación**	**Tipo De Proceso**	**Evaluación y mejora**
RESPONSABLE DEL PROCESO	Gerente		Código: C-EM-GE-01
OBJETIVO	Definir la metodología para evaluación y mejora la calidad de la gestión Gerencial en todos los niveles, en el cumplimiento de los objetivos, en términos de logro de las metas institucionales, fomentando en la entidad la cultura del autocontrol, que contribuya al mejoramiento continuo de la entidad, el servicio integral al cliente o usuario, garantizando el cumplimiento de la Constitución, las Leyes, las Ordenanzas, y las Normas técnicas ISO-9001, GP-1000 y el CONTROL INTERNO-2014.		
ALCANCE	Aplica para las actividades de verificación realizadas por parte del gerente de la empresa.		

Proveedor	**Entrada**	**Actividad**		**Responsable y salida**	**Cliente**
Control Interno	NORMA Control interno requisitos Necesidades de los clientes y los diferentes procesos relacionados.	**P**	PLANIFICACION Y DOCUMENTACION DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO: CONTROL INTERNO Participar en la elaboración de los Procedimientos, registros, caracterización, Mapa de procesos y en general los diferentes documentos del proceso con el fin de lograr su eficaz implantación y mantenimiento en el S.G.C. Participar en la definición de metas de captación y colocación de recursos financieros y sus tasas	Procedimientos. Registros. Mapa de Procesos. Documentos del CONTROL INTERNO relacionados con el proceso Cuadro de Indicadores de Gestión. Plan de acción.	Control Interno Evaluación y Mejora
Todos los procesos	Diferentes actividades del EMPRESA		PLANEAR Y EJECUTAR EL CRONOGRAMA	Plan anual.	Plan Anual Cronograma de Actividades.

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

Todos los procesos	Resultados de auditorias anteriores Importancia de los procesos áreas a auditar.		ELABORACION DE PROGRAMA DE Auditorias al Sistema de Control Interno Realizar el programa de auditorías, fechas, selección de auditores, tipo de auditoria.		Indicador de Gestión
Todos los procesos	Programa de Auditorias Planes de Auditoria		EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO. Gerente es el responsable de realizar la Evaluación del Sistema de Control Interno observando siempre un criterio de independencia frente a la operación y la autonomía de los actos de la administración. REALIZAR EVALUACIONES EVENTUALES INDEPENDIENTES	Informes de evaluación de control Interno. Informes de Evaluaciones Eventuales Comunicaciones escritas con las observaciones y recomendaciones Solicitud de acciones correctivas y/o preventivas cuando se requiera. Planes de Mejoramiento.	GESTIÓN GERENCIAL Y ESTRATEGIA EMPRESARIAL.
			Revisión de comprobantes de Comprobantes de egreso Verificación estados de Cartera de los diferentes clientes Revisión de conciliaciones bancarias		

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

			Arqueos de contabilidad y caja menor, Confrontaciones de Boletines diarios, con lo registrado en el sistema Verificación del proceso de contratación y ejecución Observación directa, inspección de bienes y documentos Seguimiento al plan de acción.		
	Programa de Auditorias Planes de Auditoria Informes de Auditoria al sistema de Control interno		Informe de Auditoría Interna Planes de Mejoramiento, Solicitudes de acción correctiva, preventiva. Reporte de hallazgos Planes de Mejoramiento. Avance de planes de mejoramiento	Informe de Auditoria revisado por la Gerencia. Indicadores de Gestión. Planes de Mejoramiento actualizados.	GESTIÓN GERENCIAL Y ESTRATEGIA EMPRESARIAL. TODOS LOS PROCESOS DEL S.G.C
	Información, soportes, documentos. Informes de auditoría		ANÁLISIS, ESTUDIO, OBSERVACIONES, RECOMENDACIONES, ASESORIA, INFORMES DE LA CONTRALORIA:	Informes	GERENCIA, CONTROL INTERNO,

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

	Página Web. Informes de Avance del Control interno.		INFORME DEL AVANCE DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Informes, Oficio Remisorio.	
	Cronograma de actividades de control interno		 PARTICIPACIÓN Y ELABORACIÓN	Actas	CONTROL INTERNO
	Mapa de Riesgos de la Entidad, Manual de Administración del Riesgo	**H**	DEL COMITÉ DE CONTROL INTERNO ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE LOS RIESGOS DEL PROCESO Identificar, analizar, evaluar, tratar, monitorear los riesgos del proceso, generando acciones preventivas y diseñando controles para reducir perdidas potenciales y/o incrementar beneficios potenciales.	Revisión por la Dirección. Indicadores de gestión.	GESTIÓN GERENCIAL Y ESTRATEGIA DE LA ENTIDAD PLANEACIÓN Y MEJORAMIENTO DE CONTROL INTERNO
Coordinación de Control Interno.	Cuestionario auto evaluación del control.	**v**	ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE LOS RIESGOS DEL PROCESO Identificar, analizar, evaluar, tratar, monitorear los riesgos del proceso, generando acciones preventivas y diseñando controles	Responsable de Control Interno.	Gestión gerencial y estrategia de la entidad planeación y control interno.

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

Evaluación, y mejora. **Control Interno**	Fichas Técnicas de Indicadores. Manual de Sistema de Evaluación y mejora Procedimientos. Reglamentos, Requisitos legales Problemas potenciales y reales		para reducir perdidas potenciales y/o incrementar beneficios potenciales.	Revisión del control interno. Informe de Indicadores	Gestión gerencial y estrategia de la entidad planeación y control interno. Control interno.
Control interno	Problemas potenciales y reales.	**A**	DESARROLLAR ACTIVIDADES DE CORRECCION Y MEJORAMIENTO DEL PROCESO Documentar acciones correctivas y preventivas tendientes a mejorar el proceso	Carpeta de acciones correctivas.	Control interno

CRITERIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL		
Documentos	**Registro**	**Indicadores**
Listado Maestro	Actos Administrativos	No de componentes cumplidos / No Total de componentes.
RECURSOS		
Humanos: Personal competente de acuerdo a lo establecido en la descripción del cargo.		

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

Técnicos: Equipo/ herramientas, correo electrónico, computadores, base de datos.	
Elaboró	**Aprobó**

PROCESO DE EVALUACIÓN - EVALUACIÓN Y MEJORA

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO	
EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P.	
PROCESO: EVALUACIÓN Y MEJORA	**CÓDIGO: P-EM-AU-03**
PROCEDIMIENTO: Evaluación y Mejora	**VERSIÓN: 001**

DESCRIPCIÓN DE PROCESO

No.	ETAPA / ACTIVIDAD	RESPONSABLE		REGISTRO	PUNTO DE CONTROL
		ÁREA	EMPLEADO		
1	Elaborar el Plan Operativo Anual de la dependencia y procesos que lidera, en cada vigencia.	Administrativa	Responsable de control interno	Procedimientos. Registros. Mapa de Procesos. Documentos del CONTROL INTERNO relacionados con el proceso Cuadro de Indicadores de Gestión. Plan de acción.	Control Interno Evaluación y Mejora

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

2	Elaborar el plan de trabajo y programa de Auditoría anual de Gestión y Calidad; presentarlos al Comité de Coordinación de Control Interno y Gerente de la entidad para su aprobación.	Todas las áreas	Responsable de control interno.	Plan de trabajo	
3	Verificar el cumplimiento del programa de cada Auditoría, Verificar y evaluar.	Administrativa		Plan de auditorias	
4	Estudiar, revisar y aprobar los formatos que se utilicen en la entidad; ordenarlos, codificarlos, controlarlos y efectuar los cambios o ajustes que se soliciten. Aplicar los Procedimientos de elaboración y de cambios o ajustes a los formatos.	Administrativa		Formatos caracterizados. Procesos y procedimientos	Control interno
5	Revisar, verificar, analizar y evaluar el estado de la Administración del Riesgo en el proceso que se evalúe. Aplicar el procedimiento “Evaluación a la Administración del Riesgo”	Administrativa		Informe plan de acción	
6	Efectuar el seguimiento y evaluación al Plan Operativo Anual, para elaborar el informe de gestión, en las fechas señaladas.	Administrativa		Plan de auditorias	Plan de mejora
7	Realizar el seguimiento y evaluación al Plan de Gestión.	Administrativa		Indicadores	
9	Verificar la realización de reuniones para rendición de cuentas.	Administrativa	Gerencia	Cronograma de actividades	Control interno
10	Recibir el seguimiento y evaluación al Plan de Gestión y verificarlo con la anterior información y procesarlo.	Administrativa	Gerencia	Informe de auditorias	
11	Elaborar y presentar informe de evaluación del Plan de Gestión y Plan	Administrativa		Informe de gestión	

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

	Operativo Anual; en la frecuencia que se disponga.				

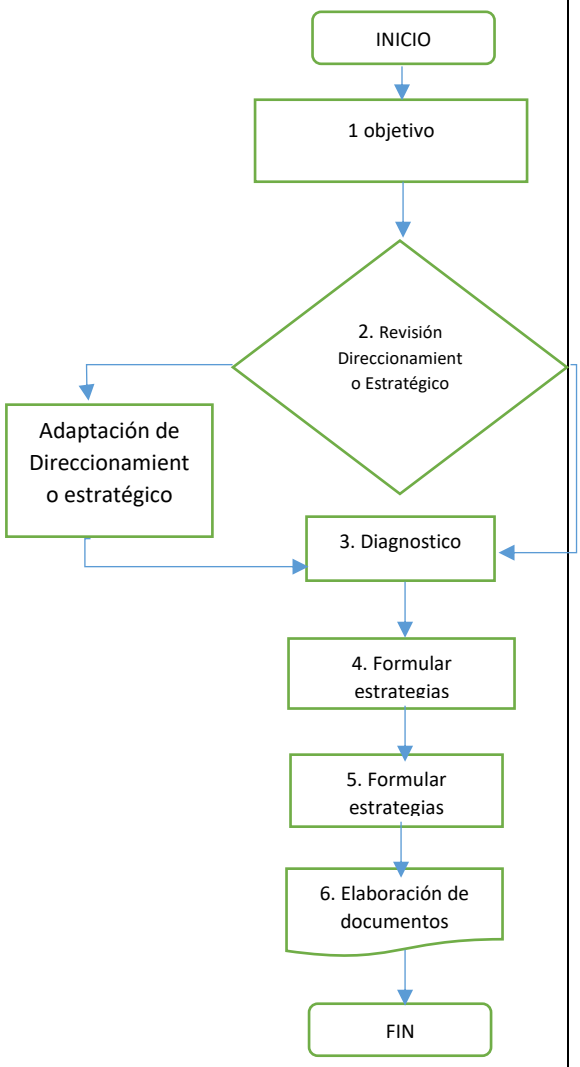
Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

ANEXO: DIAGRAMAS DE FLUJO

PROCESO ESTRATÉGICOS - PROCESOS DE PLANEACIÓN–Planeación Estratégica

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

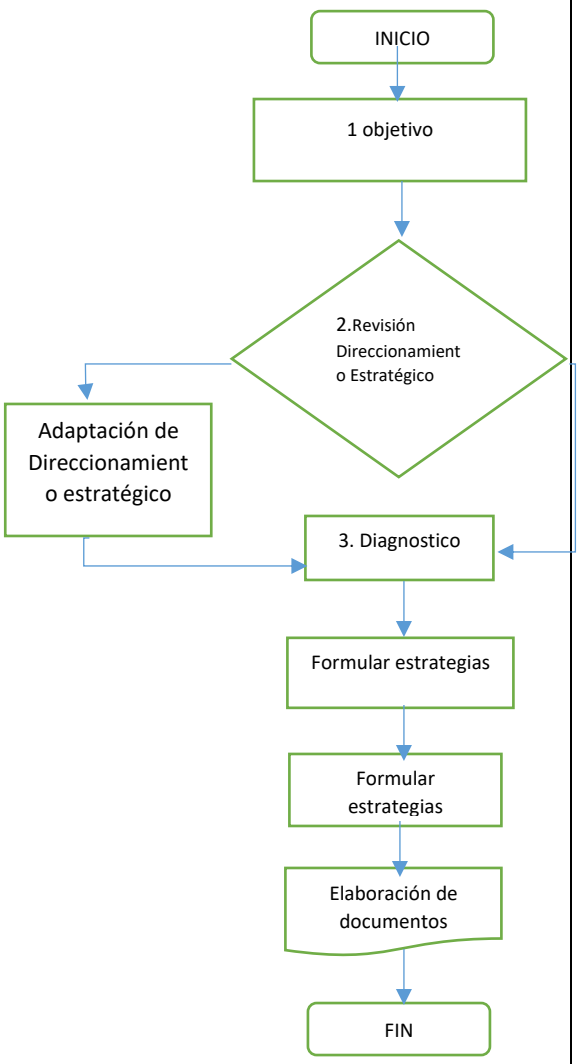
	MANUAL DE PROCESOS **EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P.** **PROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATEGICA** **PROCEDIMIENTO: Formulación Plan Estratégico**	**VIGENTE DESDE DD/MM/AAA** **CODIGO: EGR001** **VERSION:001** **PAGINA: 1 DE 1**

	ACTIVIDAD	**GERENTE**
	1. Se establece los objetivos a alcanzar en el periodo indicado. 2. Se revisa el direccionamiento estratégico (misión visión, valores políticos) si está acorde a la situación actual de la empresa se continua si no se analiza las diferencias y se adapta el direccionamiento estratégico. 3. Se realiza análisis del ambiente de trabajo interno y externo de la empresa, para establecer un diagnostico de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas. 4. Se formulan estrategias tendientes a aprovechar las oportunidades y fortalezas con que cuenta la empresa. 5. Se formulan estrategias para contrarrestar y/o superar las debilidades encontradas en análisis. 6. Se elabora documento.	

PROCESO ESTRATÉGICOS - PROCESOS DE PLANEACIÓN–Formulación de presupuesto

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

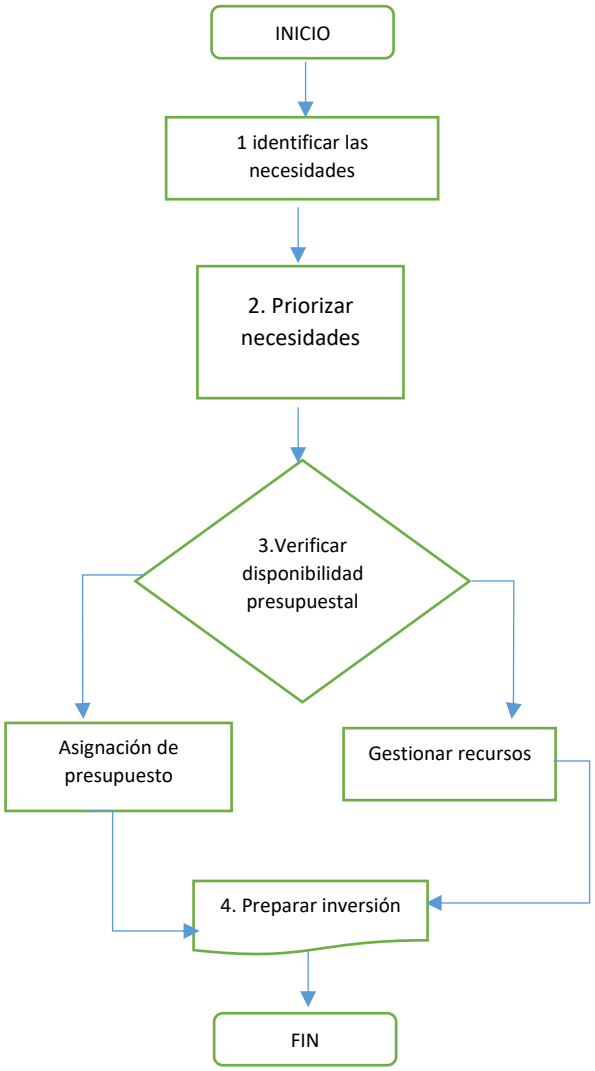
	MANUAL DE PROCESOS EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P. PROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATEGICA PROCEDIMIENTO: Proyección de Ingresos	**VIGENTE DESDE DD/MM/AAA** **CODIGO: EGR001** **VERSION:001** **PAGINA: 1 DE 1**

ACTIVIDAD	**AUXILIAR ADMINISTRATIVO**	**GERENTE**
1. Se recolecta información como: números de usuarios, tarifas a aplicar, otros ingresos (matriculas, venta de medidores), 2. se revisa el direccionamiento estratégico (misión visión, valores políticas) si está acorde a la situación actual de la empresa se continua si no se analiza las diferencias y se adapta el direccionamiento estratégico. 3. se realiza análisis del ambiente de trabajo interno y externo de la empresa, para establecer un diagnostico de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas. 4. se formulan estrategias tendientes a aprovechar las oportunidades y fortalezas con que cuenta la empresa. 5. Se formulan estrategias para contrarrestar y/o superar las debilidades encontradas en análisis. 6. Se elabora documento.		

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

PROCESO ESTRATÉGICOS - PROCESOS DE PLANEACIÓ– Establecimiento De Necesidades

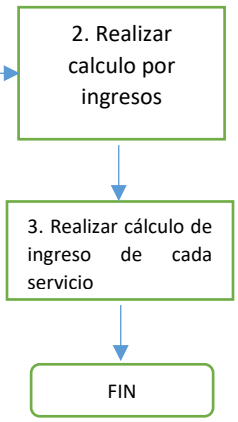
	MANUAL DE PROCESOS EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P. PROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATEGICA PROCEDIMIENTO: Establecimiento Necesidades De Inversión	**VIGENTE DESDE DD/MM/AAA** **CODIGO: EGR001** **VERSION:001** **PAGINA: 1 DE 1**

	ACTIVIDAD	**GERENTE**
	1. Con la información del análisis a nivel interno y externo se identifica las necesidades de inversión. 2. Se priorizan necesidades 3. Se verifica disponibilidad presupuestal; si hay disponibilidad se adjudica presupuesto a invertir. Si no hay se gestionan recursos con organismos de carácter público o privado dependiendo la necesidad. 4. Se establecen condiciones necesarias y requisitos de inversión	

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

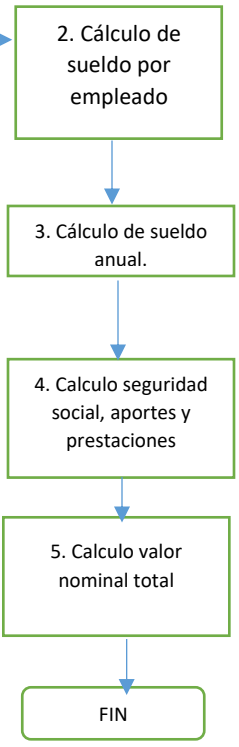
PROCESO ESTRATÉGICOS - PROCESOS DE PLANEACIÓN–Formulación De presupuesto

	MANUAL DE PROCESOS EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P. PROCESO: FORMULACIÓN DE RESUPUESTO PROCEDIMIENTO: Proyección de Ingresos	**VIGENTE DESDE DD/MM/AAA** **CODIGO: EGR001** **VERSION:001** **PAGINA: 1 DE 1**

ACTIVIDAD	CONTADOR	GERENTE Y CONTADOR
1. Se recolecta información como: número de usuarios, tarifas a aplicar, otros ingresos (matriculas, venta de medidores), convenios realizados con otras entidades; la información se entrega al gerente y contador. 2. Se recibe información, se calcula el valor de ingreso así: se toma la tarifa a aplicar por cada estrato y se multiplica por el número de usuarios de cada estrato. Repitiendo la misma operación en cada estrato y para cada uno de los tres servicios que presta la empresa. 3. Los valores encontrados por cada concepto de ingreso se totalizan, discriminándose por cada servicio prestado Esta información se incluye en el documento a preparar como proyecto de presupuesto.		

