

PROYECTO PARA EL DESARROLLO INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA DE  
SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE  
TÚQUERRES  
EMPSA E.S.P.

Por: Adm. YESID EDUARDO PÉREZ PAREDES

UNIVERSIDAD DE NARIÑO  
ESPECIALIZACIÓN EN ALTA GERENCIA VIII PROMOCION  
SAN JUAN DE PASTO  
2006

PROYECTO PARA EL DESARROLLO INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA DE  
SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE  
TÚQUERRES  
EPMSA E.S.P.

Por: Adm. YESID EDUARDO PÉREZ PAREDES

Presentado como requisito para optar el título de especialista en alta gerencia

Asesor  
Dr. LUIS ALBERTO ARCOS A.

UNIVERSIDAD DE NARIÑO  
ESPECIALIZACIÓN EN ALTA GERENCIA VIII PROMOCIÓN  
SAN JUAN DE PASTO  
2006

## CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	11
1.MARCO GENERAL DEL PROYECTO	13
1.1 TEMA	13
1.2 TÍTULO	13
1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.3.1 Descripción	13
1.3.2 Formulación del problema	13
2. JUSTIFICACIÓN	14
3. OBJETIVOS	15
3.1 OBJETIVO GENERAL	15
3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	15
3.3 ALCANCE Y DELIMITACIÓN	15
3.4 Espacio	15
3.5 Tiempo	15
4. MARCO DE REFERENCIA	16
4.1 MARCO TEORICO	16
4.2 DIVISIÓN TERRITORIAL MUNICIPIO DE TÚQUERRES	22
4.2.1 Límites municipales	22
4.2.1.1 Limite norte	22
4.2.1.2 Limite sur	23
4.2.1.3 Limite oriente	23
4.2.1.4 Limite occidente	24
4.3 ESTRUCTURA ECONÓMICA DEL MUNICIPIO	24
4.3.1 Estructura agraria	26
4.3.2 Producción agrícola	26
4.3.3 Área producción rendimiento y valores agregados	27
4.3.4 Sector pecuario	28
4.3.5 Comercio y servicios	30
4.3.6 Valor agregado sector comercio y servicios	32
4.4 ACTIVIDAD INDUSTRIAL	34
4.5 TRANSPORTE	35
4.6 DIMENSIÓN SOCIOCULTURAL	35
4.7 MARCO CONCEPTUAL	38
5. LOCALIZACIÓN	40
5.1 Macrolocalización	40
5.2 Microlocalización	40
6 METODOLOGÍA	41
6.1 TIPO DE ESTUDIO	41
6.2 FUENTES DOCUMENTALES	42
6.2.1 Fuentes primarias	42

6.2.2 Fuentes secundarias	42
<b>7. REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO</b>	43
7.1 CAPITULO I CONDICIONES DE ADMICIÓN	43
7.2 CAPITULO II TRABAJADORES ACCIDENTALES O TRANCITORIOS	53
7.3 CAPITULO III HORARIO DE TRABAJO	53
7.4 CAPITULO IV LAS HORAS EXTRAS Y TRABAJO NOCTURNO	55
7.5 CAPITULO V DIAS DE DESCANSO OBLIGATORIO	56
7.6 CAPITULO VI VACACIONES PERMANENTES	57
7.7 CAPITULO VII SALARIOS MODALIDADES Y PERIODOS DE PAGO	60
7.8 CAPITULO VIII HIGIENE Y SERVICIOS MEDICOS	61
7.9 CAPITULO IX PRESCRIPCION DE ORDEN Y SEGURIDAD	63
7.10 CAPITULO X LABORES PROHIBIDAS PARA MUJERES Y MENORES	63
7.11 CAPITULO XI RIESGOS PROFECIONALES Y PRIMEROS AUXILIOS EN CASOS DE ACCIDENTES DE LOS TRABAJADORES	65
7.12 CAPITULO XII ORDEN JERARQUICO DE LA EMPRESA	66
7.13 CAPITULO XIII OBLIGACONES GENERALES DE LA EMPRESA Y TRABAJADORES	66
7.14 CAPITULLO XIV PROHIBICIONES ESPECIALES PARA LA EMPRESA Y LOS TRABAJADORES	68
7.15 CAPÌTULO XV FALTAS Y SANCIONES	74
7.16 CAPITULO XVI PROCEDIMIENTO PARA LA COMPROBACIÓN DE FALTAS Y FORMAS DE APLICACIÓN DE LAS SANCIONES DICIPLINARIAS.	78
7.17 CAPITULO XVII RECLAMOS	79
7.18 CAPITULO XVIII PUBLICIDAD Y VIGENCIA DEL REGLAMENTO.	80
7.19 CAPITULO XIX CLAUSULAS INEFICACES	80
<b>8. CURSO DE INDUCCIÓN DE PERSONAL</b>	82
INTRODUCCIÓN	82
9. OBJETIVOS	83
9.1 OBJETIVO GENERAL	83
9.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	83
10. CURSO DE INDUCCIÓN	84
10.1 CONOCIMIENTO GENERAL DE LA EMPRESA	84
10.2 ASPECTOS BASICOS DE ADMINISTRACIÓN DE LA EMPRESA	84
10.3 REGLAMENTO LEGAL	84
10.4 PRINCIPIOS DE LA EMPRESA	85
10.5 OPERACIÓN REDES Y PLANTA	85
10.6 ENTREGA DE MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS	85
10.7 INSENTIVOS PARA LOS EMPLEADOS	85
<b>11. DESARROLLO CURSO DE INDUCCIÓN DE PERSONAL</b>	86
11.1 Conocimiento general de la empresa	86
11.2 Aspectos básicos de la administración de la empresa	87

11.3 Reglamento legal	87
11.4 Ley 142 de 1994	87
11.5 Demás normas reglamentarias	88
11.6 Principios de la empresa	88
11.7 Operación de redes y planta	88
11.8 Entrega de manuales	89
11.9 Incentivo para empleados	89
<b>12. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	90
13. DEFINICIONES NECESARIAS	91
13.2 PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	92
14. MAPA MACRO PROCEDIMIENTOS	93
15. AREA ADMINISTRATIVA	94
15.1 PROCESO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	94
15.1.1 procedimiento de convocatoria	94
15.1.2 procedimiento de selección de personal	96
15.1.3 procedimiento de inducción	99
15.1.4 procedimiento de coordinación de funcionamiento de la empresa	101
15.1.5 procedimiento de coordinación del funcionamiento del consejo	103
15.1.6 procedimiento de elaboración de resolución de vacaciones	105
15.1.7 procedimiento de liquidación de aportes correspondientes a salud pensión y riesgos profesionales.	107
15.1.8 procedimiento de nomina.	109
15.1.9 procedimiento de administración de seguridad y salud ocupacional.	110
15.2 PROCESO ADMINISTRACION DE MATERIALES	114
15.2.1 procedimiento de compra de elementos	114
15.2.2 procedimiento de tramite de ingresos y pago de facturas	117
15.2.3 procedimiento de egreso de elementos	120
15.2.4 procedimiento de actualización contable en kardex	123
15.2.5 procedimiento de compra de imprevistos para mantenimiento	125
15.2.6 procedimiento de actualización de inventarios	128
15.3 PROCESO DE CONTRATACIÓN	130
15.3.1 procedimiento de elaboración de resoluciones de nombramiento	130
15.3.2 procedimiento de tramite de contratos con empresas	132
15.3.3 procedimiento de elaboración resoluciones de actas de posesión	134
15.3.4 procedimiento de tramite de anticipos	136
15.3.5 procedimiento de selección de ofertas en licitación o concurso	138
15.3.6 procedimiento registro presupuestal	141
15.3.7 procedimiento expedición de disponibilidad y registro presupuestal	143
16. ÁREA DE PLANEACIÓN Y DIRECCIÓN	145
16.1 PROCESO DE CONTROL Y SEGUIMIENTO	145
16.1.1 procedimiento de tramite de contratos	145
16.1.2 procedimiento elaboración de licencias por enfermedad, maternidad y renunciante sin remuneración	148

