MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

EMPRESA REGIONAL COMUNITARIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS AGUAS DEL GUAINÍA APC

VERSION PRELIMINAR

PRESENTACIÓN

El presente **Manual de Procesos y Procedimientos** constituye un instrumento fundamental para la gestión administrativa, operativa, financiera y comercial de la **Empresa Regional Comunitaria de Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo – Aguas del Guainía APC**, en cumplimiento de los principios de calidad, continuidad, eficiencia, transparencia y responsabilidad social establecidos por la normativa colombiana en materia de servicios públicos domiciliarios.

Su elaboración y actualización responden al marco normativo definido en la **Constitución Política de 1991**, la **Ley 142 de 1994** –"Ley de Servicios Públicos Domiciliarios"–, la **Ley 143 de 1994**, así como las disposiciones regulatorias expedidas por la **Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA)**, la vigilancia de la **Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD)** y las normas técnicas, contables, laborales y presupuestales que rigen a las entidades prestadoras.

En conjunto, estas normas establecen la obligación de las empresas de documentar sus procesos, organizar la prestación del servicio, garantizar información veraz a los usuarios y asegurar prácticas administrativas que faciliten el control, la evaluación y la mejora continua.

Este Manual compila de manera ordenada las actividades que se desarrollan en cada una de las áreas de la entidad, definiendo para cada proceso los objetivos, alcances, responsables, procedimientos, documentación relacionada y mecanismos de control. Su propósito principal es **unificar criterios**, fortalecer la coordinación interna, preservar la memoria institucional y optimizar los recursos físicos, humanos y financieros para la adecuada prestación del servicio público de aseo, conforme a los lineamientos del **régimen tarifario**, el sistema de subsidios y contribuciones, la contabilidad pública y las obligaciones laborales y presupuestales aplicables.

Asimismo, este documento busca convertirse en una guía práctica para todos los funcionarios, facilitando la inducción del personal, la supervisión del trabajo, el cumplimiento normativo y el fortalecimiento de la gestión empresarial. Su uso adecuado permite mejorar la eficiencia operativa, garantizar trazabilidad en las actuaciones, prevenir riesgos, soportar decisiones administrativas y asegurar que la prestación del servicio responda a las necesidades de la comunidad del municipio de Inírida y del departamento del Guainía, en consonancia con los estándares nacionales de calidad.

Finalmente, el Manual es un documento dinámico. Su contenido deberá ser revisado y actualizado periódicamente para incorporar ajustes normativos, cambios institucionales y oportunidades de mejora identificadas en el ejercicio cotidiano de la empresa. Con ello se garantiza que Aguas del Guainía APC cuente con una herramienta moderna, pertinente y alineada con su misión de ser **una empresa comunitaria al servicio de todos**.

OBJETIVOS

Objetivo General

Establecer, documentar y estandarizar los procesos y procedimientos administrativos, operativos, financieros y comerciales de Aguas del Guainía APC, con el fin de garantizar la prestación eficiente, transparente, continua y de calidad de los servicios públicos domiciliarios, en cumplimiento del marco normativo vigente y orientados a la mejora continua de la gestión institucional.

Objetivos Específicos

- **Definir de manera clara y sistemática las actividades, responsabilidades y mecanismos de control en cada área de la entidad**, para asegurar la correcta ejecución de las labores y facilitar la toma de decisiones internas.
- **Fortalecer la eficiencia operativa y administrativa** mediante la estandarización de procedimientos que reduzcan errores, tiempos de respuesta, duplicidad de funciones y riesgos organizacionales.
- **Garantizar la transparencia y trazabilidad en el manejo de la información, los recursos y las actuaciones institucionales**, conforme a lo dispuesto por la Ley 142 de 1994, la normativa presupuestal y las directrices de la SSPD.
- **Facilitar los procesos de inducción, capacitación y supervisión del personal**, promoviendo la apropiación de buenas prácticas laborales y el adecuado cumplimiento de los roles asignados.
- **Promover la mejora continua de los procesos internos**, permitiendo que el manual sea una herramienta dinámica que incorpore ajustes normativos, cambios operativos, evaluaciones de desempeño y recomendaciones derivadas de la experiencia institucional.

3. CONCEPTOS

3.1. DEFINICIONES NECESARIAS

3.1.1. ¿Qué es una Actividad?

Una **actividad** es el conjunto organizado de tareas específicas, secuenciales y articuladas entre sí, que se ejecutan dentro de una dependencia o área funcional con el fin de contribuir al desarrollo de un **proceso**.
Cada actividad debe describirse de manera clara, precisa y verificable, utilizando pasos concretos que eviten interpretaciones subjetivas.
En el Manual de Procedimientos, cada actividad debe permitir identificar:

- El objetivo puntual de su ejecución.
- Las tareas asociadas.
- Los responsables directos.
- Los insumos necesarios.
- Los resultados esperados.

Las actividades constituyen la base operativa del procedimiento y garantizan uniformidad, control y estandarización en la prestación del servicio público de aseo.

3.1.2. ¿Qué Es Un Proceso?

- Un **proceso** es un conjunto estructurado de actividades interrelacionadas que transforman recursos (humanos, técnicos, físicos, financieros y normativos) en productos o servicios que generan valor para el usuario, la entidad o la comunidad.

  Los procesos cuentan con:

- **Un inicio claramente definido**, asociado a un requerimiento, necesidad institucional o entrada del sistema.
- **Un flujo de actividades** ordenado y secuencial que garantiza eficiencia y coherencia operativa.

- **Un final o salida**, representada en un producto, servicio, informe o resultado verificable.

En Aguas del Guainía A.P.C., los procesos deben articularse con la misión institucional, los estándares del servicio público de aseo y los requisitos regulatorios establecidos por la CRA, la SSPD y la legislación vigente.

3.1.3. ¿Qué es un Procedimiento?

Un **procedimiento** es la descripción detallada del método mediante el cual se ejecutan las actividades que conforman un proceso. Establece los pasos específicos que deben seguirse para garantizar uniformidad, calidad y trazabilidad en la operación.

Todo procedimiento debe responder a los siguientes aspectos esenciales:

- **¿Qué se hace?** – Actividad o tarea.
- **¿Quién lo hace?** – Responsable o dependencia.
- **¿Cómo se hace?** – Metodología, técnica, instrumentos y lineamientos.
- **¿Para qué se hace?** – Finalidad o resultado esperado.
- **¿Dónde se hace?** – Espacio físico, sistema o ámbito institucional.

Un procedimiento bien definido permite asegurar el cumplimiento normativo, minimizar errores, facilitar auditorías internas y externas y fortalecer la transparencia de la gestión.

3.1.4. ¿Qué es un Manual de Procedimiento?

El **Manual de Procedimientos** es un instrumento técnico-administrativo que compila de forma sistemática los procesos, procedimientos, actividades, responsables, tiempos, controles, requisitos y flujos operativos que rigen la gestión institucional.

Este manual:

- Estandariza la ejecución de tareas en todas las áreas organizacionales.
- Facilita la orientación y capacitación del personal.
- Define roles y responsabilidades en la prestación de servicios.

- Permite implementar mecanismos de control interno y mejora continua.
- Favorece la transparencia y la toma de decisiones fundamentadas.

En el contexto del servicio público de aseo, el manual asegura que la operación se ejecute bajo criterios de eficiencia, calidad, seguridad, sostenibilidad y cumplimiento normativo.

3.1.5. ¿Propósito del Manual de Propósito?

El propósito del manual es **describir, organizar y estandarizar los procesos, procedimientos, rutinas y actividades operativas, administrativas, técnicas y de soporte** que se desarrollan al interior de Aguas del Guainía A.P.C.

Con este manual se busca:

- Proporcionar directrices claras y actualizadas para la ejecución adecuada de las actividades institucionales.
- Garantizar coherencia, continuidad y uniformidad en la prestación del servicio público de aseo.
- Facilitar la consulta y comprensión por parte de los funcionarios y contratistas responsables.
- Asegurar el cumplimiento normativo y el fortalecimiento del control interno.
- Evitar la realización de trámites o actuaciones por fuera de lo establecido, preservando la integridad operativa y administrativa de la entidad.

Este instrumento es de **obligatorio cumplimiento**, y cualquier actualización deberá ser documentada, aprobada y divulgada conforme a los lineamientos internos.

3.1.6. Objetivos del Manual de Procedimientos

Los objetivos del presente Manual de Procedimientos son:

- Estandarizar la ejecución de las labores institucionales, garantizando que todas las actividades se desarrollen de manera correcta, oportuna y uniforme en las diferentes áreas de la empresa.

- Optimizar el uso del tiempo, los recursos y los esfuerzos del personal, reduciendo la duplicidad de funciones y evitando la necesidad de emitir instrucciones reiterativas.
- Facilitar la inducción, integración y adaptación del personal nuevo, proporcionando una guía clara, estructurada y actualizada para su adecuado desempeño dentro de la Empresa.
- Proveer información precisa y accesible a los suscriptores y usuarios, fortaleciendo la transparencia en la gestión y orientando sobre los procedimientos internos relacionados con la prestación del servicio público de aseo.
- Apoyar los procesos de supervisión, seguimiento y evaluación del desempeño, permitiendo medir la eficacia de las actividades ejecutadas y el cumplimiento de los estándares institucionales.
- Fortalecer la productividad y la mejora continua, fomentando prácticas eficientes que contribuyan al logro de los objetivos misionales de la empresa y al mejoramiento progresivo del servicio de aseo en la ciudad de Inírida.

3.1.7. Ventajas del Manual de Procedimientos

La implementación y observancia del Manual de Procedimientos aporta las siguientes ventajas institucionales:

- Incremento de la eficiencia operativa, calidad del servicio y productividad interna, al establecer lineamientos claros que orientan la correcta ejecución de cada proceso.
- Disponibilidad de una fuente oficial, actualizada y confiable de información, donde se describen las funciones, flujos de trabajo y responsabilidades de cada dependencia de Aguas del Guainía A.P.C.
- Mayor claridad en la asignación de responsabilidades, favoreciendo el compromiso del personal y reduciendo riesgos de duplicidad, omisiones o desviaciones en la ejecución de tareas.

- Posibilidad de evaluar objetivamente las prácticas de trabajo, facilitando diagnósticos institucionales, auditorías internas, procesos de mejora y actividades de control.
- Reducción de la improvisación y arbitrariedad en la gestión, ya que el manual establece procedimientos formales de obligatorio cumplimiento.
- Instrumento efectivo para la consulta, capacitación y entrenamiento, permitiendo reforzar conocimientos y garantizar la continuidad del trabajo frente a cambios de personal.
- Fortalecimiento de la eficacia administrativa, al apoyar la implementación de normas, procesos, reglamentos internos y requerimientos de los entes de control y regulación.
- Prevención de conflictos, errores operativos y malentendidos, ya que el manual unifica criterios y establece un marco común de actuación para todo el equipo de trabajo.

3.1.8. Principios Generales del Manual de Procedimientos

La elaboración y actualización del Manual de Procedimientos de Aguas del Guainía A.P.C. se fundamenta en un conjunto de principios rectores que orientan su construcción, aplicación y mejora continua. Dichos principios garantizan que el instrumento responda a las necesidades institucionales, normativas y operativas propias de la prestación del servicio público de aseo en el municipio de Inírida.

- Flexibilidad.

El Manual de Procedimientos debe mantenerse abierto a procesos permanentes de mejora, ajustes y actualizaciones, permitiendo su adaptación frente a cambios administrativos, tecnológicos, operativos o normativos. Esta flexibilidad asegura su vigencia en el tiempo y su adecuación frente a modificaciones legislativas, disposiciones regulatorias o decisiones internas que busquen optimizar la gestión empresarial.

- Eficiencia.

El documento debe contribuir al uso racional y estratégico de los recursos financieros, humanos, físicos y técnicos involucrados en cada proceso institucional. La eficiencia implica que los procedimientos estén diseñados para facilitar la ejecución óptima de las actividades, evitando duplicidades, minimizando tiempos innecesarios y orientando la operación hacia el cumplimiento de los objetivos misionales de la entidad.

- Unicidad.

  El Manual debe ser coherente con la visión sistémica de la organización, entendida como un conjunto articulado de áreas, dependencias y funciones que trabajan bajo directrices únicas y homogéneas. La unicidad garantiza que todos los colaboradores manejen criterios comunes, alineados con la normatividad vigente, los valores institucionales y los lineamientos estratégicos de la empresa.

- Integrabilidad.

  Cada proceso documentado en el manual debe estar articulado con la misión institucional y con los demás procesos de la empresa. Ninguna dependencia opera de forma aislada; al contrario, su labor se vincula mediante flujos de información, mecanismos de coordinación y responsabilidades compartidas. Este principio asegura que los procedimientos fortalezcan la cohesión interna, promuevan la colaboración y consoliden una estructura organizacional orientada al logro de resultados integrados.
- Claridad.

El manual tiene un propósito didáctico y operativo; por ello, su redacción debe ser clara, precisa y orientada al fácil entendimiento del personal. La claridad

permite que los funcionarios comprendan rápidamente las tareas asignadas, minimicen errores de interpretación y puedan ejecutar sus actividades sin generar afectaciones a los procesos institucionales.

- Controlabilidad.

El manual debe incorporar lineamientos que faciliten la supervisión, el monitoreo y la verificación de las actividades ejecutadas. Esto implica definir mecanismos, parámetros y criterios de control que permitan detectar desviaciones, corregir errores oportunamente y fortalecer la retroalimentación permanente, como fundamento del mejoramiento continuo.

3.1.9. Anexos a Incluir en el Manual de Procedimientos

El Manual de Procesos y Procedimientos debe complementarse con un conjunto de anexos que faciliten la comprensión, aplicación y estandarización de las actividades institucionales. Estos anexos constituyen herramientas de apoyo indispensables, pues permiten visualizar de manera estructurada la secuencia de tareas, los responsables, los flujos de información y los formatos necesarios para la adecuada ejecución de los procesos.

Los anexos deben incluir descripciones detalladas de las rutinas de trabajo, acompañadas de diagramas de flujo, matrices de operación, esquemas gráficos, organigramas funcionales o cualquier representación visual que favorezca la interpretación clara y rápida de los procedimientos. Dichos gráficos son esenciales para orientar al personal, facilitar la capacitación, apoyar los procesos de auditoría y asegurar que las actividades se ejecuten de forma coherente y uniforme.

Asimismo, el manual debe incorporar modelos de formularios, formatos institucionales, instructivos de diligenciamiento y ejemplos de documentos utilizados en

la operación. Esto incluye —según la naturaleza del servicio público de aseo— registros de rutas, formatos de recolección, controles de pesaje, facturas, planillas, comunicaciones internas, formatos de inspección, reportes operativos y demás papelería técnica y administrativa. Estos documentos estandarizados constituyen la base para la trazabilidad, la supervisión y el control interno.

En conjunto, los anexos representan la información complementaria y aplicada que permite convertir los procesos documentados en prácticas operativas comprensibles, reproducibles y verificables dentro de la empresa.

3.1.10. Información Secundaria

La información secundaria corresponde al conjunto de documentos, referencias, disposiciones normativas y materiales de apoyo que se integran durante el análisis y estructuración de los procesos institucionales. Su función principal es proporcionar contexto, orientación técnica y criterios de decisión al personal encargado de ejecutar las actividades descritas en el Manual de Procesos y Procedimientos.

Esta información resulta indispensable para garantizar que los procedimientos se desarrollen conforme a la normatividad vigente, a los lineamientos regulatorios del sector público y a las directrices internas de Aguas del Guainía A.P.C. Entre los elementos que constituyen la información secundaria se encuentran:

- Leyes, decretos, resoluciones y circulares, especialmente aquellas relacionadas con la prestación del servicio público de aseo (Ley 142 de 1994, Decreto 1077 de 2015, Decreto 2981 de 2013, Resoluciones CRA, lineamientos de la SSPD, entre otros).
- Manuales de operación, instructivos, guías técnicas y protocolos adoptados por la empresa o por entidades públicas que regulan o supervisan la actividad.

- Cartillas de capacitación, memorias, presentaciones y material pedagógico utilizado para la formación de los funcionarios.
- Procedimientos y documentos de otras áreas internas, necesarios para la articulación interdependencial de los procesos.
- Estatutos, reglamentos internos y políticas institucionales, que orientan el marco organizacional y operativo de la empresa.

La información secundaria, por tanto, actúa como un soporte técnico y normativo que facilita la toma de decisiones, fortalece la correcta ejecución de los procedimientos y asegura la coherencia entre la operación diaria y el marco regulatorio aplicable.

3.1.11. Etapas del Ciclo de Vida de los Procedimientos

A continuación, se presenta la descripción formal de las etapas que integran el ciclo de vida de un procedimiento dentro de Aguas del Guainía A.P.C. Estas fases garantizan que cada procedimiento sea diseñado, evaluado, aprobado, implementado y actualizado bajo criterios de eficiencia, trazabilidad y mejora continua.

Tabla 1. Ciclo de Vida de los Procedimientos

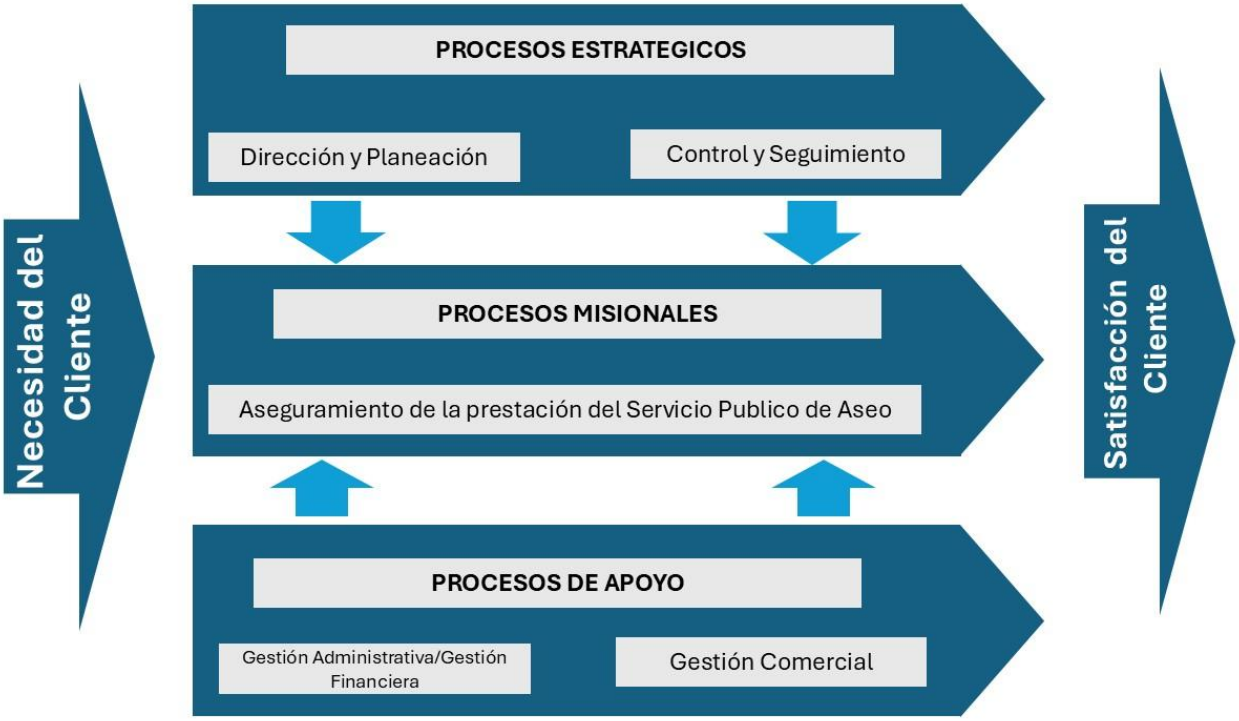
Fase	Nombre de la Fase	Descripción Tecnificada	Responsables Institucionales
I	**Conceptualización**	En esta fase se identifican, analizan y conceptualizan los procedimientos necesarios para la operación institucional. Se definen los alcances preliminares y se elaboran los diagramas de flujo que representan de manera gráfica la secuencia de actividades. Esta etapa permite visualizar la estructura general del procedimiento antes de proceder a su desarrollo.	Dirección de Planeación o área equivalente; líderes de proceso; apoyo técnico administrativo.
II	**Desarrollo**	Se realiza el análisis detallado de cada actividad del procedimiento. Se describen las operaciones, responsables, insumos, salidas, tiempos y dependencias.	Líder del proceso; áreas operativas; Oficina Jurídica para revisión

		De ser necesario, se recopila información secundaria (normativa, técnica o documental) que respalde el diseño del procedimiento. Esta fase construye el contenido técnico que sustenta el proceso.	normativa; apoyo administrativo.
III	**Implantación Preliminar**	El procedimiento se redacta formalmente y se somete a una implementación preliminar con el fin de validar su aplicabilidad real, identificar inconsistencias, verificar su pertinencia y comprobar que las actividades descritas coincidan con la operación efectiva. Esta fase constituye una prueba piloto del procedimiento diseñado.	Líder del proceso; equipo operativo o administrativo ejecutor; Comité de Control Interno.
IV	**Cambios y Ajustes**	A partir de la implantación preliminar, se evalúan los resultados obtenidos y se introducen las modificaciones necesarias. Los ajustes buscan optimizar la claridad, aplicabilidad y eficiencia del procedimiento, asegurando su coherencia con la normatividad vigente y con las necesidades operativas de la empresa.	Líder de proceso; Comité de Calidad; Dirección Administrativa; Oficina Jurídica si requiere ajuste normativo.
V	**Aprobación**	Una vez ajustado, el procedimiento es sometido al órgano competente para su aprobación formal. Esta aprobación legitima su uso institucional y formaliza su obligatoriedad. En Aguas del Guainía A.P.C., la aprobación corresponde a la Junta Directiva o a la Gerencia General, según delegación.	Junta Directiva; Gerencia General.
VI	**Actualización o Retiro**	Periódicamente se evalúa si el procedimiento sigue siendo pertinente. Si las condiciones operativas, normativas o técnicas cambian, el procedimiento deberá actualizarse. Si pierde vigencia o ya no responde a necesidades institucionales, se procede a su retiro o sustitución. Esta etapa asegura la vigencia y la mejora continua del sistema documental.	Líder del proceso; Comité de Gestión Documental; Control Interno; Gerencia General.

El ciclo de vida de un procedimiento constituye una herramienta fundamental para la gestión administrativa y operativa de Aguas del Guainía A.P.C. Cada fase está diseñada para asegurar que los procedimientos institucionales reflejen la realidad operativa, cumplan con los estándares regulatorios y se mantengan alineados con los principios de eficiencia, eficacia y mejora continúa establecidos por la normatividad del servicio público de aseo.

Este enfoque permite que los procedimientos no solo actúen como guías técnicas, sino como instrumentos vivos que evolucionan conforme se transforman las necesidades de la empresa, las exigencias ambientales, las dinámicas territoriales de Inírida y las disposiciones de los entes de control y regulación.