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

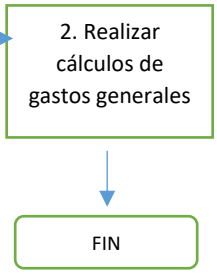
	MANUAL DE PROCESOS **EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P.** **PROCESO: FORMULACIÓN DE RESUPUESTO** **PROCEDIMIENTO: Proyección de Gastos**	**VIGENTE DESDE DD/MM/AAA** **CODIGO: EGR001** **VERSION:001** **PAGINA: 1 DE 1**

ACTIVIDAD	**CONTADOR**	**GERENTE Y CONTADOR**
1. Se recolecta información de la planta de personal. 2. Se calcula el sueldo de cada colaborador o prestador de servicios incluyendo el ajuste incremental decretado por el gobierno (sumando el sueldo anterior más el incremento ordenado). 3. Se calcula el valor de sueldos de manera anual. 4. se calcula el valor de las prestaciones sociales, aportes parafiscales y aportes a seguridad social de manera anual. 5. Con los cálculos anteriores se realiza la totalización del valor de la nómina, esta información se incluye en el documento a preparar como proyecto de presupuesto.		

PROCESO ESTRATEGICOS PROCESO DE PLANEACIÓN Formulación De Presupuesto

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

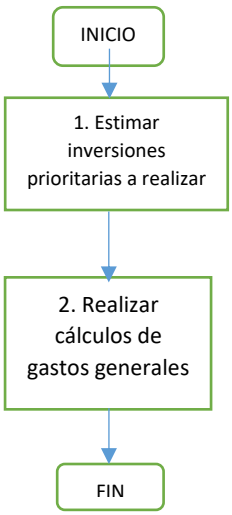
	MANUAL DE PROCESOS **EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P.** **PROCESO: FORMULACIÓN DE PRESUPUESTO** **PROCEDIMIENTO: Proyección de Gastos Adicionales de Carácter General.**	**VIGENTE DESDE DD/MM/AAA** **CODIGO: EGR001** **VERSION:001** **PAGINA: 1 DE 1**

	ACTIVIDAD	**CONTADOR**	**GERENTE Y CONTADOR**
	1. Se identifican y se establecen gastos adicionales de carácter general como: viáticos, dotaciones, implementos de oficina (materiales y suministros) pólizas de manejo. 2. Se toma la ejecución de gastos del año inmediatamente anterior y con base en este se calculan para el año vigente, esta información se incluye en el documento a preparar como proyecto de presupuesto.		

PROCESO ESTRATÉGICOS - PROCESOS DE PLANEACIÓN–Formulación de Presupuesto

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

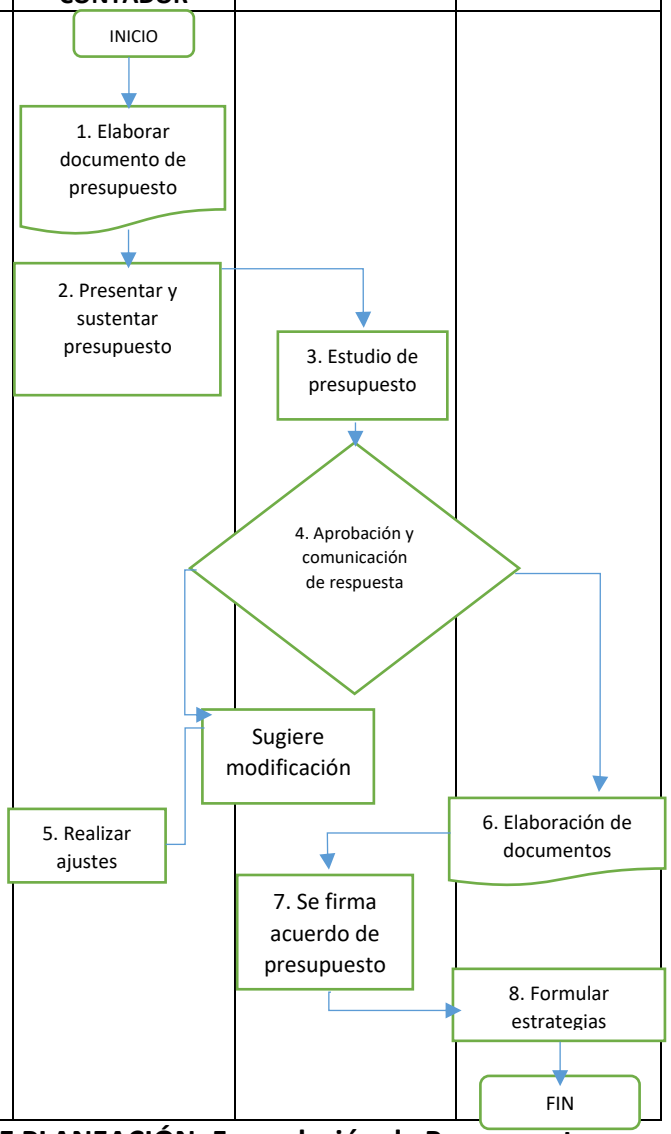
	MANUAL DE PROCESOS EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P. PROCESO: FORMULACIÓN DE PRESUPUESTO PROCEDIMIENTO: Formulación Plan Estratégico	**VIGENTE DESDE DD/MM/AAA** **CODIGO: EGR001** **VERSION:001** **PAGINA: 1 DE 1**

	ACTIVIDAD	**GERENTE Y CONTADOR**
	1. Se estiman inversiones prioritarias a realizar en el periodo fiscal y se determina la cantidad de recursos a destinar para este concepto.	

PROCESO ESTRATEGICOS PROCESO DE PLANEACIÓN Formulación De Presupuesto

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

	MANUAL DE PROCESOS **EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P.** **PROCESO: FORMULACIÓN DE PRESUPUESTO** **PROCEDIMIENTO: Tramite de Presupuesto**	**VIGENTE DESDE DD/MM/AAA** **CODIGO: EGR001** **VERSION:001** **PAGINA: 1 DE 1**

ACTIVIDAD	GERENTE CONTADOR	GERENTE	CONTADOR
1. Se elabora un documento que contiene la propuesta de presupuesto. 2. Se presenta el documento a la junta directiva y se sustenta. 3. La junta directiva estudia el presupuesto. 4. Aprueba o sugiere modificaciones. 5. Si se sugieren cambios, se ajusta el presupuesto de acuerdo a las sugerencias y se presenta nuevamente hasta su aprobación. 6. Cuando el presupuesto es aprobado se elabora el documento de acuerdo al presupuesto. 7. Se firma acuerdo de presupuesto. 8. Si el presupuesto es aprobado se abren los libros de control de ejecución presupuestal para el ejercicio: 1 para ingresos y el otro para egresos.			

PROCESO ESTRATÉGICOS - PROCESOS DE PLANEACIÓN–Formulación de Presupuesto

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

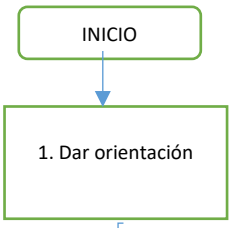
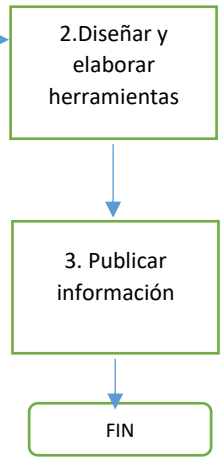
	MANUAL DE PROCESOS **EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P.** **PROCESO: COMUNICACIÓN** **PROCEDIMIENTO: Elaborar Programa De Comunicación**	**VIGENTE DESDE DD/MM/AAA** **CODIGO: EGR001** **VERSION:001** **PAGINA: 1 DE 1**

	ACTIVIDAD	**GERENTE**
	1. Establecer objetivos de programa de comunicación. 2. Identificar clase de información a impartir. 3. Seleccionar el medio a emplear para la comunicación.	

PROCESO ESTRATÉGICOS - PROCESOS DE DIRECCIÓN–Comunicación

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

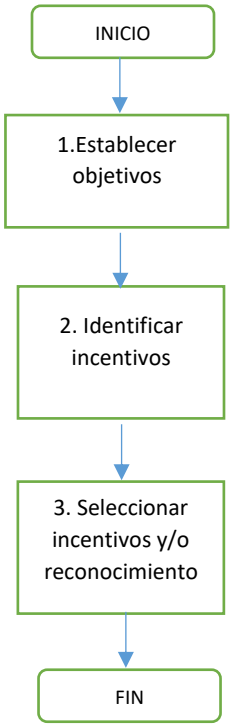
	MANUAL DE PROCESOS **EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P.** **PROCESO: COMUNICACIÓN** **PROCEDIMIENTO: Ejecutar Programas De Comunicación**	**VIGENTE DESDE DD/MM/AAA** **CODIGO: EGR001** **VERSION:001** **PAGINA: 1 DE 1**

	ACTIVIDAD	**GERENTE**	**TÉCNICO ADMINISTRATIVO, ARCHIVO Y ATENCIÓN AL CLIENTE**
	1. Dar orientaciones para la elaboración de la herramienta de comunicación. 2. Diseñar y elaborar herramienta de comunicación. 3. Comunicar información.		

PROCESO ESTRATEGICOS DE DIRECCIÓN Comunicación

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

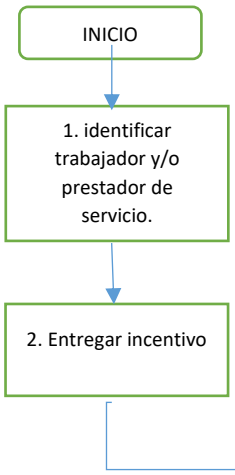
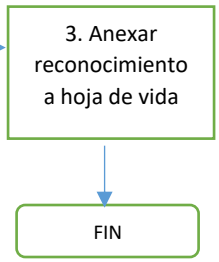
	MANUAL DE PROCESOS **EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P.** **PROCESO: MOTIVACIÓN** **PROCEDIMIENTO: Elaborar Programa de Incentivos**	**VIGENTE DESDE DD/MM/AAA** **CODIGO: EGR001** **VERSION:001** **PAGINA: 1 DE 1**

	ACTIVIDAD	**GERENTE**
	1. Establecer objetivos del programa de incentivos. 2. Identificar tipos de incentivos posibles a aplicar. 3. Seleccionar y establecer incentivos y/o reconocimientos a promover.	

PROCESO ESTRATÉGICOS - PROCESOS DE DIRECCIÓN–Motivación

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

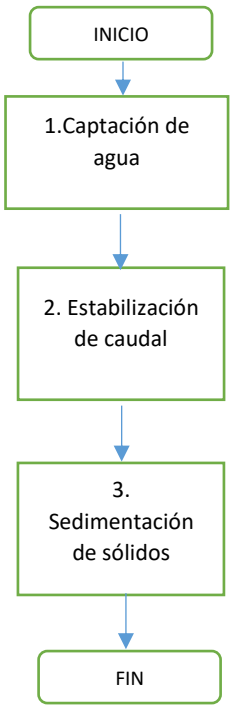
	MANUAL DE PROCESOS **EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P.** **PROCESO: MOTIVACIÓN** **PROCEDIMIENTO: Entregar Incentivos**	**VIGENTE DESDE DD/MM/AAA** **CODIGO: EGR001** **VERSION:001** **PAGINA: 1 DE 1**

ACTIVIDAD	**GERENTE**	**TÉCNICO ADMINISTRATIVO, ARCHIVO Y ATENCIÓN AL CLIENTE**
1. Identificar al trabajador y/o prestador de servicios merecedor de incentivo y/o reconocimiento. 2. Hacer entrega de incentivo y/o reconocimiento en presencia de los demás trabajadores y/o prestadores de servicios. 3. Anexar información de reconocimiento a hoja de vida de vida del trabajador y/o prestador de servicio.		

PROCESO ESTRATÉGICOS - PROCESOS DE DIRECCIÓN–Motivación

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

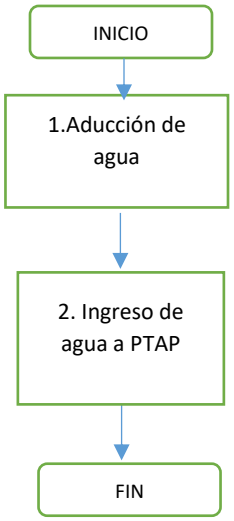
	MANUAL DE PROCESOS **EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P.** **PROCESO: CAPTACIÓN Y ADUCCIÓN DE AGUA** **PROCEDIMIENTO: Captación De Agua Cruda**	**VIGENTE DESDE DD/MM/AAA** **CODIGO: EGR001** **VERSION:001** **PAGINA: 1 DE 1**

	ACTIVIDAD	**FONTANERO**
	1. Captar el agua cruda de la fuente superficial del rio. 2. El agua pasa de la fuente a una estructura (dique) donde se presenta a la estabilización de parte del caudal del rio. 3. El agua pasa a través de una tubería de captación la cual permite garantizar el caudal a conducir y es controlada por una válvula 4. llega al sedimentan algunos sólidos como tierra, arena, piedra, hojas entre otros, pasa al flujo de agua al desarenador de tipo convencional normal, que se comunica con el sistema de aducción (cuando la capacidad del tanque se sobrepasa se manipula la válvula para sacar agua y lodo)	

PROCESO MISIONAL – SERVICIO DE ACUEDUCTO - Captación

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

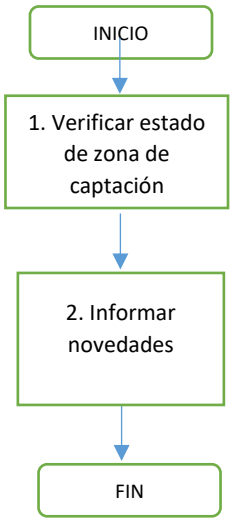
	MANUAL DE PROCESOS EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P. PROCESO: CAPTACIÓN Y ADUCCIÓN DE AGUA PROCEDIMIENTO: Aducción De Agua Cruda	**VIGENTE DESDE DD/MM/AAA** **CODIGO: EGR001** **VERSION:001** **PAGINA: 1 DE 1**

	ACTIVIDAD	**FONTANERO**
	1. El flujo de agua continúa hacia el canal de aducción 2. Termina la aducción con el ingreso del flujo de agua a la plata de tratamiento.	

PROCESO MISIONAL – SERVICIO DE ACUEDUCTO - Captación

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

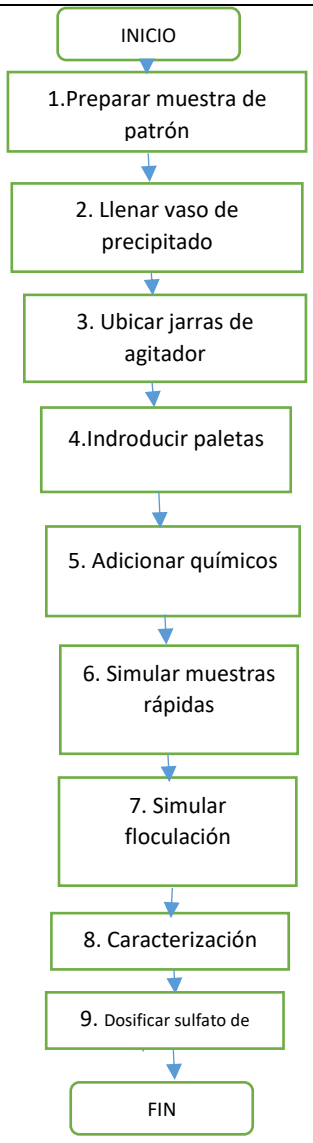
	MANUAL DE PROCESOS **EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P.** **PROCESO: CAPTACIÓN Y ADUCCIÓN DE AGUA** **PROCEDIMIENTO: Actividades Complementarias Al Proceso**	**VIGENTE DESDE DD/MM/AAA** **CODIGO: EGR001** **VERSION:001** **PAGINA: 1 DE 1**

	ACTIVIDAD	**FONTANERO**
	1.Dentro del desarrollo del proceso de captación y aducción de agua, zona de captación se debe verificar la situación diaria de la zona mencionada (bocatoma y sistema de aducción). 2. Si hay una novedad informar la ocurrencia de datos incluyendo características visibles y necesidad de mantenimiento en la zona, se informa vía telefónica o de manera personal.	

PROCESO MISIONAL – SERVICIO DE ACUEDUCTO - Captación

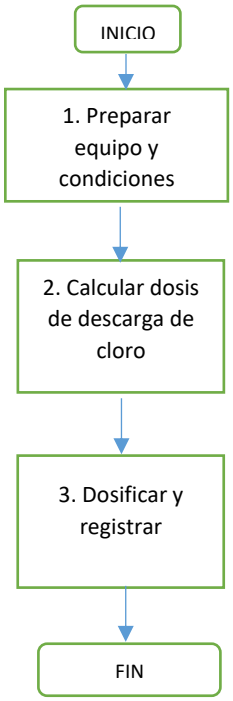
Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

	MANUAL DE PROCESOS EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P. PROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATEGICA PROCEDIMIENTO: Potabilización	**VIGENTE DESDE DD/MM/AAA** **CODIGO: EGR001** **VERSION:001** **PAGINA: 1 DE 1**

	ACTIVIDAD	**OPERADOR DE PLANTA**
	1. Se prepare una solución o madre mezclando de agua tratada y sulfato de aluminio al 1%, es decir se toma una parte de sulfato de aluminio por 100 partes de agua tratada y se reserve. 2. Se mueve le muestra de agua tomada Inicialmente en el balde aforado se Introducen en el las tres Jarras o vasos de precipitado y se llenan hasta un mismo nivel. 3. Se colocan las Jarras en el agitador 4. Se Introducen las paletas en las jarras de forma Centrada y a la misma altura. 5. En tiempo 0 se adicionan la solución de sulfato de aluminio preparada. con anterioridad, en cantidades diferentes a cada Jarra y a libre criterio basado en la experiencia y turbiedad del agua 6. Se enciende el yartes simulando mezcla rápida teniendo en cuenta si es de 6 unidades a 100 revoluciones por minuto (rpm) si es 4 Unidades a 200 rpm durante 20 minutes. 7. Se simula la floculación en el equipo disminuyendo a 40 rpm durante 15 minutos, pasado este tiempo apaga el equipo y se observe la formación de flocks, la jarra que contenga los de mayor tamaño y mejor forma señalan la cantidad optima a dosificar. 8. Se tome una muestra a 15 cm del sobrante de cada muestra y se le aplica la caracterización Inicialmente realizada al agua cruda, la que cumpla con el decreto 475 de marzo 10 de 1998 es la que señala la cantidad de químico a emplear. 9. Se dosifica el sulfato de aluminio graduando la cantidad Optima encontrada, graduando la cantidad en el dosificador.	