16.1.3 procedimiento de gestión y resultados	150
16.2 PROCESO DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN	152
16.2.1 procedimiento gestión de información	152
16.2.2 procedimiento de elaboración de información a la contraloría departamental	154
16.2.3 procedimiento de elaboración de resolución de aceptación de renuncia del personal	156
16.2.4 procedimiento de elaboración de resoluciones de insubsistencia	158
16.2.5 procedimientos de elaboración de certificados	160
17. ÁREA COMERCIAL	162
17.1 PROCESO DE COSTOS Y TARIFAS	162
17.1.1 procedimiento de adopción de nuevas tarifas	162
17.2 CONTROL DE PAGOS AL SERVICIO	165
17.2.1 procedimiento de lectura de medición	165
17.2.2 procedimiento de revisión previa	168
17.2.3 procedimiento de facturación	171
17.2.4 procedimiento de plan de corte	174
17.2.5 procedimiento de matriculas	177
17.2.6 procedimiento de elaboración de record de trabajo	179
17.3 CONTROL DE USUARIOS	181
17.3.1 procedimiento de registro de usuarios	181
17.3.2 procedimiento de reporte de novedades	184
17.4 PROCESO DE OFICINA DE COORDINACIÓN DE ATENCION AL USUARIO	187
17.4.1 procedimiento de recepción de quejas y reclamos	187
17.4.2 procedimiento de radicación de instalación, inspección y recolección	190
17.5 PROCESO DE JORNADAS EDUCATIVAS	192
17.5.1 procedimiento de organización de las jornadas educativas	192
17.6 PROCESO DE CONEXIONES DOMICILIARIAS	195
17.6.1 procedimiento de instalación del servicio	195
17.6.2 procedimiento de conexión de acometida	199
17.6.3 procedimiento de legalización de conexiones fraudulentas	201
17.7 PROCESO DE TRAMITE, CONDUCCIÓN Y TRANSPORTE DE AGUA	203
17.7.1 procedimiento de tramite, conducción y transporte	203
17.7.2 procedimiento de análisis de muestras	205
17.7.3 procedimiento de manejo de personal de planta	207
17.7.4 procedimiento de racionamiento de agua	209
17.8 PROCESO DE GESTIÓN SERVICIO DE ASEO	211
17.8.1 procedimiento de recolección de basuras	211
17.8.2 procedimiento de asignación de otras labores	213
17.8.3 procedimiento de solicitud de permisos por enfermedad	215

17.8.4 procedimiento de cobro de aseo	217
17.8.5 procedimiento informe de aseo	219
17.8.6 procedimiento de aseo de parques y escuelas	221
18. ÁREA FINANCIERA	223
18.1 PROCESO DE CONTABILIDAD Y FINANZAS	223
18.1.1 preparación del presupuesto de la empresa	223
18.1.2 procedimiento ejecución activa y pasiva del presupuesto	226
18.1.3 procedimiento de manejo y control de cuentas bancarias don de se encuentran depositados los recursos de la empresa	228
18.1.4 procedimiento de preparación de ordenes de pago	230
18.1.5 procedimiento de preparación de informes contables	232
18.1.6 procedimiento de liquidación de prestaciones sociales	235
18.1.7 procedimiento de elaboración de los egresos de la empresa	237
18.1.8 procedimiento de elaboración de recibos de caja (duplicado)	239
18.1.9 procedimiento de elaboración de recibo de caja de venta de matriculas	241
18.1.10 procedimiento elaboración de recibo de caja pago de recibo de caja, pago de factura de agua en la empresa	244
18.1.11 procedimiento de informe diario de ingresos en bancos	247
18.1.12 procedimiento de pago de nomina a jubilados	249
19. ÁREA DE CONTROL INTERNO	251
19.1 CONTROL SOBRE ACTIVOS FIJOS Y SUMINISTROS. AUDITORIAS	251
19.1.1 procedimiento de control sobre adquisición de inventario de recursos materiales	251
19.1.2 procedimiento de selección de clase de auditoria, planeación de trabajo de campo, informe	254
19.2 PROCESO DE CONTROL DE SERVICIOS	256
19.2.1 procedimiento de control de calidad, productividad y eficiencia del servicio	256
19.2.2 procedimiento de archivo general	258
19.2.3 procedimiento de control de presupuesto, tesorería y contabilidad	260
19.2.4 procedimiento de administración y control de talento humano	264
20. GLOSARIO	267
21. SIGNIFICADO DE SIMBOLOS DEL FLUJOGRAMA	272
22. INDICADORES DE GESTIÓN Y RESULTADOS	274
23.CONCLUSIONES	276
24. RECOMENDACIONES	277
BIBLIOGRAFÍA.	278

## LISTA DE GRAFICOS

	40
1. MAPA RURAL MUNICIPIO DE TÚQUERRES	
2. Procedimiento de convocatoria	95
3. Procedimiento de selección de personal	97
4. Procedimiento de inducción	100
5. Procedimiento de coordinación de funcionamiento de la empresa	102
6. Procedimiento de coordinación del concejo directivo	104
7. Procedimiento de elaboración de resolución de vacaciones	106
8. Procedimiento de liquidación de aportes correspondientes a salud pensión y riegos profesionales	108
9. Procedimiento de nomina	110
10. Procedimiento de administración de seguridad y salud ocupacional	113
11. Procedimiento de compra de elementos	116
12. Procedimiento de tramite de ingresos y pago de facturas	119
13. Procedimiento de egreso de elementos	122
14. Procedimiento de actualización contable en kardex	124
15. Procedimiento de compra de imprevistos para mantenimiento	127
16. Procedimiento de actualización de inventarios	129
17. Procedimiento de elaboración de resoluciones de nombramiento	131
18. Procedimiento de tramite de contratos con empresas	133
19. Procedimiento de elaboración de actas de posesión	135
20. Procedimiento de tramite de anticipos	137
21. Procedimiento de selección de ofertas en licitación o concurso	140
22. Procedimiento de registro presupuestal	142
23. Expedición de disponibilidad y registro presupuestal	144
24. Procedimiento de tramite de contratos	147
25. Procedimiento de elaboración de resoluciones de licencias por enfermedad, maternidad y renunciabile sin remuneración	149
26. Procedimiento de gestión y resultados	151
27. Procedimiento de gestión de información	153
28. Procedimiento de elaboración de información a la contraloría departamental	155
29. Procedimiento de elaboración de resoluciones de aceptación de renuncia de personal	157
30. Procedimiento de elaboración de resoluciones de insubsistencia	159
31. Procedimiento de elaboración de certificados	161
32. Procedimiento de adopción de nuevas tarifas	164
33. Procedimiento de lecturas de medición	167
34. Procedimiento de revisión previa	170
35. Procedimiento de facturación	173
36. Procedimiento de plan de corte	176