3.1.12. Mapa de Procesos



Fuente: Procesos APC

4. PROCEDIMIENTOS AREA DE PLANEACION Y DIRECCION

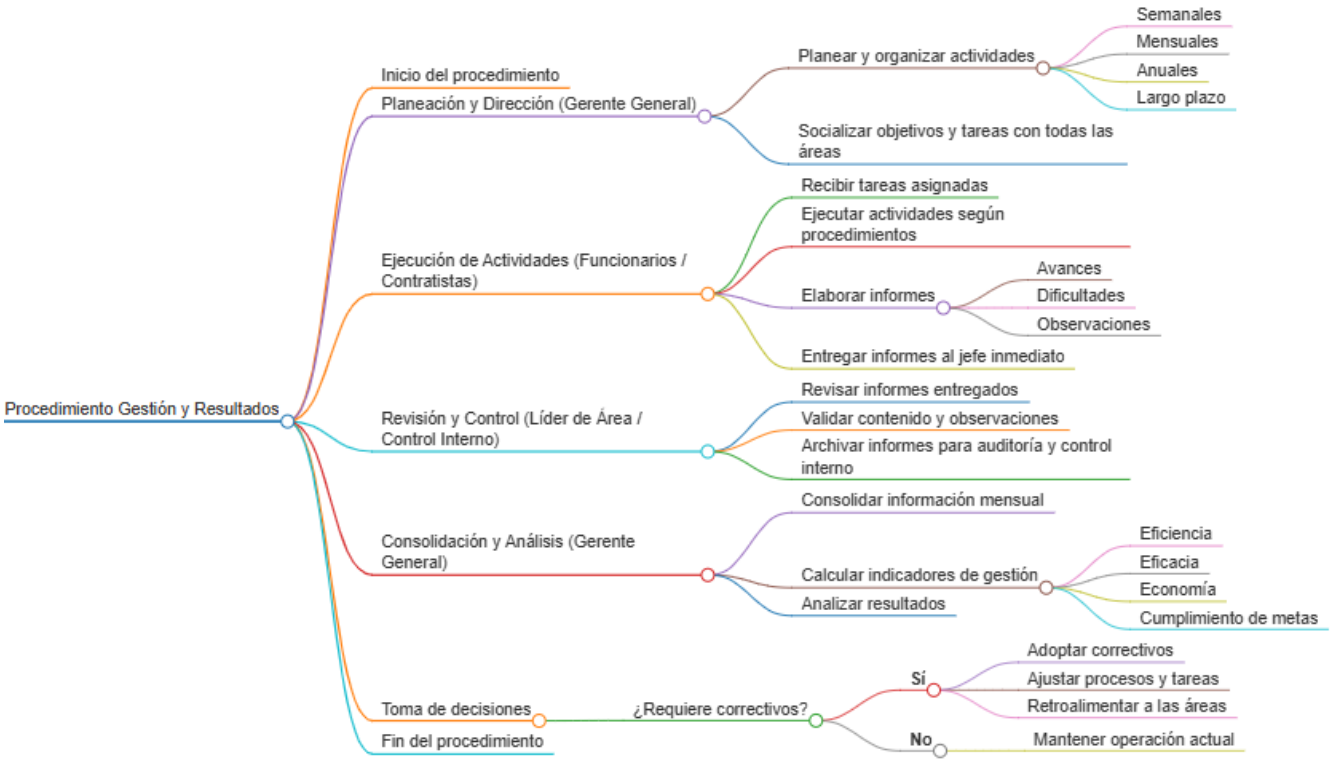
4.1 Proceso de Control y Seguimiento

PROCEDIMIENTO	PROCESO DE CONTROL Y SEGUIMIENTO
Objetivo	Fortalecer la cultura organizacional orientada a la responsabilidad, la calidad y el mejoramiento continuo, promoviendo que los funcionarios ejecuten sus actividades con compromiso, eficiencia y enfoque en resultados. Este procedimiento permite ordenar y controlar el trabajo institucional, evaluar la evolución de los procesos, medir el desempeño organizacional y generar información útil para la planeación, dirección y toma de decisiones de la Empresa Aguas del Guainía A.P.C.

Alcance	Este procedimiento aplica a todas las áreas funcionales de la empresa —Administrativa, Financiera, Operativa, Jurídica y de Control Interno— así como a todos los funcionarios y contratistas responsables de ejecutar actividades misionales, estratégicas o de apoyo. Su aplicación es transversal a toda la entidad y forma parte del sistema de gestión institucional.		
Definiciones	**Control:** Es una función institucional orientada a verificar el grado de cumplimiento de las actividades, procedimientos y metas establecidas. Implica la responsabilidad individual y colectiva de ejecutar adecuadamente las tareas asignadas, así como la capacidad de monitorear su avance. El control no es un mecanismo sancionatorio, sino una herramienta para garantizar la transparencia, la rendición de cuentas y la efectividad de la gestión pública–comunitaria.		
	Seguimiento: Es el acompañamiento permanente al desarrollo de las actividades, procesos e indicadores institucionales. Se realiza con enfoque constructivo, participativo y preventivo, orientado a apoyar al personal en la resolución de dificultades, promover cambios de actitud, mejorar prácticas laborales y asegurar la correcta implementación de los procedimientos.		
	Informe: Es un documento escrito que describe, analiza y presenta los resultados, avances, dificultades u observaciones relacionados con una actividad, proyecto, proceso o indicador. El informe constituye un insumo clave para la toma de decisiones, la evaluación institucional y el control interno.		
Desarrollo	**Actividad**	**Descripción Actualizada**	**Responsable**
	1	Planear, dirigir, organizar y controlar las actividades semanales, mensuales, anuales y de largo plazo de las áreas Administrativa, Financiera, Operativa y demás dependencias institucionales.	Gerente General
	2	Socializar con los funcionarios los objetivos, metas y actividades correspondientes a cada periodo de trabajo, garantizando claridad y coherencia con el plan operativo.	Gerente General
	3	Ejecutar las actividades asignadas conforme a los procedimientos establecidos, garantizando eficiencia, calidad y cumplimiento oportuno.	Funcionarios y contratistas
	4	Elaborar y entregar los informes requeridos por el jefe inmediato, incorporando observaciones, avances y dificultades para la mejora del proceso.	Funcionarios
	5	Revisar, validar y archivar los informes recibidos, asegurando su adecuada conservación documental y registro para procesos de control y auditoría.	Gerente General / Líderes de Área
	6	Analizar al final de cada mes los informes recibidos para consolidar los indicadores de gestión, desempeño e impacto institucional.	Gerente General / Control Interno
	7	Adoptar las decisiones y correctivos necesarios derivados de los resultados de los indicadores, orientando acciones de mejora y ajustando procedimientos cuando corresponda.	Gerente General

- ✓ **Diagrama.**

✓ **Mapa de Procesos**



4.2 Informe de Gestión y Resultados

PROCEDIMIENTO	INFORMES DE GESTIÓN Y RESULTADOS		
Objetivo	Rendir correctamente los informes a los diferentes organismos que los soliciten.		
Alcance	Aplica para todos los procesos desarrollados al interior de la entidad.		
Definiciones	**Superintendencia de Servicios Públicos:** es un organismo de carácter técnico. Creado por la Constitución de 1.991 para que, por delegación del Presidente de la República, ejerza el control, la inspección y la vigilancia de las entidades prestadoras de servicios públicos domiciliarios. Publica las evaluaciones de gestión realizadas a los prestadores y proporciona la información pertinente a quien la solicite. Da conceptos a las Comisiones de Regulación y Ministerios que así lo requieran en relación con los servicios públicos domiciliarios. **Informes:** conjunto de datos o instrucciones sobre algo o alguien.		
Desarrollo	**Actividad**	**Descripción**	**Responsable**
	1	Redacta toda la información del mes.	Técnico Administrativo y Comercial
	2	Clasifica los documentos de las labores realizadas al interior de la organización.	
	3	Con la información elabora el informe y lo envía al Gerente.	

	4	Lo revisa, si está de acuerdo lo firma si no lo devuelve al auxiliar.	Gerente
	5	Si lo firmó entonces lo envía a las entidades que lo soliciten, si no lo corrige y lo pasa al Gerente para otra revisión.	Técnico Administrativo y Comercial
Documentación relacionada	Informes documentación de la entidad		

4.3 Gestión de la Información

PROCEDIMIENTO	**GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN**		
Objetivo	Mantener la información de manera ordenada, adecuada y oportuna, tanto para los clientes externos de la entidad como para los clientes internos, en este último caso, la información es indispensable para la toma de decisiones respecto al futuro de la organización.		
Alcance	Aplica para todos los procesos llevados a cabo al interior de la entidad.		
Definiciones	**Documento**: por documento se entiende, en sentido general, cualquier soporte que contiene información registrada, cualquiera sea su forma o el medio utilizado. El Archivo General de la Nación define como el documento de archivo:"... registro de información producida o recibida por una persona o entidad en función de sus actividades, que tiene valor administrativo, fiscal o legal, o valor científico, económico, histórico o cultural y debe ser objeto de conservación. **Archivo:** conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, su forma y el soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada, en el transcurso de su gestión. **Archivo Central:** unidad administrativa donde se agrupan documentos transferidos o trasladados por los distintos archivos de gestión de la entidad respectiva una vez finalizado su trámite; pero que siguen siendo vigentes y objeto de consulta por las propias oficinas y los particulares en general. **Archivo de Gestión:** aquel en el que se reúne la documentación en trámite en busca de solución a los asuntos iniciados y sometidos a continua utilización, así como a consulta administrativa por las mismas oficinas u otras que las soliciten. Para nuestro caso este archivo lo manejará el Auxiliar administrativo. **Principio de Orden Original:** ordenación interna de un fondo documental manteniendo la estructura que tuvo durante el servicio activo. **Principio de Procedencia o de Origen**: conservación de los documentos dentro del fondo documental al que naturalmente pertenecen. Principio fundamental de la teoría archivística que establece que los documentos producidos por una institución u organismo no deben mezclarse con los de otros.		
Desarrollo	**Act**	**Descripción**	**Responsable**
	1	En cada proceso en las diferentes áreas o dependencias se producen los documentos.	Todos
	2	Se organizan los documentos y registros respetando los principios de Procedencia u Origen y Orden Original.	Todos
	3	Los envía al Archivo de Gestión de la entidad.	
	4	Los clasifica, separa y organiza físicamente de manera adecuada, de acuerdo con los lineamientos dados por el archivo general y los archiva temporalmente.	Todos
	5	Realizan las consultas necesarias de los documentos.	Usuarios de la información
	6	Transfiere los documentos al archivo central. Luego que se cumple el tiempo de Archivo de gestión propuesto en las Tablas de Retención Documental.	Todos
Documentación relacionada	Todos los documentos producidos por la entidad Formato de relación de los documentos		

5. PROCEDIMIENTOS AREA CONTRATACION

La contratación dentro de las Empresas Prestadoras del Servicio Público de Aseo constituye un instrumento esencial para garantizar la adecuada, eficiente y continua prestación del servicio, así como el cumplimiento de los fines estatales y la protección de los derechos de los usuarios.

En el caso de Aguas del Guainía A.P.C., la contratación debe contribuir al fortalecimiento institucional, a la sostenibilidad operativa y al cumplimiento de los principios de transparencia, economía, responsabilidad, selección objetiva y planeación, conforme a lo establecido en la Ley 80 de 1993 y demás disposiciones que regulan la actividad contractual de las entidades del Estado.

5.1 Contratación Directa

<table>
<tr><th>PROCEDIMIENTO</th><th colspan="4">ORGANIZACIÓN, FOLIACIÓN Y CONTROL DE EXPEDIENTES CONTRACTUALES</th></tr>
<tr><td>Objetivo</td><td colspan="4">Establecer el procedimiento para adelantar los procesos de contratación directa de la Empresa Regional Comunitaria de Servicios Públicos Domiciliarios AAA AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C., garantizando el cumplimiento de los principios de transparencia, economía, responsabilidad, planeación y selección objetiva, así como la adecuada verificación de los requisitos legales y documentales exigibles para la celebración de contratos, conforme a la normatividad vigente.</td></tr>
<tr><td>Alcance</td><td colspan="4">Inicia con la identificación de la necesidad y la expedición del Certificado de Disponibilidad Presupuestal (CDP) y finaliza con el perfeccionamiento, legalización, designación del supervisor, conformación del expediente contractual y archivo de la documentación correspondiente.

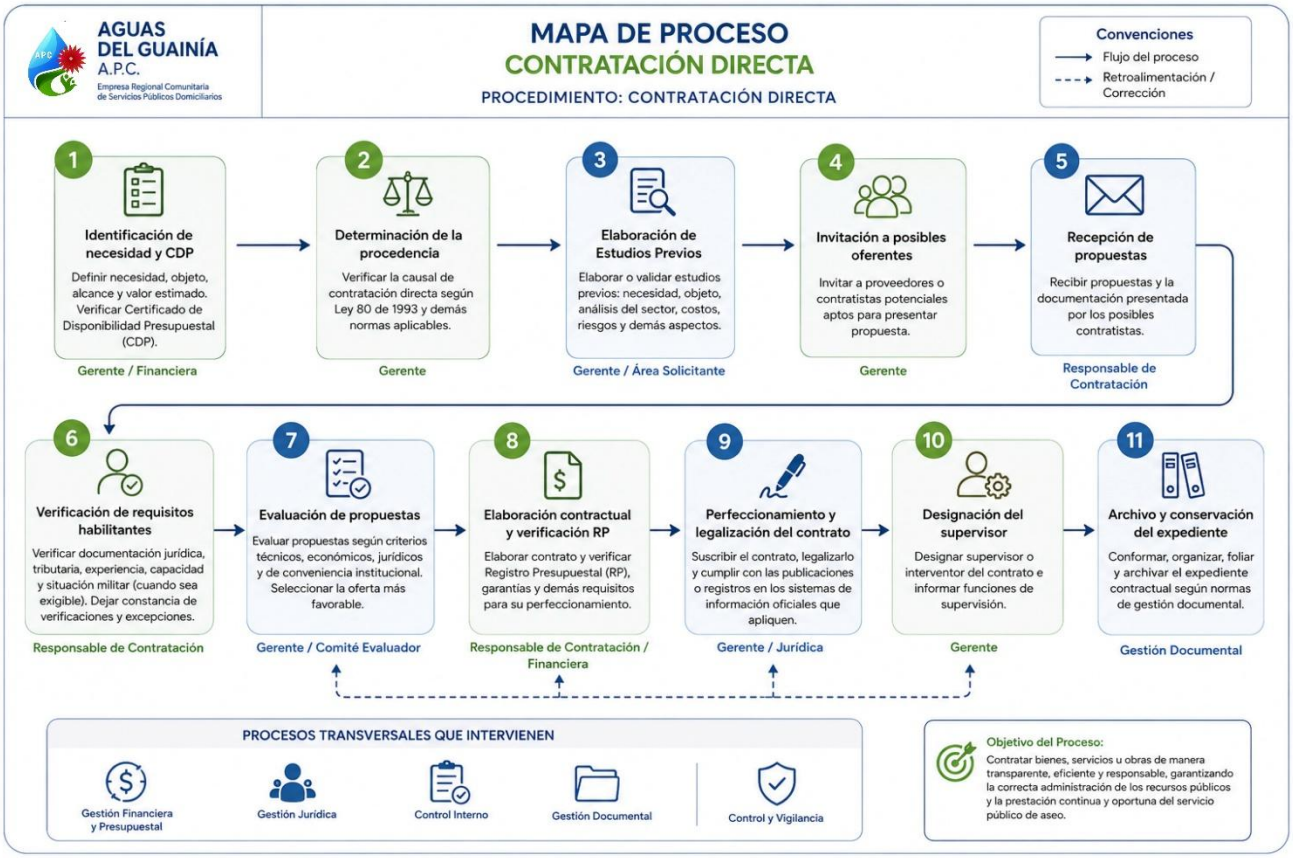
Aplica para todos los procesos de contratación directa que adelante la Empresa, conforme a las causales previstas en la legislación vigente y en el Manual de Contratación Institucional.</td></tr>
<tr><td>Definiciones</td><td colspan="4"><u>Contratación Directa:</u> Modalidad de selección mediante la cual la Empresa celebra contratos en los casos expresamente autorizados por la ley, observando los principios de la contratación estatal.
<u>Estudios Previos:</u> Documento mediante el cual se justifica la necesidad de contratar, se determina el objeto, análisis del sector, riesgos, presupuesto y demás aspectos técnicos y jurídicos del proceso.
<u>Certificado de Disponibilidad Presupuestal (CDP):</u> Documento que certifica la existencia de apropiación presupuestal disponible para asumir un compromiso.
<u>Registro Presupuestal (RP):</u> Documento mediante el cual se afecta definitivamente el presupuesto para respaldar una obligación contractual.
<u>Requisitos Habilitantes:</u> Condiciones jurídicas, técnicas, financieras y de experiencia que debe acreditar el futuro contratista para celebrar el contrato.
<u>Situación Militar:</u> Condición definida por la legislación colombiana respecto del cumplimiento de las obligaciones militares de las personas naturales, cuya verificación se realizará únicamente cuando sea legalmente exigible.
<u>Supervisor del Contrato :</u> Servidor o contratista designado por la Gerencia para vigilar el cumplimiento del objeto contractual.</td></tr>
<tr><td rowspan="3">Desarrollo Documentación relacionada</td><td>Documentación relacionada</td><td>Actividad</td><td>Descripción</td><td>Responsable</td></tr>
<tr><td>CDP</td><td>1</td><td>Identificar la necesidad contractual, definir el objeto, alcance y valor estimado del contrato y verificar la existencia del Certificado de Disponibilidad Presupuestal (CDP).</td><td>Gerente / Técnico Contable y Financiero</td></tr>
<tr><td>Estudios Previos</td><td>2</td><td>Determinar la procedencia de la contratación directa conforme a las causales establecidas en la normatividad vigente y al Manual de Contratación de la Empresa.</td><td>Gerente</td></tr>
</table>

	Estudios Previos	**3**	Elaborar o validar los estudios previos, incluyendo la necesidad, objeto, análisis del sector, presupuesto, riesgos y demás requisitos aplicables.	Gerente / Área solicitante
	Invitación	**4**	Solicitar o invitar, cuando corresponda, a uno o varios proveedores o contratistas potenciales para presentar propuesta.	Gerente
	Propuestas	**5**	Recibir las propuestas y la documentación presentada por los posibles contratistas.	Responsable de Contratación
	Documentos del contratista	**6**	Verificar el cumplimiento de los requisitos habilitantes del contratista, incluyendo la revisión de la documentación jurídica, tributaria, experiencia, capacidad cuando aplique y la situación militar para personas naturales únicamente cuando su acreditación sea exigible conforme a la normatividad vigente, dejando constancia de las verificaciones efectuadas y de las excepciones legales cuando correspondan.	Responsable de Contratación
	Propuestas	**7**	Evaluar las propuestas recibidas considerando los criterios técnicos, económicos, jurídicos y de conveniencia institucional, seleccionando objetivamente la oferta más favorable para la Empresa.	Gerente / Comité Evaluador (cuando aplique)
	Contrato - RP	**8**	Elaborar el contrato y verificar la existencia del Registro Presupuestal (RP), garantías, documentos habilitantes y demás requisitos para su perfeccionamiento.	Responsable de Contratación / Técnico Contable y Financiero
	Contrato	**9**	Suscribir el contrato, adelantar su legalización y cumplir los requisitos de publicación cuando la normatividad vigente así lo exija.	Gerente
	Acto Administrativo	**10**	Designar el supervisor del contrato e informar las funciones de supervisión correspondientes.	Gerente
	Expediente Contractual	**11**	Conformar, organizar, foliar y archivar el expediente contractual conforme a las Tablas de Retención Documental y al procedimiento institucional de gestión documental.	Responsable del Archivo / Responsable Contractual

Documentación relacionada	• Solicitud de contratación. • Estudios Previos. • Certificado de Disponibilidad Presupuestal (CDP). • Certificado de Registro Presupuestal (RP). • Invitación o solicitud de cotización (cuando aplique). • Propuesta presentada. • Documentos de identificación del contratista. • Registro Único Tributario (RUT). • Certificado de existencia y representación legal (cuando aplique). • Certificación bancaria. • Certificados de antecedentes disciplinarios, fiscales y judiciales (cuando aplique). • Documentos que acrediten el cumplimiento de los requisitos habilitantes, incluida la situación • militar cuando sea legalmente exigible. • Contrato. • Garantías contractuales. • Acta de Inicio. • Designación del Supervisor. • Expediente Contractual.
Condiciones Generales	1. Toda contratación deberá estar precedida de la existencia del Certificado de Disponibilidad Presupuestal (CDP). 2. Ningún contrato podrá suscribirse sin verificar previamente el cumplimiento de los requisitos legales establecidos para el contratista. 3. La evaluación de las propuestas deberá efectuarse con criterios objetivos, garantizando los principios de transparencia, economía y selección objetiva. 4. La verificación de la situación militar únicamente procederá cuando sea exigible conforme a la legislación vigente para personas naturales. Cuando la normatividad contemple excepciones, flexibilidades o permita su acreditación posterior, deberá dejarse constancia expresa dentro del expediente contractual indicando el fundamento jurídico correspondiente. 5. Antes de la firma del contrato deberá verificarse la expedición del Registro Presupuestal (RP). 6. El supervisor deberá ser designado antes del inicio de la ejecución contractual. 7. Todos los documentos deberán incorporarse al expediente contractual respetando el principio de orden original y el procedimiento institucional de organización y foliación documental.

	8. La información contractual que deba ser reportada o publicada en cumplimiento de disposiciones legales, reglamentarias o de los organismos de control se registrará oportunamente en los sistemas de información oficiales que resulten aplicables. 9. Los expedientes contractuales deberán conservarse conforme a las Tablas de Retención Documental adoptadas por la Empresa.
Requisitos	1. Existencia de la necesidad debidamente justificada. 2. Elaboración de los Estudios Previos. 3. Certificado de Disponibilidad Presupuestal (CDP). 4. Documentación jurídica del contratista. 5. Cumplimiento de los requisitos habilitantes. 6. Verificación de la situación militar cuando sea legalmente exigible. 7. Evaluación objetiva de la propuesta. 8. Expedición del Registro Presupuestal (RP). 9. Constitución y aprobación de garantías cuando procedan. 10. Suscripción y legalización del contrato. 11. Designación del supervisor. 12. Conformación y organización del expediente contractual.
Normatividad aplicable	El presente procedimiento se fundamenta en lo dispuesto en los artículos 209 y 267 de la Constitución Política de Colombia; la Ley 80 de 1993; la Ley 1150 de 2007; la Ley 1882 de 2018; la Ley 1861 de 2017, en lo relacionado con la definición y acreditación de la situación militar cuando sea exigible; el Decreto 1082 de 2015; la Ley 594 de 2000; la Ley 1437 de 2011; los acuerdos expedidos por el Archivo General de la Nación en materia de organización documental; las Tablas de Retención Documental adoptadas por la Empresa; y las demás disposiciones legales y reglamentarias que regulen la contratación estatal y la gestión documental.