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

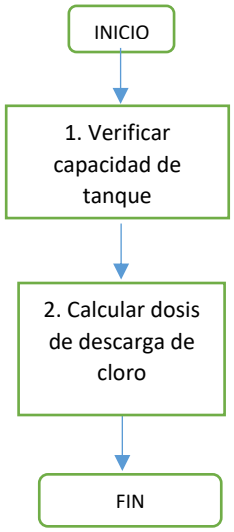
	MANUAL DE PROCESOS **EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P.** **PROCESO: POTABILIZACIÓN DE AGUA** **PROCEDIMIENTO: Potabilización**	**VIGENTE DESDE DD/MM/AAA** **CODIGO: EGR001** **VERSION:001** **PAGINA: 1 DE 1**

	ACTIVIDAD	**OPERADOR DE PLANTA**
	1. Se prepara equipo y condiciones de dosificación de desinfectante, cloro liquido o granulado 2. Se calcula la descarga del químico mediante la fórmula: Descarga de cloro = dosis optima(mg/lt)'caudal(lt/s) DCI = dop*W 3. El valor encontrado se ubica en La escala del dosificador de cloro gaseoso, que para este caso es un rotámetro, que per mite la apertura o el cierre del diafragma del clasificador. Se registra la dosis encontrada y empleada en la etapa de desinsectación.	

PROCESO MISIONAL – SERVICIO DE ACUEDUCTO - Potabilización

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

	MANUAL DE PROCESOS **EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P.** **PROCESO: ALMACENAMIENTO DE AGUA** **PROCEDIMIENTO: Control De La Capacidad Del Tanque De Almacenamiento**	**VIGENTE DESDE DD/MM/AAA** **CODIGO: EGR001** **VERSION:001** **PAGINA: 1 DE 1**

	ACTIVIDAD	**OPERADOR DE PLANTA**
	1. Verificar la capacidad del tanque de almacenamiento. 2. Se regula la válvula de reparto de agua a la población hasta la mirad y se lleva el dato de la lectura a la planilla de control, esta lectura que debe realizarse cada 2 horas.	

PROCESO MISIONAL – SERVICIO DE ACUEDUCTO - Almacenamiento

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

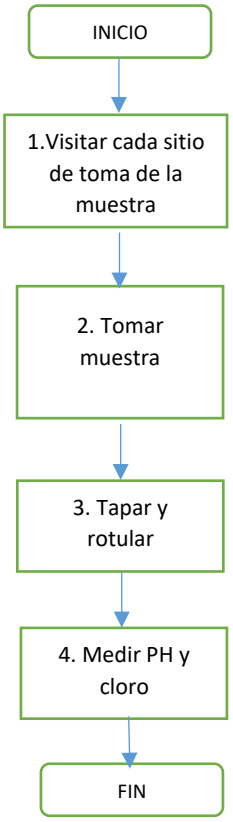
	MANUAL DE PROCESOS **EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P.** **PROCESO: DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE** **PROCEDIMIENTO: Inspección De Redes De Distribución**	**VIGENTE DESDE DD/MM/AAA** **CODIGO: EGR001** **VERSION:001** **PAGINA: 1 DE 1**

	ACTIVIDAD	**OPERADOR DE PLANTA**
	1. Inspeccionar semanalmente la red entre la planta de tratamiento y el tanque de almacenamiento. 2. Revisar y reportar diariamente el nivel de los tanques de almacenamiento 3. Controlar la cantidad de agua distribuida mediante la Válvula de ingreso al sistema de distribución, dependiendo los niveles de agua contenida en los tanques de almacenamiento.	

PROCESO MISIONAL – SERVICIO DE ACUEDUCTO - Distribución

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

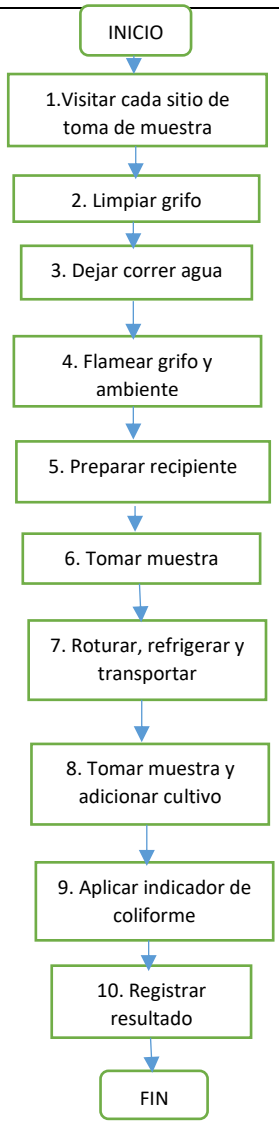
	MANUAL DE PROCESOS **EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P.** **PROCESO: DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE** **PROCEDIMIENTO: Prueba Fisicoquímica De Agua Potable Distribuida**	**VIGENTE DESDE DD/MM/AAA** **CODIGO: EGR001** **VERSION:001** **PAGINA: 1 DE 1**

ACTIVIDAD	**OPERADOR DE PLANTA**
1. El operador de planta asignado se desplaza a cada uno de los cinco sitios (hogares) establecidos por el procedimiento, 2. Se toma una muestra de agua en cada sitio en un envase plástico no esterilizado abriendo el grifo, se deja correr el agua por espacio de un minuto, se enjuaga el recipiente como mínimo tres veces, se toma una muestra llenando totalmente el recipiente. 3. se tapa, se rotula (sitio, fecha, hora) y se lleva a la nevera para transportarlo hasta la PTAP. 4. En el laboratorio a las muestras recolectadas se les mide el PH y el cloro y se registran los valores encontrados en la plantilla de control.	

PROCESO MISIONAL – SERVICIO DE ACUEDUCTO - Distribución

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

	MANUAL DE PROCESOS EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P. PROCESO: DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE PROCEDIMIENTO: Prueba Microbiológica De Agua Potable Distribuida.	**VIGENTE DESDE DD/MM/AAA** **CODIGO: EGR001** **VERSION:001** **PAGINA: 1 DE 1**

ACTIVIDAD	**OPERADOR DE PLANTA**
1. El operador de planta asignado se desplaza a cada uno de los cinco sitios (hogares) establecidos para el procedimiento. 2. se abre el grifo se deja correr algo de agua y se cierra nuevamente, se limpia el grifo de cualquier incrustación. 3. Nuevamente se abre el grifo y se deja correr el agua por espacio de un minuto. 4. Se toma un flameador de alcohol industrial y se flamea por espacio de un minuto se flamea también el ambiente. 5. Se toma un frasco de vidrio color ámbar esterilizado y sellado con papel celofán y cordón. 6. Se retira la tapa, se abre el grifo y se toma la muestra rápidamente con tapa hacia abajo, hasta el sitio señalado, se coloca el papel celofán y se coloca el cordón. 7. Se rotula (sitio, fecha y hora) se refrigera y se lleva a la PTAP. 8. En la PTAP se toma una muestra de 100 ml de agua a analizar, se le adiciona cultivo de redicol se disuelve homogéneamente y se mete al horno a 37 °C durante 24 horas. 9. Se aplica 3 gotas del indicador de coliformes al agua a analizar, se prende la lampara ultravioleta, se acerca el frasco y se observa sí hay formación de anillos brillantes. 10. Se registra el resultado de la prueba en la plantilla de control.	

PROCESO MISIONAL-SERVICIO DE ACUEDUCTO- DISTRIBUCIÓN

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

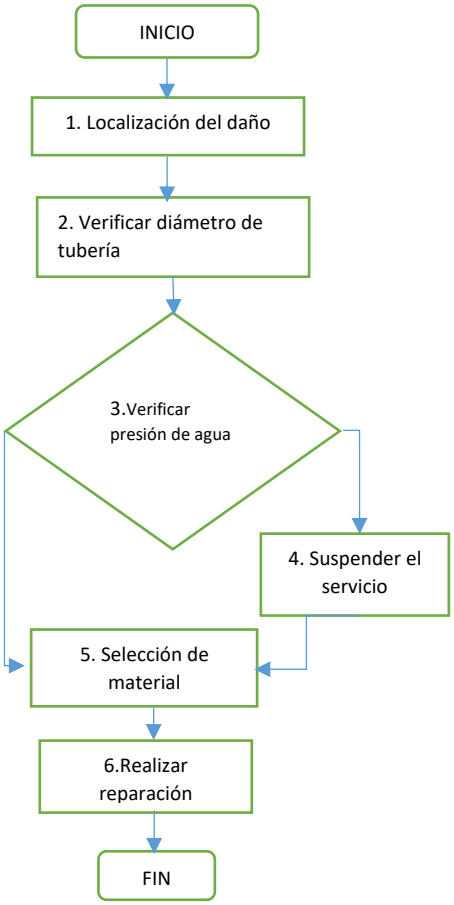
	MANUAL DE PROCESOS EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P. PROCESO: DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE PROCEDIMIENTO: Solicitud De Reparación De Daños En Redes De Distribución.	**VIGENTE DESDE DD/MM/AAA** **CODIGO: EGR001** **VERSION:001** **PAGINA: 1 DE 1**

ACTIVIDAD	USUARIO	TÉCNICO ADMINISTRATIVO, ARCHIVO Y ATENCIÓN AL CLIENTE	FONTANERO
1. El usuario presenta la petición a P.Q.R personal o telefónicamente. 2. El Técnico Administrativo, Archivo y Atención al Cliente recibe la petición por parte del usuario, registra en el sistema en la tabla PQR imprime y legaja en la carpeta de novedades. Y comunica novedad al fontanero. 3. Recibe Informe de novedad desplaza hasta el sitio indicado y se clasifica la novedad en: daño a red matriz, daño domiciliario, se genera la orden de trabajo. 4. Se distribuyen tareas y se solicita a almacén el material correspondiente requerido para dar solución al P.Q, R. 5. El almacén genera orden de salida de materiales y entrega el requerimiento en cuestión.	INICIO 1. Presentar solicitud	2. Recibir documenta y comunica 5. Generar orden y entregar materiales FIN	3. Recibe informe realiza visita y evalúa daño 4. Distribuir tareas y solicitar material

PROCESO MISIONAL – SERVICIO DE ACUEDUCTO - Distribución

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

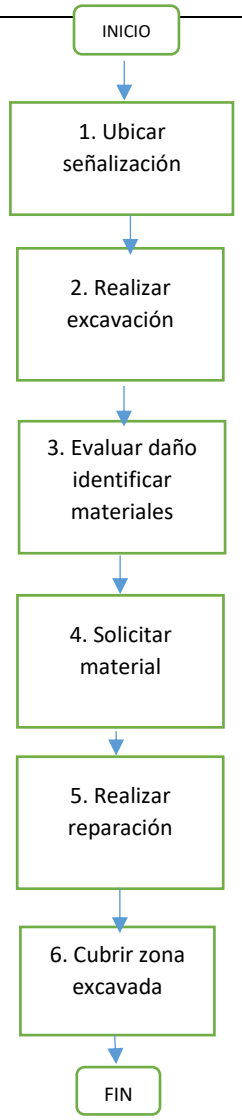
	MANUAL DE PROCESOS EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P. PROCESO: DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE PROCEDIMIENTO: Reparación Redes De Distribución (daños domiciliarios)	**VIGENTE DESDE DD/MM/AAA** **CODIGO: EGR001** **VERSION:001** **AGINA: 1 DE 1**

	ACTIVIDAD	**FONTANERO**
	1. Se localiza el daño, mediante excavación manual. 2. Se procede a verificar el diámetro de tubería o manguera. 3. Dependiendo la presión se realiza la respectiva reparación, de lo contrario se suspende el servicio desde la salida del collar o red matriz, operando el registro de incorporación. 4. Se selecciona el material a utilizar para la reparación de acuerdo con la instalación domiciliaria y la magnitud del daño. 5. Se implementan tareas correctivas para superar el daño presentado. Y se reporta el arreglo.	

PROCESO MISIONAL – SERVICIO DE ACUEDUCTO - Distribución

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

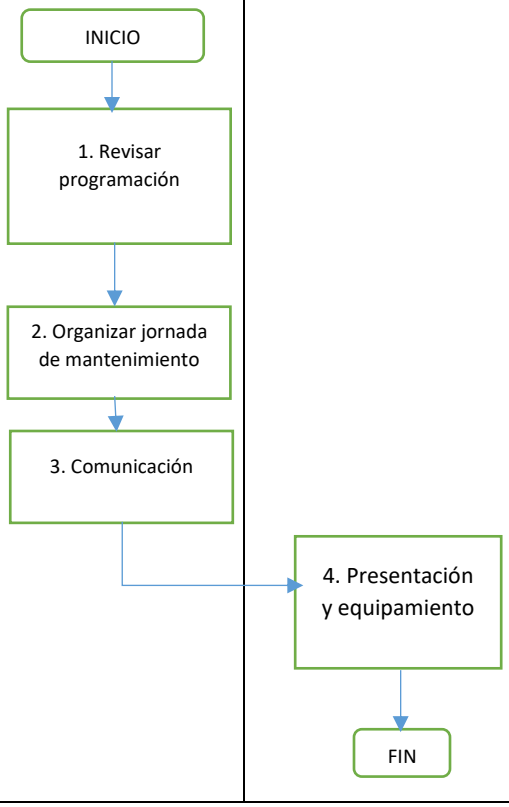
	MANUAL DE PROCESOS **EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P.** **PROCESO: DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE** **PROCEDIMIENTO: Reparación Redes De Distribución (daños red matriz)**	**VIGENTE DESDE DD/MM/AAA** **CODIGO: EGR001** **VERSION:001** **PAGINA: 1 DE 1**

ACTIVIDAD	**FONTANERO**
1. Ubicar señalización de seguridad y cierre de la vía si se requiere. 2. Realizar excavación en el terreno donde se percibe el daño. 3. Evaluar la clase de daño, verificando la magnitud, diámetro y material de la tubería. 4. Se solicita el material requerido para la reparación. 5. Se realiza actividades correctivas y se verifican y no queden fugas o escapes. 6. Se realiza el recubrimiento de la tubería hasta llegar a la altura del nivel de la vía o zona. Se reporta el arreglo.	

PROCESO MISIONAL – SERVICIO DE ACUEDUCTO - Distribución

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

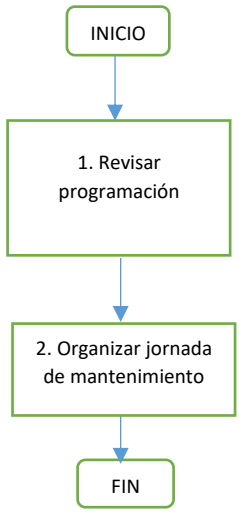
Empresas Públicas de PIAMONTE A.A.A S.A.S E.S.P	**MANUAL DE PROCESOS** **EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P.** **PROCESO: MANTENIMIENTO ZONA DE CAPTACIÓN** **PROCEDIMIENTO: Planeación Jornada De Mantenimiento**	**VIGENTE DESDE DD/MM/AAA** **CODIGO: EGR001** **VERSION:001** **PAGINA: 1 DE 1**

ACTIVIDAD	**APOYO PROFESIONAL COORDINACIÓN OPERATIVO**	**FONTANERO**
1. Se realiza la programación de mantenimiento de la zona de captación. 2. Se selecciona el día a realizar dicho procedimiento se establecen colaboradores participantes en la labor, hora de inicio y condiciones de desplazamiento de los trabajadores. 3. Se comunica programación y condiciones de la jornada preparada. 4. El día indicado el personal se presenta en las instalaciones de la empresa de la empresa y se disponen los equipos y herramientas necesarias. Se desplazan hacia el lugar de inicio de actividades.		

PROCESO MISIONAL – SERVICIO DE ACUEDUCTO – Mantenimiento zona de captación

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

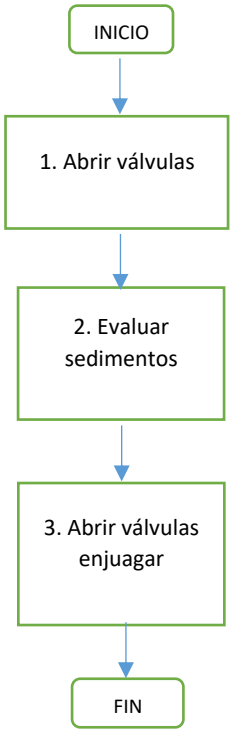
	MANUAL DE PROCESOS **EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P.** **PROCESO: MANTENIMIENTO ZONA DE CAPTACIÓN** **PROCEDIMIENTO: Apertura de válvulas del sistema de aducción de agua**	**VIGENTE DESDE DD/MM/AAA** **CODIGO: EGR001** **VERSION:001** **PAGINA: 1 DE 1**

	ACTIVIDAD	**FONTANERO**
	1. Se abre una a una las válvulas de lavado para descargar la tubería para transportar el agua cruda de la bocatoma a la planta de tratamiento.	

PROCESO MISIONAL – SERVICIO DE ACUEDUCTO – Mantenimiento zona de captación

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

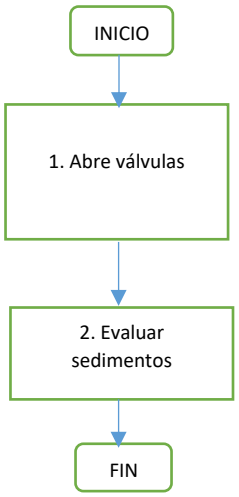
	MANUAL DE PROCESOS **EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P.** **PROCESO: MANTENIMIENTO DE ZONA DE CAPTACIÓN** **PROCEDIMIENTO: Lavado De Desarenadores**	**VIGENTE DESDE DD/MM/AAA** **CODIGO: EGR001** **VERSION:001** **PAGINA: 1 DE 1**

ACTIVIDAD	**FONTANERO**
1. Se abren las Válvulas de los desarenadores con el fin de evaluar el agua en ellos contenida. 2. Se evalúa todo el sedimento ubicado en el fondo de cada desarenador, empezando por el sedimento de mayor tamaño (palos); de forma manual se evacua el lodo y la arena contenida en el fondo de los desarenadores. 3. Se abren válvulas de lavado se enjuagan los desarenadores y se cierran las válvulas de lavado.	