37. Procedimiento de matriculas	178
38. Procedimiento de elaboración de record de trabajo	180
39. Procedimiento de registro de usuario	183
40. Procedimiento de reporte de novedades	186
41. Procedimiento de recepción de quejas y reclamos	89
42. Procedimiento de radicación de instalaciones, inspecciones y recolección	191
43. Organización de las jornadas educativas	194
44. Procedimiento de instalación del servicio	197
45. Procedimiento de reconexión de acometida	200
46. Procedimiento de legalización de conexiones fraudulentas	202
47. Procedimiento de tratamiento conducción y transporte	204
48. Procedimiento de análisis de muestras	206
49. Procedimiento de manejo de personal de planta	208
50. Procedimiento de racionamiento de agua	210
51. Procedimiento recolección de basuras	212
52. Procedimiento de asignación de otras labores	214
53. procedimiento de solicitud de permisos por enfermedad	216
54. Procedimiento cobro servicio de aseo	218
55. procedimiento informes de aseo	220
56. Aseo de parque y escuelas	222
57. Procedimiento de preparación del presupuesto de la empresa	225
58. Ejecución activa y pasiva del presupuesto	227
59. Procedimiento de manejar y controlar cuentas bancarias donde se encuentran depositados los recursos de la empresa	229
60. Preparación de ordenes de pago	231
61. Procedimiento de preparación de informes contables	234
62. Procedimiento liquidación de prestaciones sociales	236
63. Procedimiento elaboración de los egresos de la empresa	238
64. Procedimiento elaboración de recibos de caja (duplicado)	240
65. Procedimiento de elaboración de recibos de caja de venta de matriculas	242
66. Procedimiento de elaboración de recibos de caja, pago de factura de agua en la empresa.	245
67. Procedimiento de informe diario de pagos en bancos	248
68. Procedimiento pago de nomina jubilados	250
69. Procedimiento de control sobre adquisición de inventarios de recursos materiales	253
70. Procedimiento de selección de clase de auditoria, planeación de trabajo de campo, informe.	255
71. Procedimiento de control de calidad, productividad y eficiencia del servicio	257
72. Procedimiento de archivo general	259

73. Procedimiento de control de presupuesto tesorería y contabilidad	262
74. Procedimiento de administración y control de talento humano	265

## LISTA DE CUADROS

1. INFORMACIÓN GENERAL MUNICIPIO DE TÚQUERRES	21
2. VALOR AGREGADO SECTORIAL PRECIOS CORRIENTES	25
3. SECTOR COMERCIO Y SERVICIOS MILES DE PESOS CORRIENTES	33
4. DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN POR SEXO Y ZONA EN EL MUNICIPIO DE TÚQUERRES.	37
5. ÁREA Y CLAVE	90

## **RESUMEN PROYECTO PARA EL DESARROLLO INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE TÚQUERRES EMPESA E.S.P.**

El proyecto de desarrollo institucional de la empresa de servicios públicos domiciliarios de Túquerres EMPESA E.S.P. se encamina a la realización de puntos importantes para el fortalecimiento de esta, los cuales son en primera instancia el reglamento interno de trabajo el cual aborda lo que es la parte aspectos legales e institucionales, en segundo lugar esta el curso de inducción de personal el cual compete a el área administrativa y por ultimo se encuentra el manual de procedimientos el cual aborda o compete ha todas las áreas. Con el desarrollo de este proyecto se lograra un mejor funcionamiento de sus áreas y actividades a realizar, por ende se mejora el servicio que la empresa presta a la comunidad y se establece como una de las mejores a nivel departamental.

Es también de suma importancia destacar el ámbito de la ley 142 que es la que impulsa u obliga a que toda empresa prestadora de servicios públicos genere un cambio radical interna y externamente esto con el fin de que cada entidad se solidifique y genere sus propios recursos como un ente aparte de el gobierno y también para que el usuario este satisfecho con la calidad continuidad y valor a pagar de los servicios públicos.

## **ABSTRACT**

### **PROJECT SUMMARY FOR THE INSTITUTIONAL DEVELOPMENT OF THE PUBLIC SERVICE ENTERPRISE DOMICILES OF TUQUERRES EMPSA E.S.P.**

The project of the institutional development of the public service enterprise domiciles of Túquerres EMPSA E.S.P. is moving toward the realization of important points for the strengthening of this institute. The first instance is the internal regulations of employment, of which the part encompasses the legal and institutional aspects. In second place, the course of induction of personnel to compete in the administrative area. Lastly there is manual procedure of which comes up against or competes in all the areas. With the development of this project, it seeks to acquire a betterment of functions of the areas and realize activities to improve the enterprise's service to the community and the establish one of best levels in the department.

It is also very important to compasses the law 142, of which impulses or obligates that all public service enterprises generate a radically change internally and externally. The ending result being each entity solidify and generate their own resources like a separate entity of the government and also so that the user is satisfied with the continued quality and value of paying for public services.

## INTRODUCCIÓN

Túquerres no contaba con una empresa de servicios públicos en propiedad a pesar que tenía sus recursos propios, todos estos recursos eran administrados por EMPONAR de la ciudad de pasto y el municipio no percibía directamente los recursos.

EMPONAR se liquida y en la administración municipal del señor JOSE ANTONIO CORDOBA nace la empresa de agua potable y saneamiento ambiental EMPSA. SEGÚN ACUERDO NUMERO 11 DEL 6 DE AGOSTO DE 1990. con el fin de evitar traumatismos en la prestación de los servicios a cargo de las entidades publicas, a la empresa le asignan además de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo la administración de las plazas de mercado, plaza de ferias y matadero municipal los cuales son recaudados en el municipio mediante la creación de un rubro para la empresa. En 1993 adquiere su propio presupuesto para el legal funcionamiento de la empresa y es una entidad descentralizada del orden municipal dotada con personería jurídica con patrimonio propio autonomía administrativa y financiera y sometida al régimen de las empresas oficiales de servicios públicos.

De esa forma siguió su funcionamiento hasta el año 2003; en este año la empresa tiene una reforma con la cual cambian aspectos legales y administrativos y es en ese momento que la empresa cambia su naturaleza jurídica y se denomina EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE TUQUERRES EMPSA E.S.P. y se registrará de acuerdo a las disposiciones de la ley 142 de 1994 y 489 de 1998. Esta nueva empresa solo funcionara para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo las otras actividades pasan a ser competencia de la administración municipal de Túquerres. De esta manera se ha venido trabajando hasta el momento.

Como bien es cierto, dentro de las nuevas leyes colombianas existe una parte en la cual se exige a las empresas de servicios públicos un cambio radical en su estructura tanto interna como externa. Por tal razón es necesario un cambio radical en todo su contexto.

En primera instancia se comenzara por implementar un cambio en el área institucional de la empresa, ya que la ley 142 del 1994 (Arts. 1–13), la cual establece los principios de intervención del Estado para garantizar la calidad, cobertura, continuidad, eficiencia, libre competencia y economías de escala, en la prestación de los servicios públicos. Esto lo exige como requisitos fundamental para así lograr continuar desarrollando los otros procesos que requiere la empresa para su fortalecimiento y desarrollo.

Por lo tanto es de suma importancia la adecuación de este proceso por que Túquerres necesita mejorar sus servicios lo mas rápido posible, además la empresa también lo requiere y debe adoptar los distintos cambios a realizarse conforme lo dicta la ley 142 de 1994.

Por lo tanto es imprescindible que la empresa tenga un cambio rápido en el área administrativa que es la que se va a fortalecer en aspectos como:

- Manual de procedimientos
- Reglamento interno
- Inducción de personal

## 1. MARCO GENERAL DEL PROYECTO.

### 1.1 TEMA.

DESARROLLO INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE TÚQUERRES EPSA E.S.P.