Grafica proceso Contratación Directa



5.2 Perfeccionamiento del Contrato y Aprobación de las Garantías

PROCEDIMIENTO	PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO Y APROBACION DE GARANTIAS		
Objetivo	Garantizar que todo contrato celebrado por Aguas del Guainía A.P.C. sea perfeccionado y habilitado para su ejecución conforme a la normatividad contractual vigente, mediante: - La formalización correcta del acuerdo contractual. - La aprobación de las garantías exigidas por la Ley 80 de 1993 y demás normas aplicable. - La verificación de la disponibilidad presupuestal. - La protección del equilibrio contractual y la ecuación económica del contrato. Este procedimiento asegura que el contrato pase de ser un borrador o minuta preliminar a un documento legalmente válido, exigible y apto para su ejecución, cumpliendo los principios de transparencia, economía, responsabilidad, planeación y selección objetiva.		
Alcance	Este procedimiento se aplica a todos los contratos celebrados por Aguas del Guainía A.P.C., independientemente de la modalidad de selección, valor, objeto o vigencia, e involucra: - La Gerencia General - Tesorería / Área Financiera - Oficina Jurídica o responsable contractual - Archivo / Gestión Documental - Contratistas Respecto a garantías, se aplica lo establecido en: - Numeral 19 del artículo 25 de la Ley 80 de 1993 - Artículos 7 y 8 de la Ley 1150 de 2007 - Decreto 1082 de 2015 (requisitos, vigencias, riesgos y cobertura)		
Definiciones	**Ecuación contractual.** Es el principio según el cual se mantiene la equivalencia entre las prestaciones de las partes desde el momento de la propuesta hasta la ejecución del contrato. La administración debe garantizar que el contratista reciba reconocimiento por: - Gastos adicionales - Aumentos derivados de variaciones no imputables - Intereses o compensaciones cuando aplique Y debe adoptar medidas para evitar la ruptura injusta del equilibrio económico.		
Desarrollo	**Actividad**	**Descripción Mejorada**	**Responsable**
	01. Firma del contrato	La Gerencia y el contratista suscriben el contrato conforme a la minuta aprobada. Con la firma y el acuerdo sobre objeto y obligaciones, el contrato queda **perfeccionado**, sin perjuicio de los requisitos adicionales para la ejecución.	Gerente / Contratista
	02. Entrega del expediente preliminar	El Gerente entrega a Tesorería el **contrato original** y **dos copias**, anexando: • Póliza o garantía única • CDP y RP • Certificado de existencia y representación legal • Documentos habilitantes del contratista • Estudios previos o soportes contractuales • Anexos técnicos, financieros o jurídicos	Gerente
	03. Revisión preliminar de documentos	Tesorería revisa que el expediente esté completo. • Si faltan documentos: se devuelve al contratista para corrección. • Si está completo: continúa la revisión exhaustiva.	Tesorero
	04. Revisión de garantías y requisitos de ejecución	Tesorería evalúa: • Vigencia de pólizas • Amparos exigidos según objeto • Montos asegurados • Condiciones de renovación o reposición • Cumplimiento de normatividad Si todo está conforme, elabora el certificado **de aprobación de garantías** y la notifica al contratista.	Tesorero / Jurídica
	05. Radicación y gestión documental	Tesorería: • Folia todos los documentos • Registra la información en los formatos institucionales • Archiva el original del contrato según la tabla de retención documental • Envía copia del expediente a: – Control interno – Archivo central – Órganos de control si aplica • Deja constancia de la fecha en que el contrato queda apto para ejecución	Tesorero / Gestión Documental

Grafica Perfeccionamiento Contrato y Aprobación de Garantías



5.3 Tramite Cuenta de Cobro

PROCEDIMIENTO	TRAMITE PARA LA CUENTA DE COBRO		
Objetivo	Hacer efectiva la contraprestación pecuniaria para el contratista, de acuerdo con lo convenido en el contrato.		
Alcance	Este trámite se aplica para todos los procesos de contratación que se lleven a cabo en la entidad, o cada vez que sea necesario realizar un pago con cargo al presupuesto.		
Definiciones	**Contraprestación:** prestación o servicio que se debe a una parte contratante como compensación por lo que ha recibido o debe recibir. **Pecuniaria:** del dinero efectivo o relativo a él. **Presupuesto:** cálculo o cómputo anticipado de los ingresos y gastos de un negocio o actividad pública. Es decir, es la cantidad de dinero que se calcula o se dispone para un fin.		
Desarrollo	**Act**	**Descripción**	**Responsable**
	1	Recibe la documentación revisa requisitos, si está completa la envía al Gerente. Si está incompleta la devuelve al contratista.	Técnico Contable y Financiero
	2	Revisa los documentos y registra su visto bueno para el pago	Gerente
	3	Con el visto bueno del Gerente, digita e imprime orden definitiva de pago y cheque	Técnico Contable y Financiero
	4	Revisa, firma y entrega al Técnico Contable y Financiero	Gerente
	5	Entrega cheque al proveedor o contratista.	Técnico Contable y Financiero
Documentación Relacionada	Cuenta de cobro Comprobante de egreso		

5.4 Registro Presupuestal

PROCEDIMIENTO	REGISTRO PRESUPUESTAL		
Objetivo	Perfeccionar el compromiso. Con el registro presupuestal se busca que los recursos con él financiados no sean desviados a ningún otro fin.		
Alcance	En la entidad, no se podrán atender compromisos con cargo al presupuesto que no cuenten previamente con el registro presupuestal correspondiente, en el que se indique claramente el valor y plazo de las prestaciones a que haya lugar.		
Definiciones	Registro presupuestal: se entiende por registro presupuestal del compromiso, la imputación presupuestal mediante la cual se afectan en forma definitiva la apropiación, garantizando que ésta solo se utilizará para ese fin. Esta operación indica el valor y el plazo de las prestaciones a las que haya lugar. Compromisos: son compromisos los actos realizados por los órganos que en desarrollo de la capacidad de contratar y de comprometer el presupuesto a nombre de la persona jurídica de la cual haga parte.		
Desarrollo	**Act**	**Descripción**	**Responsable**
	1	Solicita por escrito la expedición de registro presupuestal, enviando los documentos soporte.	Gerente
	2	Recibe los documentos contractuales, revisa, hace el registro, firma y lo envía al Gerente.	Técnico Contable y Financiero
	3	Recibe el registro principal revisa imputación y firma.	Gerente
	4	Recibe radica y envía a la Gerencia	Técnico Contable y Financiero
	5	Recibe documentos, anexa toda la información contractual.	Gerente

5.5 Expedición del Certificado de Disponibilidad Presupuestal (CDP) o Formato de Autorización de Asignación Presupuestal

PROCEDIMIENTO	EXPEDICIÓN DEL CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL (CDP) O FORMATO DE AUTORIZACIÓN DE ASIGNACIÓN PRESUPUESTAL		
Objetivo	Garantizar la existencia de apropiación suficiente para atender gastos de la entidad con cargo a presupuesto.		
Alcance	No se podrán adquirir compromisos, ni dictar actos con cargo al presupuesto sin soportarlos previamente con el certificado de disponibilidad presupuestal, debidamente expedido por el jefe de presupuesto o por el funcionario que desempeñe esta función en cada órgano.		
Definiciones	**Certificado de Disponibilidad Presupuestal (C.D.P.):** el certificado de disponibilidad es un documento expedido por el Tesorero o por quien haga sus veces con el cual se garantiza la existencia de apropiación presupuestal disponible y libre de afectación para la asunción de compromisos con cargo al presupuesto de la respectiva vigencia fiscal. Este documento afecta de manera preliminar el presupuesto mientras se perfecciona el compromiso. **Apropiación presupuestal:** son autorizaciones máximas de gasto se aprueban para ser ejecutadas o comprometidas durante la vigencia fiscal respectiva. Después del 31 de diciembre de cada año estas autorizaciones expiran y en consecuencia, no podrán comprometerse, adicionarse, transferirse ni contracreditarse. **Vigencia fiscal:** es el período de tiempo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre.		
Desarrollo Documentación relacionada	**Actividad**	**Descripción**	**Responsable**
	1	Prepara la expedición del CDP o Formato de autorización de asignación presupuestal.	Técnico Contable y Financiero

	2	Digita la solicitud en el software de presupuesto. Existen dos opciones: • Que no exista saldo: se devuelve la solicitud a la gerencia de la empresa informando el motivo de la devolución. • Que exista saldo: expide CDP.	Gerente
	3	Elabora CDP, revisa imputación presupuestal, firma y envía al Técnico Contable y Financiero.	Gerente
	4	Radica el CDP, envía original al Jefe USP y archiva copia.	Técnico Contable y Financiero
	5	Recibe C.D.P. solicitado.	Gerente
	Formato de aprobación de la asignación presupuestal o C.D.P.		

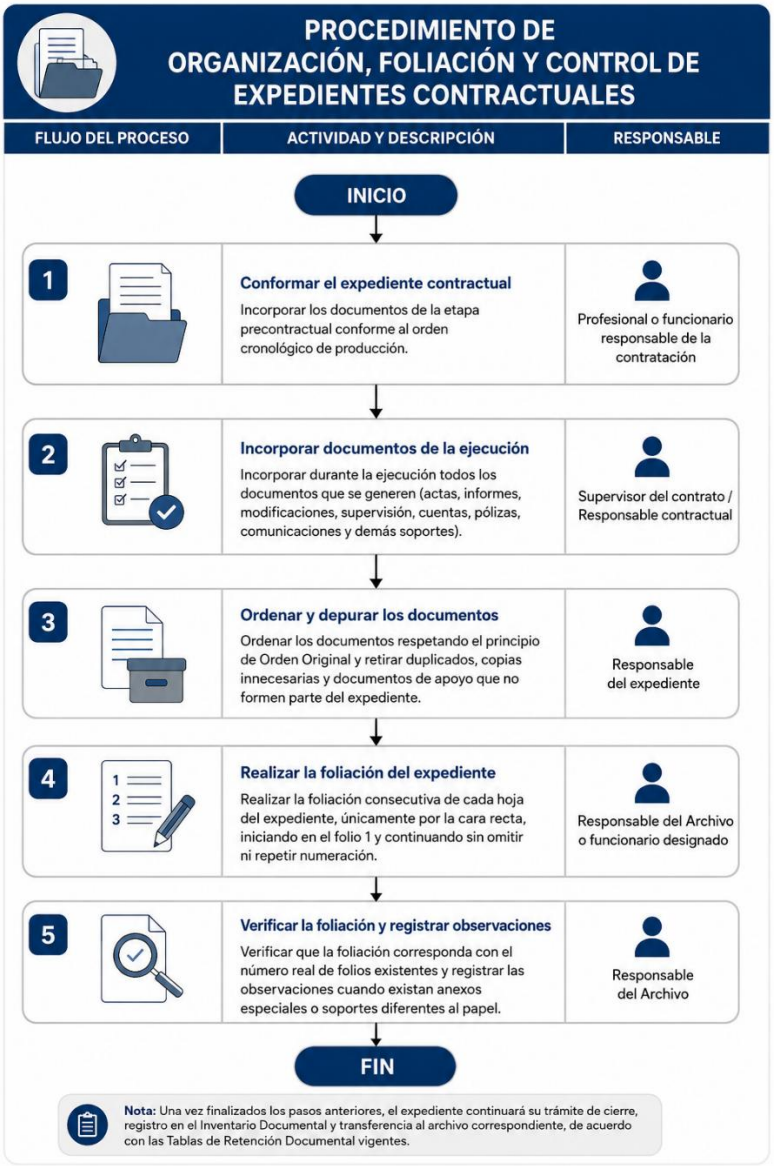
5.6 Organización, Foliación Y Control De Expedientes Contractuales

PROCEDIMIENTO	**ORGANIZACIÓN, FOLIACIÓN Y CONTROL DE EXPEDIENTES CONTRACTUALES**			
Objetivo	Establecer el procedimiento para la organización, ordenación, foliación, control y conservación de los expedientes contractuales de la Empresa Regional Comunitaria de Servicios Públicos Domiciliarios AAA AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C., garantizando la integridad, autenticidad, consulta, trazabilidad y adecuada gestión documental de conformidad con la Ley General de Archivos y la normatividad vigente.			
Alcance	Inicia con la conformación del expediente contractual desde la apertura del proceso de contratación y finaliza con la organización definitiva, foliación, verificación, cierre del expediente y su transferencia al archivo correspondiente, de acuerdo con las Tablas de Retención Documental de la Empresa. Aplica para todos los contratos celebrados por la Empresa, cualquiera sea su modalidad de contratación.			
Definiciones	**Expediente contractual:** Conjunto de documentos producidos y recibidos durante todas las etapas del proceso contractual que evidencian la gestión realizada. **Folio:** Hoja que integra un expediente documental. **Foliar:** Acción de numerar consecutivamente cada hoja del expediente. **Foliación:** Procedimiento mediante el cual se enumeran consecutivamente los folios de un expediente únicamente por la cara principal del documento. **Orden Original:** Principio archivístico según el cual los documentos conservan el orden en que fueron producidos durante el trámite administrativo. **Serie Documental:** Conjunto de documentos que responden a una misma función administrativa. **TRD:** Tablas de Retención Documental aprobadas por la Empresa. Unidad documental: Carpeta o expediente que contiene la totalidad de documentos relacionados con un contrato. **Archivo de Gestión:** Archivo donde reposan los documentos durante su trámite y vigencia administrativa.			
Desarrollo Documentación relacionada	**Actividad**	**Documentación relacionada**	**Descripción**	**Responsable**
	1	Estudios Previos, CDP, RP, documentos precontractuales	Conformar el expediente contractual incorporando los documentos de la etapa precontractual conforme al orden cronológico de producción.	Profesional o funcionario responsable de la contratación
	2	Expediente contractual	Incorporar durante la ejecución todos los documentos que se generen (actas, informes, modificaciones, supervisión, cuentas, pólizas, comunicaciones y demás soportes).	Supervisor del contrato / Responsable contractual
	3	Expediente contractual	Ordenar los documentos respetando el principio de Orden Original y retirar duplicados, copias innecesarias y documentos de apoyo que no formen parte del expediente.	Responsable del expediente

	4	Expediente contractual	Realizar la foliación consecutiva de cada hoja del expediente, únicamente por la cara recta, iniciando en el folio 1 y continuando sin omitir ni repetir numeración.	Responsable del Archivo o funcionario designado
	5	Formato Control de Foliación (si aplica)	Verificar que la foliación corresponda con el número real de folios existentes y registrar las observaciones cuando existan anexos especiales o soportes diferentes al papel.	Responsable del Archivo
	6	Expediente contractual	Revisar que el expediente se encuentre completo antes de su cierre, verificando la existencia de todos los documentos exigidos por la normatividad contractual y documental.	Supervisor del contrato y Responsable del Archivo
	7	Inventario Documental	Registrar el expediente en el Inventario Documental y efectuar su organización física conforme a las Tablas de Retención Documental.	Responsable del Archivo
	8	TRD e Inventario	Transferir el expediente al archivo correspondiente una vez cumplidos los tiempos de permanencia establecidos en la TRD.	Responsable del Archivo

Documentación relacionada	• Expediente Contractual. • Estudios Previos. • Certificado de Disponibilidad Presupuestal (CDP). • Registro Presupuestal (RP). • Contrato. • Acta de Inicio. • Informes de Supervisión. • Actas de Suspensión, Reinicio, Modificación o Prórroga (cuando aplique). • Acta de Recibo. • Acta de Liquidación. • Inventario Documental. • Tabla de Retención Documental. • Formato de Control de Foliación (si la empresa decide implementarlo).
Condiciones Generales	1. La foliación se realizará únicamente sobre la cara principal de cada hoja. 2. La numeración será consecutiva desde el primer hasta el último folio del expediente, sin omitir ni repetir números. 3. No se utilizarán numeraciones con letras, bis, ter, A, B o similares. 4. El número del folio deberá ubicarse en la esquina superior derecha, sin afectar textos, firmas, sellos o membretes. 5. No se foliarán las carpetas, separadores, pastas o hojas completamente en blanco. 6. Los documentos deberán organizarse respetando estrictamente el orden cronológico de producción dentro del trámite contractual. 7. Cuando existan anexos especiales (planos, fotografías, medios magnéticos, memorias USB, CD, DVD u otros soportes), estos no serán foliados, pero deberán registrarse dentro del inventario documental indicando sus características. 8. Cuando un expediente supere aproximadamente los doscientos (200) folios, se abrirá un nuevo tomo conservando la continuidad de la numeración. 9. No podrán retirarse documentos originales del expediente sin autorización escrita de la Gerencia o del responsable del archivo. 10. Cualquier error en la foliación deberá corregirse inmediatamente, dejando la secuencia continua del expediente. 11. La organización documental deberá ajustarse a las Tablas de Retención Documental vigentes de la Empresa. 12. La foliación constituye un mecanismo de control que garantiza la integridad, autenticidad, transparencia y trazabilidad del expediente contractual.
Requisitos	1. El expediente deberá estar previamente clasificado conforme a la Tabla de Retención Documental. 2. Los documentos deberán encontrarse organizados siguiendo el principio de Orden Original. 3. Antes de foliar se eliminarán copias idénticas, documentos de apoyo y formatos en blanco que no hagan parte del expediente. 4. La foliación deberá realizarse una vez los documentos hayan sido organizados definitivamente. 5. Todos los documentos originales que hagan parte del expediente deberán quedar incorporados antes del cierre documental.

	6. Cada expediente contractual conservará una única secuencia consecutiva de foliación desde el inicio hasta su terminación, aun cuando deba dividirse en varios tomos por volumen documental. 7. El responsable del archivo verificará que el expediente quede completo antes de su incorporación al archivo de gestión. 8. Toda transferencia documental deberá realizarse conforme a las Tablas de Retención Documental e Inventario Documental vigente.
Normatividad aplicable	El presente procedimiento se fundamenta en lo dispuesto en el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia, que establece los principios que rigen la función administrativa; la Ley 80 de 1993 y la Ley 1150 de 2007, que regulan la contratación estatal; la Ley 594 de 2000 – Ley General de Archivos, en materia de organización, conservación y gestión documental; la Ley 1437 de 2011 – Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo; el Decreto 1082 de 2015, por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Planeación Nacional en lo relacionado con la contratación pública; los Acuerdos 042 de 2002 y 002 de 2014 del Archivo General de la Nación, referentes a la organización y gestión de los archivos y expedientes; así como las Tablas de Retención Documental (TRD) vigentes adoptadas por la Empresa Regional Comunitaria de Servicios Públicos Domiciliarios AAA AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C.



Fuente: Autor

6. *PROCEDIMIENTOS AREA ADMINISTRATIVA Y AREA FINANCIERA*

6.1 Selección de Personal

PROCEDIMIENTO	SELECCIÓN DE PERSONAL		
Objetivo	Encontrar y colocar a la persona adecuada en el puesto adecuado de tal forma que su desempeño contribuya al logro de los objetivos del cargo o puesto.		
Alcance	Se aplica a la selección de todo el personal o funcionario requerido para trabajar de planta en la entidad.		
Definiciones	**Entrevista:** concurrencia y conferencia de dos o más personas en un lugar determinado, a fin de crear un clima de confianza y obtener la información necesaria sobre el historial del candidato, así como la interpretación que hace sobre sí mismo y sobre los hechos. La entrevista puede ser dirigida o espontánea, según se siga un cuestionario preestablecido o se deje expresar libremente al examinado. **Contrato laboral:** acuerdo mediante el cual una persona se obliga a prestar un servicio personal a otra persona, natural o jurídica, bajo la continuada dependencia o subordinación de la segunda y mediante remuneración. Los tipos de contrato varían de acuerdo con la forma y la duración. **Exámenes médicos:** éstos son financiados por la empresa y deberán ser llevados a efecto por un médico especializado en medicina del trabajo, con el conocimiento del tipo de actividades que desempeñará el futuro trabajador y las exposiciones a los agentes nocivos para la salud, a fin de determinar si las condiciones físicas permiten al trabajador desempeñar eficientemente su trabajo. Con esto se cumplirán una serie de metas particulares: a) Contratar individuos capacitados para la realización de un determinado trabajo; b) Evitar que algún aspirante con padecimiento infectocontagioso pueda transmitir el mal; c) Propiciar el desarrollo, al acoplar la capacidad física del trabajador al tipo de puesto a desempeñar; y d) Proteger al aspirante de futuras enfermedades profesionales, al valorar su estado de salud.		
Desarrollo	**Act**	**Descripción**	**Responsable**
	1	El proceso se inicia cuando se presenta una vacante, cuya definición literal es: el puesto o cargo no cuenta con titular.	
	2	Se revisa el manual de funciones a fin de conocer cuáles son las funciones y requisitos del puesto vacante.	Gerente
	3	Se reciben las Hojas de Vidas de los aspirantes al puesto.	
	4	Se eligen las mejores Hojas de Vidas teniendo en cuenta los requisitos del cargo o puesto, para pasar a la siguiente fase del proceso.	
	5	Se verifican los datos proporcionados por los candidatos en la solicitud. Se investigan sus condiciones actuales de vida y se verifican sus antecedentes como: *Antecedentes personales:* estado civil, enfermedades, accidentes, estudios, antecedentes penales. *Antecedentes laborales:* puestos desempeñados, causas del retiro, evaluación de desempeño, comportamiento, etc.	
	6	Se entrevista a los candidatos, a fin de detectar los aspectos más ostensibles de cada uno de ellos y su relación con las funciones y requisitos del puesto. Debe informársele también la naturaleza del trabajo, el horario, la remuneración ofrecida, las prestaciones, a fin de que él decida si le interesa seguir adelante con el proceso.	
	7	Teniendo en cuenta los resultados de las entrevistas y las pruebas psicotécnicas aplicadas, se puede hacer la elección de cuál de todos los candidatos es el que reúne y cumple todos los requisitos del puesto.	
	8	En algunas entidades, se precisa la autorización del Consejo de Administración para la contratación del funcionario. Sólo si es necesaria, si no se pasa al 10.	Consejo de Administración
	9	El candidato elegido se hace los exámenes médicos.	Candidato
	10	El Gerente y el candidato seleccionado firman el contrato laboral, bajo las condiciones previamente concertadas por las partes. Se abre el expediente laboral del funcionario, donde se archivarán todos los documentos soporte de su historial laboral.	Gerente
	11	Se define la seguridad social del empleado (salud, pensiones, cesantías y riesgos profesionales). La vinculación se hace a través de una serie de instituciones creadas para su beneficio, las cuales reciben aportes tanto del trabajador como del patrono.	Técnico Contable y Financiero

PROCEDIMIENTO	SELECCIÓN DE PERSONAL		
	12	El nuevo empleado pasa al procedimiento de inducción.	Candidato

6.2 Inducción de Personal

PROCEDIMIENTO	INDUCCIÓN		
Objetivo	Proporcionar al nuevo empleado la información y orientación básica sobre los antecedentes de la empresa, la información que necesitan para realizar sus actividades de manera satisfactoria, de tal forma que se le facilite su adaptación a la organización.		
Alcance	Se aplica a la inducción de todo el personal o funcionario requerido para trabajar en la entidad, con el fin de que éste obtenga la información tanto de los antecedentes básicos sobre la empresa, como la relacionada al puesto de trabajo. Esta información básica incluye aspectos como la nómina, horarios de trabajo, obtención de credenciales de identificación, entre otros.		
Definiciones	**Inducción:** orientación que se le proporciona al responsable de un cargo con el fin de ubicarlo dentro de un contexto de necesidades y funciones. **Empalme:** proceso en el cual el funcionario saliente, en caso de que lo hubiese, capacita al entrante sobre sus funciones, sus responsabilidades, sus procedimientos y detalles particulares del cargo administrativo.		
Desarrollo	**Act**	**Descripción**	**Responsable**
	1	Se requiere dar al funcionario nuevo una inducción u orientación.	Gerente
	2	Se le entrega al funcionario nuevo el manual de funciones correspondiente al cargo.	
	3	Se capacita al funcionario nuevo sobre la misión, visión, valores, historia, servicios que presta, conformación actual de la planta del personal de la entidad, entre otros.	
	4	El Gerente hace entrega formal al funcionario del reglamento interno actualizado de la entidad, a fin de explicárselo y para que lo tenga presente en la ejecución de sus funciones.	
	5	Se efectúa un recorrido a las instalaciones de la entidad, a fin de mostrarle al funcionario el lugar de su trabajo.	
	6	Se hace la presentación formal del funcionario nuevo ante los compañeros de trabajo.	
	7	Para poder asumir sus funciones, se hace entrega formal del manual de procedimientos existente del cargo.	
	8	Si existe la posibilidad, se debe realizar un empalme con el anterior funcionario que tenía el mismo puesto, sobre el cual el funcionario entrante se le recomienda hacer un informe evaluativo. Este informe se le deberá presentar a su jefe inmediato, y reposar en el historial laboral como parte de la memoria institucional de la entidad.	
Documentación relacionada	El contrato laboral, sea éste a término fijo o a término indefinido. El reglamento interno actualizado de la entidad El Manual de Funciones del cargo El Manual de Procedimientos del cargo		

6.3 Capacitación de Personal

PROCEDIMIENTO	CAPACITACIÓN DE PERSONAL		
Objetivo	Proporcionar a los funcionarios nuevos o actuales las habilidades necesarias para desempeñar su trabajo y desarrollarse personal y profesionalmente.		
Alcance	Aplica para todas las necesidades de capacitación que se presenten al interior de la entidad.		
Definiciones	**Inventario del talento humano:** inventario que tiene por objeto conocer qué capacidades y habilidades tiene cada uno de los funcionarios actuales, a fin de evaluar la manera en la que se irán integrando a los planes, proyectos y actividades de la entidad. En otras palabras, se enlistan todas aquellas capacidades y habilidades que poseen cada uno de ellos y cuáles necesitan desarrollar, a fin de aprovechar esos talentos a favor de la entidad. Para hacerlo es necesario conocer el nivel de educación formal, antigüedad en la empresa, las destrezas, las experiencias laborales, las capacitaciones recibidas, y otras características que sean importantes para la entidad. **Análisis del desempeño:** proceso que busca determinar si la capacitación podría reducir los problemas detectados en cuanto al desempeño, a las actitudes, a las aptitudes o comportamientos negativos de los funcionarios actuales. Para el caso de los nuevos empleados, simplemente se analizan qué capacitaciones requieren éstos debido a su falta de experiencia o conocimientos insuficientes. **Capacitación:** proceso de aprendizaje que se le ofrece al personal acerca de las aptitudes y conocimientos básicos que requieren para realizar su trabajo, afectando positivamente la calidad de los servicios que la empresa proporciona. Como parte de este proceso, se necesita programar y llevar a cabo el proceso de concientización que permita al personal conocer cuál es su participación para que el sistema dé resultado.		
Desarrollo	**Act**	**Descripción**	**Responsable**
	1	Realizar el inventario del talento humano con el que cuenta la empresa. A fin de, establecer el número de personas a capacitar.	Gerente
	2	Efectuar la evaluación de las necesidades de capacitación para los funcionarios y/o miembros de la Junta, mediante un análisis del desempeño. Es recomendable registrar en un documento las necesidades detectadas para cada una de las personas.	
	3	Clasificar las capacitaciones requeridas por prioridad, a fin de realizar una planeación óptima que no altere el normal funcionamiento de la prestación del servicio.	
	4	Establecer los objetivos de capacitaciones observables y mesurables.	
	5	Establecer el cronograma de capacitación que van a recibir los funcionarios y/o miembros de la Junta. Las capacitaciones pueden realizarse internamente o externamente a través del apoyo de entidades gubernamentales.	
	6	Se efectúa la asignación presupuestal correspondiente para cubrir los costos y gastos de la capacitación. Solo si es necesario se consulta al Consejo de Administración.	Consejo de Administración y/o Gerente
	7	Ejecución de la capacitación en el lugar y fecha programada, o asistencia a la capacitación externa.	Gerente
	8	Se evalúa la capacitación, a fin de comprobar que el funcionario o miembro de la Junta de Servicios logro los objetivos.	
	9	Si la capacitación fue externa, se debe analizar la posibilidad de socializar lo aprendido con los demás compañeros de trabajo.	Empleado capacitado
Documentación relacionada	Hojas de vida de cada uno de los funcionarios.		