PROCESO MISIONAL – SERVICIO DE ACUEDUCTO – Mantenimiento zona de captación

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

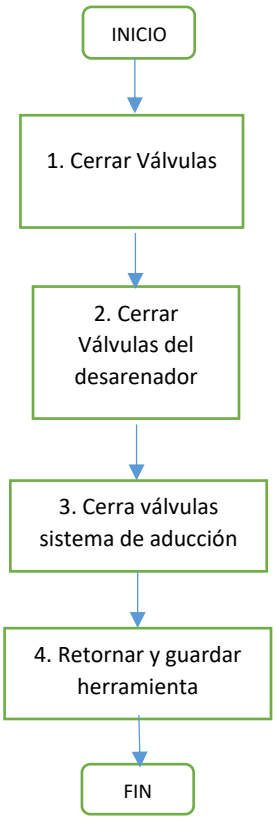
	MANUAL DE PROCESOS **EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P.** **PROCESO: MANTENIMIENTO ZONA DE CAPTACIÓN** **PROCEDIMIENTO: Lavado De Dique Toma**	**VIGENTE DESDE DD/MM/AAA** **CODIGO: EGR001** **VERSION:001** **PAGINA: 1 DE 1**

	ACTIVIDAD	**FONTANERO**
	1. Se abren las válvulas de la cortina de la represa para evacuar el agua en ella continuidad. 2. De forma manual se procede a evaluar el material sedimentado en la represa.	

PROCESO MISIONAL – SERVICIO DE ACUEDUCTO – Mantenimiento zona de captación

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

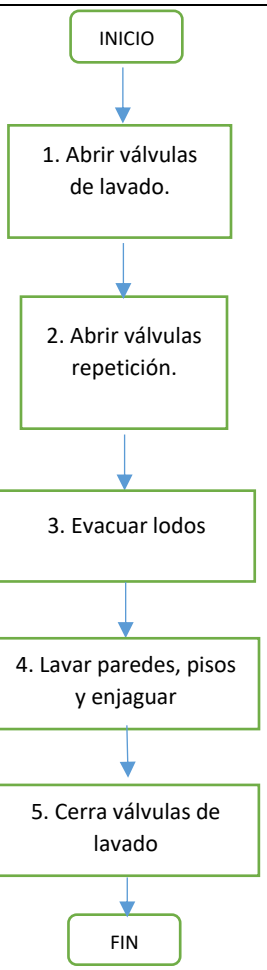
	MANUAL DE PROCESOS EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P. PROCESO: MANTENIMIENTO ZONAS DE CAPTACIÓN PROCEDIMIENTO: Cierre De Válvulas Y Válvulas	**VIGENTE DESDE DD/MM/AAA** **CODIGO: EGR001** **VERSION:001** **PAGINA: 1 DE 1**

	ACTIVIDAD	**APOYO PROFESIONAL COORDINACIÓN OPERATIVO**
	1. Cuando se evalúa completamente el material sedimentado se cierran las válvulas del dique. 2. Se cierran válvulas de desarenadores. 3. Se cierran válvulas de lavado de la tubería de conducción de agua cruda. 4. El personal retorna a la población, guarda herramienta en el sitio indicado.	

PROCESO MISIONAL – SERVICIO DE ACUEDUCTO – Mantenimiento zona de captación

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

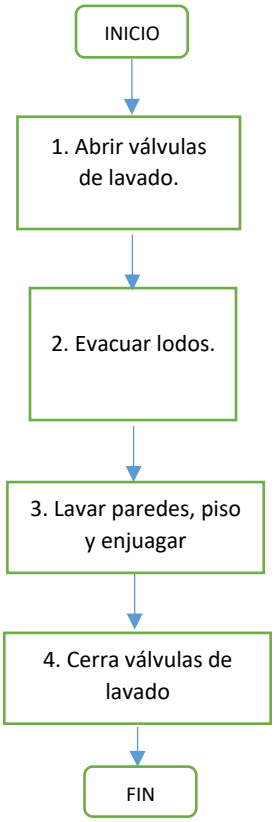
	MANUAL DE PROCESOS **EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P.** **PROCESO: MANTENIMIENTO DE PLANTA DE TRATAMIENTO** **PROCEDIMIENTO: Lavado De Floculadores**	**VIGENTE DESDE DD/MM/AAA** **CODIGO: EGR001** **VERSION:001** **PAGINA: 1 DE 1**

ACTIVIDAD	**OPERADOR DE PLANTA**
1. Se realiza cada 30 días, se inicia con el cierre de la válvula de distribución y se abre la válvula de lavado. Para evacuar el agua del Tanque. 2. Con la manguera a presión se evacuan posibles sedimentos. 3. Se lavan paredes y piso con cepillo de mango. 4. Se enjuagan paredes y piso. 5. Se cierra válvula de lavado y se espera que el tanque se llene, una vez lleno el tanque de almacenamiento se abre la válvula de distribución.	

PROCESO MISIONAL – SERVICIO DE ACUEDUCTO – Mantenimiento planta de tratamiento

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

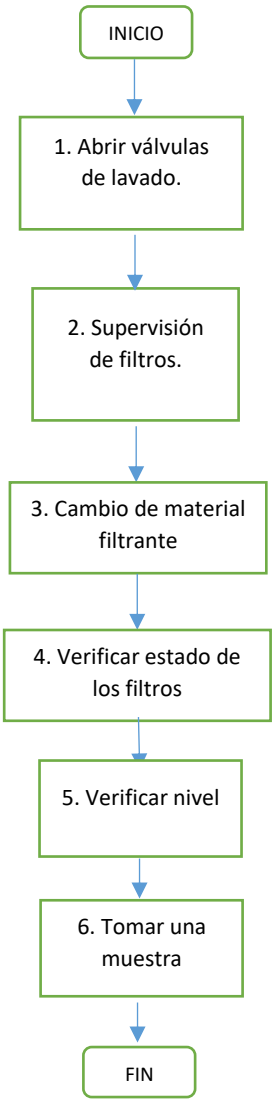
	MANUAL DE PROCESOS EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P. PROCESO: MANTENIMIENTO DE PLANTA DE TRATAMIENTO PROCEDIMIENTO: Filtros Grava y Rápidos	**VIGENTE DESDE DD/MM/AAA** **CODIGO: EGR001** **VERSION:001** **PAGINA: 1 DE 1**

	ACTIVIDAD	**OPERADOR DE PLANTA**
	1. Se realiza cada 15 días, se suspende el ingreso de agua, se abre las válvulas de lavado. 2. Con la manguera a presión se lava lodos. 3. Se lavan paredes y piso de filtros con cepillo de mango se enjuaga y desinfectan con solución de cloro 4%. 4. Se cierran válvulas de lavado.	

PROCESO MISIONAL – SERVICIO DE ACUEDUCTO – Mantenimiento planta de tratamiento

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

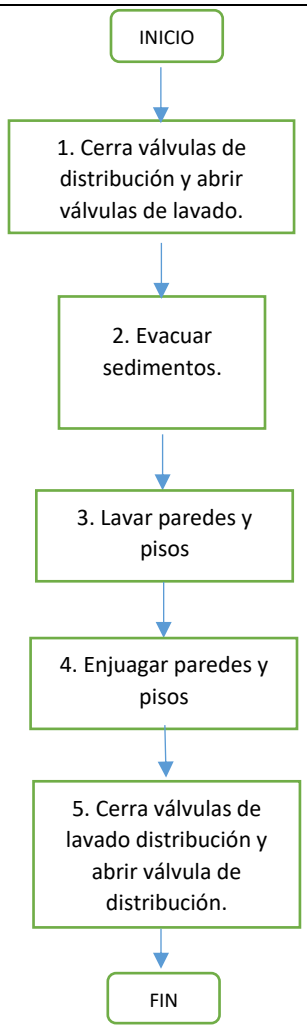
	MANUAL DE PROCESOS **EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P.** **PROCESO: MANTENIMIENTO DE PLANTA DE TRATAMIENTO** **PROCEDIMIENTO: Lavado De Filtros**	**VIGENTE DESDE DD/MM/AAA** **CODIGO: EGR001** **VERSION:001** **PAGINA: 1 DE 1**

ACTIVIDAD	**OPERADOR DE PLANTA**
1. Se realiza cada 30 días, o dependiendo el requerimiento indicado cuando el agua alcanza las canaletas del filtro. Se inicia con la apertura de válvulas para evacuar sedimento y la suspensión de ingreso de agua al filtró. 2. Supervisar los periodos de filtración y lavado del filtro; con esto se evita que la pérdida de carga sobrepase las condiciones normales y afecte la calidad del agua tratada. 3. Cambiar el material filtrante cuando cumpla su vida útil; teniendo en cuenta las características del agua tratada. 4. Verificar el estado de la carrera de filtros, si existe pérdida de nivel del agua 5. Si el nivel de agua del filtro es excesivo se debe proceder al lavado del filtro. 6. Pasado este tiempo se toma una muestra de agua y se mide la turbiedad siesta es menor o igual a 1.2 se cierra la válvula de retro lavado.	

PROCESO MISIONAL – SERVICIO DE ACUEDUCTO – Mantenimiento planta de tratamiento

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

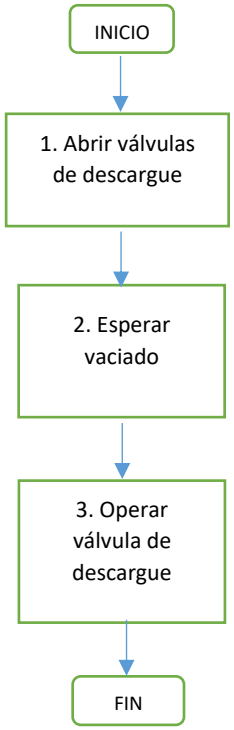
	MANUAL DE PROCESOS **EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P.** **PROCESO: MANTENIMIENTO DE PLANTA DE TRATAMIENTO** **PROCEDIMIENTO: Lavado De Floculadores**	**VIGENTE DESDE DD/MM/AAA** **CODIGO: EGR001** **VERSION:001** **PAGINA: 1 DE 1**

ACTIVIDAD	**OPERADOR DE PLANTA**
1. Se realiza cada 30 días, se inicia con el cierre de la válvula de distribución y se abre la válvula de lavado. Para evacuar el agua del Tanque. 2. Con la manguera a presión se evacuan posibles sedimentos. 3. Se lavan paredes y piso con cepillo de mango. 4. Se enjuagan paredes y piso. 5. Se cierra válvula de lavado y se espera que el tanque se llene, una vez lleno el tanque de almacenamiento se abre la válvula de distribución.	

PROCESO MISIONAL – SERVICIO DE ACUEDUCTO – Mantenimiento planta de tratamiento

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

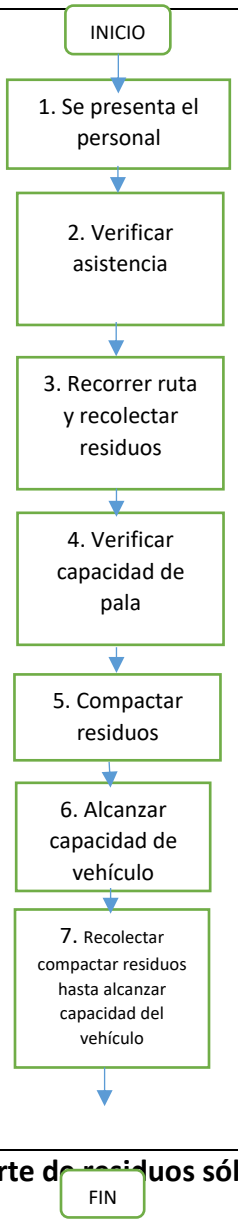
Empresas Públicas de PIAMONTE A.A.A S.A.S E.S.P	**MANUAL DE PROCESOS EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P. PROCESO: MANTENIMIENTO DE PLANTA DE TRATAMIENTO PROCEDIMIENTO: Lavado De Enmallado O Sistema De Distribución**	**VIGENTE DESDE DD/MM/AAA** **CODIGO: EGR001** **VERSION:001** **PAGINA: 1 DE 1**

	ACTIVIDAD	**OPERADOR DE PLANTA**
	1.Tecnicamente este procedimiento debe hacerse cada a 30 días, en el caso particular de empresa, depende de la turbiedad del agua, cuando esta es muy alta los operarios de la planta deben informar a los fontaneros para que procedan a realizar. El procedimiento inicia con la apertura de válvulas de descargue del sistema de distribución. 2. Se espera un vaciado del enmallado. 3. Se cierra nuevamente las válvulas de descargue.	

PROCESO MISIONAL – SERVICIO DE ACUEDUCTO – Mantenimiento planta de tratamiento

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

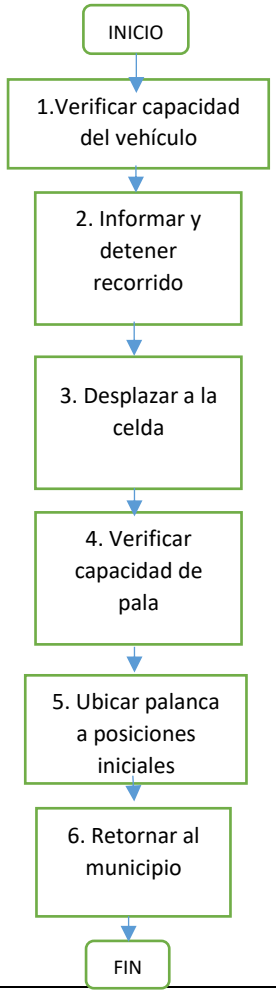
	MANUAL DE PROCESOS **EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P.** **PROCESO: RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE DE RESIDUOS SÓLIDOS** **PROCEDIMIENTO: Recolección De Residuos De Origen Residencial**	**VIGENTE DESDE DD/MM/AAA** **CODIGO: EGR001** **VERSION:001** **PAGINA: 1 DE 1**

	ACTIVIDAD	**CONDUCTOR Y OPERARIO DE ASEO**
	1. El personal operativo, se presenta en el lugar acordado. se preparan con el equipo de seguridad dispuesto. 2. El conductor verifica la asistencia del personal e inicia el recorrido de la ruta establecida por la empresa. 3. Los operativos se desplazan en el trayecto de la ruta asignada, identifican los residuos a recolectar, levantan las bolsas y las depositan en la pala del vehículo compactador. 4. A medida que avanza en el recorrido se verifica si la capacidad de la pala recolectora este al máximo se avisa al conductor. 5. El conductor activa el sistema de compactación del vehículo. 6. Los operarios continúan el proceso de recolección hasta alcanzar la capacidad de carga total del vehículo. 7. Se repite las actividades 3,4,5 y 6 hasta cubrir toda la ruta de recorrido establecida.	

PROCESO MISIONAL – SERVICIO DE ASEO – Recolección y transporte de residuos sólidos

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

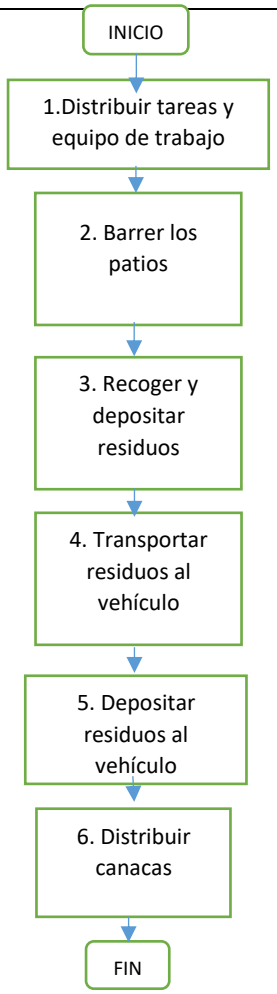
	MANUAL DE PROCESOS **EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P.** **PROCESO: RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE DE RESIDUOS SÓLIDOS** **PROCEDIMIENTO: Recolección De Residuos De Origen Residencial**	**VIGENTE DESDE DD/MM/AAA** **CODIGO: EGR001** **VERSION:001** **PAGINA: 1 DE 1**

	ACTIVIDAD	**CONDUCTOR Y OPERARIO DE ASEO**
	1. Se verifica si el vehículo está completamente lleno. 2. Si está lleno se informa a operarios y se detiene el recorrido. 3. Se desplaza hacia la celda. 4. Una vez se arriba a la celda se ubica el vehículo en el lugar de ingreso a la celda de disposición final. Activando la palanca de descargue. 5. Se manipula la palanca de desenganche del volvo, se opera la palanca de descargue y se depositan los residuos en la celda de disposición final. 6. Se ubica las palancas operadas anteriormente a su position inicial. 7. Se retorna al municipio a continuar el proceso de recolección de basuras hasta completar la ruta establecida.	

PROCESO MISIONAL – SERVICIO DE ASEO – Recolección y transporte de residuos sólidos

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

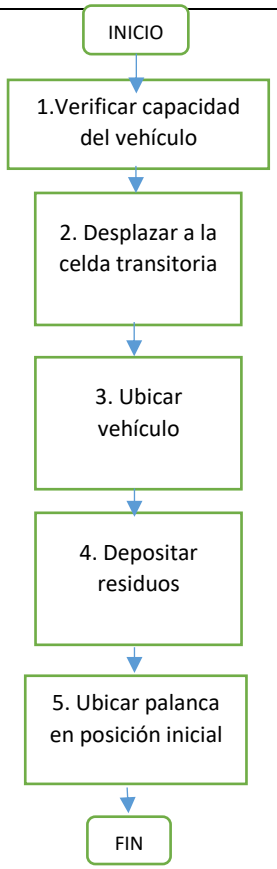
	MANUAL DE PROCESOS **EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P.** **PROCESO: RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE DE RESIDUOS SÓLIDOS** **PROCEDIMIENTO: Limpieza De Áreas Públicas**	**VIGENTE DESDE DD/MM/AAA** **CODIGO: EGR001** **VERSION:001** **PAGINA: 1 DE 1**

ACTIVIDAD	**OPERARIO DE ASEO**
1. Los operarios se aseo se disponen con su equipo de trabajo y se distribuyen tareas. 2. barren los patios formando pilas con los residuos recogidos. 3. Recogen y depositan los residuos en las canecas asignadas para tal fin. 4. Se suben las canecas en los carritos de operación manual y se llevan hasta el carro recolector. 5. Se levantan las canecas y se deposita el material en la pala del vehículo. 6. Se distribuye las canecas en los diferentes patios de la plaza de mercado y se guardan los carritos de operación manual en la bodega de la plaza de mercado.	

PROCESO MISIONAL – SERVICIO DE ASEO – Recolección y transporte de residuos sólidos

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

	MANUAL DE PROCESOS **EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P.** **PROCESO: RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE DE RESIDUOS SÓLIDOS** **PROCEDIMIENTO: Transporte De Residuos De Área Publicas (Plaza De Mercado)**	**VIGENTE DESDE DD/MM/AAA** **CODIGO: EGR001** **VERSION:001** **PAGINA: 1 DE 1**

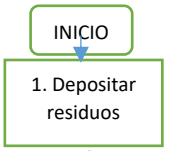
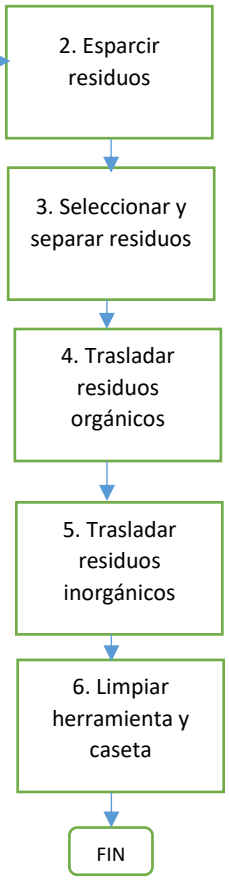
ACTIVIDAD	**OPERARIO DE ASEO**
1. Se verifica si el vehículo está completamente lleno. 2. Se desplaza hacia la celda transitoria. 3. Una vez se arriba a la celda transitoria se ubica el vehículo la rampla destinada como ingreso de residuos a la plataforma de cemento. 4. Se manipula la palanca de desenganche del volcó, se opera la palanca de descargue y se depositan los residuos sólidos. 5. Se ubica las palancas operadas anteriormente a su position inicial.	