### 1.2 TÍTULO.

PROYECTO PARA EL DESARROLLO INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE TÚQUERRES EPSA E.S.P.

### 1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

**1.3.1 Descripción:** Túquerres en estos últimos años ha crecido sustancialmente pasando de ser a una población en una ciudad la cual, como tal, demanda mejoras en todos sus sectores como el social, cultural, económico y educativo.

Dentro del sector social y económico podemos decir que las empresas de servicios públicos deben mejorar sus procesos y procedimientos para afirmar y fortalecer estos sectores. Por lo tanto e tomado una empresa de servicios públicos la cual haciendo una observación muy profunda no contaba con unos elementos de base administrativa muy sólidos para el buen gestionamiento de esta. Edemas con la aplicación de la ley 142 de 1994 toda empresa que preste servicios de acueducto, alcantarillado y aseo deben estar muy bien estructuradas en cada parte de sus dependencias.

Este proceso de generar un cambio dentro de esta Empresa ha empezado con la aplicación de un manual de procedimientos, reglamento interno conforme a la ley y un método por así decirlo de inducción de personal.

**1.3.2 Formulación de problema.** Es factible para la empresa de servicios públicos domiciliarios de Túquerres EMPESA E.S.P. realizar un proyecto en el cual se pueda mejorar la parte administrativa y de manejo de personal de esta.



## 2. JUSTIFICACIÓN

La finalidad de esta propuesta, es que la empresa de servicios públicos domiciliarios EMPESA E.S.P., se establezca como una de las mejor organizadas institucionalmente y de acuerdo a la ley colombiana (ley 142).

La ley establece instrumentos para la promoción y apoyo a los prestadores; para la gestión y obtención de recursos; para la regulación definiendo metas de eficiencia, calidad y cobertura, para el control y vigilancia; para sistemas de información, capacitación y asistencia técnica y estímulos a inversiones de particulares.

La aplicación de normas especiales para los servicios de agua potable y saneamiento, en aspectos relacionados con la prioridad para mantener y extender la cobertura en zonas rurales, municipios pequeños y áreas urbanas de estratos 1 y 2; saneamiento básico para el sector rural en coordinación con entidades nacionales y seccionales, señalar los requisitos técnicos que deben cumplir las obras, equipos y procedimientos.

El ministerio de medio ambiente, vivienda y desarrollo territorial, establece que es un aspecto de suma importancia que las empresas de servicios públicos tengan una organización administrativa muy bien adecuada para la prestación de un servicio efectivo para la comunidad. Esto para que la empresa pueda en un tiempo prudencial descentralizarse y actuar como un ente aparte de la alcaldía municipal. Para esto es necesario plantearse unos compromisos en el área administrativa que es con la que la empresa iniciara esta transformación.

De esta manera se podrá lograr algo muy importante para toda la ciudad de Túquerres, lo cual dará como resultado un mejoramiento sustancial de los servicios que presta la empresa a todos sus usuarios, generando un crecimiento tanto para la empresa como para la satisfacción adecuada de Las necesidades de la ciudadanía Tuquerreña.

### **3. OBJETIVOS**

#### **3.1 OBJETIVO GENERAL:**

Desarrollar dentro del área administrativa de la empresa de servicios públicos domiciliarios de Túquerres EMPESA E.S.P. aspectos muy importantes tales como manual de procedimientos, inducción de personal y reglamento interno. Con el fin de que ésta se fortalezca y este dentro de los parámetros que exige la ley 142 de 1994

#### **3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.**

- Desarrollo de un manual de procedimientos
- Desarrollar un proceso adecuado de inducción del personal nuevo de la empresa
- Establecer un reglamento interno para la empresa

#### **3.3 ALCANCE Y DELIMITACION**

El tema a desarrollar se dirige específicamente al mejoramiento de la institución especialmente en el área administrativa.

**3.4 Espacio:** La empresa de servicios públicos domiciliarios EMPESA E.S.P. se encuentra situada en Túquerres al sur occidente colombiano, calle 15 salida a Ipiales.

**3.5 Tiempo:** El proyecto de fortalecimiento empresarial se lo viene desarrollando desde el mes de noviembre de 2004 hasta el mes de agosto en el cual se tendrá aprobado y funcionando todo lo que en el proyecto se ha manifestado.

## 4. MARCO DE REFERENCIA

### 4.1 MARCO TEÓRICO

Según la teoría del holandés Evan Der Hammen, “En los años 14000 A.C, la zona se encontraba en completa glaciación; los vientos y la humeada relativamente calentada propició el descongelamiento quedando únicamente concentrados en las cumbres volcánicas del altiplano y en el Volcán Azufral que en esa época se denominaba Chaitán” . Posteriormente el altiplano fue cubierto por inmenso lago cuyo límite era la cordillera cercana al Río Chota (República del Ecuador), se cree que para el año 1000 A.C, se lograron estabilizar los factores climáticos de la zona, en especial la humedad del suelo y de la atmósfera, condiciones ambientales que posibilitaron las migraciones y poblamiento por comunidades provenientes de la serranía quienes posiblemente trajeron la cultura del maíz, la horticultura y demás costumbres y formas de vida.

Para el año de 1250 A.C., una gran sequía azotó la Región Andina, trayendo como consecuencia el desplazamiento de la población hacia el pié del monte andino y zonas bajas aledañas que por su humedad no fueron afectadas. El altiplano se fue poblando, consolidando su forma de trabajo y producción que de forma organizada construyeron las bases de una sociedad y economía propias de la zona andina, con una visión de desarrollo para la región. De igual manera las relaciones de parentesco e intercambio entre los pueblos indígenas (Kuaiker, Kofán, Awa, Siona y Kansa) se fortalecieron.

Hacia los años 500 D.C., se presentaron movimientos sísmicos y volcánicos los cuales se verificaron en el origen de los suelos cuyas características principales son de ceniza volcánica y cangahua. De igual manera fueron evidentes los períodos de sequía.

El repoblamiento del altiplano se da nuevamente por los años 1300 D.C, esta benefició ya que se consolidaron los pueblos indígenas, permitiendo una estructura social y económica altamente eficiente dada por la productividad de las tierras en pastos, horticultura, la recolección, caza y el intercambio comercial entre los pueblos cercanos lo que permitió la fusión de conocimientos culturales en especial el lenguaje.

La zona de Túquerres perteneció a la provincia de los Pastos, nombre dado por los españoles desde el año 1540, debido a la abundancia de plantas y pastores, para ésta época Túquerres no estaba organizado como caserío, por lo que Huaina-Capac, debió colonizar a Sapuyes, posteriormente a caseríos que mayor importancia tuvieron, con indios seleccionados y al mando de un gobernador, que

únicamente obedecían y respondían de sus actos ante el Inca Túcric o Tucurric, que por el mestizaje se transformó en Tucurris y luego en Túquerres.

Los habitantes del antiguo Túquerres, establecidos en Los Arrayanes y al mando del cacique Túquerres, huyeron de la dominación inca hacia Yascual. La dominación duró poco tiempo, la caída del imperio estaba cerca y con ello los habitantes retornaron a sus lugares de origen.