6.4 Evaluación de Desempeño

PROCEDIMIENTO	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO
Objetivo	Ofrecer a la organización información objetiva relacionada con el comportamiento de sus colaboradores con respecto a su trabajo.
Alcance	Aplica a todos los funcionarios de la empresa, incluyendo al mismo Gerente. En este último caso, la evaluación es realizada por el Consejo de Administración.

Definiciones	**Escala gráfica de calificación:** escala que lista varias características y un rango de desempeño para cada una. Al funcionario se le califica al identificar la calificación que describa mejor su nivel de desempeño para cada característica. **Criterios poco claros**: escala de evaluación demasiado abierta a la interpretación subjetiva. Para corregirla debe incluirse frases descriptivas que definan cada característica y lo que se entiende por criterios como buenos o no satisfactorios. **Efecto de halo:** en la evaluación del desempeño, el problema que se presenta es, que cuando la calificación que hace un superior a un subordinado en una característica influye en la calificación de esta persona en las otras características. **Tendencia central:** tendencia a calificar a todos los colaboradores en la misma forma, como calificarlos a todos en el nivel promedio. **Condescendencia o severidad:** el problema que se presenta cuando un superior o el examinador tiene la tendencia a calificar a todos los subordinados ya sea muy alto o muy bajo.

	Act	Descripción	Responsable
Desarrollo	1	Se revisa el expediente del funcionario al que se va evaluar.	Gerente evalúa al personal administrativo; sin embargo el Coordinador Técnico Operativo evalúa al personal bajo su cargo e informa al Gerente. El Gerente es evaluado por el Consejo de Administración.
	2	Se establecen los criterios mensurables de desempeño para cada uno de las actividades, para poder determinar cuál es actualmente el desempeño de la persona y cómo se desearía que fuera.	
	3	Se registran los criterios definidos en el formato de evaluación.	
	4	Se compara a continuación el rendimiento del funcionario contra los criterios definidos; evitando ante todo los problemas principales de la escala para la evaluación: criterios poco claros, efecto de halo, tendencia central, condescendencia o severidad y preferencia.	
	5	Se llena el formato de calificación con los resultados de la evaluación. Todos los resultados de la evaluación deben registrarse el expediente de cada funcionario como parte de su historial laboral.	
	6	Se comunica los resultados de la evaluación al funcionario a fin de que éste mejore sus debilidades y aumente sus fortalezas.	
	7	Si el funcionario requiere capacitación se pasa al procedimiento correspondiente.	
	8	Dentro de un periodo posterior a la evaluación se revisa si el funcionario a presentado cambios positivos en el desempeño, a fin de felicitarlo y recompensarlo.	
	9	Si el funcionario dentro de un periodo posterior a la evaluación no mejora su rendimiento o sigue fallando, debe emitírsele una amonestación, sanción o despido, según sea el caso.	
Documentación relacionada	Fólder o expediente historial de cada uno de los funcionarios Formato de evaluación de desempeño		

6.5 Nomina

PROCEDIMIENTO	NOMINA
Objetivo	Establecer la relación nominal de los funcionarios que han de percibir salarios, así como el control de las novedades del mismo.
Alcance	Aplica a todos los funcionarios de la entidad.

Definiciones	**Salario:** contraprestación o remuneración principal y directa que recibe el trabajador por sus servicios. Las modalidades del salario en palabras de ley son el salario mínimo (SMLV) y el salario integral. **Trabajo extra:** trabajo suplementario o de horas extras, es que excede de la jornada ordinaria y en todo caso, el que excede de la jornada máxima legal. La jornada laboral común y corriente es de 8 horas diarias. **Prestaciones sociales:** conjunto de beneficios y garantías consagradas por ley laboral, a favor de los trabajadores con el fin de los riesgos inherentes al trabajo. El sistema social integral en Colombia abarca Pensión, Salud, Riesgos Profesionales y Desempleo (cesantías), garantías extensivas también a las familias de los trabajadores. (Referencia: Ley 100 de 1993) **Deducciones:** legalmente el empleador está autorizado para deducir por nómina los aportes de los trabajadores para salud, pensiones, retención en la fuente y embargos judiciales. Además previa autorización escrita del trabajador puede descontar cuotas voluntarias para sindicatos, fondos de empleados y cooperativas, préstamos bancarios por libranza y otros. **Aportes parafiscales:** pagos obligatorios que debe realizar el empleador sobre su nómina mensual a entidades como EPS, AFP, ARP, Caja de Compensación Familiar, Sena, entre otros
PROCEDIMIENTO	**NOMINA**

Desarrollo	**Actividad**	**Descripción**	**Responsable**
	1	Se recopila toda la información concerniente a nómina con sus soportes. (Contrato laboral, reporte de novedades, licencias, etc.).	Jefe Area de Recursos Humanos
	2	Se calcula el monto de prestaciones sociales del trabajador.	Jefe Area de Recursos Humanos
	3	Se realiza los cálculos de la liquidación de aportes parafiscales; a fin de que el Gerente los revise.	Jefe Area de Recursos Humanos
	4	El Gerente revisa los cálculos de la liquidación. Si éstos presentan errores la devuelve para su corrección.	Gerente
	4	Se liquida la nómina y se prepara un documento original con dos copias del mismo. Para su elaboración se deben tener en cuenta las horas extras, el auxilio de transporte y las deducciones.	Jefe Area de Recursos Humanos
	5	Se entrega nuevamente al Gerente para la revisión, aprobación y firma de la nómina	Técnico Contable y Financiero
	6	El Gerente visa con su firma la nómina.	Gerente
	7	Se efectúa la asignación presupuestal, y se elabora la orden definitiva de pago (en efectivo o en cheque)	Técnico Contable y Financiero
	8	El funcionario firma la nómina, y recibe su pago.	Empleado
	9	Si es pagadero en cheque, el funcionario lo cambia a través de la entidad bancaria.	Empleado
	10	Se realizan los últimos registros correspondientes y se archiva el documento.	Técnico Contable y Financiero
	11	Generar y verificar la nómina electrónica.	Jefe Area de Recursos Humanos
Documentación relacionada	Documento contable de nómina Recibos de egreso		

6.6 Permiso y Vacaciones

PROCEDIMIENTO	**PERMISOS Y VACACIONES**
Objetivo	Establecer un control en la autorización de permisos y llevar su registro pertinente, a fin de minimizar los impactos en la prestación del servicio por la ausencia del funcionario.
Alcance	Aplica a todos los funcionarios de la entidad, con excepción del Gerente; para éste último caso, el Consejo de Administración debe decidir su autorización.

Definiciones	Vacaciones: los trabajadores tienen derecho por ley a disfrutar de 15 días hábiles consecutivos de vacaciones remuneradas por cada año laborado. La época de vacaciones debe ser señalada por el patrono y concederse a petición del trabajador. Puesto que 15 días hábiles representan generalmente 18 días calendario, para establecer la provisión mensual correspondiente a vacaciones puede utilizarse un factor del 5% sobre el valor de la nómina, ya que efectivamente, la empresa paga al trabajador vacaciones remuneradas de 18 días por cada 360 días laborados. **Derechos por Gravidez:** derechos de la mujer por estado de embarazo, tales como: a) Licencia de Maternidad, corresponde 84 días no laborados remunerados (Se hace acreedor el padre en caso de que la madre fallezca en el parto); b) Permiso de lactancia, corresponde una hora diaria por tres meses; y c) Estabilidad Laboral, la madre no puede ser despedida por su estado de gravidez si lo comunica previamente.		
Desarrollo	**Actividad**	**Descripción**	**Responsable**
	1	Al recibirse la solicitud de permiso por parte del funcionario en forma verbal o escrita dentro de las instalaciones de la entidad, se analiza el tipo de permiso solicitado. Si es por gravidez se pasa a la actividad 6, si es por vacaciones se pasa a la actividad 2, y si es por eventualidad fortuita se pasa a la actividad 8.	Gerente
	2	Si es un por permiso por vacaciones, se analiza si el funcionario cumple con los requisitos establecidos por Ley.	
	3	Si cumple con los requisitos, se analiza si se puede otorgar el permiso inmediatamente. De lo contrario, se programa el permiso para después. Las vacaciones pueden ser disfrutadas o remuneradas en dinero a favor del trabajador.	
	4	Si no cumple con los requisitos, se rechaza el permiso y se registra en el expediente.	
	5	Al otorgarse el permiso, éste se registra en el formato de Control de Permisos y Vacaciones. Si el permiso requiere personal de reemplazo se pasa al procedimiento de selección de personal. Igualmente, se registra el permiso en el expediente del funcionario.	
	6	Si se trata de permisos por gravidez, el funcionario debe presentar el documento médico positivo que compruebe el estado (Examen médico o de laboratorio). De lo contrario, se debe analizar que cumple con los requisitos, es decir, que sea evidente el estado de embarazo a fin de otorgar el permiso.	
	7	Al otorgar el permiso se pasa a la actividad 5.	
	8	Si es por eventualidad fortuita, se otorga el permiso por presunción de buena fe por parte del funcionario.	
	9	Si la ausencia del funcionario, requiere personal de reemplazo se pasa al procedimiento de selección de personal y sigue el proceso.	
	10	Al regresar el funcionario, éste debe justificar la eventualidad fortuita sufrida dentro de los 3 días hábiles siguientes. Esto es registrado en el expediente del funcionario.	
Documentación relacionada	Formato de Control de permisos al personal		

6.7 Liquidación del Contrato Laboral

PROCEDIMIENTO	**LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO LABORAL**
Objetivo	Relacionar los ítems de liquidación o terminación del contrato laboral o en una fecha determinada de un funcionario de la entidad, de acuerdo con la legislación vigente. (Referencia: Código Sustantivo del Trabajo, artículos 61 al 66)
Alcance	Aplica a todos los contratos laborales de la entidad.

Definiciones	**Causas de liquidación:** la liquidación de un funcionario puede darse por a) Término de contrato; b) por renuncia del trabajador (en este caso el trabajador esta obligado a pagar indemnización, sí no presenta un preaviso de 45 días antes de su renuncia); o c) despido por parte del patrono (en éste caso el patrono esta obligado a pagar indemnización, sí no se presenta un preaviso de 45 días antes de su despido). **Indemnización:** compensación en dinero de un daño o perjuicio. Su cálculo depende del tipo de contrato laboral. Si el contrato es a término fijo, la indemnización es igual a un día de salario por el número de días que falte para culminar el contrato. Si el contrato es a término indefinido, la indemnización es igual a 45 días de salario de servicio por el primer año laborado, después de un año 15 días por año laborado. **Primas de servicio:** compensación que debe pagar el patrono a sus trabajadores correspondiente a 30 días de salario, pagaderos por semestre, así: una quincena a finales de julio y otra quincena a mediados de diciembre, a quienes hayan trabajado el semestre completo o proporcional al tiempo trabajado.		
Desarrollo	**Act.**	**Descripción**	**Responsable**
	1	Se recopila toda la información concerniente al tiempo e historial laboral del funcionario.	Técnico Administrativo y Comercial
	2	Se calcula los montos de cesantía, intereses sobre cesantías, vacaciones, y primas de servicio.	Técnico Contable y Financiero
	3	Se analiza la causa de la liquidación del funcionario, a fin de efectuar adecuadamente su cálculo respectivo. Si es por renuncia del trabajador se pasa a la actividad 4, si es por despido se pasa a la actividad 5, y si es por termino de contrato se pasa a la actividad 6.	Jefe Area Administrativo Comercial
	4	Dado el caso de renuncia del trabajador, y éste no presenta preaviso al patrono, se le deduce la indemnización correspondiente. Entonces pasa a la actividad 6.	Jefe Area Administrativo Comercial
	5	Dado el caso de despido, y como patrono no se presentó preaviso al funcionario, se calcula el monto por indemnización que como patrono debe pagar al trabajador. Entonces pasa a la actividad 6.	Jefe Area Administrativo Comercial
	6	Se elabora el documento contable de liquidación de contrato de trabajo.	Jefe Area Administrativo Comercial
	7	La liquidación del contrato se debe enviar al área contable para su verificación	
	8	Se le paga al trabajador el monto total de la liquidación del contrato.	Técnico Contable y Financiero
Documentación relacionada	Formato de liquidación del contrato de trabajo		

6.8 Administración de Seguridad y Salud Ocupacional

PROCEDIMIENTO	**ADMINISTRACIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL**
Objetivo	Propender por el mejoramiento y mantenimiento de las condiciones de vida y salud de la población trabajadora, mediante la prevención de todo daño y protección contra los riesgos inherentes a las condiciones de trabajo.
Alcance	Abarca y beneficia a todos los funcionarios de la entidad.

Definiciones	**Programa de Salud Ocupacional:** consiste en la planeación, organización, ejecución y evaluación de las actividades de: Medicina Preventiva, Medicina de Trabajo, higiene industrial y seguridad industrial, tendientes a preservar, mantener y mejorar la salud individual y colectiva de los trabajadores en sus ocupaciones y que deben ser desarrolladas en sus sitios de trabajo en forma integral e interdisciplinarias **Riesgo laboral:** potencial de realización de consecuencias negativas que posee un evento en el ambiente laboral. La Organización Internacional del Trabajo los clasifica en mecánicos, eléctricos, físicos, químicos, biológicos, ergonómicos, psicosociales, saneamiento e incendios. **Riesgos profesionales:** accidente que se produce como consecuencia directa del trabajo o labor desempeñada, y la enfermedad que haya sido catalogada por el Gobierno Nacional; produciendo en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional, una invalidez o la muerte. **Clasificación de actividades:** el Gobierno Nacional expide la tabla de clasificación de actividades económicas para el Sistema General de Riesgos Profesionales, por la cual se designará el valor inicial de cotización debido a la clase de riesgo de la entidad. Las empresas de servicio público están clasificadas como riesgo clase III (Código 3751100), por lo tanto, el valor inicial de la cotización sobre la nómina deberá ser 2.436%. Vale la pena tener en cuenta, que este valor puede oscilar entre 0.783% y 4.089%, dependiendo de la eficiencia en el programa de salud ocupacional que adelante y demuestre la entidad. **Panorama de riesgo:** aquella forma dinámica de obtener información sobre las condiciones del riesgo laboral, así como el conocimiento de la exposición que se ven sometidos los trabajadores afectados por ellos. **Causales de accidentes:** en todo accidente interviene el factor técnico como el humano. Los factores técnicos son las condiciones materiales que originan, causan y explican situaciones potenciales de riesgo, y los factores humanos son aquellas acciones u omisiones humanas (prácticas inseguras o fallas humanas) que dan a lugar a la aparición de accidentes. **Medidas de control:** conjunto de técnicas, métodos y procedimientos para la atenuación o eliminación del riesgo laboral. Para definirlas, es necesario establecer la priorización o valoración de los riesgos inherentes, según su grado de peligrosidad y/o de riesgo.		
Desarrollo	**Act.**	**Descripción**	**Responsable**
	1	Se establece y se difunde la política preventiva de la entidad.	Gerente
	2	Se establece diagnóstico de la situación (Panorama de Riesgo) concerniente a los riesgos inherentes.	Gerente
	3	Se define los objetivos del programa, y se asignan las responsabilidades, funciones y recursos concernientes al programa de Salud.	Gerente
	4	Se asignan los recursos necesarios para el programa de Salud Ocupacional. Igualmente, se asignan los recursos para contratar una Administradora de Riesgos Profesionales (ARP); para ello, se debe evaluar la asesoría y cobertura que ésta brinda al programa que se lleve en la empresa. El valor inicial de la cotización depende de la clasificación económica de la entidad (Decreto 2100 de 1995).	Gerente
	5	Se establecen las medidas de control que tienen por objeto evitar o eliminar los riesgos detectados en el Panorama de Riesgos.	Gerente
	6	Se capacita a todo el personal sobre temas relacionados.	Gerente
	7	Se hace entrega a los funcionarios de los implementos de seguridad que necesitan para la elaboración de su trabajo (para fontanero, operador de planta, operarios de aseo, conductor)	Técnico Administrativo y Comercial
	8	Se establecen los registros de accidentes presentados y las evaluaciones correspondientes	Técnico Administrativo y Comercial
	9	Se hace el seguimiento del programa y el debido control de los resultados.	Gerente
Documentación relacionada	Modelo Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial		

6.9 Compras

PROCEDIMIENTO	**COMPRAS**		
Objetivo	Desarrollar proveedores confiables en cuanto a calidad, precio y oportunidad de entregas, así como los sistemas que se requieren para su desarrollo y control. La entidad debe asegurarse que los productos comprados cumplen con los requisitos especificados.		
Alcance	Este procedimiento aplica a toda adquisición de requerimientos tales como materiales, equipos, insumos, herramientas, papelería, entre otros.		
Definiciones	**Proveedor:** aquella entidad o persona que ejecuta una obra o suministra algún producto (bien o servicio) por contrato, a cambio de una contraprestación económica. **Calidad:** para obtener la calidad en los materiales, productos, ensambles, o servicios, se requiere establecer los procedimientos necesarios para que éstos cumplan con los requisitos. **Servicio:** es importante el soporte técnico, asesoría, y servicio al cliente que abarca el valor agregado de los insumos o productos adquiridos. **Precio:** para asegurar este requisito, se requiere manejar un listado de proveedores confiables y competitivos a fin de tener alternativas de productos.		
Desarrollo	**Act.**	**Descripción**	**Responsable**
	1	Cuando un material se aproxima a las cantidades mínimas de pedido, se comunica su requerimiento al Técnico Administrativo y Comercial oportunamente, detallándose sus especificaciones y las cantidades solicitadas.	Empleados dependencias
	2	Se empieza a revisar si se cuenta con algún proveedor que pueda surtir el requerimiento que se solicita.	Técnico Administrativo y Comercial
	3	Si no se cuenta con un proveedor, se hace indispensable empezar la búsqueda de proveedores que puedan cumplir con la exigencia de proporcionar el requerimiento que se presenta. Esto se puede efectuar mediante el directorio telefónico, contactos del sector, etc.	Técnico y Administrativo Comercial
	4	Se hace un análisis de los proveedores nuevos en función de calidad, servicio y precio, a fin de seleccionar con cuáles se desea establecer una relación comercial. Estos se registran o se actualizan en un listado de proveedores disponibles.	Técnico Administrativo Comercial y
	5	Se solicitan cotizaciones a los proveedores (tanto nuevos como antiguos). En la cotización se manifiesta las especificaciones de los productos que se ofrece, la calidad y garantía de los materiales, y las condiciones de pago y de entrega.	Técnico Administrativo y Comercial
	6	Se resumen en la Tabla comparativa de cotizaciones las características principales que los diferentes proveedores ofrecen en respuesta la solicitud, con respecto a los productos y / o servicios solicitados, para tomar una decisión acerca de quién va a proveerlos.	Técnico y Administrativo Comercial
	7	Se presenta la tabla comparativa al Gerente	Técnico Administrativo y Comercial
	8	Escoge la mejor alternativa	Gerente
	9	Se debe determinar el hecho económico, evidenciando si se entregó o no la mercancía. De forma posterior se hace reserva y causación. En el presupuesto se prevén desde comienzo del año los gastos y costos aproximados de esa vigencia fiscal.	Técnico Contable y Financiero
	10	Si el monto de la compra está dentro del rango de la Caja Menor, el producto o servicio se adquiere a través de ella como un gasto del ejercicio. (Se debe determinar el valor exacto de la adquisición)	Técnico Administrativo y Comercial
	11	Si el monto de compra supera el rango permitido de lo dispuesto por el Consejo de Administración, se requiere solicitar autorización formal para seguir adelante con el proceso de compra.	Gerente

	12	Se elabora la orden de compra, en la cual se especifica la identificación y las cantidades del producto requerido.	Técnico Administrativo y Comercial
	13	Esta orden se le hace llegar al proveedor por correo, vía fax, o personalmente. El proveedor envía la mercancía de acuerdo con las condiciones previamente acordadas.	Proveedor
	14	Se inspecciona y revisa la mercancía, a fin de verificar que cumple con las especificaciones. Si no las cumple, se devuelve a manos del proveedor.	Técnico Administrativo y Comercial, y Funcionario
	15	Si se acepta la reposición del material devuelto por parte del proveedor pasamos al punto 14.	Técnico Administrativo y Comercial
PROCEDIMIENTO	**COMPRAS**		
	16	Se efectúa la entrada del material al inventario o almacén. Simultáneamente, se hace el registro en el libro de egresos por el valor de la factura correspondiente. Los soportes de la compra se archivan.	Técnico Administrativo y Comercial
Documentación relacionada	Formato de registro de proveedores Formato tabla comparativa de proveedores Formato de orden de compra		