PROCESO MISIONAL – SERVICIO DE ASEO – Recolección Y Transporte De Residuos Sólidos

PROCESO MISIONAL – SERVICIO DE ASEO –Tratamiento de residuos sólidos

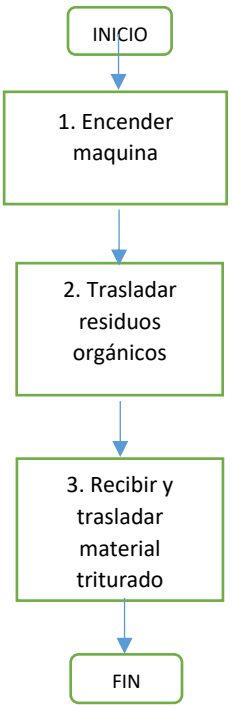
Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

Empresas Públicas de PIAMONTE A.A.A S.A.S E.S.P	**MANUAL DE PROCESOS** **EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P.** **PROCESO: TRATAMIENTO DE RESIDUOS SÓLIDO** **PROCEDIMIENTO: Selección De Residuos Sólidos**	**VIGENTE DESDE DD/MM/AAA** **CODIGO: EGR001** **VERSION:001** **PAGINA: 1 DE 1**

	ACTIVIDAD	**CONDUCTOR**	**OPERARIO DE ASEO**
	1. El vehículo compactador deposita los residuos en la plataforma de cemento. 2. Los residuos sólidos se esparcen en la plataforma de cemento. 3. Se seleccionan y separan los residuos recibidos y se separan en dos grupos: residuos orgánicos y residuos inorgánicos. 4. Los residuos orgánicos se trasladan a la maquina trituradora. 5. Los residuos inorgánicos hacia la celda de disposición final. 6. Se limpia y se lava la caseta de separación y la herramienta empleada.		

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

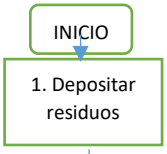
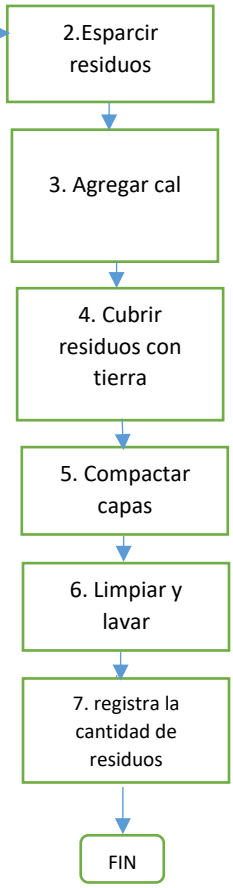
	MANUAL DE PROCESOS EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P. PROCESO: TRATAMIENTO DE RESIDUOS SÓLIDOS PROCEDIMIENTO: Trituración De Residuos Orgánicos	**VIGENTE DESDE DD/MM/AAA** **CODIGO: EGR001** **VERSION:001** **PAGINA: 1 DE 1**

	ACTIVIDAD	**OPERADOR DE ASEO**
	1. Se enciende la maquina trituradora y se ubica el buggy en la parte de salida de la máquina. 2. Los residuos orgánicos seleccionados anteriormente se colocan en buggys y se depositan en el canal de cemento con el fin de alimentar la trituradora. 3. Se recepciona el material triturado en buggys y se traslada a la caseta de compostaje. en caso de que el material no llegue a la maquina por su propio peso un operarlo realizara un arrastre con un rastrillo del material hasta lograr Llevarlo a la maquina trituradora.	

PROCESO MISIONAL – SERVICIO DE ASEO –Tratamiento de residuos sólidos

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

	MANUAL DE PROCESOS **EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P.** **PROCESO: TRATAMIENTO DE RESIDUOS SÓLIDO** **PROCEDIMIENTO: Selección De Residuos Sólidos**	**VIGENTE DESDE DD/MM/AAA** **CODIGO: EGR001** **VERSION:001** **PAGINA: 1 DE 1**

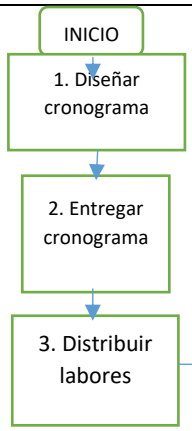
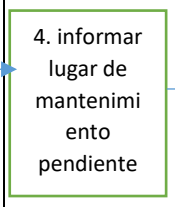
ACTIVIDAD	CONDUCTOR	OPERARIO ASEO
1. El vehículo compactador deposita los residuos sólidos en el ingreso a la celda asignada para la disposición final 2. Los residuos sólidos se esparcen hasta lograr una capa cuyo espesor aproximado es de 50 cm 3. Se le agrega cal con el fin de evitar presencia de insectos y malos olores 4. Se cubre los residuos con tierra 5. Se compacta la cobertura de tierra con un rodillo manual. 6. Se limpia y lava la herramienta. 7. Se registra la cantidad de residuos sólidos recibidos acordes a la capacidad del vehículo compactador.		

PROCESO MISIONAL – SERVICIO DE ASEO –Tratamiento de residuos sólidos

PROCESO MISIONAL – SERVICIO DE ALCANTARILLADO – Mantenimiento del sistema de alcantarillado

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

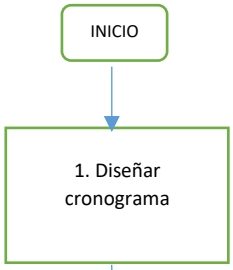
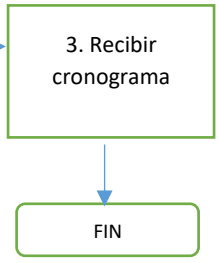
Empresas Públicas de PIAMONTE A.A.A S.A.S E.S.P	**MANUAL DE PROCESOS EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P. PROCESO: Distribución de agua potable PROCEDIMIENTO: Solicitud de reparación de daños en redes de distribución.**	**VIGENTE DESDE DD/MM/AAA** **CODIGO: EGR001** **VERSION:001** **PAGINA: 1 DE 1**

ACTIVIDAD	APOYO PROFESIONAL COORDINACIÓN OPERATIVO	TÉCNICO ADMINISTRATIVO, ARCHIVO Y ATENCIÓN AL CLIENTE	FONTANERO
1. Diseñar cronograma anual para el mantenimiento de pozos y sumideros del municipio de Piamonte. 2. Entregar cronograma a fontaneros. 3. Distribuir las labores al personal operativo 4. Al Iniciar la semana se informa los barrios por mantenimiento de pozos y sumideros a los Cuales ya se les realizo una visita previa. 5. Ubicar los elementos de señalización, retirar rejilla del sumidero al que se le realizara el mantenimiento, verificar ocularmente el estado del sumidero pare proceder al mantenimiento. 6. Si el sumidero presenta residuos sólidos como piedras, plásticos, palos entre otros estos se retiran con la pala manualmente. 7. Se procede a evacuar represamientos existentes con recipiente de forma manual. 8. lavar el sumidero utilizado agua a través de la manguera de presión. 9. Colocar la rejilla al sumidero y repetir el procedimiento en todos los sumideros del sector programado. 10. Realizar Inspección de trabajo para garantizar la conformidad y registrar en planilla de control.			

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

PROCESO MISIONAL – SERVICIO DE ALCANTARILLADO – Mantenimiento del sistema de alcantarillado

	MANUAL DE PROCESOS EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P. **PROCESO: MANTENIMIENTO DE SISTEMA DE ALCANTARILLADO** **PROCEDIMIENTO: Mantenimiento De Pozos**	**VIGENTE DESDE DD/MM/AAA** **CODIGO: EGR001** **VERSION:001** **PAGINA: 1 DE 1**

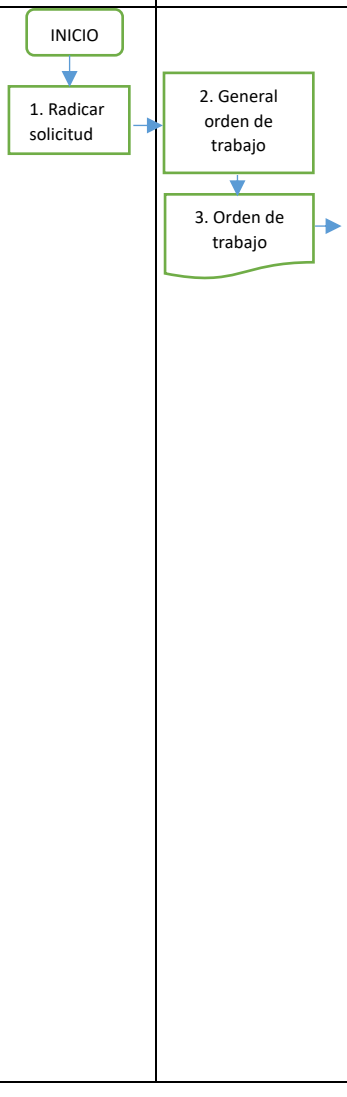
	ACTIVIDAD	**APOYO PROFESIONAL COORDINACIÓN OPERATIVO**	**FONTANERO**
	1.Diseñar cronograma anual para el mantenimiento de pozos y sumideros del municipio de Piamonte. 2.Entregar cronograma al fontanero. 3.Recibe cronograma al contratista encargado.		

alcantarillado

PROCESO MISIONAL – SERVICIO DE ALCANTARILLADO – Mantenimiento del sistema de alcantarillado

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

Empresas Públicas de PIAMONTE A.A.A S.A.S E.S.P	**MANUAL DE PROCESOS** **EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P.** **PROCESO: MANTENIMIENTO DE SISTEMA DE ALCANTARILLADO** **PROCEDIMIENTO: Servicio Por P.Q.R.**	**VIGENTE DESDE DD/MM/AAA** **CODIGO: EGR001** **VERSION:001** **PAGINA: 1 DE 1**

ACTIVIDAD	USUARIO	APOYO PROFESIONAL COORDINACIÓN OPERATIVO	FONTANERO
1. El usuario radica la queja por escrito, verbalmente o personalmente incluyendo: pozos o sumideros taponados, pozos o sumideros con emisión de olores, obstrucción en la red matriz de alcantarillado, obstrucción red domiciliaria de alcantarillado, pozos o sumideros sin tapa o rejillas. 2. Se generar la orden de trabajo y entregar a Fontanero 3. Se verifica el sitio de ubicación indicado en la orden de trabajo, verificando el terreno y la clase de labor a realizar 4. Se asignan tareas 5. Se solicita el material correspondiente requerido para dar solución al P.Q.R. registrándolo en el formato Entrega de Materiales de y Préstamo de Herramientas, Accesorios o equipos 6. Se desplaza al personal encargado con los materiales al sitio correspondiente para dar solución a las P.Q.R. y se ubica la señalización para iniciar labores 7. Si la orden es por mantenimiento de pozos o sumideros se realiza la labor como se enuncio en las etapas A y B descritos inicialmente 8. Si la orden es por obstrucción en la red se realizan labores de sondeo y limpieza manual 9. En los casos que no se habilite la red se ubica el punto de obstrucción, se realiza excavación hasta llegar al tubo o red correspondiente, se perfora el tubo y se extrae la obstrucción, se repara el tubo o se cambia este si se requiere 10. Se realiza el relleno correspondiente del sitio excavado			

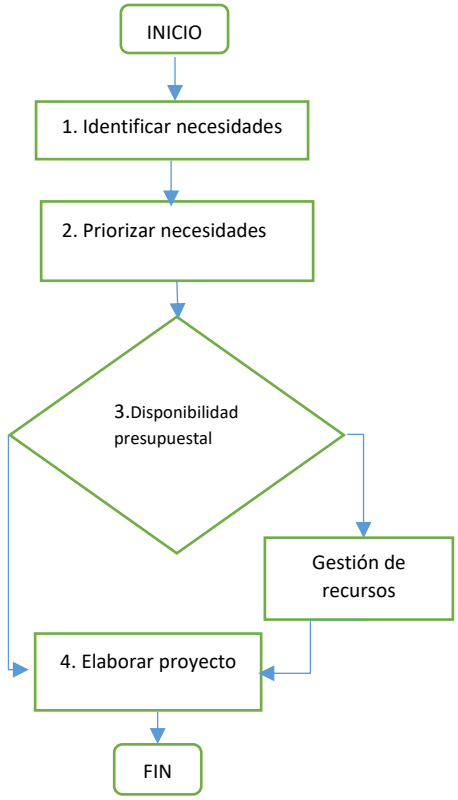
Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

	11. Si la orden es por perdida de una tapa o rejilla, se realiza la instalación de las tapas, si no coincide la tapa con el anillo se hace la respectiva reposición del anillo, Para los sumideros se instala la rejilla 12. Se firma diariamente el registro de labores asignadas, y entregarlo al Técnico Administrativo, Archivo y Atención al Cliente para su archivo semanal.			

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

PROCESO MISIONAL – SERVICIO DE ALCANTARILLADO – Reposición de tramos del

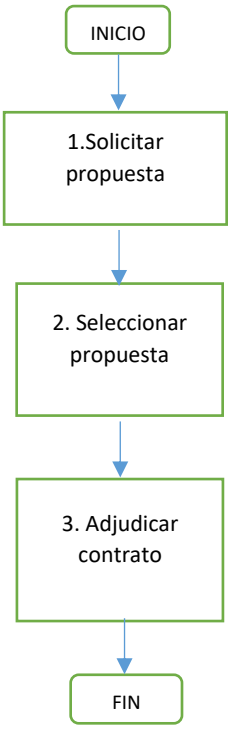
	MANUAL DE PROCESOS EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P. PROCESO: REPOSICIÓN DE TRAMO DEL SISTEMA DE ALCANTARILLADO PROCEDIMIENTO: Planeación De Reposición De Alcantarillado	**VIGENTE DESDE DD/MM/AAA** **CODIGO: EGR001** **VERSION:001** **AGINA: 1 DE 1**

	ACTIVIDAD	GERENTE
	1. Identificación de necesidades de reposición de tramos de alcantarillado. 2.Prioridad las necesidades anteriores. 3. Analizar disponibilidad de presupuesto para invertir si lo hay el procedimiento sigue, si no se pasa a gestión de recursos. 4. Elaborar proyecto de reposición de tramo de alcantarillado.	

sistema de alcantarillado

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

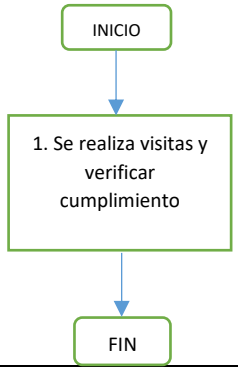
	MANUAL DE PROCESOS **EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P.** **PROCESO: REPOSICIÓN DE TRAMOS DEL SISTEMA DE ALCANTARILLADO** **PROCEDIMIENTO: Tramite de Propuesta**	**VIGENTE DESDE DD/MM/AAA** **CODIGO: EGR001** **VERSION:001** **PAGINA: 1 DE 1**

	ACTIVIDAD	**GERENTE**
	1. Se solicita la propuesta a varios contratistas. 2. Se selecciona la propuesta que se ajuste a las condiciones del proyecto y de la empresa. 3. Se adjudica el contrato al contratista seleccionado.	

PROCESO MISIONAL – SERVICIO DE ALCANTARILLADO – Reposición de tramos del sistema de alcantarillado

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

	MANUAL DE PROCESOS EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P. PROCESO: REPOSICIÓN DE TRAMO DEL SISTEMA DE ALCANTARILLADO PROCEDIMIENTO: Seguimiento Y Control De Obra	**VIGENTE DESDE DD/MM/AAA** **CODIGO: EGR001** **VERSION:001** **PAGINA: 1 DE 1**

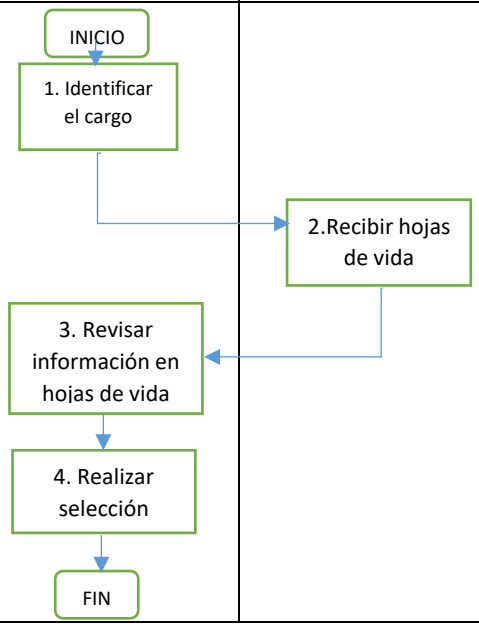
	ACTIVIDAD	**APOYO PROFESIONAL COORDINACIÓN OPERATIVO**
	1. Se realiza constantemente visitas al sitio donde se llevan a cabo las obras reposición de alcantarillo y se verifica cumplimiento de actividades y condiciones pactadas.	

PROCESO MISIONAL – SERVICIO DE ALCANTARILLADO – Reposición de tramos del sistema de alcantarillado

PROCESO DE APOYO –GESTIÓN DE TALENTO HUMANO – Ingreso de personal

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

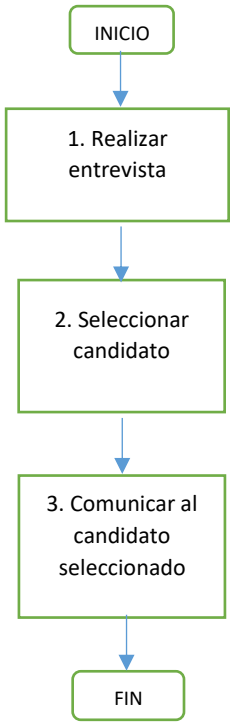
	MANUAL DE PROCESOS **EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P.** **PROCESO: INGRESO DE PERSONAL** **PROCEDIMIENTO: Estudio De Hoja De Vida**	**VIGENTE DESDE DD/MM/AAA** **CODIGO: EGR001** **VERSION:001** **PAGINA: 1 DE 1**

	ACTIVIDAD	**GERENTE**	**TÉCNICO ADMINISTRATIVO, ARCHIVO Y ATENCIÓN AL CLIENTE**
	1. Se identifica el cargo a suplir y se revisa si internamente en la entidad existe o no un trabajador que cumpla con el perfil exigido para la vacante. 2. Se reciben las hojas de vida interna y/o externas de los aspirantes a suplir el cargo de vacante. 3. Se revisa la información de las hojas de vida. 4. Se revisa la información los posibles candidatos.		