Dentro de la invasión hispánica, el capitán Diego Tapia por mandato del capitán Sebastián de Belalcázar, con el objeto de formar una población, éste vio ideal para éste objetivo la altiplanicie de Túquerres. Los españoles llegaron a la región atraídos por la leyenda del Dorado, existen muchas teorías sobre la fundación, más no claridad sobre esta:

Se cree que pudo haber sido Gonzalo Díaz de Pineda, Juan de Ampudia, Pedro Puelles, Diego de Tapia. De igual manera el padre Mercedario de Los Arrayanes en 1547 o el capital Miguel Muñoz en 1541 según tradición oral, fue el capitán Miguel Muñoz quien la bautizó con el nombre de Villa de Túquerres y gestionó su reconocimiento ante la Real Audiencia de Quito, mereciendo así que se le reconozca como el fundador de la villa.

El nombre de Túquerres se cree que se deriva de Tucurris. Cieza de León – Tuzaquer – Fernández de Piedrahita; Tuzarris – según Mejía y Justino; Táquerres derivación de Túquerres.

Las instituciones socio económicas que en la época de la Colonia se mantenían, eran:

**La Encomienda:** institución que el Rey concedía a los conquistados y consistía en repartir a estos una cantidad de indios tributarios, bajo el disfraz de protectores, cuyas funciones eran cristianizar, cuidar y culturizar. Los encomenderos terminaron como dueños de tierras, ganado y esclavos.

**Los Repartimientos:** se diferenciaban de las Encomiendas por no ser hereditarios, se aprovecha la fuerza de trabajo indígena mediante los servicios que se obligaba a prestar a las comunidades. Legalmente fueron instituidos y manejados por el concejo de indios.

**La Tributación:** eran tributos que pagaban los nativos cuyas edades estaban entre 15 a 50 años, se pagaba en oro, plata, especies y servicios personales.

**La Mita:** tenía la función de hacer cumplir trabajos obligatorios a los indígenas: mineros, agrarios y de servicio personal.

**Los Diezmos:** eran un tributo que se debía pagar a la Iglesia para el sostenimiento del culto católico, la cristianización de infieles y demás gastos. Este tributo fue establecido en 1556.

La llegada de los españoles generó la fusión de una nueva raza la cual tuvo aportes de la raza negra o africana que llegó a la región posteriormente para el trabajo de las minas.

El mestizo fue importante para la colonización y asentamientos de poblaciones, estancias y haciendas, puesto que este era de confiar y suplía la mano de obra indígena.

Las grandes haciendas de propiedad de los españoles se denominaban estancias, las cuales debían producir para solventar las necesidades generadas por el decaimiento de las rentas y tributos de la escasa producción minera.

Los altos costos de las estancias hacen que estas vayan desapareciendo paulatinamente para dar origen a los Resguardos que eran tierras que el estado español entregaba a grupos indígenas para su explotación, con el fin de concentrar la mano de obra que proporcionaban los indios. Las tierras de Resguardo no eran negociables y su dirección, mantenimiento y orden estaban bajo el mando de un cabildo con un cacique.

Con la participación de indios, mestizos y colonias, se organizaba el Túquerres Urbano, la agricultura, la ganadería, el mercadeo y el contrabando impulsaron el desarrollo de la región.

Para 1730 los españoles organizaban una sede que sirvió como lugar de convergencia con Yascual y Barbacoas especialmente, sin descartar las posibilidades con Quito, Pasto y alrededores, es así que para 1742 se da a la nueva población un régimen especial, como una urbanización adecuadamente distribuida, con calles empedradas, alcantarillados, plaza de mercado y organización de barrios, contaba con servicios públicos de policía, caballerizas, ejidos y pilas de agua.

La Provincia de los Pastos sufría de carga de diferentes impuestos, los cuales eran difícil ser cumplidos por los indígenas, lo que empezó a genera inconformismo y rebeldía puesto que había casos extremos como el de pagar impuestos por tener hijos.

Para Túquerres los españoles designan como corregidor y recaudador de impuestos a los hermanos Rodríguez Clavijo, quienes gozaban de una pésima

reputación, a tal punto que los consideraban descréditos de autoridades al control de las rentas reales, lo cual hace que el movimiento comunero sea masivo y radical, ya que estos conocían de conatos de sublevación en diversos lugares como el caso ocurrido en Ipiales en 1799.

El movimiento fue promovido por criollos de la oligarquía tuquerreña, administrativos, mirando el movimiento con solidaridad pero aunándose para evitar acusaciones y ser sometidos a castigos.

El día domingo 18 de Mayo el cura Bernardo Eraso, párroco de Guaitarilla, lee un nuevo decreto sobre el aumento de diezmos, hecho que impulsó a Manuela Cumbal y Francisca Aucu a destruir el citado decreto.

El movimiento se acrecentó propagándose a poblados cercanos como: Sapuyes, Colimba, Yascual, Chaitan, Imués, El Guayabo, Carlosama, Guachucal e Ipiales.

Al día siguiente se presentaron nuevos movimientos insurgentes. Don Mario Cerón con otros indígenas y mestizos rompieron las vasijas de aguardiente que encontraron en el estanco de Guaitarilla. La multitud fue creciendo camino a Túquerres sumando unos 300 entre hombres y mujeres para exigir copia del nuevo Decreto para proceder a su destrucción. Por otra parte los hermanos Clavijo asustados buscan refugio en la casa cural en compañía de algunos mayordomos. El día 20 de mayo la turba guiados por Julián Carlosama y Ramón Cucas Remo, dieron muerte a los hermanos Clavijo.

El Estado español en represalia por los anteriores acontecimientos, sentencia a muerte a Ramón Cucas Remo y Julián Carlosama para dar escarmiento y a la vez evitar nuevos levantamientos entre los indígenas, hecho ocurrido el 22 de noviembre de 1802 en la ciudad de Pasto.\*

---

\* Plan Básico de ordenamiento territorial municipio de Túquerres 2002 - 2011

### CUADRO 1. INFORMACIÓN GENERAL DEL MUNICIPIO DE TÚQUERRES

1.541	Fecha de fundación (probable)
1° 05'25''	Latitud
77° 32'24'	Longitud
3104	Altitud promedio
11	Temperatura promedio
MUNICIPIO DE PROVIDENCIA	Limite norte
MUNICIPIOS DE OSPINA Y SAPUYES	Limite sur
MUNICIPIOS: GUAITARILLA, IMUES Y PROVIDENCIA	Limite oriental
MUNICIPIOS DE SAPUYES Y SANTA CRUZ	Limite occidental
993	Distancia a la capital del país Kms.
72	Distancia a la capital del departamento Kms.
50.284	Habitantes
215.5	Área del municipio
4.6	Área de la cabecera municipal (Kms2)
210.9	Área del resto del municipio ((kms2)

Fuente: Plan de Desarrollo del Municipio de Túquerres 1.998-2.000

## 4.2 DIVISIÓN TERRITORIAL DEL MUNICIPIO DE TÚQUERRES

### 4.2.1 Límites municipales

Al evaluar los posibles conflictos existentes con los municipios limítrofes, directamente relacionados con problemas de límites, se observa que no se involucran situaciones de orden legal que generen conflictos. Los límites municipales están ratificados por la medio de la Ordenanza departamental sin número del año de 1978.