6.10 Inventarios

PROCEDIMIENTO	**INVENTARIOS**		
Objetivo	Controlar el stock de las existencias de insumos y suministros de la entidad, a fin de cubrir la incertidumbre y reducir la necesidad de organización.		
Alcance	Aplica a todos los recursos materiales requeridos por la entidad para garantizar un correcto funcionamiento acorde con las políticas y planes de la administración.		
Definiciones	**Insumos:** materiales adquiridos por la empresa que se necesitan para el proceso ulterior del servicio que ofrece. Por ejemplo: guantes de carnaza, combustible, bolsas para residuos, entre otros. **Suministros:** artículos necesarios para el funcionamiento de la entidad, pero que no llegan a ser partes del producto que se comercializa. Por ejemplo: herramientas, elementos de oficina, papelería, entre otros. **Sistema de inventario periódico:** sistema en el cual la empresa determina el valor de las existencias de materiales mediante la realización de un conteo físico en forma periódica, en cual se puede denominar inventario inicial o inventario final según sea el caso. **Sistema de inventario permanente:** sistema en el cual la empresa conoce el valor de los materiales en existencia en cualquier momento, sin necesidad de realizar un inventario físico. Generalmente se aplica a inventarios sistematizados. **Stock o pedido de reserva:** cantidad mínima de insumos y/o suministros que es necesario tener almacenados para compensar la diferencia entre el flujo de consumo y el costo de oportunidad. **Saldos:** diferencia entre las entradas y las salidas de almacén.		
Desarrollo	**Act.**	**Descripción**	**Responsable**
	1	Si no existe registro de inventarios o se requiere verificar los stocks existentes, se hace un listado de las previsiones antiguas. En este inventario preliminar se detalla la identificación y cantidad del recurso materiales almacenados en las instalaciones de la entidad.	Técnico Administrativo y Comercial
	2	La información recopilada se registra se registra en el Control Interno de Inventarios, ya sea mediante el software de gestión utilizado por la entidad o mediante los formatos internos de control de entradas, salidas y existencias, garantizando la trazabilidad y actualización permanente del inventario.	Técnico Administrativo y Comercial
	3	Se establece el tipo de sistema de inventario más adecuado a las necesidades de la entidad.	Técnico Administrativo y Comercial

	4	Cuando haya un requerimiento de algún recurso material, se llena el formato correspondiente, en el cual se detalla la identificación y la cantidad solicitada	Técnico Administrativo y Comercial
	5	Se hace un análisis de los saldos de existencia del material solicitado a través del software utilizado por la empresa.	Técnico Administrativo y Comercial
	6	Si no hay el stock suficiente, se pasa al procedimiento de compras	Técnico Administrativo y Comercial
	7	Si existe stock, se llena el formato de salida y se registra en el inventario correspondiente.	Técnico Administrativo y Comercial
	8	Se le hace entrega formal al funcionario respectivo del insumo o suministro solicitado.	Técnico Administrativo y Comercial
	9	El formato de salida es firmado tanto por la persona que entrega como por la persona que recibe el requerimiento.	Técnico Administrativo y Comercial
	10	Se debe realizar la auditoria del inventario de la empresa	Revisor Fiscal
Documentación Relacionada	Acta de entrega de suministros, Formato de entrada de material Formato de salida de material Formato de requerimiento de material		

6.11 Procedimientos para el Área Comercial Adopción de Nuevas Tarifas

PROCEDIMIENTO	**ADOPCIÓN DE NUEVAS TARIFAS**		
Objetivo	Establecer el mecanismo para que las tarifas calculadas puedan entrar en vigencia y sean adoptadas para el cobro del servicio a los suscriptores.		
Alcance	Aplica a la adopción de las tarifas para el servicio de acueducto.		
Definiciones	**Régimen tarifario:** esto compuesto por reglas relativas a: a) Régimen de regulación o libertad, b) El sistema de subsidios, c) Las reglas relativas a las prácticas tarifarías, y c) Las reglas relativas a procedimientos, metodologías, fórmulas, estructuras, estratos, facturación, opciones, valores y en general, todos los aspectos que determinan el cobro de las tarifas. **Tarifa:** monto que se le cobra a cada uno de los suscriptores de la entidad. Está conformada por el costo dado de una tarifa fija, para el sistema de recolección de basura o por lo medición de volúmenes de generación de residuos solidos. **Subsidios:** valor destinado a cubrir únicamente los costos del servicio de las personas con menores ingresos. La ley establece que al alcalde municipal le corresponde definir los criterios para la distribución de los subsidios. Todos los recursos destinados a cubrir subsidios deben ir a un fondo de solidaridad y redistribución de ingresos para poder cubrir la diferencia entre los costos reales del servicio y las tarifas que se cobran a los usuarios de los estratos más pobres. El decreto 565 de 1996, expedido por el Ministerio de Desarrollo Económico, reglamenta estos fondos. **Estratificación socioeconómica:** clasificación que se utiliza en el Uso Residencial para efectos de la diferenciación en el cobro de la tarifa, de acuerdo con la metodología establecida por el alcalde a través de la oficina de Planeación del municipio de cabecera. Los inmuebles No Residenciales (Industrial, Comercial y Oficial) carecen de estrato socioeconómico		
Desarrollo	**Actividad**	**Descripción**	**Responsable**
	1	Se determina si el cobro del servicio se realiza por tarifa fija (basada en estratificación) o por medición de volúmenes de residuos. Si es con medición, se pasa a la actividad 6; de lo contrario, se continúa en la actividad 2.	Gerente
	2	Se calculan los costos totales de administración, operación, mantenimiento, recolección, transporte y disposición final, incluyendo las necesidades anuales de inversión en equipos y rutas.	Gerente

	3	Si se requieren inversiones significativas, se aplica la metodología establecida por la CRA mediante la Resolución 730 de 2022 (antes Resolución 15 de 1996), en lo pertinente para el servicio de aseo.	Gerente
	4	Los costos y gastos se distribuyen entre el total de suscriptores, calculando el monto de la tarifa fija por estrato. Luego se pasa a la actividad 7.	Gerente
	5	Se aplica la fórmula tarifaria establecida para el servicio de aseo, de acuerdo con las resoluciones vigentes.	Gerente
	6	Los valores resultantes se actualizan con los índices autorizados por las entidades competentes para compensar efectos inflacionarios (por ejemplo, IPC o índice de precios del sector).	Gerente
	7	Se aplican los porcentajes de subsidios y contribuciones establecidos por el municipio, de acuerdo con la estratificación socioeconómica.	Gerente
	8	Se consolida el documento del estudio de costos y tarifas del servicio de aseo	Gerente
	9	El estudio se presenta al Consejo de Administración para su revisión y visto bueno.	Gerente
	10	El estudio se somete a la Asamblea General para su aprobación. Si no es aprobado, se realizan los ajustes necesarios y se repite desde la actividad 9	
	11	Se publican las nuevas tarifas en periódicos, carteleras y volantes dirigidos a todos los suscriptores. Adicionalmente, se realiza una audiencia con los vocales de los Comités de Desarrollo y Control Social en un plazo de 15 días calendario tras la aprobación.	Gerente
	12	Las tarifas se aplican 15 días hábiles después de realizada la comunicación a los suscriptores y autoridades.	Consejo de Administración

6.12 Facturación

PROCEDIMIENTO	**FACTURACIÓN**		
Objetivo	Cobrar al usuario o suscriptor la prestación del servicio, a través de la herramienta de cobro denominada factura.		
Alcance	Aplica al cobro a los usuarios de todo el servicio prestado por parte de la entidad.		
Desarrollo PROCEDIMIENTO Documentación relacionada	**Factura:** documento que detalla el cobro del valor de los bienes y servicios provistas en desarrollo del contrato de servicios públicos. Sus requisitos serán los que determinan las condiciones uniformes del contrato, pero contendrán, como mínimo, información suficiente para que el suscriptor o usuario pueda establecer con facilidad si la empresa se ciñó a la ley y al contrato al elaborarla; cómo se determinaron y valoraron sus consumos; cómo se comparan éstos y su precio con los de periodos anteriores y el plazo y modo en el que debe hacerse el pago. Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, investigación o desviaciones significativas frente a consumos anteriores. La ley exceptúa los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario.		
Desarrollo PROCEDIMIENTO Documentación relacionada		**Descripción**	**Responsable**
	1	Se determina si el cobro se realiza con base en tarifa fija (predial, estratificación) o con medición por volúmenes de residuos (cuando aplica). Si no hay medición, no procede ajuste por consumo.	Coordinador Técnico
	2	Se recopila la información registrada por los operadores o supervisores de ruta sobre frecuencia de recolección, volúmenes o cantidad de residuos recolectados por usuario, cuando existan sistemas de medición.	Coordinador Técnico
	3	Se identifican desviaciones relevantes en los volúmenes reportados o en la frecuencia del servicio, comparando con periodos anteriores. Si se detectan inconsistencias, se realiza una verificación previa con el usuario para aclarar causas. Las diferencias detectadas se cargarán o abonarán en la siguiente factura.	Coordinador Técnico

4	Se clasifica a los usuarios con base en su estrato socioeconómico y la normativa de la Superintendencia de Servicios Públicos (SSPD), aplicando subsidios o contribuciones según corresponda.	Coordinador Técnico
5	Si se identifica un incremento no reportado en residuos (ejemplo: eventos temporales, remodelaciones), se notifica al usuario que, durante los dos (2) meses siguientes, la tarifa se ajustará con base en: • El promedio histórico de los últimos seis (6) meses. • El promedio de usuarios en condiciones similares. • Aforos o verificaciones específicas realizadas.	Coordinador Técnico
6	Se consulta el historial de pagos, saldos pendientes y periodos facturados para elaborar la factura del periodo actual.	Coordinador Técnico
7	Los usuarios con más de dos (2) periodos de facturación en mora pasan al procedimiento de cobro coactivo, de acuerdo con la normatividad vigente.	Coordinador Técnico
8	Se aplica la tarifa vigente autorizada para el servicio de aseo, detallando los ítems cobrados: • Tarifa básica de aseo. • Cargos por recolección adicional, si aplica. • Ajustes por subsidios o contribuciones. • Otros conceptos autorizados.	Técnico Administrativo y Comercial
9	Se genera el listado consolidado con los valores facturados por usuario y por todos los conceptos, el cual es enviado al área de tesorería para su gestión de cartera y recaudo.	Técnico Administrativo y Comercial

6.13 Recaudo

PROCEDIMIENTO	**RECAUDO**		
Objetivo	Recibir el pago oportuno de los usuarios por concepto de la prestación del servicio.		
Alcance	Aplica a todos los pagos en efectivo de los suscriptores o usuarios de la comunidad de influencia para cancelar el servicio recibido. El pago en cheque sólo es realizado en la oficina y autorizado por el Jefe de la USP.		
Definiciones	**Cuadro de facturación y recaudo:** cuadro comparativo entre lo facturado y lo recaudo en cada uno de los conceptos de la factura. **Punto de pago:** punto o lugar externo a la oficina de la entidad, donde se ha autorizado recibir el pago de la factura por parte de los usuarios. En algunas entidades, el fontanero funciona como un punto de pago ambulante, entregando a cambio del pago un recibo temporal hasta que se pueda diligenciar el recaudo en la oficina, si el recaudo se lleva a cabo en la oficina el encargado de recibir el dinero es la Secretaria Administrativa.		
Desarrollo	**Act**	**Descripción**	**Responsable**
	1	Usuario desea pagar su deuda con la entidad. El suscriptor o usuario se acerca a la oficina o a los puntos de pago de la entidad! Si se paga directamente se pasa a la actividad 4.	Usuario
	2	Si el usuario desea pagar en un punto de pago, se recibe el dinero para la cancelación total de la factura del periodo, es importante determinar si el pago es por medio bancario, la tesoreria deberá verificar su ingreso.	Técnico Administrativo y Comercial
	3	Se expide un recibo temporal al usuario, la copia del recibo se debe entregar a la oficina al finalizar la jornada a fin de actualizar el estado de cuenta del usuario.	Técnico Administrativo y Comercial
	4	Se recibe el dinero en efectivo o cheque. Éste último debe ser autorizado por el Jefe de la usp.	Técnico Administrativo y Comercial
	5	Si no va a cancelar el total de lo adeudado, se pasa al procedimiento de convenio de pagos	Técnico Administrativo y Comercial

	6	Se coloca el sello de cancelado o abono, según el caso, y se entrega el recibo de pago al suscriptor. Generalmente, el formato de Factura incluye un desprendible que funciona como recibo de pago al suscriptor.	Técnico Administrativo y Comercial
	7	Al terminar el horario de recaudo, se ordenan los cupones de los recibos pagados por código, luego los suma y se revisa que coincidan con el dinero en efectivo y/o cheque que se recibió.	Técnico Administrativo y Comercial
	8	Se hace el recibo de caja, que es el comprobante de ingresos para el subsistema de contabilidad.	Técnico Administrativo y Comercial
	9	Se relacionan los cheques que se recibieron en la jornada de recaudo, y se registran en el libro auxiliar de bancos.	Técnico Administrativo y Comercial
	10	Sobre el listado de control de facturación, se marcan a los usuarios que cancelaron colocándoles la fecha del día de pago.	Técnico Administrativo y Comercial
Documentación relacionada	Formato del cuadro de facturación y recaudo - Libros de caja y auxiliares		

6.14 Convenio de Pago

PROCEDIMIENTO	**CONVENIO DE PAGO**		
Objetivo	Garantizar la recuperación de la cartera morosa, facilitando el pago a aquellos suscriptores que necesitan el servicio pero que no están en capacidad de pagar de contado dicha deuda.		
Alcance	Aplica a los suscriptores morosos que demuestren insolvencia para efectuar el pago de contado, siempre y cuando expresen su voluntad de pagar otorgando las respectivas garantías exigidas por la empresa.		
Definiciones	No aplican		
Desarrollo	**Act.**	**Descripción**	**Responsable**
	1	Se clasifican a los Usuarios por tiempo de mora, a fin de invitar mediante una circular, carta u oficio a los Usuarios de mayor antigüedad, a establecer un convenio de pago con la entidad.	Técnico Administrativo y Comercial
	2	El Usuario desea hacer un convenio de pago y lo comunica por escrito o verbal en las oficinas de la persona prestadora, bien de modo personal, por correo o por otros medios que permitan conocer la voluntad inequívoca del usuario o suscriptor, identificándose e identificando la razón de su insolvencia.	Usuario
	3	Si se logra el contacto y el interés del suscriptor moroso, se estudian sus condiciones socioeconómicas para lograr beneficios para ambas partes.	Técnico Administrativo y Comercial
	4	Se establece la forma de pago de lo adeudado. El convenio se establecerá por escrito en un documento o acta de compromiso firmado por las partes.	Usuario y Técnico Administrativo y Comercial
	5	Se pacta con el Usuario la cuota y la duración de la financiación. Se registra las condiciones de pago en el respectivo formato y se anexa el Kárdex del Usuario.	Gerente y Técnico Administrativo y Comercial
	6	Se elabora la novedad a facturación para efecto del pago de las cuotas; si se pactó el pago de una cuota inicial, se reporta a facturación para que reciba el pago y emita el respectivo recibo de pago del abono o de la cuota.	Técnico Administrativo y Comercial
	7	Con los listados de facturación y de pagos, se controlará que se apliquen a la facturación los pagos aprobados en el convenio y que el suscriptor esté efectivamente cumpliendo su plan de pagos.	Técnico Administrativo y Comercial

Documentación relacionada	Formato de convenio de pagos

6.15 Registro de Usuarios

PROCEDIMIENTO	**REGISTRO DE USUARIOS**		
Objetivo	Garantizar la inscripción oportuna, ordenada y formal de todos los usuarios en el sistema de información del servicio público de aseo, asegurando la correcta identificación, caracterización y registro de sus datos, con el fin de facilitar una prestación eficiente del servicio, la aplicación de tarifas ajustadas a la normativa vigente y el acceso a los mecanismos de subsidio y contribución según su estrato socioeconómico, contribuyendo así a la sostenibilidad del servicio y a la satisfacción de los usuarios.		
Alcance	Todos los potenciales usuarios que deseen pertenecer a la empresa publica de aseo.		
Desarrollo	El proceso de suscripción se inicia cuando una persona natural o jurídica solicita formalmente la vinculación al servicio de aseo, ya sea por constitución de un nuevo predio, cambio de propietario o habitante, o regularización de un servicio existente. El solicitante debe presentar la documentación requerida, que incluye: documento de identidad, prueba de propiedad (escritura pública, certificado de tradición) o posesión (contrato de arrendamiento), y certificado de estratificación socioeconómica. La entidad verificará la información y asignará un código de usuario, registrando en el sistema datos como dirección exacta, estrato, tipo de generación de residuos (residencial, comercial, industrial) y datos de contacto, asegurando la correcta caracterización inicial del suscriptor. Posteriormente, se procede a la activación del servicio, informando al usuario sobre las condiciones del contrato implícito, los derechos, deberes, horarios de recolección, frecuencia del servicio, metodología de facturación y mecanismos de pago y reclamo. Finalmente, el usuario queda formalmente inscrito en el sistema de información de la empresa, se le asigna un número de cuenta y se programa la inclusión en la ruta de recolección correspondiente, garantizando que el servicio inicie en los plazos establecidos y que el primer ciclo de facturación refleje correctamente la aplicación de subsidios o contribuciones según su estrato.		
PROCEDIMIENTO		**Descripción**	**Responsable**
	1	Recibir la solicitud de vinculación mediante formato presencial, virtual o telefónico, verificando que contenga los datos básicos del solicitante (nombre, dirección, contacto).	Coordinador Técnico
	2	Solicitar y revisar los documentos requeridos: documento de identidad, prueba de propiedad o posesión del inmueble y certificado de estratificación vigente.	Coordinador Técnico
	3	Confirmar en sistemas oficiales la autenticidad de los documentos y validar que el predio se encuentre dentro del área de cobertura del servicio.	Coordinador Técnico
	4	Registrar en el sistema información detallada: tipo de usuario (residencial/comercial/industrial), estrato, volumen estimado de residuos y datos de contacto completos.	Coordinador Técnico
	5	Generar e asignar un número de cuenta único para el nuevo usuario en el sistema de facturación y cartera.	Coordinador Técnico
	6	Emitir el comprobante de registro exitoso con los términos del servicio, derechos y deberes del usuario.	Coordinador Técnico
	7	Notificar al área operativa para la inclusión del predio en la ruta de recolección correspondiente según la frecuencia establecida.	Coordinador Técnico
	8	Realizar contacto de confirmación con el usuario durante el primer ciclo de servicio para verificar la prestación adecuada y resolver inquietudes iniciales.	Técnico Administrativo y Comercial

6.16 Reporte de Novedades

PROCEDIMIENTO	REPORTE DE NOVEDADES		
Objetivo	Registrar aquellas novedades con respecto al control de información o datos de los Usuarios de la entidad.		
Alcance	Aplica a aquellas novedades concernientes a la prestación del servicio a los suscriptores o usuarios de la comunidad de influencia.		
Definiciones	**Novedades:** Para el caso de éstas entidades, las novedades corresponden a aquellos eventos que alteran el proceso de facturación e inducen cambios en la misma. Las novedades que se pueden presentar son: el ingreso de nuevos usuarios, cambio o actualización de datos, corrección de lecturas, suspensión temporal del servicio, registro de deudas, cuotas, intereses y multas.		
Desarrollo	**Actividad**	**Descripción**	**Responsable**
	1	Al recibirse la novedad, se define y se clasifica. Si es por ingreso o actualización de datos se pasa a la actividad 2, si es por cambios en el estado de cuenta del usuario se pasa a 3, si es un reporte de daño o un reclamo del usuario por la prestación del servicio se pasa 4, si es por suspensión por incumplimiento se pasa a 8, si la suspensión es voluntaria se pasa a la actividad 9.	Técnico Administrativo y Comercial
	2	Se abre o se corrigen los datos inscritos en el Kárdex de Usuario.	Técnico Administrativo y Comercial
	3	Se registra el tiempo en mora, deudas, intereses, multas, sanciones, cuotas recibidas por convenio de pagos con la entidad; y se pasa a 10.	Técnico Administrativo y Comercial
	4	Si mediante la novedad, el Usuario reporta como reclamo un daño en su acometida o pide una corrección de lectura mediante un oficio, carta o en forma verbal, se expide una orden para revisión previa a fin de determinar las causales del mismo.	Fontanero
	5	Se analizan los resultados de la revisión previa. Si se encontró un Fraude, se realiza el respectivo proceso ante las autoridades competentes. Si los resultados son favorables al Usuario, se efectúan los ajustes y correcciones necesarias tanto a nivel operativo como financiero si el caso aplica, de lo contrario sigue al 6.	Técnico Administrativo y Comercial
	6	Se comunica a la oficina de PQR para que ésta emita la correspondiente respuesta al usuario. Entonces se pasa a 9.	Técnico Administrativo y Comercial
	7	Si es por suspensión definitiva del Usuario en la prestación del servicio, se registra en el Kárdex respectivo y se hace un informe que describa las causales o razones de esta decisión. Se registran los cambios del estado de cuenta del usuario moroso, pasando a la actividad 4.	Técnico Administrativo y Comercial
	8	Si es por suspensión voluntaria en que el Usuario exprese su deseo de una suspensión temporal o definitiva. Esto debe ser por escrito detallando las razones de su decisión y el tiempo del periodo temporal si es el caso. Y finalizada la actividad pasa a 09.	Usuario
PROCEDIMIENTO	**REPORTE DE NOVEDADES**		
	9	Se registra la novedad en el Kárdex del usuario. Mensualmente, se hace un informe de registro de todas las novedades reportadas dentro del período, a fin de soportar los cambios y ajustes realizados.	Técnico Administrativo y Comercial
Documentación relacionada	Formato de registro de novedades - Formato orden de revisión previa		

6.17 Censo de Usuarios

PROCEDIMIENTO	CENSO DE USUARIOS
Objetivo	Verificar y actualizar el kárdex o registro de usuarios, mediante un censo puerta a puerta de cada una de las acometidas registradas. Indirectamente, ayuda a detectar conexiones fraudulentas y anomalías en las acometidas domiciliarias.
Alcance	Aplica a todos los suscriptores o usuarios de la comunidad de influencia.

Definiciones	**Catastro de suscriptores:** conjunto de registros y procedimientos que permiten identificar, caracterizar y localizar a los usuarios de los servicios y a sus acometidas. **Censo de usuarios:** conjunto de actividades que permiten a la entidad prestadora de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, identificar y actualizar la información de los usuarios actuales, potenciales, clandestinos y fraudulentos y las características de sus conexiones y acometidas.		
Desarrollo	**Act.**	**Descripción**	**Responsable**
	1	Se conforma el equipo de trabajo requerido para la ejecución del Censo.	Coordinador Técnico
	2	Se hace la planificación del recorrido y rutas del catastro.	Coordinador Técnico
	3	Se elaboran las planillas de censo, y se emiten las copias necesarias para el equipo de trabajo.	Coordinador Técnico
	4	Se entrega al equipo los materiales necesarios para realizar el censo, tales como planillas, lápices, fotocopias, entre otros.	Técnico Administrativo y Comercial
	5	El equipo de trabajo se distribuye las rutas. Se inicia el recorrido desde un punto central de la localidad, el cual también servirá de meta final.	Equipo de trabajo
	6	Ejecuta el censo de casa en casa. Se recopilan datos de identificación, localización, número de usuarios, número de apartamentos desglobalizados, número de habitaciones del domicilio, etc.	Equipo de trabajo
	7	Si existen irregularidades, anomalías o conexiones fraudulentas, se reportan al Coordinador Técnico, quien pasa al procedimiento Registro de Novedades o a la legalización de conexiones fraudulentas, según sea el caso.	Equipo de trabajo
	8	Finalizado el censo o recopilación de la información, se inicia el análisis de la misma a fin de elaborar el catastro de usuarios.	Coordinador Técnico
	9	Se emite el documento final de Censo de Usuarios.	Coordinador Técnico
	10	Se corrige o actualiza los datos contenidos en el Kárdex de Usuarios y/o en el libro de Usuarios de la entidad.	Técnico Administrativo y Comercial
	11	Se comunica a las entidades gubernamentales pertinentes, los resultados del catastro de Usuarios.	Gerente
Documentación relacionada	Planillas para registro de la información Rutas de recorrido Informe final de censo Registros de usuarios (actualizados)		

6.18 Peticiones, Quejas y Recursos

PROCEDIMIENTO	**PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS (PQR)**
Objetivo	Recibir, atender, tramitar y responder las peticiones, o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, los suscriptores, o los suscriptores potenciales en relación con el servicio que presta la entidad.
Alcance	Aplica a todas las quejas, peticiones y reclamos de los usuarios, que, por términos de ley, la entidad prestadora de servicios debe dar respuesta y solución.