PROCESO DE APOYO –GESTIÓN DE TALENTO HUMANO – Ingreso de personal

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

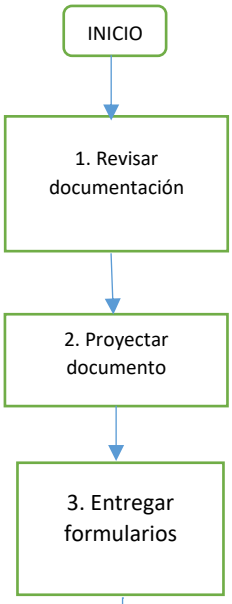
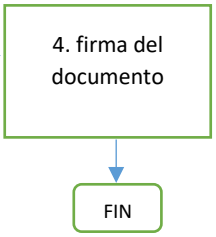
	MANUAL DE PROCESOS **EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P.** **PROCESO: INGRESO DE PERSONAL** **PROCEDIMIENTO: Selección De Aspirante**	**VIGENTE DESDE DD/MM/AAA** **CODIGO: EGR001** **VERSION:001** **PAGINA: 1 DE 1**

	ACTIVIDAD	**GERENTE**
	1. Se realiza la entrevista a los diferentes candidatos preseleccionados. 2. Se selecciona al candidato idóneo para suplir vacante. 3. Se comunica al candidato seleccionado su aceptación como trabajador a la empresa.	

PROCESO DE APOYO –GESTIÓN DE TALENTO HUMANO – Ingreso de personal

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

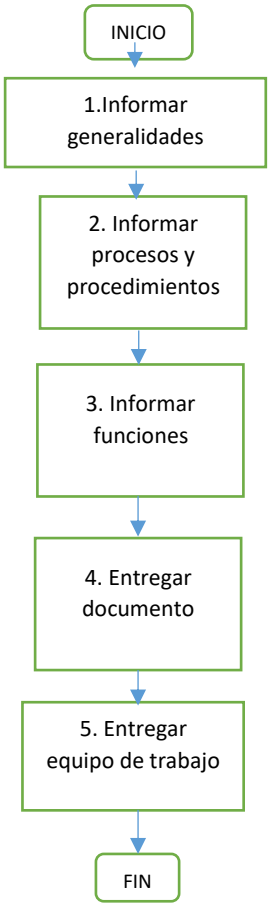
	MANUAL DE PROCESOS EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P. PROCESO: INGRESO DE PERSONAL PROCEDIMIENTO: Vinculación	**VIGENTE DESDE DD/MM/AAA** **CODIGO: EGR001** **VERSION:001** **PAGINA: 1 DE 1**

ACTIVIDAD	**TÉCNICO ADMINISTRATIVO, ARCHIVO Y ATENCIÓN AL CLIENTE**	**GERENTE**
1. Se revisa la documentación presentada por el nuevo trabajador o prestador de servicios. 2. Proyectar contrato u orden de prestación de servicios. 3. Si la vinculación es por contrato laboral se entrega formulario de afiliación a E.P.S, A.R.P, pensión y caja de compensación familiar para su diligenciamiento. 4. firma del documento.		

PROCESO DE APOYO –GESTIÓN DE TALENTO HUMANO – Ingreso de personal

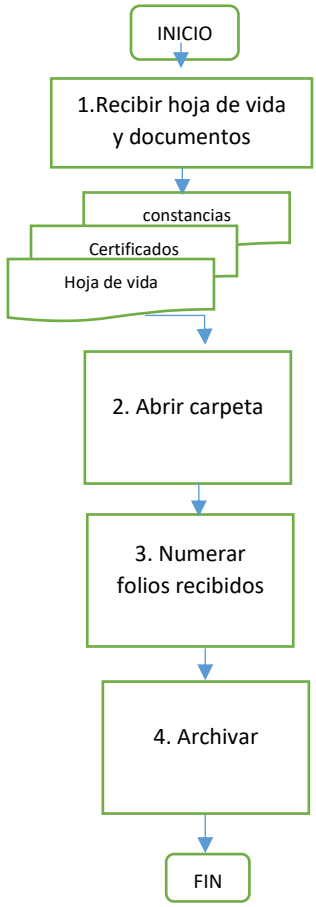
Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

	MANUAL DE PROCESOS **EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P.** **PROCESO: INGRESO DE PERSONAL** **PROCEDIMIENTO: Inducción**	**VIGENTE DESDE DD/MM/AAA** **CODIGO: EGR001** **VERSION:001** **PAGINA: 1 DE 1**

	ACTIVIDAD	**GERENTE**
	1. Se informa al trabajador aspectos gerenciales de la empresa y se relaciona con los compañeros más inmediatos. 2. Se le informa sobre los procesos y procedimiento a su cargo y se le referencia el manual de procesos y procedimientos de la empresa. 3. Se le comunica sus funciones y se le referencia el manual de funciones. 4. Se entrega el documento que lo acredita como empleado de la empresa. 5. Se le entrega al trabajador el equipo de trabajo necesario para desempeñar su labor.	

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

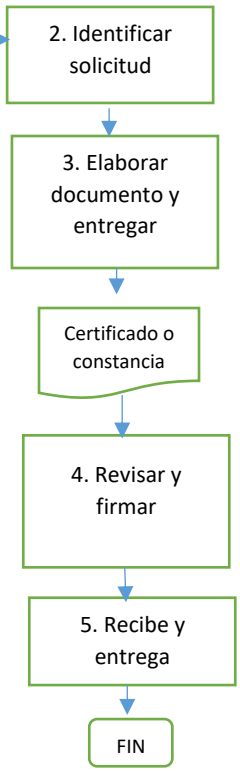
Empresas Públicas de PIAMONTE A.A.A S.A.S E.S.P	**MANUAL DE PROCESOS** **EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P.** **PROCESO: HISTORIA LABORAL** **PROCEDIMIENTO: Apertura De Historia Laboral**	**VIGENTE DESDE DD/MM/AAA** **CODIGO: EGR001** **VERSION:001** **PAGINA: 1 DE 1**

	ACTIVIDAD	**TÉCNICO ADMINISTRATIVO, ARCHIVO Y ATENCIÓN AL CLIENTE**
	1. Se recibe hoja de vida y documentos soportes del nuevo trabajado. 2. Se abre una carpeta individual con el nombre del nuevo trabajador. 3. Se enumeran las hojas de los documentos recibidos anteriormente se legajan. 4. Se archiva.	

PROCESO DE APOYO –GESTIÓN DE TALENTO HUMANO – Historia laboral

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

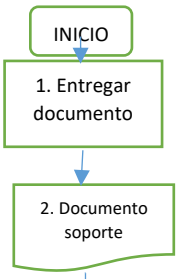
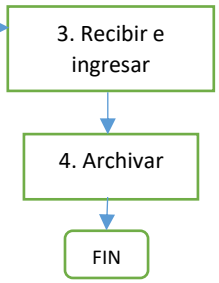
	MANUAL DE PROCESOS EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P. PROCESO: HISTORIA LABORAL PROCEDIMIENTO: Actualización de Historia Laboral	**VIGENTE DESDE DD/MM/AAA** **CODIGO: EGR001** **VERSION:001** **PAGINA: 1 DE 1**

ACTIVIDAD	**TRABAJADOR**	**TÉCNICO ADMINISTRATIVO, ARCHIVO Y ATENCIÓN AL CLIENTE**
1. El trabajador interesado realiza la solicitud al Técnico Administrativo, Archivo y Atención al Cliente del certificado o constancia. 2. El Técnico Administrativo, Archivo y Atención al Cliente recibe solicitud, en la historia laboral correspondiente identifica la información a certificar. 3. Elabora el documento solicitado y entrega al gerente para la firma. 4. el gerente revisa y firma el certificado o constancia y entrega al Técnico Administrativo, Archivo y Atención al Cliente 5. El Técnico Administrativo, Archivo y Atención al Cliente recibe el documento y lo entrega al trabajador interesado.		

PROCESO DE APOYO –GESTIÓN DE TALENTO HUMANO – Historia laboral

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

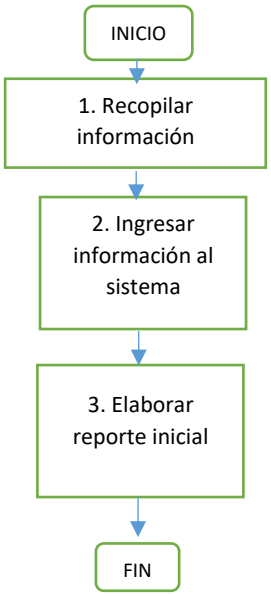
	MANUAL DE PROCESOS **EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P.** **PROCESO: HISTORIA LABORAL** **Procedimiento: Certificación y Constancia**	**VIGENTE DESDE DD/MM/AAA** **CODIGO: EGR001** **VERSION:001** **PAGINA: 1 DE 1**

ACTIVIDAD	**TRABAJADOR INTERESADO**	**TÉCNICO ADMINISTRATIVO, ARCHIVO Y ATENCIÓN AL CLIENTE**
1. El trabajador interesado realiza la solicitud al Técnico Administrativo, Archivo y Atención al Cliente el certificado o constancia. 2. el Técnico Administrativo, Archivo y Atención al Cliente recibe solicitud, en la historia laboral correspondiente identifica la información a certificar. 3. Elabora el documento solicitado y entrega al gerente para la firma. 4. El gerente revisa y firma el certificado o constancia y entrega al Técnico Administrativo, Archivo y Atención al Cliente 5. el Técnico Administrativo, Archivo y Atención al Cliente recibe el documento y lo entrega al trabajador interesado.		

PROCESO DE APOYO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Historia Laboral

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

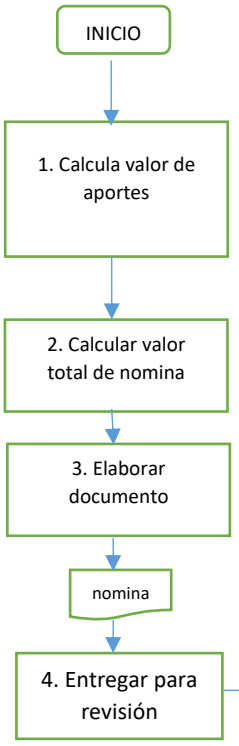
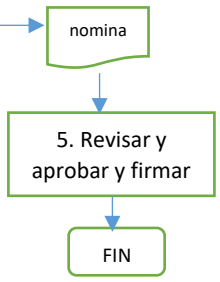
	MANUAL DE PROCESOS **EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P.** **PROCESO: LIQUIDACIÓN DE NOMINA** **PROCEDIMIENTO: Recepción De Novedades**	**VIGENTE DESDE DD/MM/AAA** **CODIGO: EGR001** **VERSION:001** **PAGINA: 1 DE 1**

	ACTIVIDAD	**TÉCNICO ADMINISTRATIVO, ARCHIVO Y ATENCIÓN AL CLIENTE**
	1. Se recopila la información concerniente a nomina con sus soportes (reporte de novedades) 2. Se ingresa al sistema en Excel se ubica la hoja de cálculo que contiene la nómina, se ingresan las novedades del periodo a liquidar. 3. Se elabora el reporte inicial de nómina.	

PROCESO DE APOYO –GESTIÓN DE TALENTO HUMANO – Liquidación de nómina

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

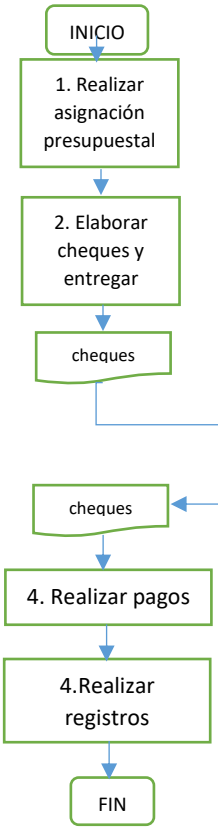
Empresas Públicas de PIAMONTE A.A.A S.A.S E.S.P	**MANUAL DE PROCESOS** **EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P.** **PROCESO: LIQUIDACIÓN DE NOMINA** **PROCEDIMIENTO: Liquidación De Nomina**	**VIGENTE DESDE DD/MM/AAA** **CODIGO: EGR001** **VERSION:001** **PAGINA: 1 DE 1**

ACTIVIDAD	CONTADOR	GERENTE
1. Con base en el reporte inicial de nómina se efectúan cálculos de prestación sociales y reportes parafiscales. 2. Se liquida el total de la nómina incluyendo horas extras, auxilios y deducciones correspondientes. 3. Se elabora e imprime el documento. 4. Se entrega al gerente para su revisión y aprobación y firma. 5. El gerente revisa, aprueba y firma.		

PROCESO DE APOYO –GESTIÓN DE TALENTO HUMANO – Liquidación de nómina

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

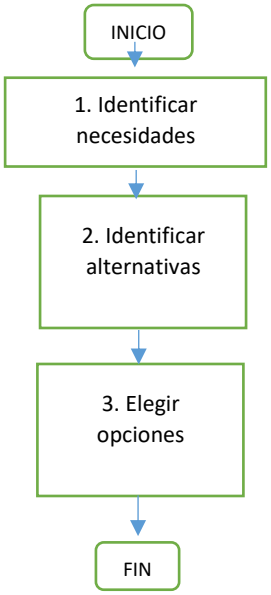
	Manual De Procesos **EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P.** **Proceso: Liquidación De Nómina** **Procedimiento: Pago De Nómina**	**Vigente Desde De/Mm/Ajaa** **CODIGO: EGR001** **VERSION:001** **PAGINA: 1 DE 1**

ACTIVIDAD	TÉCNICO ADMINISTRATIVO, ARCHIVO Y ATENCIÓN AL CLIENTE Y/O CONTADOR	GERENTE
1. Con la nómina visada se efectúa la asignación presupuestal y se elabora orden definitiva de pago en cheque. 2. el Técnico Administrativo, Archivo y Atención al Cliente elabora los cheques y entrega al gerente para su firma. 3. El gerente firma los cheques y entrega al Técnico Administrativo, Archivo y Atención al Cliente 4. el gerente atiende a los trabajadores, a quienes firman la nómina y reciben su pago. 5. Se realiza los últimos registros y se archiva el documento.		

PROCESO DE APOYO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Liquidación De Nomina

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

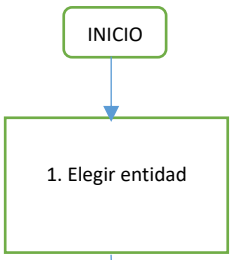
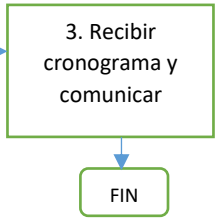
Empresas Públicas de PIAMONTE A.A.A S.A.S E.S.P	**MANUAL DE PROCESOS EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P. PROCESO: CAPACITACIÓN PROCEDIMIENTO: Elaborar Plan De Capacitación**	**VIGENTE DESDE DD/MM/AAA** **CODIGO: EGR001** **VERSION:001** **PAGINA: 1 DE 1**

	ACTIVIDAD	**GERENTE**
	1. Identificar necesidades de capacitación en la empresa en sus diferentes áreas. (Anexo: 2). 2. Establecer posibles soluciones o alternativas a las necesidades de capacitación. 3. Elegir la opción pertinente y realizar los contratos necesarios con entidades que puedan prestar el servicio de capacitación a la empresa.	

PROCESO DE APOYO –GESTIÓN DE TALENTO HUMANO – Capacitación

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

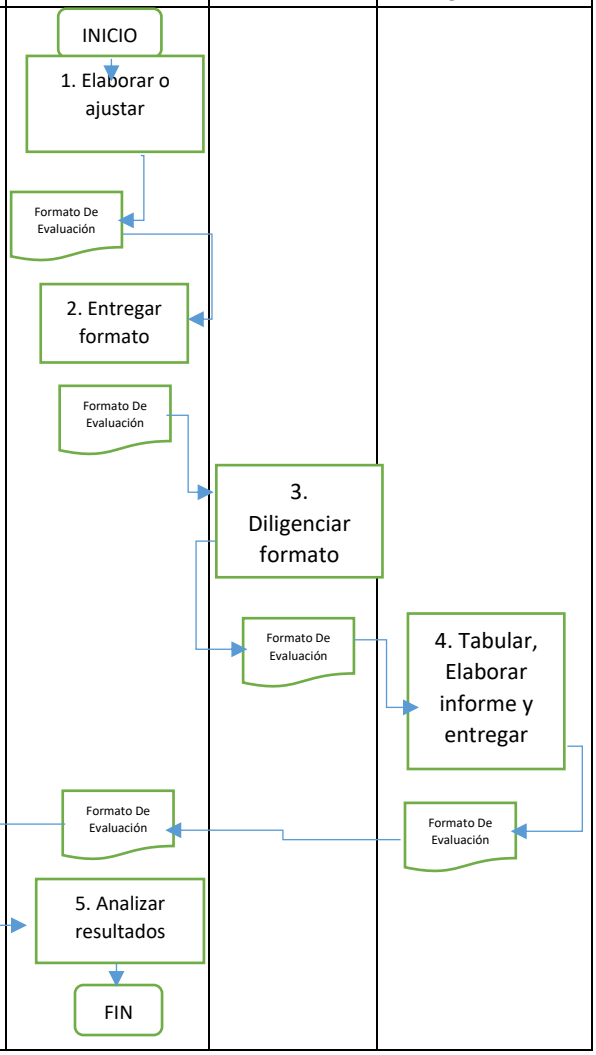
Empresas Públicas de PIAMONTE A.A.A S.A.S E.S.P	**MANUAL DE PROCESOS** **EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P.** **PROCESO: CAPACITACIÓN** **PROCEDIMIENTO: Ejecutar Plan De Capacitación**	**VIGENTE DESDE DD/MM/AAA** **CODIGO: EGR001** **VERSION:001** **PAGINA: 1 DE 1**

	ACTIVIDAD	GERENTE	ENTIDAD CONTRATADA
	1. Elegir a la entidad que impartirá la capacitación, realizar el contacto y convenio respectivo acordando condiciones necesarias para la realización de la capacitación (duración, lugar, fecha y hora.) 2. Informar a los trabajadores a conocer el plan de capacitación y sus condiciones. 3. Realizar la capacitación planeada		

PROCESO DE APOYO –GESTIÓN DE TALENTO HUMANO – Capacitación

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

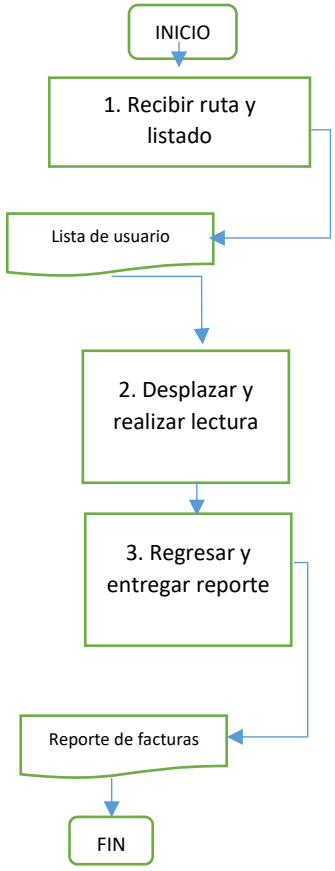
	MANUAL DE PROCESOS **EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P.** **PROCESO: CAPACITACIÓN** **PROCEDIMIENTO: Evaluación De La Capacitación**	**VIGENTE DESDE DD/MM/AAA** **CODIGO: EGR001** **VERSION:001** **PAGINA: 1 DE 1**

ACTIVIDAD	GERENTE	TRABAJADOR Y/O PRESTADOR DE SERVICIOS CAPACITADOS	TÉCNICO ADMINISTRATIVO, ARCHIVO Y ATENCIÓN AL CLIENTE
1. Elaborar o ajustar el formato de evaluación. 2. Entrega a los trabajadores capacitados el formato de evaluación. 3. Diligenciar el formato y entregar al auxiliar administrativo. 4. Tabular resultados, elaborara informe de evaluación y entrega al gerente. 5. Análisis de la información emisión de concepto e inclusión de falencias o fortalezas para una posterior capacitación.			