Los límites municipales se definen así:

#### 4.2.1.1 Limite Norte:

**Con Providencia.** Partiendo del sitio conocido como la Mina de los Camellones situado en el carreteable que de San Francisco conduce a Túquerres, lugar de concurso de los municipios de Providencia, Guaitarilla y Túquerres, y frente al sitio donde está el lindero del predio José Laureano Melo Cárdenas (No. Predial 00-00-0570051), en jurisdicción del municipio de Túquerres, con el predio de Profetisa Eraso Ayala (No. Predial 00-00-057-0041) en jurisdicción del municipio de providencia se sigue por este lindero a buscar el nacimiento de una cañada que forma parte de la quebrada los Camellones; por esta quebrada aguas abajo hasta llegar a la quebrada los Camellones propiamente dicha; se sigue por la quebrada los Camellones, aguas abajo, y atravesando el carreteable que de Providencia conduce a Túquerres, se continua aguas abajo por esta misma quebrada hasta donde le desemboca una quebrada o cañada que sirve de lindero noroccidental a los predios de: Lauro Ayala Guelga (No. Predial 00-00-011-0239), Juan Ayala Guelga y otro (No. Predial 00-00-011-0240), Miguel Ayala Guelga (No. Predial 00-00-011-0241), y Florentino Florez Getial (No. Predial 00-00-011-0247), situados en jurisdicción del municipio de Túquerres; se continua por esta quebrada, aguas arriba hasta su intersección con un camino veredal conocido como camino de la Travesía; se sigue por este camino en dirección general norte y noroeste por su costado nororiental hasta encontrar un camino de herradura que va por la Loma el Infierno; se continua por este camino en dirección general noroeste – Por su costado occidental hasta encontrar en inmediaciones de l predio del }Señor David Getial (No predial 00-00-058-0018), en jurisdicción del municipio de Túquerres, otro camino que conduce a la quebrada Agua Rusia; se dirigir por el costado sur de este camino hasta encontrar la Quebrada Agua Rusia, por la cual se continua aguas abajo hasta la desembocadura del río Ganguean y por este río, aguas a bajo, hasta su desembocadura en el río salado, se dirige por este río guisa bajo hasta encontrar en inmediaciones de propiedades del Señor Enrique Santacruz un camino veredal conocido como camino de travesía, se continua por su costado sur y occidental hasta llegar a la cima de la Cuchilla que en este sector sirve como



divisoria de aguas entre los ríos Pacual y Salado; se continua luego hasta situarse frente al nacimiento de un zanjón conocido como el Chicharrón por el cual se continúa hacia abajo pasando por inmediaciones de propiedades de herederos de Isabel Caratar, hasta su desembocadura en el río Pacual, lugar de concurso de los municipios de Providencia, Túquerres y Santacruz. Se aclara que este último camino de la travesía se une con el camino que de Yascual conduce a Guadrahuma.

#### **4.2.1.2 Limite Sur:**

**Con Sapuyes.** Partiendo del Pico de mayor elevación de la cuchilla La Cortadera, donde concurren los territorios de los municipios de Santacruz (Guachavés), Túquerres y Sapuyes, se sigue en dirección Sudeste - SÉ - y Sudoeste – SW – por el filo de una estribación de la mencionada cuchilla hasta encontrar el nacimiento de la quebrada Chungel; por ésta aguas abajo hasta su desembocadura en el río Sapuyes, por este río aguas abajo hasta donde le desemboca la quebrada Chontas o Los Monos, donde concurren los territorios de los municipios de Túquerres, Ospina y Sapuyes.

**Con Ospina.** Partiendo de la desembocadura de la quebrada Chonta o Los Monos en el río Sapuyes, lugar de concurso de los territorios de los municipios de Túquerres, Ospina y Sapuyes, se sigue por el río Sapuyes aguas abajo hasta donde le desemboca la quebrada Arrayanes o Guaramués, lugar de concurso de los territorios de los municipios de Imués, Ospina y Túquerres.

#### **4.2.1.3 Limites Oriente:**

**Con Imués.** Partiendo de la desembocadura de la quebrada Arrayanes o Guaramués en el río Sapuyes, lugar de concurso de los territorios de los municipios de Imués, Ospina y Túquerres, se sigue por la quebrada Arrayanes o Guaramués aguas arriba hasta su intersección con el camino que de Albán conduce a San Buenaventura y al Portachuelo, llamado camino seccional o de la Encina donde concurren los territorios de los municipios de Guaitarilla, Imués y Túquerres.

**Con Guaitarilla.** Partiendo de la intersección de la quebrada Arrayanes o Guaramués con el camino que de Albán conduce a San Buenaventura y al

Portachuelo, llamado camino seccional o de La Encina, donde concurren los territorios de los municipios de Guaitarilla, Imués y Túquerres, se sigue por la quebrada Arrayanes o Guaramués aguas arriba hasta su nacimiento y luego se continua en dirección general Norte - N - - costado oriental – por todo el camino que del Caserío Cuatro Esquinas y Guamuco conduce a la Inspección de San

Francisco ( llamado camino de Linares ) hasta la Mina de los Camellones y donde concurren los territorios de los municipios de Providencia, Guaitarilla y Túquerres.

#### **4.2.1.4 Limites occidente:**

**Con Santacruz (Guachavés).** Partiendo de la desembocadura del zanjón conocido como Chicharrón en el río Pacual, donde concurren los territorios de los municipios de Providencia, Túquerres y Santacruz (Guachavés), se sigue por el río Pacual aguas arriba hasta la desembocadura de la quebrada Guasí; se continuo por la quebrada Guasí aguas arriba hasta la desembocadura de la quebrada Gualchag y por ésta última aguas arriba hasta su nacimiento en el cerro Negro, considerándose como tal el brazo oriental; se sigue en dirección general sudoeste –SW- por el filo de la cuchilla a La Cortadera hasta llegar al pico de mayor elevación situado en dicha cuchilla (cerro donde nace la quebrada Chungel), donde concurren los territorios de los municipios de Santacruz (Guachavés), Túquerres y Sapuyes.

### **4.3 ESTRUCTURA ECONÓMICA DEL MUNICIPIO**

Para el año 2001, el municipio se caracteriza por el predominio del sector primario de la economía. En la estructura del valor agregado se aprecia como las actividades primarias aportan el 57.37 %, las manufactureras 2.6 % y el sector terciario contribuye con el 40 %. En el Cuadro 6 se ilustran la estructura económica en cuánto a valor agregado del municipio.

Al contrario de lo que se piensa es el sector pecuario el que genera mayor valor agregado, con una participación del (32.8 %), siendo la principal actividad de la región. Le sigue el sector agrícola, 24.5 %. Esto indica que la agricultura como tal, debido a la importación de renglones como la papa y la sobreoferta de la misma que dilata la demanda nacional, la desaparición paulatina del trigo y la cebada y los altos costos de producción de la agricultura afectan ostensiblemente el desarrollo de este sector. El carácter primario de la economía, evidencia un sector que se debe fortalecer y/o potencializar, pues la región no podría sustentar sus expectativas de desarrollo, en un sector productivo débil, con mínimos niveles de tecnología, poco competitivo y desarticulado del contexto económico social. Estos dos renglones se constituyen en elementos de vital importancia en la generación de recursos y empleo para gran parte de la comunidad.

**CUADRO 2. MUNICIPIO DE TUQUERRES  
VALOR AGREGADO SECTORIAL  
PRECIOS CORRIENTES**

SECTOR	VALOR AGREGADO	% DE PARTICIPACION
AGRICOLA	2.990.151	24,53
PECUARIO	4.003.770	32,84
INDUSTRIAL	316.963	2,6
COMERCIO Y SERVICIOS	4.880.678	40,03
<b>TOTAL</b>	<b>12.191.562</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Plan de Desarrollo del Municipio de Túquerres 1.998-2.000

La labores de transformación son de pequeña magnitud, se limitan a microempresas industriales que aportan el 2.6 % del valor agregado general. Son pequeños centros de producción de bienes de consumo, localizados en las mismas viviendas, que trabajan con técnicas de poca tecnología y un bajo nivel de inversiones fijas y capital de trabajo. El soporte del sector secundario más que en la manufactura se da en el transporte y almacenamiento, electricidad y agua.