Definiciones	**Petición:** cualquier solicitud que se le haga al prestador, y debe estar relacionada con el servicio mismo que se presta. Por ejemplo, de conexión, de cambio de diámetro de acometida, de cambio de uso, de información y explicación sobre tarifas o condiciones del servicio, tal como lo enmarca la ley 1755 de 2015. **Queja:** medio por el cual el usuario coloca en manifiesto su inconformidad con la actuación de un determinado o determinados funcionarios del prestador, o su inconformidad con la forma y condiciones en que se presta el servicio, pudiéndose acompañar con una petición para que el prestador realice los actos necesarios y evitar que persistan los actos que ocasionan la inconformidad. **Reclamo:** busca que el prestador revise la facturación del servicio. Este no puede exigir la cancelación de la factura para atender la solicitud. **Derecho de Petición:** en términos de ley, estas garantías se fusionan en la figura del Derecho de Petición (regulado en el Código Contencioso Administrativo, artículos del 5 al 48), que comprende las peticiones en interés particular, así como las quejas y los recursos que presente un suscriptor o usuario. **Oficina de P.Q.R.:** como defensa de los usuarios, toda empresa de servicios públicos domiciliarios está obligada a constituir una "Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos" (Art.153 Ley 142 de 1994), la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones, quejas, reclamos y recursos verbales o escritos que presentan los usuarios. Estas de conformidad con lo dispuesto en el artículo 158 de la Ley 142, artículo 123 del Decreto 2150 de 1995, artículo 9 del Decreto 2223 de 1996 y sentencia 5156 de 1999 deben ser resueltas de fondo en primera instancia por la las entidades prestadoras.

Desarrollo	**Act.**	**Descripción**	**Responsable**
	1	Se recibe la queja, la petición o el reclamo por parte del usuario, y se registra en el formato correspondiente.	Técnico Administrativo y Comercial
	2	Se adelanta la investigación necesaria para darle respuesta y se abre el correspondiente expediente. Si se trata de un reclamo pasa a Registro de Novedades.	Técnico Administrativo y Comercial
	3	La entidad cuenta con 15 días para proporcionarle una respuesta a su queja, petición o reclamo al usuario.	Técnico Administrativo y Comercial
	4	Vencido el término de los 15 días la empresa cuenta con 72 horas para reconocerle al usuario los efectos favorables del silencio positivo o empresarial, salvo en el caso que se demuestre que el usuario ocasiona la demora o requirió la práctica de pruebas.	Técnico Administrativo y Comercial
	5	La prórroga o la ampliación por práctica de pruebas tendrá un término entre 10 y 30 días y solo se podrá dar por una sola vez.	Técnico Administrativo y Comercial
	6	Si la empresa no reconoció los efectos favorables del silencio positivo, el usuario podrá informar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD).	Usuario
	7	Si la repuesta dentro de los 15 días fue desfavorable, el usuario cuenta con 15 días hábiles para interponer los recursos de Ley (recursos de reposición y subsidio de apelación)	Usuario
	8	Si el usuario interpone los recursos de ley, se reconsidera la respuesta o se investiga nuevamente, a fin de enviarle al usuario la respuesta a sus recursos interpuestos.	Técnico Administrativo y Comercial
	9	Si pasado los 15 días la respuesta continúa siendo negativa para el usuario se envía el expediente a la SSPD para que ésta surta el recurso de apelación. El usuario deberá esperar la resolución o respuesta de la SSPD (modificando, confirmando o revocando la respuesta de la empresa).	Técnico Administrativo y Comercial
	10	Si el usuario no interpone los recursos de ley, se da por entendido que este quedo satisfecho con la respuesta de la empresa, y vencido los 5 días se agota la vía gubernativa.	Técnico Administrativo y Comercial
Documentación relacionada	Formato Registro Peticiones, Quejas y Recursos (P.Q.R.)		

6.19 Organización Jornadas Educativas

PROCEDIMIENTO	ORGANIZACIÓN DE JORNADAS EDUCATIVAS CON LA COMUNIDAD		
Objetivo	Planear la organización del programa de jornadas educativas que se llevará a cabo en la comunidad de influencia.		
Alcance	Aplica a la organización de las campañas de concientización a la comunidad que apoye o adelante directamente la entidad.		
Definiciones	**Comité de apoyo:** Equipo de Trabajo encargado de la planeación, organización, ejecución y evaluación de la Jornada. Los miembros del comité se distribuyen entre sí las funciones de coordinación administrativa, logística, de contenido temático, de difusión y de operación. **Material de apoyo:** cartillas: a) Agua, salud y vida; b) Agua potable para todos; c) Saneamiento básico e higiene; d) Nuestra empresa al servicio de la comunidad; y e) Uso eficiente y ahorro del agua. **Listas de verificación:** también denominadas listas de chequeo o de seguimiento. En ellas, se enumera en orden ascendente todos los pormenores a supervisar, con respecto a las funciones, las actividades y acciones que asumen cada uno de los miembros del equipo de trabajo, en el marco del Plan de la Jornada Educativa. Tiene como propósito que no se olvide ningún detalle en la planeación, organización y ejecución de la Jornada. **Acta de evaluación de la jornada:** documento u oficio donde se registra los resultados y logros de la Jornada realizada. En ella se registra si se alcanzaron los objetivos trazados, si las estrategias planificadas y diseñadas funcionaron, y si los resultados obtenidos eran los esperados. Una forma sencilla de evaluar, es por ejemplo la cantidad de participantes inscritos, pero también es importante evaluar si los éstos estuvieron satisfechos con lo que recibieron durante la Jornada. Es conveniente, aplicar cuestionarios a fin de conocer su sentir sobre la realización de las jornadas educativas en general.		
Desarrollo	**Actividad**	**Descripción**	**Responsable**
	1	Se identifican los aspectos geográficos, demográficos, educativos, económicos y culturales de la comunidad. Se tienen en cuenta, las actas o memorias de anteriores jornadas educativas realizadas.	Gerente
	2	Se convocan a todos los miembros de la comunidad que puedan interesarse y participar en el desarrollo de las jornadas. Se invita a profesores, autoridades, líderes de las organizaciones locales, funcionarios de las Umatas, promotores de salud y deportes, Juntas de Acción Comunal, Asociación de Padres de Familia, entre otros. Para convocar a la comunidad, se puede utilizar megáfonos, carteleras, volantes, etc.	Gerente
	3	Se organiza el comité de apoyo con las personas voluntarias y disponibles para ello.	Gerente
	4	Con el comité de apoyo se hace la planeación de las jornadas. Se definen los objetivos, el contenido educativo, el cronograma, el presupuesto y la logística necesaria.	Comité de apoyo
	5	Si se requiere un facilitador invitado externo, se ajusta la agenda de trabajo para él.	Comité de apoyo
	6	Se elabora el documento que contendrá el Plan de la Jornada Educativa. En él se especifican todas las funciones, las responsabilidades, las actividades a realizar de cada uno de los miembros del comité de apoyo, así como el presupuesto estimado.	Gerente
	7	Se elaboran las listas de verificación de actividades según el cronograma de actividades trazado. Si se presentan problemas, percances e inconvenientes debe adaptarse el plan de la jornada.	Gerente
	8	Con la ayuda de la comunidad se consigue el lugar adecuado para realizar las jornadas teniendo en cuenta el número de personas que van a participar.	Comité de apoyo
	9	Se prepara y revisa el material de apoyo que se va a utilizar, así como los recursos logísticos. Por ejemplo: papelógrafo, marcadores, papel fotocopias, televisor, video, entre otros.	Comité de apoyo
	10	Se diseñan o se preparan los contenidos, ejercicios y dinámicas por desarrollar en cada sección del trabajo. Para ello se debe tener en cuenta las características y condiciones del público asistente.	Facilitador
	11	Se hace la publicidad e invitación a la comunidad a asistir, especificando lugar, fecha, hora y tema. Es importante establecer estrategias que incentiven la asistencia masiva.	Comité de apoyo
	12	Se adecuan las instalaciones para la ejecución de la sección de las jornadas (aseo, decoración, equipos, etc.)	Comité de apoyo
	13	En la ejecución de cada sección se procura motivar al grupo asistente a fin de cumplir con los objetivos de la capacitación.	Facilitador
	14	Se evalúa al finalizar cada sección el progreso o desarrollo de la jornada educativa. El comité debe corroborar que se cumplieron los objetivos y metas que se trazaron en la planeación.	Comité de apoyo
	15	Se elabora un acta de los resultados y logros de la jornada.	Gerente

6.20 Procedimientos Área Financiera/Formulación de Presupuesto

PROCED	FORMULACIÓN DE PRESUPUESTO		
Objetivo	Estimar o proyectar el cálculo de los ingresos y egresos de una empresa en un período de tiempo determinado.		
Alcance	Aplica a la formulación de presupuesto que adelante la entidad cada año. Este presupuesto es elaborado y ejecutado por el Administrador, pero su aprobación y vigilancia es responsabilidad del Consejo de Administración.		
Definiciones	**Ingresos proyectados:** son los ingresos que resultan de hacer un análisis detallado y real de las tarifas por servicio, aportes por conexión, número de suscriptores, matrículas en trámite, consumo promedio, tarifas actuales, aportes municipales para subsidios o ejecución de obras e inversión. **Egresos proyectados:** son los egresos que resultan de hacer un análisis detallado de los costos (inversión) y gastos (administración, operación y mantenimiento) que la empresa considere que va a ejecutar durante el ejercicio.		
Desarrollo	**act.**	**Descripción**	**Respons.**
	1	Se recopilan todos los soportes y datos con respecto tanto a costos y gastos como a ingresos estimables.	Técnico Contable y Financiero
	2	Se calculan los ingresos y egresos en los cuales la entidad estima o proyecta que va a incurrir en el ejercicio.	Técnico Contable y Financiero
	3	Se elabora el documento de presupuesto.	Gerente y Técnico Contable y Financiero
	4	Se presenta el presupuesto ante Junta de Servicios para su visto bueno. Este documento debe tener como anexo la definición de todos y cada uno de los rubros de ingresos y de egresos que en él va consignado.	Gerente
	5	Aprobado el presupuesto, se abren los libros de control de ejecución presupuestal para el ejercicio: uno para ingresos y otro para egresos.	Técnico Contable y Financiero
	6	Éste registro debe efectuarse por capítulo y artículo en hoja separada para cada uno de los rubros que constituyen al presupuesto, con su asignación fijada.	Técnico Contable y Financiero
	7	Si se presenta una asignación presupuestal en el ejercicio, se elabora la autorización correspondiente	Técnico Contable y Financiero
	8	Mensualmente se debe elaborar un informe, que permita conocer la manera como se está ejecutando el presupuesto. Los datos requeridos para su elaboración se toman de los libros de control de ejecución presupuestal.	Gerente
Documentación relacionada	Formato control de ingresos presupuestados- Formato control de egresos presupuestados		

6.21 Procedimiento De Gestión De La Contabilidad

PROCED	PROCEDIMIENTO DE GESTION DE LA CONTABILIDAD
Objetivo	Describir las actividades necesarias para el desarrollo del proceso contable de la Empresa Regional Comunitaria de Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo – AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C., garantizando el adecuado reconocimiento, clasificación, registro, preparación, revisión, validación y presentación de la información financiera, de conformidad con el Régimen de Contabilidad Pública, el marco normativo vigente y los requerimientos de los organismos de inspección, vigilancia y control.

Alcance	Comprende desde la identificación y registro de los hechos económicos hasta la preparación, revisión, validación y presentación de los Estados Financieros, las Notas a los Estados Financieros y los diferentes informes financieros, tributarios y contables requeridos por la Empresa y los organismos de control.		
Definiciones	**Principios contables:** Fases que incluyen la identificación, clasificación y análisis de las transacciones financieras y operativas de una empresa. **Balance general:** Muestra la situación financiera de la empresa a una fecha específica, detallando sus activos, pasivos y patrimonio. **Estado de resultados:** Refleja los ingresos y gastos durante un período, mostrando las ganancias o pérdidas netas. **Estado de cambios en el patrimonio:** Detalla las variaciones en el patrimonio de la empresa, como aumentos de capital y distribución de utilidades. **Estado de flujos de efectivo:** Muestra las entradas y salidas de efectivo en actividades operativas, de inversión y financiación. **Estado de fuentes y uso de fondos:** Informa sobre cómo la empresa obtiene y usa los fondos para financiar sus actividades. **Notas a los estados financieros:** Explicaciones adicionales que complementan los estados financieros, proporcionando contexto y detalles.		
Desarrollo	**Act.**	**Descripción**	**Responsable**
	1	Determinar la ocurrencia de los hechos económicos, financieros y administrativos susceptibles de reconocimiento contable.	Áreas Administrativa, Financiera y Contable
	2	Identificar los hechos económicos provenientes de los procesos de presupuesto, tesorería, facturación, almacén, nómina, cartera y demás subsistemas de información.	Áreas Administrativa, Comercial, Financiera y Contable
	3	Recibir la documentación soporte para el registro de hechos económicos o la creación, modificación o parametrización de cuentas contables en el sistema financiero.	Contador
	4	Analizar el hecho económico para determinar el tratamiento contable aplicable conforme a las políticas contables y la normatividad vigente.	Contador
	5	Verificar que la documentación soporte cumpla con los requisitos legales, corresponda al período contable y cuente con las autorizaciones respectivas.	Contador
	6	Crear o parametrizar las cuentas contables cuando sea necesario dentro del sistema financiero institucional.	Contador
	7	Clasificar los hechos económicos de acuerdo con el Catálogo General de Cuentas y las políticas contables de la Empresa.	Contador
	8	Registrar los hechos económicos mediante la elaboración de los comprobantes contables en el sistema de información financiera.	Contador
	9	Verificar la consistencia de los registros contables mediante conciliaciones entre auxiliares, Libro Diario, Libro Mayor y demás reportes financieros.	Contador
	10	Generar los comprobantes contables y efectuar su registro definitivo en el sistema financiero institucional.	Contador
	ELABORACIÓN, REVISIÓN Y VALIDACIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS		
	Act.	**Descripción**	**Responsable**
	11	Generar los Estados Financieros e informes contables mensuales y anuales conforme al marco normativo vigente.	Contador
	12	Revisar los Estados Financieros verificando la correcta clasificación de activos, pasivos, patrimonio, ingresos, costos y gastos, así como la consistencia de la información contable.	Contador
	13	Realizar conciliaciones entre el Libro Mayor, auxiliares, balances y Estados Financieros para identificar diferencias, reclasificaciones o ajustes requeridos antes de la emisión de la información financiera.	Contador
	14	Elaborar las Notas a los Estados Financieros, revelando de forma clara las políticas contables aplicadas, los hechos económicos relevantes, las variaciones significativas y los ajustes efectuados durante el período.	Contador
	15	Cuando existan reexpresiones, reclasificaciones o ajustes contables, las Notas deberán indicar la cuenta afectada, saldo inicial, valor del ajuste, saldo final y la justificación técnica correspondiente.	Contador

	16	Realizar el control cruzado entre el cierre de la vigencia inmediatamente anterior y la apertura de la nueva vigencia, conciliando los saldos de Activos, Pasivos, Patrimonio y demás cuentas contables aplicables.	Contador
	17	Ejecutar la validación final de los Estados Financieros mediante revisión conjunta entre el Contador y la Gerencia, verificando la razonabilidad, consistencia, integridad y cumplimiento del marco normativo antes de su emisión oficial.	Gerente y Contador
	18	Aprobar el cierre contable mensual y anual, bloqueando nuevos registros una vez validada la información financiera.	Contador
	OBLIGACIONES FINANCIERAS Y REPORTES		
	Act.	**Descripción**	**Responsable**
	19	Liquidar y presentar oportunamente las obligaciones tributarias nacionales, departamentales y municipales conforme al calendario tributario vigente.	Contador
	20	Preparar los anexos y soportes requeridos por la Revisoría Fiscal, la Contaduría General de la Nación, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la DIAN y demás organismos de control.	Contador
	21	Elaborar el informe anual de gestión financiera y las Notas a los Estados Financieros.	Contador
	22	Presentar los Estados Financieros certificados y dictaminados para aprobación de la Gerencia y la Junta Directiva.	Gerente y Contador
	23	Presentar oportunamente la información financiera requerida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y demás entidades competentes.	Contador
	24	Presentar las declaraciones tributarias, retenciones en la fuente, medios magnéticos y demás obligaciones fiscales dentro de los plazos establecidos por la DIAN.	Contador
	25	Realizar mensualmente las conciliaciones bancarias y registrar oportunamente los ajustes correspondientes.	Contador
	26	Mantener archivados y disponibles todos los soportes contables que respalden la información financiera presentada.	Contador
	29	mensualmente se efectúa las conciliaciones bancarias, registrando los gastos bancarios, verificando saldos en cuentas vs extracto, en los primeros 5 días de cada mes todo debe estar registrado.	Técnico Contable y Financiero
CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO	Durante la ejecución del procedimiento deberán aplicarse, como mínimo, los siguientes controles: • Verificación de la consistencia entre el Libro Diario, Libro Mayor, auxiliares y Estados Financieros. • Revisión de la documentación soporte antes de efectuar registros contables. • Conciliaciones bancarias y contables mensuales. • Validación de los saldos de cierre frente a los saldos de apertura de cada vigencia fiscal. • Revisión técnica de las Notas a los Estados Financieros antes de su emisión. • Revisión y validación conjunta entre la Gerencia y el Contador previo a la aprobación de los Estados Financieros. • Conservación de las conciliaciones, validaciones y demás soportes que evidencien el proceso de revisión. • Aplicación del cronograma institucional de revisión financiera previo a la emisión de la información contable. • Verificación del cumplimiento de las obligaciones tributarias y de los plazos de reporte a los organismos de control.		

6.22 Cuadre de Bancos y Conciliación Bancaria

PROCED	**CUADRE DE BANCOS Y CONCILIACIÓN BANCARIA**
Objetivo	Llevar un control exacto de los movimientos realizados en las cuentas bancarias de la entidad y cotejar las anotaciones que figuran en el extracto bancario con el libro banco para determinar el origen de las diferencias, si las hay.
Alcance	Aplica para todos los movimientos contables que se hayan realizado, y que afecten de alguna manera las cuentas bancarias, ya sea por ingresos o egresos.

Definiciones	**Nota débito:** es un comprobante que utiliza la empresa para cargar en la cuenta de sus clientes, un mayor valor por concepto de omisión o error en la liquidación de facturas y los intereses causados por financiación o por mora en el pago de sus obligaciones. Se debita clientes y se acredita la cuenta que corresponda según el concepto. **Nota crédito**: es un comprobante que utiliza la empresa cuando concede descuentos y rebajas que no están liquidados en la factura, o cuando los clientes hacen devoluciones totales o parciales de las mercancías. Se acredita clientes y se debita la cuenta que corresponda según el concepto. **Conciliación bancaria:** La conciliación consiste en verificar la igualdad entre las anotaciones contables y las constancias que surgen de los resúmenes bancarios, efectuando el cotejo mediante un básico ejercicio de control, basado en la oposición de intereses entre la empresa y el banco. La conciliación bancaria NO es un registro contable, es una herramienta de control. Las diferencias generalmente se generan al haber demoras en registrar algunas operaciones por falta de información. Las notas de débito bancarias y las notas de crédito bancarias son emitidas por el banco y también originan diferencias. También puede ocurrir que la diferencia entre los registros de la empresa y el banco se deban a errores u omisiones cometidas por cualquiera de ellos. Estas sí son diferencias reales deben corregirse si son de la empresa o reclamarse al banco si el error es suyo.

Desarrollo	**Actividad**	**Descripción**	**Responsable**
	1	Recibir los extractos bancarios y demás soportes correspondientes a los movimientos financieros del período objeto de conciliación.	Técnico Contable y Financiero
	2	Verificar que los ingresos, egresos y demás movimientos registrados en el Sistema de Información Financiero y Contable coincidan con la información contenida en los extractos bancarios. Cuando existan diferencias, identificar su origen y realizar las verificaciones o gestiones necesarias ante la entidad financiera hasta lograr su aclaración. Elaborar el Cuadre de Bancos y las Conciliaciones Bancarias correspondientes.	Técnico Contable y Financiero
	3	Elaborar, con base en las conciliaciones bancarias, los formatos, reportes, anexos e informes financieros requeridos por la Empresa y por los organismos de control, inspección y vigilancia, de conformidad con la normatividad vigente.	Técnico Contable y Financiero
	4	Remitir el Cuadre de Bancos, las Conciliaciones Bancarias y los reportes elaborados a la Gerencia para su revisión y visto bueno.	Técnico Contable Financiero
	5	Revisar la información presentada. Si existen observaciones, devolver para su corrección; si la información es conforme, otorgar el visto bueno y autorizar su archivo o presentación cuando corresponda.	Gerente
	6	Registrar los ajustes contables que resulten procedentes, actualizar el Libro de Bancos y archivar las conciliaciones bancarias junto con sus soportes y reportes correspondientes.	Técnico Contable y Financiero

Documentación Relacionada	• Extractos Bancarios. • Libro de Bancos. • Conciliaciones Bancarias. • Comprobantes de Ingreso. • Comprobantes de Egreso. • Notas Débito y Crédito Bancarias. • Comprobantes Contables. • Reportes del Sistema de Información Financiero y Contable. • Formatos e informes financieros requeridos por la Empresa y por los organismos de control, inspección y vigilancia.

Condición General	Las conciliaciones bancarias constituirán el soporte para la elaboración de los informes, reportes y formatos financieros exigidos por la Empresa y por los organismos de control, inspección y vigilancia, garantizando la consistencia entre la información contable, financiera y bancaria antes de su presentación.