PROCESO DE APOYO –GESTIÓN DE TALENTO HUMANO – Capacitación

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

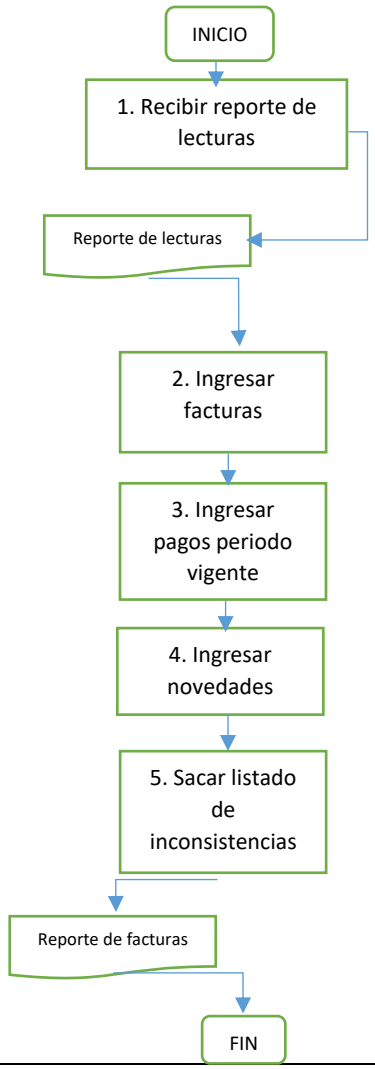
	MANUAL DE PROCESOS **EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P.** **PROCESO: FACTURACIÓN DE SERVICIOS** **PROCEDIMIENTO: Toma De Lecturas**	**VIGENTE DESDE DD/MM/AAA** **CODIGO: EGR001** **VERSION:001** **PAGINA: 1 DE 1**

ACTIVIDAD	**FONTANERO**
1. Se recibe la ruta a seguir y se toma el listado de usuarios a realizar lecturas. 2. Se desplaza hasta el lugar indicado del recorrido, se destapa la caja se revisa el valor marcado en el medidor y se registra en la planilla. 3. Finalizado el recorrido se desplazan hacia la oficina y se entrega en reporte al Auxiliar Recaudo, Facturación y Atención al Cliente .	

PROCESO DE APOYO –GESTIÓN COMERCIAL– Facturación

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

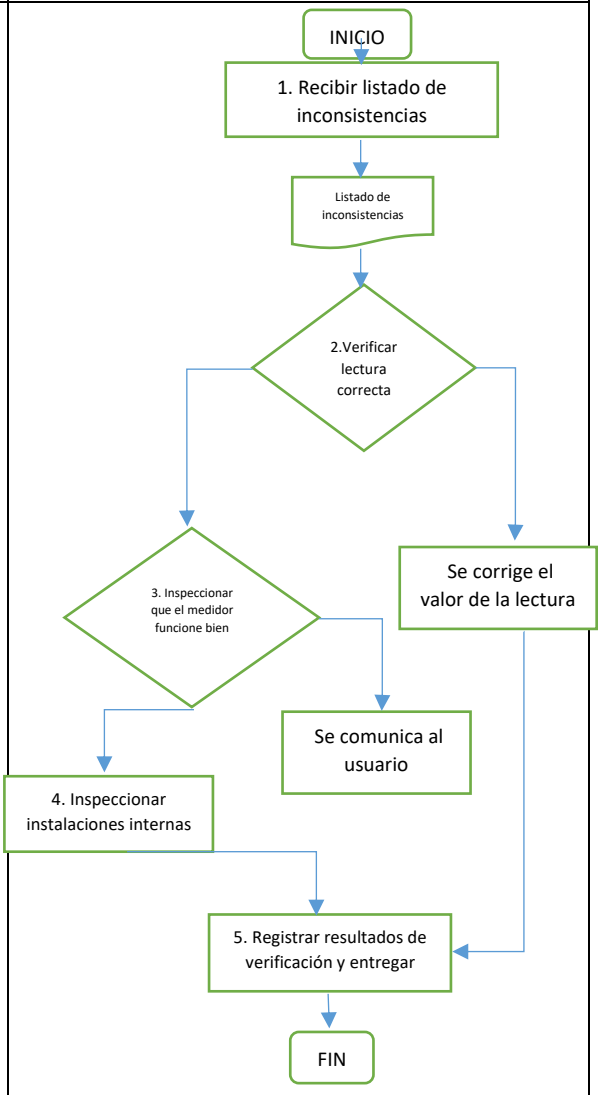
	MANUAL DE PROCESOS **EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P.** **PROCESO: FACTURACIÓN DE SERVICIOS** **PROCEDIMIENTO: Prefacturación**	**VIGENTE DESDE DD/MM/AAA** **CODIGO: EGR001** **VERSION:001** **PAGINA: 1 DE 1**

ACTIVIDAD	**AUXILIAR RECAUDO, FACTURACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE**
1. Se recibe el reporte de lecturas. 2. Se ingresan al sistema las lecturas establecidas. 3. Se ingresan al sistema los pagos del periodo vigente. 4. Se ingresan al sistema las novedades y modificaciones presentadas en el periodo en que se está trabajando. 5. Se saca un listado de inconsistencias en cuanto a lecturas y se manda a verificar	

PROCESO DE APOYO –GESTIÓN COMERCIAL– Facturación

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

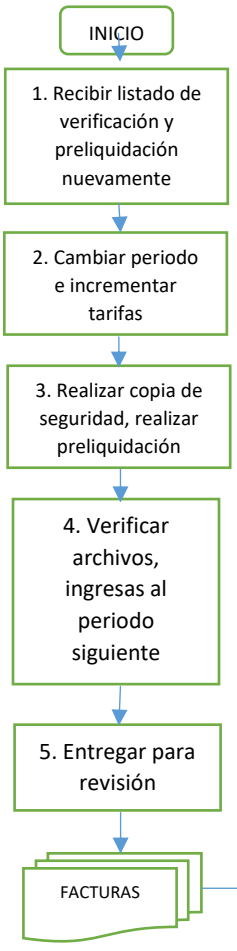
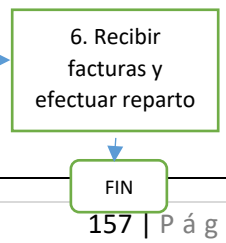
	MANUAL DE PROCESOS EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P. PROCESO: FACTURACIÓN DE SERVICIOS PROCEDIMIENTO: Verificación De Inconsistencias	**VIGENTE DESDE DD/MM/AAA** **CODIGO: EGR001** **VERSION:001** **AGINA: 1 DE 1**

ACTIVIDAD	**AUXILIAR RECAUDO, FACTURACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE**
1. Se recibe listado de inconsistencias a verificar, se desplaza hasta el sitio indicado- 2. se verifica la lectura realizada con anterioridad, si existe inconsistencia en la lectura se corrige y se registra la lectura real en el listado. 3. Si la lectura del medidor es correcta se inspecciona el funcionamiento del contador, solicitando al usuario se abran y cierren los grifos en dos o más ocasiones. Si el problema está en esta parte se informa al usuario. 4. Si se aprecia que el contador está funcionando normalmente se verifica en las instalaciones hidráulicas internas del domicilio algún posible daño, se informa al usuario la situación encontrada. 5. Se registra resultados de verificación, se desplaza hasta la oficina y se entrega reporte de verificación.	

PROCESO DE APOYO –GESTIÓN COMERCIAL– Facturación

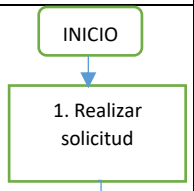
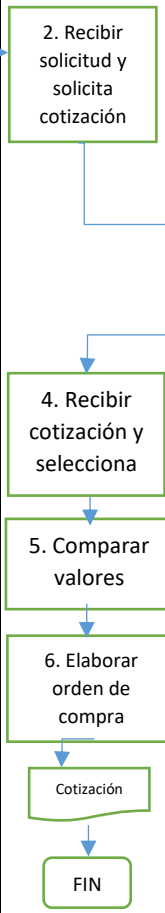
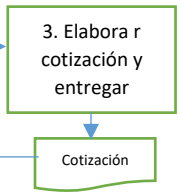
Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

	MANUAL DE PROCESOS EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P. PROCESO: FACTURACIÓN DE SERVICIOS PROCEDIMIENTO: Facturación	**VIGENTE DESDE DD/MM/AAA** **CODIGO: EGR001** **VERSION:001** **PAGINA: 1 DE 1**

ACTIVIDAD	**AUXILIAR RECAUDO, FACTURACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE**	**FONTANERO**
1. Se recibe el listado de verificación; se ingresa las correcciones y se vuelve a realizar una pre liquidación hasta que no haya inconsistencia. 2. Se cambia el periodo a facturar y se incrementan tarifas. 3. Se realiza una copia de seguridad y se realiza la liquidación respectiva del periodo. 4. Se verifica los archivos se ingresa al periodo siguiente inmediatamente se realiza mantenimiento de archivos. 5. Se imprime facturas y se entrega al Fontanero para su distribución. 6. Recibe facturas y realiza la entrega a cada usuario siguiendo la ruta indicada que responde al mismo diseño de ruta de lectura.		

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

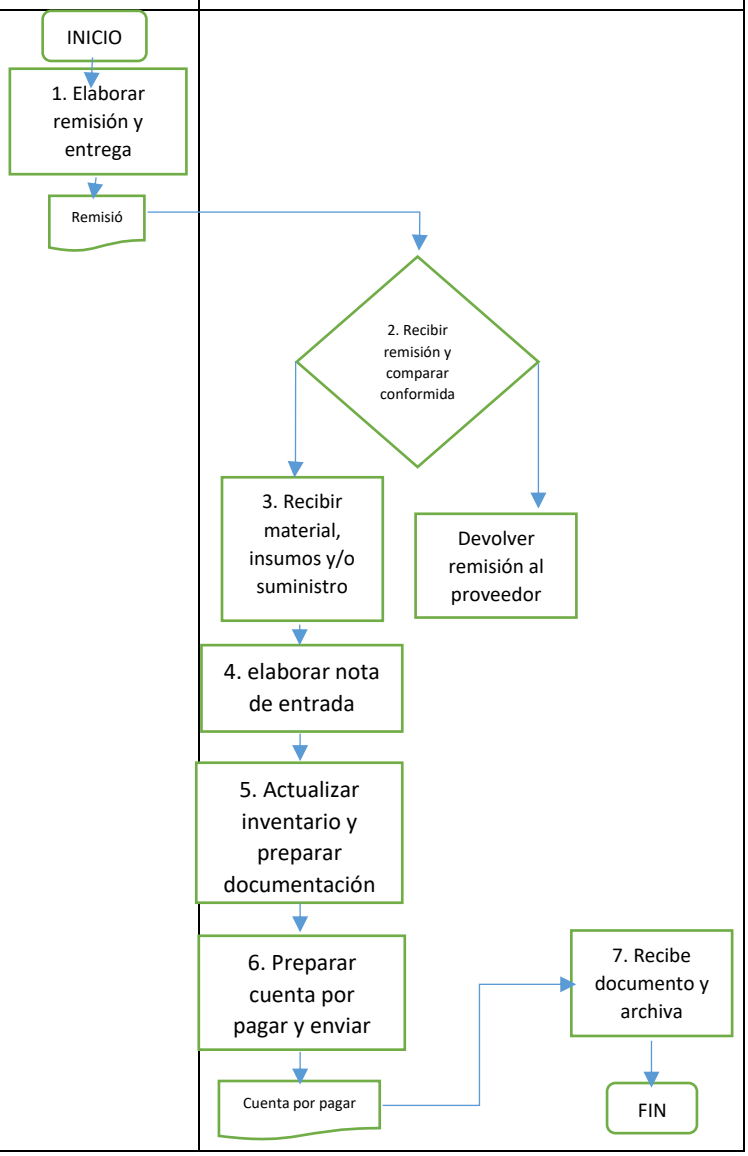
	MANUAL DE PROCESOS **EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P.** **PROCESO: ALMACEN** **PROCEDIMIENTO: Compra De Materiales, Insumos Y/O Suministros**	**VIGENTE DESDE DD/MM/AAA** **CODIGO: EGR001** **VERSION:001** **PAGINA: 1 DE 1**

ACTIVIDAD	TRABAJADORES	TÉCNICO ADMINISTRATIVO, ARCHIVO Y ATENCIÓN AL CLIENTE	PROVEEDOR
1. Elaborar solicitud de material, insumos y/o requerimiento, entregar a auxiliar administrativo. 2. Recibir solicitud y solicitar cotización como mínimo a tres proveedores. 3. Elaborar cotización y entregar al Técnico Administrativo, Archivo y Atención al Cliente 4. Se recibe cotización, se estudian y se selecciona la que más se ajuste a las condiciones de la empresa. 5. Comparar el valor de las cotizaciones con la disponibilidad presupuestal. 6. Elaborar orden de compra.			

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

	MANUAL DE PROCESOS EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P. PROCESO: ALMACEN PROCEDIMIENTO: Entrada De Materiales, Insumos Y/O Suministro.	**VIGENTE DESDE DD/MM/AAA** **CODIGO: EGR001** **VERSION:001** **PAGINA: 1 DE 1**

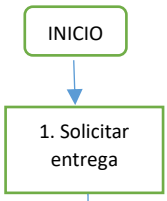
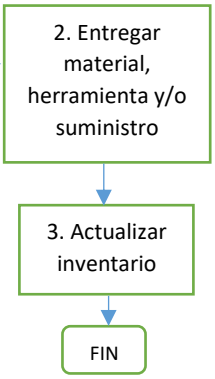
ACTIVIDAD	**PROVEEDOR**	**TÉCNICO ADMINISTRATIVO, ARCHIVO Y ATENCIÓN AL CLIENTE**
1. Elabora y entrega remisión de acuerdo a la solicitud. (Anexo: 2). 2. Recibe remisión y compara con orden de compra para identificar conformidad. 3. Recibe materiales, insumos y/o suministro. 4. Elabora nota de entrada. 5. Actualiza inventario y prepara documentos para contabilidad. 6. Prepara cuenta por pagar y envía a contador. 7. recibe documentos y archiva para iniciar proceso de pago.		



PROCESO DE APOYO –GESTIÓN ADMINISTRATIVA– Almacén

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

	MANUAL DE PROCESOS EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P. PROCESO: ALMACEN PROCEDIMIENTO: Entrega De Materiales, Insumos Y/O Suministros	**VIGENTE DESDE DD/MM/AAA** **CODIGO: EGR001** **VERSION:001** **PAGINA: 1 DE 1**

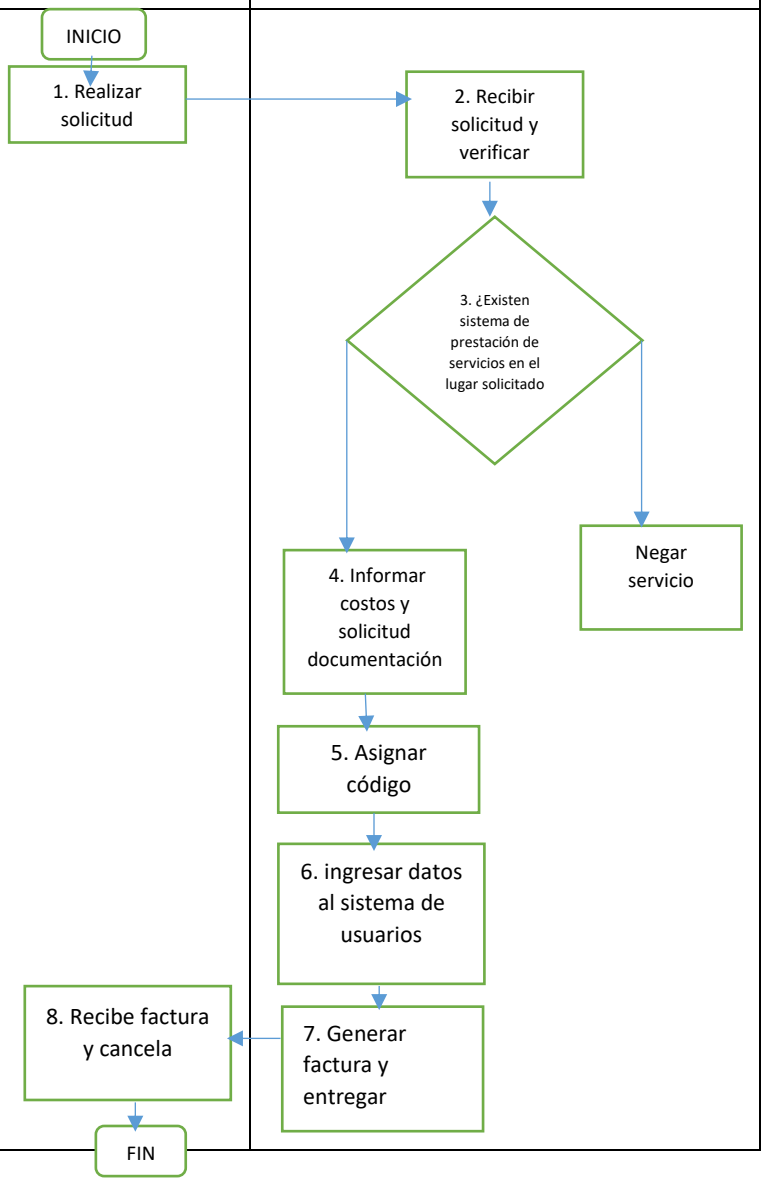
	ACTIVIDAD	**TRABAJADORES**	**TÉCNICO ADMINISTRATIVO, ARCHIVO Y ATENCIÓN AL CLIENTE**
	1. Solicita entrega de material, herramienta y/o suministros. 2. Entrega material, herramienta y/o suministro solicitado y elabora nota de salida. 3. Actualiza inventario.		