El sector terciario del municipio se sustenta en los servicios comerciales y de servicios, de gobierno como salud, educación, justicia y comunicaciones. Sin embargo dentro del área urbana el comercio y el transporte son los dos renglones económicos más importantes, por que al igual que la agricultura y la ganadería generan recursos y son fuente de empleo.

El sector terciario se ha consolidado como eje fundamental, al rededor del cual gira la economía del municipio en cuanto al área urbana se refiere. Dentro de este sector los renglones económicos más importantes son el comercio, el cual se encuentra representado en diferentes subsectores, los que más adelante serán objeto de análisis.

**4.3.1 Estructura agraria.** La base económica del municipio de Túquerres, es de una economía campesina, concepto que explica las relaciones sociales de producción y definen la estructura agraria.

En una economía campesina, las unidades productivas son de tipo familiar. La mano de obra empleada se conforma por el núcleo, lo cual no excluye el contrato ocasional de fuerza de trabajo en una magnitud que no constituye una fuente de

acumulación. La base familiar de trabajo, es un factor positivo de redistribución, por la importante participación que tiene la mano de obra en los costos totales de producción de la finca. Determinado por una serie de factores tales como el nivel tecnológico, formas de tenencia de la tierra, el nivel de asistencia técnica, existencia de líneas de comercialización, créditos de fomento entre otros. La combinación de estos factores genera una gran variedad de productos provenientes de las diferentes unidades bióticas que conforman el municipio.

**4.3.2 Producción agrícola.** La actividad agrícola inferior a su potencialidad, lo cual coincide con el comportamiento poco dinámico de la actividad durante estos años, en especial para los años de 1998 al 2001, dónde se observa la desaparición paulatina para los cultivos del trigo y la cebada presentando una evolución de valores agregados negativos paulatinos, en el caso del trigo a partir del año 98 y hasta el 2001 presenta valores agregados negativos indicadores que muestran la decadencia del sector triguero. En general los rendimientos inferiores presentados se deben entre otros factores fenómenos ambientales de carácter hídrico, la inseguridad rural para producir, la deficiente situación del crédito agrícola de fomento, los altos costos de producción y los impactos de apertura económica, entre otros.

La información corresponde a cifras brindadas por la UMATA municipal, Secretaria de Agricultura del Departamento, anuarios estadísticos, complementada con trabajo de campo. La gran mayoría de los cultivos existentes corresponden a una economía campesina.

**4.3.3 Área, producción, rendimientos y valores agregados.** La superficie cosechada de toda la actividad agrícola total en 1998 fue de 4.587 has y en el año 2001 fue de 3.760 has, esto indica la reducción paulatina de la superficie sembrada y cosechada. El margen de variación entre la una y la otra es muy mínima, según la información agrícola existente. La mayoría de los cultivos predominantes que se obtienen en el municipio de Túquerres son transitorios o semestrales, entre ellos: Papa, repollo, haba, trigo, cebada, zanahoria y últimamente el tomate de árbol. Se Puede observar que en la última década, Túquerres se ha especializado en el cultivo de cinco productos en particular, algunos de los cuales como trigo y cebada, han ido perdiendo la Importancia relativa dentro del aporte que esté municipio hace al PIB agrícola departamental, debido al desestímulo existente por las importaciones que se realizan de E.U y Canadá. A tal punto que de 516 hectáreas de trigo sembradas en 1996 se pasó a tan solo 50 en 1998; y de 65 hectáreas de cebada en 1996 se redujo a 47 en 1998 y a cero en el año 2000.

De igual manera, al comparar los años 98 y 2001 se aprecia que el cultivo de papa también se vio disminuido pasando de 2.850 hectáreas en el 98 a 2.200 has en el

2001; hecho que significó un retroceso en la importancia de Túquerres en cuanto a este cultivo se refiere, afectándose también los ingresos que los productores recibieron por este concepto, incluso arrojando pérdidas millonarias para muchos de ellos. Este hecho unido a la disminución en el rendimiento del cultivo, el cual pasó de 17.488 Kg./Ha en 1996 a 15.000 Kg./Ha en 1998 y recuperándose en 18.000 Kgr/ Ha en el año 2001.

Si comparamos los rendimientos por Ha para el año 2000, que se obtienen de la información estadística que arrojan las evaluaciones agrícolas de la UMATA y la información de los anuarios estadísticos de la secretaría de agricultura; estos varían ostensiblemente de los rendimientos que se obtienen del orden nacional, al respecto aparecen elevados o inferiores de los promedios que se manejan a nivel nacional.

La producción total para toda la actividad agrícola en el año 2001 se estima en 73.776 toneladas, que valoradas a precios corrientes de ese año (VBP), cotizan \$ 15.226.800 millones.

De \$ 2.990.151 millones de valor agregado generado en el año 2001, paradójicamente el mayor valor agregado lo genera el cultivo de zanahoria con un 48.7 %, seguido del cultivo de la papa con un 38.2% de participación, para este año el trigo presenta un valor agregado negativo debido a los altos costos de producción versus los precios y los rendimientos inferiores. En el caso del trigo y la cebada a partir del año 98 y hasta el 2001 presenta valores agregados negativos, indicadores que muestran la decadencia, desaparición y desestímulo del cultivo del trigo y la cebada. De igual manera, se puede deducir que el cultivo de zanahoria encuentra estímulo incrementando cada vez más su participación del valor agregado municipal.

El valor agregado municipal representó el 19.6% del valor de la producción (VA/VBP), índice que refleja un alto nivel de costos de producción en estas actividades, basada en el uso intensivo de insumos y una optimización en el uso de mano de obra.

Según los cálculos realizados por esta investigación, el sector agrícola generó 1.375 empleos para el año 2001. La mayor proporción de empleo la generó el cultivo de la papa, seguido de la haba, zanahoria y repollo. Cabe destacar que en los años anteriores 98 al 2000, los cultivos de la papa, haba, zanahoria y repollo, son los cultivos que han generado el mayor número de empleos del sector agrícola, en su orden.

Un campesino promedio del municipio trabaja 5 días a la semana, 8 horas al día, excluyendo domingos y festivos, lo cual en promedio equivale a 253 idas de 8 horas en el año.

**4.3.4 Sector pecuario.** La producción animal para el área se orienta fundamentalmente hacia la explotación de ganado vacuno. Estas actividades son de tipo tradicional, con predominio de animales criollos y mestizos, siendo las razas con mayor explotación los bovinos del tipo criollo, Holstein y sus respectivos cruces criollos por Holstein. Tiene mucho peso también la explotación porcina, con predominio de animales de las razas Criollo, Landrase y York, con sus respectivos cruces Criollo Landrase.

Considerando la superficie dedicada a la actividad pecuaria, se concluye una capacidad de carga de 1.6 animales vacunos por hectárea (14.060 cabezas/8.614 hectáreas de área de pastos), que denota el tipo de explotación extensiva de la ganadería para el municipio.

El hato ganadero del municipio para el 2001 está conformado por 14.060 cabezas, de las cuales 2.710 cabezas son de 0 a 12 meses de edad, 1.880 cabezas son de 13 a 24 meses, y 9.470 cabezas son más de 24 meses.

El rendimiento de leche en el municipio es de 1.680 litros de leche/año, con un promedio vaca/día de 7 litros, considerando un periodo de lactancia de 240 días.