6.23 Elaboración Del Certificado Del Registro Presupuestal.

PROCED	**ELABORACIÓN DEL CERTIFICADO DEL REGISTRO PRESUPUESTAL.**			
Objetivo	Establecer el procedimiento para la expedición del Certificado de Disponibilidad Presupuestal (CDP) y del Registro Presupuestal (RP), garantizando la existencia de apropiación presupuestal suficiente, la correcta afectación del presupuesto y el respaldo financiero de los compromisos adquiridos por la Empresa Regional Comunitaria de Servicios Públicos Domiciliarios AAA AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C., de conformidad con la normatividad vigente y las políticas presupuestales institucionales.			
Alcance	Inicia con la solicitud de disponibilidad presupuestal por parte de la dependencia interesada y finaliza con la expedición, registro, entrega y archivo del Certificado de Disponibilidad Presupuestal (CDP) y del Registro Presupuestal (RP), como soporte para la adquisición de compromisos y la ejecución del presupuesto institucional. Aplica para todos los procesos contractuales, órdenes de compra, órdenes de servicio, actos administrativos y demás compromisos que generen afectación al presupuesto de la Empresa.			
Definiciones	**Certificado de Disponibilidad Presupuestal (CDP)**: Documento mediante el cual se certifica que existe apropiación presupuestal disponible, libre de afectación y suficiente para respaldar la adquisición de un compromiso. **Registro Presupuestal (RP):** Operación presupuestal mediante la cual se afecta definitivamente la apropiación presupuestal para respaldar un compromiso legalmente adquirido, garantizando que los recursos no podrán destinarse a un fin diferente. **Apropiación Presupuestal:** Autorización máxima de gasto aprobada para una vigencia fiscal determinada. **Compromiso Presupuestal:** Obligación adquirida por la Empresa que afecta el presupuesto mediante la expedición del Registro Presupuestal. Rubro Presupuestal: Clasificación del presupuesto utilizada para identificar el origen y destinación de los recursos públicos. **Sistema de Información Financiero y Contable:** Herramienta tecnológica adoptada por la Empresa para la administración de la información presupuestal, financiera y contable.			
Desarrollo	**Documentación relacionada**	**Actividad**	**Descripción**	**Responsable**
	Solicitud de CDP	**1**	Presentar la solicitud de Certificado de Disponibilidad Presupuestal, indicando el objeto del gasto, valor estimado, dependencia solicitante y demás soportes requeridos.	Dependencia solicitante
	Solicitud de CDP	**2**	Recibir la solicitud y verificar que la documentación se encuentre completa y que el gasto corresponda al presupuesto aprobado.	Técnico Contable y Financiero
	Presupuesto Institucional	**3**	Verificar la existencia de apropiación presupuestal disponible y libre de afectación en el rubro correspondiente.	Técnico Contable y Financiero
	CDP	**4**	Elaborar y expedir el Certificado de Disponibilidad Presupuestal (CDP) mediante el Sistema de Información Financiero y Contable, asignando el rubro presupuestal correspondiente.	Técnico Contable y Financiero
	CDP	**5**	Revisar y aprobar el Certificado de Disponibilidad Presupuestal conforme a las competencias establecidas por la Empresa.	Gerente
	Contrato, Orden o Acto Administrativo	**6**	Una vez perfeccionado el compromiso, verificar la existencia del CDP y los documentos soporte para proceder con el Registro Presupuestal.	Técnico Contable y Financiero
	Registro Presupuestal	**7**	Elaborar y expedir el Registro Presupuestal (RP), afectando definitivamente la apropiación presupuestal correspondiente.	Técnico Contable y Financiero

	CDP y RP	**8**	Registrar, entregar y archivar el CDP y el RP en el expediente contractual, administrativo o financiero correspondiente, conservando los soportes conforme a las Tablas de Retención Documental.	Técnico Contable y Financiero
Documentación relacionada	• Solicitud de Certificado de Disponibilidad Presupuestal. • Certificado de Disponibilidad Presupuestal (CDP). • Registro Presupuestal (RP). • Presupuesto General de la vigencia. • Plan Anual de Adquisiciones (cuando aplique). • Estudios Previos. • Contrato, Orden de Compra, Orden de Servicio o Acto Administrativo. • Certificado de Viabilidad Presupuestal (cuando aplique). • Reportes del Sistema de Información Financiero y Contable. • Expediente Contractual. • Tablas de Retención Documental.			
Condiciones Generales	1) Ningún compromiso que genere obligaciones para la Empresa podrá adquirirse sin la expedición previa del Certificado de Disponibilidad Presupuestal (CDP). 2) El Registro Presupuestal únicamente podrá expedirse cuando exista un compromiso legalmente perfeccionado y respaldado por un Certificado de Disponibilidad Presupuestal vigente. 3) El valor registrado en el Registro Presupuestal no podrá exceder el monto certificado en el Certificado de Disponibilidad Presupuestal, salvo que previamente se expida un nuevo CDP o se modifique el existente conforme a la normatividad aplicable. 4) Toda afectación presupuestal deberá registrarse en el Sistema de Información Financiero y Contable adoptado por la Empresa. 5) Cuando un compromiso no se perfeccione o se ejecute por un valor inferior al inicialmente certificado, deberán realizarse las liberaciones o anulaciones presupuestales correspondientes. 6) Los Certificados de Disponibilidad Presupuestal y los Registros Presupuestales harán parte integral del expediente contractual, administrativo o financiero correspondiente. 7) La expedición del CDP y del RP deberá realizarse respetando los principios de planeación, economía, eficiencia, transparencia y responsabilidad en el manejo de los recursos públicos. 8) Toda la documentación soporte deberá conservarse conforme a las Tablas de Retención Documental y a las políticas de gestión documental de la Empresa.			
Requisitos	• Solicitud formal de Certificado de Disponibilidad Presupuestal. • Existencia de apropiación presupuestal disponible. • Identificación del rubro presupuestal correspondiente. • Disponibilidad de recursos para respaldar el compromiso. • Acto administrativo, contrato, orden o documento que origine el compromiso (para la expedición del RP). • Registro de la información en el Sistema de Información Financiero y Contable. • Expedición del Certificado de Disponibilidad Presupuestal. • Expedición del Registro Presupuestal. • Archivo de los documentos soporte en el expediente correspondiente.			
Normatividad aplicable	El presente procedimiento se fundamenta en lo dispuesto en los artículos 209 y 267 de la Constitución Política de Colombia; la Ley 142 de 1994; la Ley 80 de 1993; la Ley 1150 de 2007; la Ley 819 de 2003; la Ley 1474 de 2011; el Decreto 111 de 1996 (Estatuto Orgánico del Presupuesto), en lo que resulte aplicable; el Decreto 1082 de 2015; el Régimen de Contabilidad Pública expedido por la Contaduría General de la Nación; las políticas presupuestales, financieras y contables adoptadas por la Empresa Regional Comunitaria de Servicios Públicos Domiciliarios AAA AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C.; y las demás disposiciones legales y reglamentarias que regulen la programación, ejecución y control del presupuesto de las empresas de servicios públicos domiciliarios.			

6.24 Verificación De Soportes Y Elaboración De La Orden De Pago

PROCED	ELABORACION DE ORDEN DE PAGO
Objetivo	Establecer el procedimiento para la verificación, validación y reconocimiento de las obligaciones derivadas de los contratos, órdenes y demás compromisos fiscales celebrados por la Empresa Regional Comunitaria de Servicios Públicos Domiciliarios AAA AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C., garantizando que todo pago se efectúe únicamente cuando se acredite el cumplimiento de los requisitos legales, contractuales, financieros y de seguridad social según sea el caso establecido en la normatividad vigente.

Alcance	Inicia con la recepción de la cuenta de cobro o factura junto con los documentos soporte del contrato u orden y finaliza con la elaboración, aprobación y remisión de la Orden de Pago a Tesorería para efectuar el desembolso correspondiente. Aplica para todos los contratos de prestación de servicios, órdenes de pago y demás, de apoyo a la gestión y demás compromisos cuyo pago requiera la verificación documental previa.			
Definiciones	**Orden de Pago:** Documento interno mediante el cual se autoriza el reconocimiento y trámite del pago de una obligación previamente verificada.			
	Cuenta de Cobro: Documento mediante el cual el contratista solicita el pago de los servicios prestados cuando no está obligado a expedir factura electrónica.			
	Factura Electrónica: Documento tributario expedido por el contratista obligado a facturar electrónicamente.			
	Informe de Actividades: Documento que evidencia las actividades desarrolladas por el contratista durante el período objeto de pago.			
	Supervisor del Contrato: Servidor o contratista designado para verificar el cumplimiento de las obligaciones contractuales y autorizar el pago.			
	Aportes al Sistema de Seguridad Social: Soportes que acreditan el pago de salud, pensión y riesgos laborales, cuando sean exigibles conforme a la normatividad vigente.			
	Tesorería: Dependencia encargada de efectuar el desembolso de las obligaciones autorizadas.			
Desarrollo	**Documentación relacionada**	**Actividad**	**Descripción**	**Responsable**
	Cuenta de Cobro o Factura	1	Recibir la cuenta de cobro o factura junto con los documentos soporte exigidos para el trámite del pago.	Técnico Contable y Financiero
	Informe de Actividades, Cuenta de Cobro, Seguridad Social	2	Verificar que la documentación se encuentre completa y cumpla con los requisitos legales, tributarios y contractuales.	Técnico Contable y Financiero
	Informe del Supervisor	3	Validar que el supervisor del contrato certifique el cumplimiento de las obligaciones contractuales y autorice el pago.	Supervisor del Contrato
	Seguridad Social	4	Verificar el pago de los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral y demás requisitos establecidos por la normatividad vigente antes de reconocer la obligación.	Técnico Contable y Financiero
	CDP, RP y documentos presupuestales	5	Verificar la existencia del Certificado de Disponibilidad Presupuestal (CDP), Registro Presupuestal (RP) y demás soportes presupuestales cuando correspondan.	Técnico Contable y Financiero
	Cronograma de Pagos	6	Programar la obligación en el Cronograma de Pagos de la Empresa, verificando la disponibilidad de recursos, la fecha prevista para el desembolso y la prioridad del compromiso, con el fin de garantizar una adecuada planeación financiera y el cumplimiento oportuno de las obligaciones	Técnico Contable y Financiero
	Orden de Pago	7	Elaborar la Orden de Pago registrando la información presupuestal, contable y tributaria correspondiente.	Técnico Contable y Financiero
	Orden de Pago	8	Revisar, aprobar y firmar la Orden de Pago para autorizar el trámite del desembolso.	Gerente
	Orden de Pago y soportes	9	Remitir la Orden de Pago con todos los soportes a Tesorería para efectuar el pago y archivar el expediente financiero correspondiente.	Técnico Contable y Financiero / Tesorería

Documentación relacionada	• Contrato u orden. • Certificado de Disponibilidad Presupuestal (CDP). • Registro Presupuestal (RP). • Cuenta de Cobro o Factura Electrónica. • Informe de Actividades. • Informe o Certificación del Supervisor. • Planilla de Pago de Seguridad Social. • Certificación Bancaria (cuando aplique). • RUT actualizado (cuando aplique). • Cronograma de Pagos. • Orden de Pago. • Comprobante de Egreso. • Comprobante de Pago.
Condiciones Generales	1) Ningún pago podrá tramitarse sin la presentación de la totalidad de los documentos exigidos por la ley y el contrato. 2) Todo pago deberá contar con la certificación de cumplimiento expedida por el supervisor del contrato. 3) La cuenta de cobro o factura deberá cumplir los requisitos establecidos en la normatividad tributaria vigente. 4) Antes de elaborar la Orden de Pago deberá verificarse el pago de los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral cuando legalmente corresponda. 5) Las retenciones tributarias y demás descuentos legales deberán aplicarse conforme a la legislación vigente. 6) No se autorizarán pagos cuando existan inconsistencias entre el informe de actividades, la certificación del supervisor y la obligación que pretende reconocerse. 7) Toda Orden de Pago deberá contar con las firmas de aprobación establecidas por la Empresa antes de ser remitida a Tesorería. 8) Los documentos soporte harán parte integral del expediente financiero y contractual del contrato. 9) Toda obligación que cumpla los requisitos para su reconocimiento deberá incorporarse previamente en el **Cronograma de Pagos** de la Empresa, atendiendo la disponibilidad financiera y el flujo de caja institucional. 10) El Cronograma de Pagos podrá ser actualizado cuando existan modificaciones en la disponibilidad de recursos, nuevas obligaciones o situaciones administrativas que afecten la programación financiera, dejando constancia de los ajustes realizados.
Requisitos	1. Existencia del contrato debidamente perfeccionado. 2. Disponibilidad presupuestal y Registro Presupuestal cuando aplique. 3. Presentación de la cuenta de cobro o factura. 4. Presentación del informe de actividades. 5. Certificación de cumplimiento emitida por el supervisor del contrato. 6. Acreditación del pago de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral conforme a la 7. normatividad vigente. 8. Aplicación de las retenciones tributarias correspondientes. 9. Elaboración y aprobación de la Orden de Pago antes del desembolso.
Normatividad aplicable	El presente procedimiento se fundamenta en lo dispuesto en el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia; la Ley 80 de 1993 y la Ley 1150 de 2007, que regulan la contratación estatal; la Ley 489 de 1998; la Ley 1437 de 2011; el Estatuto Tributario Nacional; la Ley 789 de 2002; la Ley 1562 de 2012; el Decreto 1072 de 2015; el Decreto 1082 de 2015; las normas expedidas por la Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales (UGPP) relacionadas con la verificación de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral; el Régimen de Contabilidad Pública expedido por la Contaduría General de la Nación; las políticas contables adoptadas por la Empresa Regional Comunitaria de Servicios Públicos Domiciliarios AAA AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C.; y las demás disposiciones legales y reglamentarias que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

6.25 Elaboración de pago y comprobante de egreso

PROCED	ELABORACIÓN DEL PAGO Y COMPROBANTE DE EGRESO
Objetivo	Establecer el procedimiento para la ejecución de los pagos autorizados por la Empresa Regional Comunitaria de Servicios Públicos Domiciliarios AAA AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C., garantizando el adecuado manejo de los recursos financieros, el registro oportuno de las operaciones contables y presupuestales, así como la generación y conservación de los comprobantes de egreso que soportan cada desembolso efectuado.

Alcance	Inicia con la recepción de la Orden de Pago debidamente aprobada y finaliza con la realización del pago al beneficiario, la elaboración del comprobante de egreso, el registro en el Sistema de Información Financiero y Contable adoptado por la Empresa y el archivo físico y/o digital de los documentos soporte. Aplica para todos los pagos efectuados por AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C., cualquiera sea su origen o modalidad.
Definiciones	Comprobante de Egreso Documento contable mediante el cual se registra el desembolso realizado por la Empresa para cancelar una obligación previamente reconocida y autorizada. Orden de Pago Documento interno mediante el cual se autoriza el trámite de pago de una obligación legalmente reconocida. Beneficiario Persona natural o jurídica a favor de quien se efectúa el pago. Sistema de Información Financiero y Contable Herramienta tecnológica adoptada por la Empresa para registrar las operaciones presupuestales, financieras, contables y de tesorería. Medio de Pago Mecanismo utilizado para efectuar el desembolso, tales como transferencia electrónica, consignación bancaria, cheque o cualquier otro medio autorizado por la Empresa.

Desarrollo

Documentación relacionada	Actividad	Descripción	Responsable
Orden de Pago	1	Recibir la Orden de Pago debidamente aprobada junto con los documentos soporte que autorizan el desembolso.	Técnico Contable y Financiero
Orden de Pago	2	Verificar que la Orden de Pago cuente con las aprobaciones y soportes requeridos antes de efectuar el desembolso.	Técnico Contable y Financiero
Orden de Pago	3	Ejecutar el pago utilizando el medio autorizado por la Empresa (transferencia electrónica, consignación, cheque u otro mecanismo autorizado), previa aprobación de la Gerencia cuando corresponda.	Técnico Contable y Financiero / Gerente
Comprobante Bancario	4	Obtener el soporte del pago realizado y verificar que la transacción haya sido exitosa.	Técnico Contable y Financiero
Sistema de Información Financiero y Contable	5	Registrar el pago en el Sistema de Información Financiero y Contable adoptado por la Empresa, generando el correspondiente Comprobante de Egreso.	Técnico Contable y Financiero
Comprobante de Egreso	6	Revisar la información registrada, imprimir o generar electrónicamente el comprobante y obtener las firmas o aprobaciones establecidas por la Empresa.	Técnico Contable y Financiero / Gerente
Expediente Financiero	7	Incorporar el Comprobante de Egreso y sus soportes al expediente financiero correspondiente y efectuar su archivo físico y/o digital conforme a las Tablas de Retención Documental.	Técnico Contable y Financiero

Documentación relacionada	• Orden de Pago. • Comprobante de Egreso. • Comprobante Bancario. • Transferencia Electrónica. • Cheque (cuando aplique). • Extracto Bancario. • Comprobante Contable. • Registro Presupuestal. • Cuenta de Cobro o Factura. • Certificación de Cumplimiento. • Soportes del Pago. • Inventario Documental.
Condiciones Generales	1. Ningún pago podrá efectuarse sin la correspondiente Orden de Pago debidamente aprobada. 2. Todo desembolso deberá encontrarse respaldado por la disponibilidad presupuestal y los documentos soporte de la obligación. 3. Los pagos deberán realizarse preferiblemente mediante transferencia electrónica a la cuenta bancaria registrada por el beneficiario. 4. Cuando por razones operativas deba utilizarse cheque u otro medio de pago autorizado, este deberá cumplir el procedimiento interno establecido por la Empresa. 5. Todo pago deberá quedar registrado en el Sistema de Información Financiero y Contable adoptado por la Empresa. 6. El Comprobante de Egreso deberá contener la información financiera, presupuestal y contable que identifique plenamente la operación realizada.

	7. Los soportes del pago deberán archivarse junto con el Comprobante de Egreso como evidencia del desembolso efectuado. 8. El acceso a las plataformas bancarias y al Sistema de Información Financiero y Contable será de uso exclusivo del personal autorizado por la Gerencia. 9. Las claves de acceso a las entidades financieras y al sistema de información son de carácter personal, confidencial e intransferible. 10. Toda operación financiera deberá observar los principios de economía, transparencia, responsabilidad, eficiencia y control interno.
Requisitos	1) Orden de Pago debidamente aprobada. 2) Existencia de disponibilidad financiera para efectuar el pago. 3) Documentación soporte completa de la obligación. 4) Registro del beneficiario y de su información bancaria cuando aplique. 5) Autorizaciones establecidas por la Empresa para efectuar el desembolso. 6) Registro obligatorio del pago en el Sistema de Información Financiero y Contable. 7) Elaboración del Comprobante de Egreso. 8) Archivo físico y/o digital de todos los documentos soporte.
Normatividad aplicable	El presente procedimiento se fundamenta en lo dispuesto en el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia; la Ley 80 de 1993; la Ley 1150 de 2007; la Ley 87 de 1993, por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno; la Ley 1437 de 2011; el Decreto 1082 de 2015; el Régimen de Contabilidad Pública expedido por la Contaduría General de la Nación; el Estatuto Orgánico del Presupuesto y demás normas que regulan la ejecución presupuestal de las entidades públicas; las políticas contables y financieras adoptadas por la Empresa Regional Comunitaria de Servicios Públicos Domiciliarios AAA AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C.; y las demás disposiciones legales que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

6.26 Elaboración de boletín de tesorería

PROCED	**ELABORACIÓN DEL BOLETÍN DE TESORERÍA**			
Objetivo	Establecer el procedimiento para la elaboración, verificación y conservación del Boletín de Tesorería de la Empresa Regional Comunitaria de Servicios Públicos Domiciliarios AAA AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C., con el fin de garantizar el adecuado control de los movimientos financieros, la conciliación de los ingresos y egresos registrados, y la confiabilidad de la información financiera utilizada para la toma de decisiones y la rendición de cuentas.			
Alcance	Inicia con el registro diario de los movimientos de ingresos y egresos efectuados por la Empresa y finaliza con la generación, revisión, archivo y disponibilidad del Boletín de Tesorería para consulta, seguimiento y control. Aplica para todos los movimientos financieros registrados durante la vigencia fiscal.			
Definiciones	**Boletín de Tesorería:** Reporte financiero que consolida los movimientos diarios de ingresos, egresos, saldos y demás operaciones de tesorería registradas por la Empresa, constituyéndose en un mecanismo de control y seguimiento de los recursos financieros. **Ingresos:** Recursos recibidos por la Empresa provenientes de la prestación de los servicios públicos, recaudos, transferencias y demás conceptos autorizados. **Egresos:** Pagos efectuados por la Empresa para atender obligaciones presupuestales, contractuales, laborales, tributarias y demás compromisos adquiridos. **Sistema de Información Financiero y Contable:** Herramienta tecnológica adoptada por la Empresa para el registro, control y consulta de la información financiera, presupuestal y contable. **Conciliación:** Proceso mediante el cual se verifica la correspondencia entre los registros financieros, contables y bancarios.			
Desarrollo	**Documentación relacionada**	**Actividad**	**Descripción**	**Responsable**
	Comprobantes de Ingreso y Egreso	1	Registrar diariamente en el Sistema de Información Financiero y Contable los movimientos de ingresos y egresos generados durante la jornada.	Técnico Contable y Financiero
	Registros Financieros	2	Verificar que los registros efectuados correspondan a los documentos soporte y que la información se encuentre completa y consistente.	Técnico Contable y Financiero
	Registros Contables	3	Revisar la correcta clasificación presupuestal, contable y financiera de las operaciones registradas.	Técnico Contable y Financiero

	Sistema de Información Financiero y Contable	4	Generar el Boletín de Tesorería correspondiente al período objeto de control.	Técnico Contable y Financiero
	Boletín de Tesorería	5	Revisar la consistencia de la información contenida en el Boletín de Tesorería y realizar las correcciones a que haya lugar antes de su cierre.	Técnico Contable y Financiero
	Boletín de Tesorería	6	Archivar el Boletín de Tesorería con los soportes correspondientes y ponerlo a disposición de la Gerencia cuando sea requerido para efectos de seguimiento, control y toma de decisiones.	Técnico Contable y Financiero
Documentación relacionada	✓ Boletín de Tesorería. ✓ Comprobantes de Ingreso. ✓ Comprobantes de Egreso. ✓ Extractos Bancarios. ✓ Conciliaciones Bancarias. ✓ Reportes Contables. ✓ Reportes Presupuestales. ✓ Reportes del Sistema de Información Financiero y Contable. ✓ Inventario Documental.			
Condiciones Generales	1) Todos los ingresos y egresos deberán registrarse oportunamente en el Sistema de Información Financiero y Contable adoptado por la Empresa. 2) El Boletín de Tesorería deberá elaborarse con base en los documentos soporte que respalden cada operación financiera. 3) La información registrada deberá corresponder fielmente a los movimientos realizados en las cuentas bancarias y en la caja de la Empresa. 4) Antes del cierre del Boletín de Tesorería deberán verificarse las codificaciones contables, presupuestales y financieras correspondientes. 5) Cualquier inconsistencia detectada deberá corregirse antes de la emisión definitiva del Boletín de Tesorería. 6) El Boletín de Tesorería constituirá un documento de control interno y de apoyo para la conciliación bancaria, la preparación de informes financieros y la rendición de cuentas. 7) Los boletines y sus soportes deberán conservarse conforme a las Tablas de Retención Documental vigentes de la Empresa. 8) La información contenida en el Boletín de Tesorería deberá estar disponible para los procesos de auditoría, control interno y organismos de vigilancia y control.			
Requisitos	1. Registro previo de todos los ingresos y egresos del período. 2. Existencia de los documentos soporte de cada operación financiera. 3. Correcta clasificación contable y presupuestal de las operaciones. 4. Registro de la información en el Sistema de Información Financiero y Contable. 5. Verificación de la consistencia entre los registros financieros y los documentos soporte. 6. Generación y revisión del Boletín de Tesorería. 7. Archivo físico y/o digital del Boletín y sus soportes.			
Normatividad aplicable	El presente procedimiento se fundamenta en el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia; la Ley 87 de 1993, por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno; la Ley 142 de 1994; la Ley 1314 de 2009; el Régimen de Contabilidad Pública expedido por la Contaduría General de la Nación; la Ley 594 de 2000 – Ley General de Archivos; las políticas financieras y contables adoptadas por la Empresa Regional Comunitaria de Servicios Públicos Domiciliarios AAA AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C.; y las demás disposiciones legales y reglamentarias que regulan el registro, control y administración de los recursos financieros de las empresas de servicios públicos domiciliarios.			

6.27 Elaboración de modificaciones y traslados de presupuesto

PROCED	ADICIONES, REDUCCIONES, MODIFICACIONES Y TRASLADOS PRESUPUESTALES
Objetivo	Establecer el procedimiento para tramitar, aprobar, registrar y controlar las adiciones, reducciones, modificaciones y traslados presupuestales de la Empresa Regional Comunitaria de Servicios Públicos Domiciliarios AAA AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C., garantizando el equilibrio presupuestal, la adecuada ejecución de los recursos y el cumplimiento de las disposiciones legales y estatutarias aplicables.
Alcance	Inicia con la identificación de la necesidad de modificar el presupuesto de ingresos o gastos de la vigencia fiscal y finaliza con la expedición del acto administrativo correspondiente, el registro de la modificación en el Sistema de Información Financiero y Presupuestal adoptado por la Empresa y el archivo de los documentos soporte.