PROCESO DE APOYO –GESTIÓN ADMINISTRATIVA– Almacén

PROCESO DE APOYO –GESTIÓN COMERCIAL– Atención al usuario

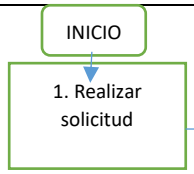
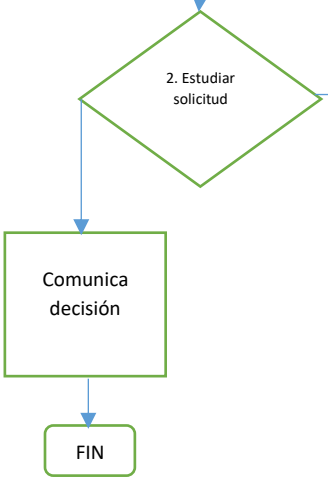
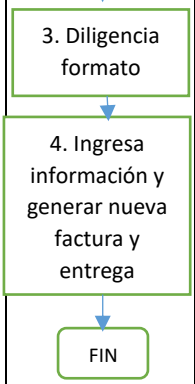
Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

	MANUAL DE PROCESOS **EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P.** **PROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO** **PROCEDIMIENTO: Solicitud De Nuevo Usuario**	**VIGENTE DESDE DD/MM/AAA** **CODIGO: EGR001** **VERSION:001** **PAGINA: 1 DE 1**

ACTIVIDAD	NUEVO USUARIO	AUXILIAR RECAUDO, FACTURACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE
1. Se hace la solicitud de servicio a la empresa en la oficina de la empresa. (Anexo: 2). 2. Se recibe la solicitud y se verifica la existencia del sistema de prestación de servicios en el lugar indicado por el usuario. 3. Si en el lugar indicado no hay sistema se comunica al usuario solicitante y se niega el servicio si por el contrario existe sistema de prestación de prestación de servicios se informa el costo a cubrir por el usuario y solicita fotocopia de la escritura del lugar a donde se va a prestar los servicios, fotocopia de cedula del titular de la cuenta del servicio y se diligencia el formato para solicitud de servicio nuevo. 4. Se le asigna un código de acuerdo al catastro de usuarios existente. 5. Se le ingresa la información del nuevo usuario en el sistema por tablas: parametrización, datos y fichas de suscriptor. 6. Se genera la respectiva factura y se entrega al nuevo usuario. 7. El usuario recibe la factura y realiza el pago.		

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

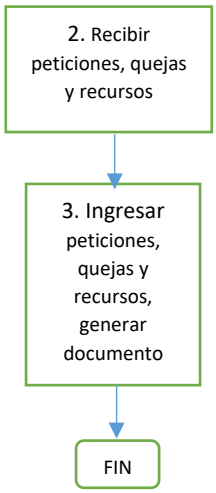
	MANUAL DE PROCESOS **EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P.** **PROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO** **PROCEDIMIENTO: Convenio De Pago.**	**VIGENTE DESDE DD/MM/AAA** **CODIGO: EGR001** **VERSION:001** **PAGINA: 1 DE 1**

ACTIVIDAD	USUARIO	GERENTE	AUXILIAR RECAUDO, FACTURACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE
1. Se realiza la solicitud de convenio de financiación. (Anexo: 2). 2. Recibe solicitud, estudia y aprueba o rechazada la solicitud. 3. Si la solicitud es aprobada el Auxiliar Recaudo, Facturación y Atención al Cliente diligencia el formato de acuerdo de financiación donde se consignan datos del usuario y cuotas convenidas. 4. se ingresa al sistema la información anterior en la tabla de financiamiento, ingreso de modificación, se digita la información y se guarda, se genera nueva factura y se entrega al usuario.			

PROCESO DE APOYO –GESTIÓN COMERCIAL– Atención al usuario

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

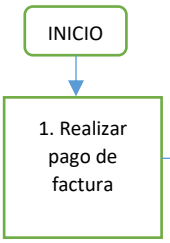
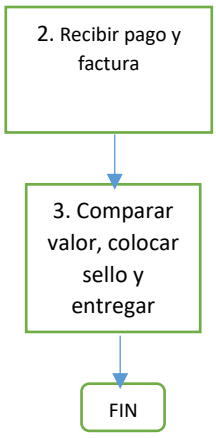
	MANUAL DE PROCESOS EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P. PROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO PROCEDIMIENTO: Peticiones, Quejas Y Recursos.	**VIGENTE DESDE DD/MM/AAA** **CODIGO: EGR001** **VERSION:001** **PAGINA: 1 DE 1**

ACTIVIDAD	**USUARIOS**	**TÉCNICO ADMINISTRATIVO, ARCHIVO Y ATENCIÓN AL CLIENTE**
1. Presenta la petición, queja o recurso al Técnico Administrativo, Archivo y Atención al Cliente. 2. Recibe la petición, queja y recurso. 3. se ingresa al sistema a través de la tabla peticiones, quejas y recursos; se ingresa a registro y consulta de PQR. Se ingresa la respectiva queja, reclamo o petición. Teniendo en cuenta el código del respectivo recibo, se da generar y se imprime. 4. El documento se anexa a la carpeta de novedades.		

PROCESO DE APOYO –GESTIÓN COMERCIAL– Atención al usuario

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

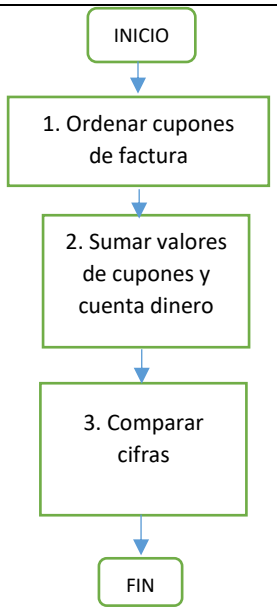
	MANUAL DE PROCESOS **EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P.** **PROCESO: INGRESOS** **PROCEDIMIENTO: Recaudo.**	**VIGENTE DESDE DD/MM/AAA** **CODIGO: EGR001** **VERSION:001** **PAGINA: 1 DE 1**

ACTIVIDAD	**USUARIOS**	**AUXILIAR RECAUDO, FACTURACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE**
1. El usuario se acerca a la oficina de recaudos y entrega a la Auxiliar Recaudo, Facturación y Atención al Cliente el recibo del servicio y el dinero a cancelar. 2. Se recibe el dinero y la factura. 3. Se revisa el valor contemplado en la factura y el dinero respectivo, se coloca el sello de cancelado o abono según sea el caso, se separan la factura de su respectivo desprendible y se entrega la factura cancelada al suscriptor.		

PROCESO DE APOYO –GESTIÓN FINANCIERA– Ingresos

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

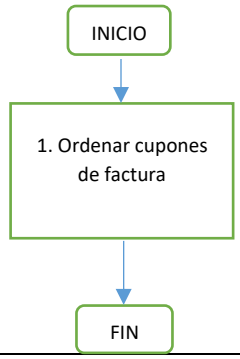
	MANUAL DE PROCESOS EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P. PROCESO: INGRESO PROCEDIMIENTO: Arqueo De Caja.	**VIGENTE DESDE DD/MM/AAA** **CODIGO: EGR001** **VERSION:001** **PAGINA: 1 DE 1**

	ACTIVIDAD	**AUXILIAR RECAUDO, FACTURACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE**
	1. Finalizado el horario de recaudo se ordenan los cupones de las facturas pagadas. 2. Se suma los valores registrados en los cupones, se recuenta el dinero recaudado en la jornada. 3. Se compara si la suma del valor de los cupones es igual a la suma del dinero recaudado en efectivo y/o cheques de la jornada de recaudo.	

PROCESO DE APOYO –GESTIÓN FINANCIERA– Ingresos

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

	MANUAL DE PROCESOS **EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P.** **PROCESO: INGRESOS** **PROCEDIMIENTO: Boletín De Caja**	**VIGENTE DESDE DD/MM/AAA** **CODIGO: EGR001** **VERSION:001** **PAGINA: 1 DE 1**

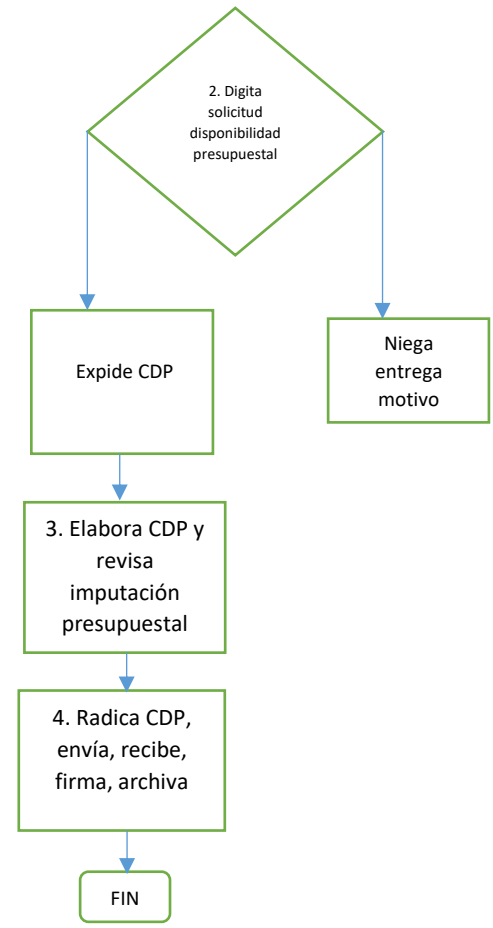
	ACTIVIDAD	**AUXILIAR RECAUDO, FACTURACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE**
	1. Se toma el arqueo de caja y la consignación efectuada en el día y se entrega al contador.	

PROCESO DE APOYO –GESTIÓN FINANCIERA– Ingresos

PROCESO DE APOYO –GESTIÓN FINANCIERA – Gastos

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

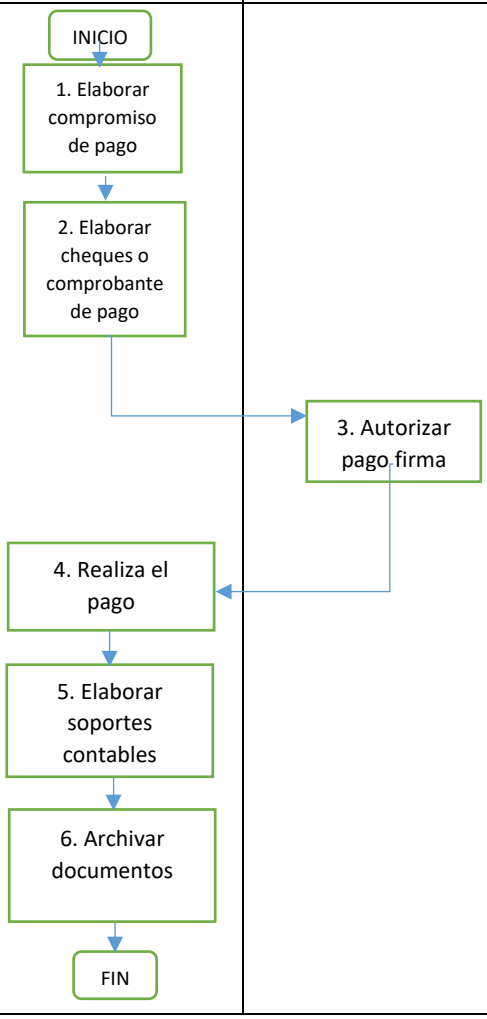
Empresas Públicas de PIAMONTE A.A.A S.A.S E.S.P	**MANUAL DE PROCESOS** **EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P.** **PROCESO: GASTOS** **PROCEDIMIENTO: Disponibilidad Presupuestal**	**VIGENTE DESDE DD/MM/AAA** **CODIGO: EGR001** **VERSION:001** **PAGINA: 1 DE 1**

ACTIVIDAD	GERENTE	CONTADORA
1. Se identifican el gasto a realizar, se solicita al contador la expendición del certificado de disponibilidad presupuestal. 2. Digita la solicitud en el software de presupuesto, si no existe saldo se devuelve la solicitud a la gerencia y se informa el motivo de la devolución; si existe el saldo se expide del CDP. 3. Se elabora el CDP, se revisa imputación presupuestal. 4. Radica el CDP, envía original a gerente y archiva copia recibe y firma solicitud.		

PROCESO DE APOYO –GESTIÓN FINANCIERA – Gastos

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

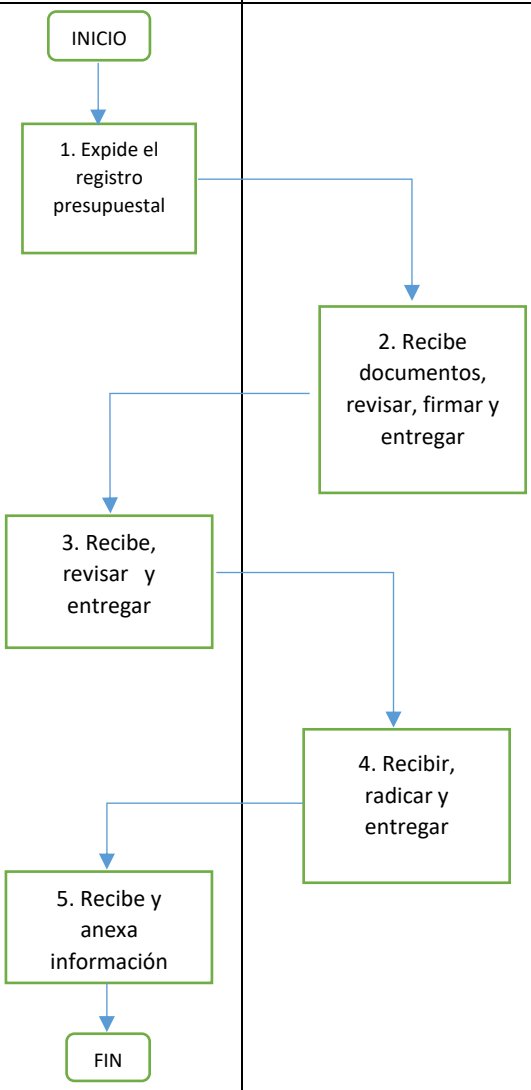
	MANUAL DE PROCESOS EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P. PROCESO: GASTOS PROCEDIMIENTO: Realización Del Gasto	**VIGENTE DESDE DD/MM/AAA** **CODIGO: EGR001** **VERSION:001** **PAGINA: 1 DE 1**

ACTIVIDAD	**TÉCNICO ADMINISTRATIVO, ARCHIVO Y ATENCIÓN AL CLIENTE**	**GERENTE**
1. Se elabora el compromiso de pago o causación, con base en la cuenta de cobro o factura presentada por el proveedor o contratista. 2. Se elabora el cheque o el comprobante de egreso según sea la forma de pago, Y se remiten al gerente. 3. El gerente autoriza el pago con la firma. 4. Se efectúa la ejecución del pago. 5. Se elaboran los respectivos soportes como prueba ante la Contraloría. 6. El original y copia se archivan en la respectiva carpeta.		

PROCESO DE APOYO –GESTIÓN FINANCIERA – Gastos

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

	MANUAL DE PROCESOS EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA. S.A.S.E.S.P. PROCESO: GASTO PROCEDIMIENTO: Registro Presupuestal	**VIGENTE DESDE DD/MM/AAA** **CODIGO: EGR001** **VERSION:001** **PAGINA: 1 DE 1**

ACTIVIDAD	CONTADORA	GERENTE
1. Se expide el registro presupuestal, enviando los documentos soportes. 2. Recibe los documentos contractuales, revisa, firma y lo envía al contador. 3. Recibe el registro principal, revisa imputación. 4. Recibe, radica y envía a la gerencia 5. Revisa documentos, anexa toda la información contractual.		

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

6. CONCLUSIONES

Una parte importante del éxito de Empresas Públicas de Piamonte AAA. S.A.S.E.S.P. Reside en la disposición de cada empleado para dar lo mejor de sí mismo. El éxito de la empresa, requiere del trabajo, el esfuerzo conjunto y el deseo de mejora personal y profesional de todos los empleados. No obstante, son los directivos quienes tienen la tarea adicional de procurar el marco de desarrollo apropiado para la cultura de la calidad.

El rol de la Gestión del Talento Humano se debe centrar en el desarrollo de las competencias conocimientos, habilidades y actitudes que vinculen lo que el empleado es capaz de lograr, con los objetivos estratégicos y tácticos que la organización pretende alcanzar. Por lo tanto, acercar a los integrantes de Empresas Públicas de Piamonte AAA. S.A.S.E.S.P., para conseguir la absoluta implantación de dichas metas, es uno de los desafíos que la gestión del talento humano.

Los procesos, procedimientos e instructivos son la definición de tareas en forma sencilla, clara, genera eficacia, eficiencia y seguridad como elementos esenciales de una buena gestión, al tiempo que facilita la aplicación de los mecanismos de autocontrol en un proceso de mejoramiento y fortalecimiento de la capacidad organizacional para atender sus compromisos con los usuarios o clientes.

La implementación del Manual de procesos y procedimientos representa una oportunidad, en forma tangible para la obtención de las propuestas y recomendaciones de acciones específicas para elevar la productividad, mejorar la coordinación, agilizar el trabajo y homogeneizar el conocimiento y la dinámica del servicio.

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

7. RECOMENDACIONES

El compromiso de la gerencia debe ser evidenciado en todos de niveles de la organización, generando mayor responsabilidad para la ejecución de los trabajos, para el seguimiento y cumplimiento de metas establecidas. La información de los manuales de procesos y Procedimientos debe ser validada por todos los trabajadores de Empresas Públicas de Piamonte AAA. S.A.S.E.S.P., mediante entrevistada donde se establezca la conformidad y así verificar que la información sea completa y comprensible.

Con el fin de adecuar y optimizar la información recolectada de tal manera que sirva como entrada para el análisis de datos del proceso, así como para la evaluación de indicadores.

Una vez implementado el manual de procedimientos y las actividades ejecutadas, se debe correlacionar con los indicadores propuestos, con el fin de determinar la cantidad de personal requerido para la normal prestación del servicio y satisfacción del cliente.

Se debe programar periódicamente jornadas de estudio y evaluación de los procedimientos, instructivos y actividades con el propósito de introducir mejoras tales como, reducción de pasos, cambio en los métodos de trabajo, innovación de equipos, simplificación de formas, reportes, registros, programas.

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co

1338. BILIOGRAFÍA

INSTRUCTIVO PARA EL AJUSTE DEL MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES del Departamento Administrativo de la Función Pública.

ANDESCO Modelo actual de prestación de los Servicios Públicos Domiciliarias, logros y retos. Presentación mayo de 2001.

REVISTA ANDESCO Bogotá diciembre del 2001 Una publicación de la Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios y Actividades complementarias e inherentes.

REVISTA No. 213 ACODAL Asociación Colombiana de Ingeniería Sanitaria y Ambiental

NORMA TÉCNICA NTC-ISO/IEC COLOMBIANA 17024 Evaluación de la conformidad.

9. ANEXOS (soportes del producto (registro fotográfico en 1 hoja 4 fotografías marcadas con título, fecha y lugar), listados de asistencia, actas, convocatorias)

CLAUDIA YINETH GRAJALES CUELLAR
Gerente
EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE
AAA S.A.S ESP.

Barrio Billa Los Prados/Frente al Parque Central, Piamonte, Cauca
Teléfono: 320 8791804
piamonte-cauca.gov.co