	Aplica para todas las modificaciones que afecten el presupuesto de ingresos y gastos de AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C., durante cada vigencia fiscal.
Definiciones	**Adición Presupuestal:** Incorporación de nuevos recursos al presupuesto provenientes de mayores ingresos, recursos de capital, transferencias u otras fuentes legalmente autorizadas. **Reducción Presupuestal:** Disminución de apropiaciones presupuestales como consecuencia de menores ingresos, ajustes financieros o decisiones administrativas debidamente justificadas. **Traslado Presupuestal:** Modificación mediante la cual se disminuye la apropiación de uno o varios rubros para incrementar otros rubros del mismo presupuesto, sin alterar el valor total aprobado. **Modificación Presupuestal:** Cambio autorizado sobre el presupuesto aprobado que comprende adiciones, reducciones, traslados o cualquier otra variación permitida por la normatividad vigente. **Apropiación Presupuestal:** Autorización máxima de gasto aprobada para atender los compromisos de una vigencia fiscal. **Acto Administrativo:** Resolución o documento mediante el cual se aprueba la modificación presupuestal por la autoridad competente.

Desarrollo

Documentación relacionada	Actividad	Descripción	Responsable
Ejecución Presupuestal	1	Identificar la necesidad de realizar una adición, reducción, traslado o modificación presupuestal, sustentando técnica y financieramente la solicitud.	Técnico Contable y Financiero
Solicitud de Modificación	2	Elaborar la propuesta de modificación presupuestal indicando los rubros afectados, los valores y la justificación correspondiente.	Técnico Contable y Financiero
Proyecto de Resolución	3	Revisar la viabilidad financiera y presupuestal de la modificación y remitir el proyecto del acto administrativo para aprobación de la autoridad competente.	Gerente
Resolución	4	Aprobar la modificación presupuestal mediante Resolución o el acto administrativo que corresponda, conforme a las competencias establecidas por la Empresa.	Gerente / Consejo de Administración (cuando aplique)
Sistema de Información Financiero y Presupuestal	5	Registrar la modificación presupuestal aprobada en el Sistema de Información Financiero y Presupuestal adoptado por la Empresa.	Técnico Contable y Financiero
Reportes Presupuestales	6	Verificar que la modificación haya quedado correctamente reflejada en la ejecución presupuestal y en los reportes financieros.	Técnico Contable y Financiero
Expediente Presupuestal	7	Incorporar al expediente presupuestal la resolución, los soportes técnicos y financieros, así como los reportes generados por el sistema de información.	Técnico Contable y Financiero

Documentación relacionada	✓ Solicitud de Modificación Presupuestal. ✓ Certificación Técnica y Financiera. ✓ Proyecto de Resolución. ✓ Resolución de Adición Presupuestal. ✓ Resolución de Reducción Presupuestal. ✓ Resolución de Traslado Presupuestal. ✓ Resolución de Modificación Presupuestal. ✓ Ejecución Presupuestal. ✓ Reportes del Sistema de Información Financiero y Presupuestal. ✓ Presupuesto General de la Vigencia. ✓ Inventario Documental.
Condiciones Generales	1) Toda modificación presupuestal deberá estar plenamente justificada mediante soportes técnicos, financieros y presupuestales. 2) Ninguna modificación podrá ejecutarse sin la expedición previa del acto administrativo correspondiente. 3) Las modificaciones deberán respetar el equilibrio presupuestal y la disponibilidad real de los recursos. 4) Los traslados presupuestales no podrán afectar recursos cuya destinación se encuentre legalmente restringida.

	5) Las adiciones presupuestales únicamente podrán efectuarse cuando exista certeza sobre la disponibilidad de los recursos que las financian. 6) Las reducciones presupuestales deberán sustentarse en la disminución de ingresos, ajustes financieros o decisiones administrativas debidamente motivadas. 7) Toda modificación deberá registrarse oportunamente en el Sistema de Información Financiero y Presupuestal adoptado por la Empresa. 8) Los soportes que originan cada modificación harán parte integral del expediente presupuestal. 9) Las modificaciones presupuestales deberán atender las competencias establecidas en los Estatutos de la Empresa y en las disposiciones internas vigentes. 10) La ejecución presupuestal deberá mantenerse actualizada una vez registrada la modificación correspondiente.
Requisitos	1) Identificación de la necesidad de modificación presupuestal. 2) Justificación técnica, financiera y presupuestal. 3) Disponibilidad de la información presupuestal actualizada. 4) Elaboración del proyecto de acto administrativo. 5) Aprobación de la autoridad competente. 6) Registro de la modificación en el Sistema de Información Financiero y Presupuestal. 7) Actualización de la ejecución presupuestal. 8) Archivo de los documentos soporte conforme a las Tablas de Retención Documental.
Normatividad aplicable	El presente procedimiento se fundamenta en el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia; el Decreto Ley 111 de 1996 – Estatuto Orgánico del Presupuesto, en lo que resulte aplicable a las empresas de servicios públicos; la Ley 142 de 1994; la Ley 80 de 1993; la Ley 1150 de 2007; la Ley 87 de 1993; la Ley 1437 de 2011; el Régimen de Contabilidad Pública expedido por la Contaduría General de la Nación; las políticas financieras y contables adoptadas por la Empresa Regional Comunitaria de Servicios Públicos Domiciliarios AAA AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C.; el presupuesto anual aprobado para la respectiva vigencia fiscal; los Estatutos de la Empresa; y las demás disposiciones legales y reglamentarias que regulen la administración y ejecución de los recursos públicos.

6.28 Manejo de Libros

PROCED	**MANEJO DE LIBROS**		
Objetivo	Registrar en orden cronológico todos los movimientos contables realizados por la empresa; para establecer los estados financieros de la entidad.		
Alcance	Aplica al manejo de los Libros Diario, Mayor y Balance y los Auxiliares. Generalmente estos registros se hacen con una periodicidad mensual.		
Definiciones	**Libro diario:** libro principal, en el cual se registran en orden cronológico todos los comprobantes de diario elaborados por la empresa durante un mes. **Libro mayor y balance:** es el libro principal que debe llevar la empresa para registrar el movimiento mensual de las cuentas en forma sintética; la información se toma del Libro Diario y se detalla analíticamente en los auxiliares. **Libros auxiliares:** libros que propician la comprensión total del Libro Diario y del Libro Mayor, en los cuales se lleva cada una de las cuentas del Activo, tales como los libros de Caja, Bancos, Clientes, etc. Para cuentas de Pasivo y Patrimonio, como los libros de Cuentas por pagar, Obligaciones financieras, Gastos por pagar, Capital, etc. Para las cuentas de resultados (Ingresos y Egresos Operacionales) como: Compras, Ventas, Gastos, etc. El número de auxiliares se lleva de acuerdo con el objeto social y volumen de operaciones de la empresa. Dentro de la organización de las empresas existen áreas especializadas cuyas operaciones generan movimientos a determinadas cuentas de la contabilidad y que requieren detalles conexos a dichos movimientos. Desde el punto de vista contable, esto implica llevar "libros" denominados auxiliares. Los principales casos en una empresa de servicios públicos son: tesorería, cuentas por pagar, inventarios y archivos fijos		
Desarrollo	**Actividad**	**Descripción**	**Responsable**
	1	Se producen los soportes contables en las transacciones contables tales como: compras, ventas, etc. Por tantos los soportes son las facturas, los recibos, los comprobantes de ingresos y egresos, entre otros.	Técnico Contable y Financiero
	2	Todas las transacciones diarias se resumen en los Comprobantes de Diario.	Técnico Contable y Financiero
	3	Se registran los comprobantes en los libros auxiliares de cada una de las cuentas, dentro de su hoja de control. Con base en los comprobantes de ingresos, egresos, diario, nota débito, nota crédito, se registra en los libros auxiliares en cada subcuenta en que se hallen divididas las cuentas, en el debe y en el haber, el valor que corresponda y finalmente determina el saldo de la subcuenta o auxiliar.	Técnico Contable y Financiero

	4	En el Libro Diario Columnario se registran en orden cronológico cada uno de los Comprobantes de Diario correspondientes a un mes.	Técnico Contable y Financiero
	5	Se totaliza el movimiento Crédito y Débito de cada cuenta, sin incluir el comprobante de apertura; ya que el libro Diario Columnario, al igual que el Libro mayor y Balance, se abre con el comprobante de apertura, Es decir, el que corresponde al inventario general inicial.	Técnico Contable y Financiero
	6	Se obtiene el saldo real de las cuentas en el Libro Diario Columnario, y se elabora el comprobante de ajuste. Esta información va al Libro de Mayor y Balance.	Técnico Contable y Financiero
	7	Se registra por último, el comprobante de cierre, para cancelar en libro Mayor y Balance los saldos de las cuentas nominales o de resultados.	Técnico Contable y Financiero
	8	De los anteriores datos del Libro Mayor y Balance, se obtienen los valores correspondientes al Balance General y con la misma información se realizan los demás estados financieros del mes.	Técnico Contable y Financiero
	9	Los revisa y analiza, firma y envía los informes a la Junta Directiva y demás Entidades que lo soliciten.	Gerente

7. PROCEDIMIENTOS AREA OPERATIVA

7.1 Proceso: Recolección de Residuos Solidos

El proceso de **Recolección de Residuos** constituye una actividad misional esencial dentro de la prestación del servicio público de aseo a cargo de Aguas del Guainía A.P.C. Comprende el conjunto de acciones operativas destinadas a recoger los residuos sólidos generados en viviendas, establecimientos comerciales, institucionales e industriales, mediante vehículos recolectores adecuados, para su transporte seguro hasta estaciones de transferencia, plantas de aprovechamiento o sitios de disposición final debidamente autorizados.

Este proceso se ejecuta bajo criterios de **continuidad, eficiencia, seguridad, protección ambiental y salubridad pública**, garantizando la correcta gestión de los residuos y la mitigación de riesgos para la salud humana y el entorno.

PROCEDIMIENTO	PROCEDIMIENTO RECOLECCION DE RESIDUOS SOLIDOS
Objetivo	Ejecutar de manera eficiente, segura y continua la recolección manual y/o mecanizada de residuos sólidos generados en el área de prestación del servicio, cumpliendo las rutas, frecuencias y horarios establecidos por la empresa, y garantizando su transporte hasta el sitio autorizado de disposición final, en concordancia con la normatividad ambiental y sanitaria vigente.
Alcance	Este procedimiento aplica a todas las actividades de recolección de residuos sólidos ordinarios realizadas por Aguas del Guainía A.P.C. en: - Zonas residenciales - Zonas comerciales - Zonas institucionales - Áreas especiales definidas dentro del municipio de Inírida Involucra al personal operativo, conductores, recolectores, supervisores y a los vehículos recolectores utilizados en la prestación del servicio.

Definiciones	**Almacenamiento:** Depósito temporal de residuos sólidos en un espacio físico definido, por un tiempo determinado, previo a su recolección, aprovechamiento, tratamiento o disposición final, cumpliendo condiciones sanitarias y ambientales adecuadas.		
	Aprovechamiento y/o Valorización: Proceso mediante el cual se recupera el valor económico, material o energético de los residuos sólidos, a través de actividades como reutilización, reciclaje, compostaje u otras formas de transformación permitidas por la normatividad vigente.		
	Disposición Final: Proceso de confinamiento definitivo de los residuos no aprovechables en sitios técnicamente diseñados, operados y autorizados, con el fin de prevenir impactos negativos sobre la salud humana y el ambiente.		
	Generador: Persona natural o jurídica cuya actividad produce residuos sólidos. En caso de desconocerse el generador, se considera como tal a quien posea los residuos en el momento de su generación o abandono.		
	Gestión Integral de Residuos Sólidos (GIRS): Conjunto articulado de acciones normativas, técnicas, operativas, administrativas, financieras, educativas y de control, orientadas desde la prevención de la generación hasta la disposición final de los residuos, buscando beneficios ambientales, económicos y sociales.		
	Residuo o Desecho: Cualquier objeto, material o sustancia en estado sólido o semisólido que el generador descarta por no ser susceptible de reutilización en la actividad que lo generó, o porque la normatividad vigente así lo establece.		
	Manejo Integral: Aplicación coordinada de medidas de prevención, separación en la fuente, almacenamiento, recolección, transporte, aprovechamiento, tratamiento y disposición final, destinadas a proteger la salud pública y el ambiente.		
Desarrollo	**Actividad**	**Descripción Técnica Mejorada**	**Responsable**
	1	Verificar que el vehículo recolector se encuentre en óptimas condiciones mecánicas, operativas y de seguridad antes de iniciar la jornada (frenos, compactador, luces, elementos de seguridad).	Conductor
	2	Confirmar la ruta asignada para el día, validar la asistencia del personal operativo y autorizar el inicio del recorrido conforme al cronograma establecido.	Gerente / Supervisor
	3	Iniciar el recorrido de la ruta definida, respetando los horarios y frecuencias programadas.	Conductor
	4	Identificar los residuos dispuestos por los usuarios y realizar el levantamiento manual de bolsas o recipientes, depositándolos adecuadamente en la pala del vehículo recolector.	Recolector
	5	Verificar permanentemente la capacidad de carga de la pala recolectora y comunicar al conductor cuando se aproxime al límite máximo.	Recolector
	6	Realizar las paradas necesarias para accionar el sistema de compactación, asegurando la correcta distribución de los residuos en el compartimento del vehículo.	Conductor
	7	Continuar el proceso de recolección hasta alcanzar la capacidad máxima autorizada del vehículo, garantizando condiciones de seguridad.	Recolector
	8	Una vez lleno el vehículo, dirigirse al sitio autorizado de disposición final o estación de transferencia, conforme a las rutas establecidas.	Conductor
	9	Realizar la descarga mecánica de los residuos en el sitio autorizado, cumpliendo los protocolos operativos y ambientales establecidos.	Conductor

- Mapa de proceso

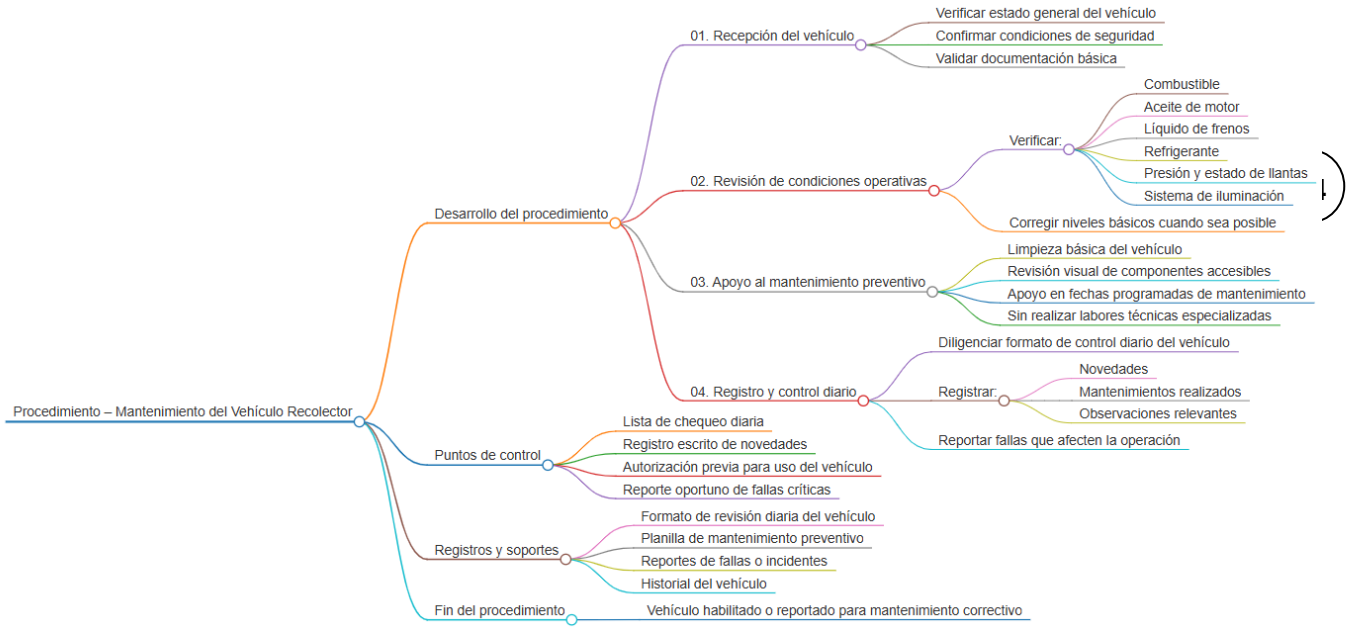


7.2 Proceso: Mantenimiento Vehículo Compactador

PROCEDIMIENTO	PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO VEHICULO
Objetivo	Garantizar el correcto funcionamiento, la seguridad y la disponibilidad operativa del vehículo recolector mediante la ejecución sistemática de actividades de mantenimiento preventivo y control diario, reduciendo el riesgo de fallas mecánicas, interrupciones del servicio y accidentes durante la prestación del servicio público de aseo.
Alcance	Este procedimiento aplica a todos los vehículos recolectores utilizados por Aguas del Guainía A.P.C. en la prestación del servicio de recolección de residuos sólidos y compromete a: - Conductores - Recolectores de residuos - Supervisión operativa (cuando aplique) Incluye actividades de revisión diaria, mantenimiento preventivo básico y reporte oportuno de novedades mecánicas.
Definiciones	**Vehículo Recolector:** Equipo automotor especializado destinado a la recolección, transporte y compactación de residuos sólidos, utilizado por Aguas del Guainía A.P.C. para la prestación del servicio público de aseo, el cual debe cumplir condiciones técnicas, mecánicas y de seguridad vial.
	Mantenimiento Preventivo: Conjunto de actividades planificadas y periódicas orientadas a inspeccionar, limpiar, ajustar y reemplazar componentes del vehículo recolector antes de que se presenten fallas, con el fin de garantizar su funcionamiento seguro, prolongar su vida útil y asegurar la continuidad del servicio.
	Mantenimiento Correctivo: Acciones técnicas realizadas para corregir fallas, averías o daños detectados en el vehículo recolector que afectan su operación normal y segura, las cuales deben ser ejecutadas por personal especializado y autorizadas por la administración.

	Chequeo Preoperacional: Revisión sistemática que se realiza antes del inicio de la jornada laboral para verificar el estado general del vehículo recolector, incluyendo sistemas mecánicos, hidráulicos, eléctricos y de seguridad, con el fin de autorizar o restringir su operación		
	Registro Diario del Vehículo: Documento o formato institucional donde se consignan diariamente las condiciones del vehículo recolector, niveles de fluidos, novedades mecánicas, mantenimientos realizados y observaciones relevantes, garantizando trazabilidad y control operativo.		
	Sistema de Compactación: Conjunto de mecanismos hidráulicos y mecánicos del vehículo recolector encargados de compactar los residuos sólidos durante la recolección, optimizando la capacidad de carga y reduciendo la frecuencia de desplazamientos al sitio de disposición final.		
	Elementos de Seguridad Vehicular: Dispositivos y equipos incorporados al vehículo recolector que permiten una operación segura, tales como luces, frenos, señalización reflectiva, alarmas, espejos, extintor, botiquín y demás elementos exigidos por la normatividad de tránsito y seguridad vial.		
	Disponibilidad Operativa: Condición en la cual el vehículo recolector se encuentra en óptimo estado mecánico y funcional para prestar el servicio de recolección de residuos sin interrupciones, garantizando el cumplimiento de rutas, horarios y frecuencias establecidas.		
	Novedad Mecánica: Cualquier anomalía, falla o irregularidad detectada en el funcionamiento del vehículo recolector que pueda afectar su operación, seguridad o desempeño, y que debe ser reportada de manera inmediata para su evaluación y corrección.		
Desarrollo	**Actividad**	**Descripción Técnica Mejorada**	**Responsable**
	1	Recibir el vehículo recolector y verificar que se encuentre en condiciones mecánicas, operativas y de seguridad adecuadas para iniciar la jornada (estado general, limpieza básica, documentación).	Conductor
	2	Revisar y mantener niveles adecuados de insumos del vehículo, tales como combustible, aceite de motor, líquido de frenos, refrigerante, presión de llantas y sistema de iluminación, con el fin de prevenir fallas durante la operación.	Conductor
	3	Apoyar las actividades de mantenimiento preventivo básico programadas (limpieza externa e interna, verificación visual de componentes accesibles), siempre que estén dentro de sus funciones y no impliquen labores técnicas especializadas.	Recolector de residuos
	4	Registrar diariamente en el formato establecido el estado del vehículo, novedades detectadas, mantenimientos realizados y observaciones relevantes, con el fin de asegurar trazabilidad y control del funcionamiento del equipo.	Conductor

- Mapa de proceso



7.3 Proceso: Barrido y Limpieza

PROCEDIMIENTO	PROCEDIMIENTO BARRIDO Y LIMPIEZA		
Objetivo	Mantener en condiciones adecuadas de limpieza, orden e higiene las vías, calles y zonas comunes de la cabecera municipal de Inírida, mediante la ejecución sistemática del barrido manual, contribuyendo a la salubridad pública, la protección ambiental y la mejora de la calidad de vida de la comunidad.		
Alcance	Este procedimiento aplica a las actividades de barrido manual realizadas por Aguas del Guainía A.P.C. en: - Vías principales y secundarias - Calles urbanas - Zonas comunes - Espacios públicos definidos dentro de la cabecera municipal Involucra al personal operativo de barrido, al área técnica/comercial encargada de la programación y a los vehículos de apoyo para la disposición de los residuos recolectados.		
Definiciones	**Recolección:** Acción mediante la cual la persona prestadora del servicio público de aseo recoge y retira los residuos sólidos generados en el espacio público, con el fin de transportarlos hacia su aprovechamiento, tratamiento o disposición final.		
	Residuo Sólido Aprovechable: Material sólido que, aunque descartado por su generador, posee características que permiten su reincorporación a un proceso productivo mediante actividades de aprovechamiento, reciclaje o valorización.		
	Residuo Sólido No Aprovechable: Material sólido o semisólido, de origen orgánico o inorgánico, que no presenta posibilidades técnicas, económicas o ambientales de aprovechamiento y que requiere tratamiento y disposición final, generando costos asociados.		
	Relleno Sanitario: Sistema técnico y ambientalmente controlado de disposición final de residuos sólidos, que consiste en la colocación, compactación y cobertura de los residuos en celdas especialmente diseñadas, con el fin de prevenir la contaminación del suelo, el agua y el aire, y proteger la salud humana.		
	Barrido Manual: Actividad operativa consistente en la limpieza de vías, calles y espacios públicos mediante el uso de herramientas manuales, con el propósito de remover residuos sólidos, polvo, hojas y otros materiales acumulados.		
Desarrollo	**Actividad**	**Descripción Técnica Mejorada**	**Responsable**

	1	Definir las rutas, frecuencias y horarios del barrido manual, teniendo en cuenta las condiciones del sector, la generación de residuos y las necesidades de la comunidad.	Técnico Comercial
	2	Socializar y entregar el cronograma de barrido al personal operativo, garantizando claridad sobre las rutas y tiempos asignados.	Técnico Comercial
	3	Verificar que el personal cuente con los elementos necesarios para el barrido (escobas, palas, carretillas, recipientes, EPP).	Escobitas
	4	Desplazarse a las rutas de barrido asignadas, cumpliendo los horarios establecidos y las normas de seguridad vial y laboral.	Escobitas
	5	Realizar el barrido manual de calles, andenes, cunetas y zonas comunes, retirando residuos visibles y acumulaciones.	Escobitas
	6	Recoger los residuos producto del barrido y depositarlos en los recipientes de transporte temporal.	Escobitas
	7	Disponer los residuos recolectados en el vehículo recolector de la entidad o en el punto autorizado para su posterior transporte.	Escobitas
	8	Al finalizar la ruta, limpiar y guardar los elementos de trabajo en el sitio dispuesto por la empresa, dejando constancia de la actividad realizada.	Escobitas

- Mapa de proceso