En términos de producción de carne de origen bovino, el sacrificio se estima en 5.600 cabezas, para un rendimiento de carne en canal de 1.209.600 Kgrs en el 2001. La productividad promedio en canal es de 216 Kgrs. En carne porcina, el sacrificio se estima en 5.400 cabezas año, para un rendimiento de carne en canal de 81.000 Kgrs. La productividad promedio en canal es de 15 Kgrs de carne.

El valor bruto de la producción pecuaria total del municipio para el año 2001 asciende a \$ 14.495.036 millones, representado en un 88.6% por la ganadería de carne y leche.

El valor agregado total del sector, dónde se incluye carne, leche, ganado porcino, cría avícola para carne, huevos y los cuyes. Alcanza los \$ 4.003.770 millones. Representado en un 77.7% por el ganado bovino para carne y leche (que aportan el 55.3 % para carne y para leche aporta el 22.4%).

Además de la producción bovina y porcina se explotan de manera tradicional, y marginal otras especies como los cuyes y las aves. Las especies menores como los cuyes proveen alimento de origen animal (proteína), a las familias campesinas

generando ingresos adicionales a los productores, sin embargo la producción no es enteramente comercializable. En efecto los cuyes representan un 13.6% en pie del total del valor agregado, la producción porcícola en sacrificio aportan el 7.9% del valor agregado total; el resto lo aportan las aves. Entendible, que la producción cuyícola aporte un mayor valor agregado por que esta se encuentra en pie y no existen estadísticas reales de sacrificio por ser una especie no comercializable, y una especie culturalmente arraigada y las políticas de fomento para su explotación implementadas.

**4.3.5 Comercio y Servicios.** La actividad comercial constituye una fuente importante de la economía regional. Su grado de desarrollo aparece asociado con el tamaño del núcleo urbano del municipio y con el rol de la cabecera como centro de avituallamiento de la población rural.

El comercio y el transporte influyen de una manera directa sobre la estructura social y económica tanto del área urbana como rural del municipio, por que son generadores de empleo e ingresos y de una manera u otra vincula a sus habitantes al intercambio de bienes y servicios actividades económicas predominantes.

Para el año de 1999, el municipio de Túquerres, en convenio con la cámara de comercio de Pasto y la sociedad SAYCO-ACINPRO, realizó el primer Censo Empresarial y Comercial para el municipio, con una cobertura promedio del 90% y un nivel de error del 10%, el cual arrojó como resultado la existencia de 547 negocios clasificados en diferentes actividades manufactureras, comerciales y de servicios. El 9.3% fueron catalogados como establecimientos pequeños por cuanto su valor en activos es muy limitado, por consiguiente no se tuvieron en cuenta; el restante 90.7% fue encuestado y se obtuvo los siguientes resultados:

Del total de establecimientos encuestados tan solo el 0.9% se cataloga dentro del comercio mayorista, el resto son considerados como minoristas. En efecto las actividades más representativas en el municipio son: El comercio al detal que equivale al 59.4% del total, representado por el comercio de víveres y abarrotes, ferreterías, textiles y ropa, ventas de electrodomésticos, calzado, lubricantes y gasolina, carnicerías, repuestos de carros, motos, insumos agropecuarios, variedades, droguerías y otros.

Otros servicios que equivale al 8.96 %, representado por las actividades dedicadas a servicios de nintendos, estudios fotográficos, talleres de mecánica, servicios de monta llantas, reparación de motos y bicicletas, reparación de electrodomésticos, reparación de calzado y tapicerías.



Y por último, los restaurantes que se consideran las (cafeterías, picanterías, restaurantes, asaderos de pollos y cuy), servicios personales entre los que se cuentan (peluquerías, salas de belleza y los servicios de salud), y los bares y cantinas; con un porcentaje de participación en su orden de 6.95 %, 4.75% y 4% respectivamente.

Según el censo en mención, la mano de obra que estas actividades emplean son: En su gran mayoría hombres con un 55.7% y el 44.3% restante son mujeres; pero ninguna actividad utiliza exclusivamente mujeres en su proceso productivo, sino que siempre es con personal de ambos sexos.

El nivel de activos que poseen este tipo de empresas es mínimo de allí que sean catalogadas como “medianas microempresas”, y oscila entre 0-5 millones de pesos.

El nivel de activos que poseen es supremamente bajo, según el censo, este oscila entre 100 mil y 1 millón de pesos, aunque esta información pudo haber sido mal suministrada por los propietarios de los diferentes talleres.

Un sector que poco a poco ha ido tomando fuerza, es el transporte, almacenaje y entrega de encomiendas y comunicaciones, el cual representa el 2.93% del total de establecimientos encuestados. Este es uno de los sectores que más activos poseen, como por ejemplo empresas como los SAI de TELECOM poseen activos que van desde los 500 mil hasta los 5 millones de pesos. Empresas transportadoras, bodegas y emisoras registran activos que oscilan entre los 5 y los 40 millones de pesos.

De las empresas transportadoras, tan solo un 6% están organizadas en cooperativas, y por consiguiente se registran en la Cámara de Comercio pero están exentas del pago de Impuestos, sin embargo únicamente la mitad de ellas han renovado su matrícula mercantil e hicieron el pago de Industria y Comercio para el último año, es decir que el resto están en una situación que se la puede catalogar como ilegal.

En términos generales, sin tener en cuenta la actividad comercial, el mayor porcentaje de establecimientos 94% son de propiedad de personas naturales y el 6% restante lo conforman otro tipo de sociedades, lo cual refleja la escasa cultura empresarial y la preferencia por los negocios familiares. Así mismo se observa que en su mayoría, el 53%, de los comerciantes no poseen local propio para llevar a cabo sus actividades, por lo tanto una característica del comercio, en especial de los comerciantes al detal es que dichos negocios funcionan en locales arrendados, aunque no sean costosos.



De igual manera, esta consultoría se encuentra identificando y espacializando la actividad comercial y de servicios del municipio, debido a que esta no se había realizado. Valiendo la pena aclarar que esta no se encuentra normatizada por el concejo municipal y no existe el proyecto de acuerdo, por las razones anteriores.

**4.3.6 Valor agregado del sector comercio y servicios.** De los 547 establecimientos identificados, según el censo realizado por la Cámara de Comercio de Túquerres, solamente 512 se los puede clasificar del sector de comercio y servicios.

Este sector generó, un valor agregado total por ocupado de \$ 4.880.628 millones de pesos en el año 2001, ocupando 964 personas. El mayor valor agregado lo produce, el comercio al detal con un porcentaje de participación del 46.8 % del valor agregado total. Seguido, de los otros servicios con un 16.2 %.

Los restaurantes participan con el 13.8 % del valor agregado. Los bares, cantinas, fuentes de soda, heladerías y hoteles, participan con el 7.2 % del agregado del sector. Y, por último, el comercio al por mayor participa con el 2.1 %. Estos sectores son los más representativos en la generación del mayor valor agregado del sector.

De igual manera, las actividades comerciales y de servicios que mayor empleo generan son en primer lugar el comercio al detal que ocupa el 54.3% de la mano de obra, seguido de los restaurantes y otros servicios, que absorben en su orden el 14.4% y el 12.1% del total de ocupados. El municipio de Túquerres, pese al potencial agroindustrial que posee no ha aprovechado esta situación\*.

---

\* Plan de Desarrollo del Municipio de Túquerres 1.998-2.000

**CUADRO 3. SECTOR COMERCIO Y SERVICIOS  
MILES DE PESOS CORRIENTES DEL 2001**

ACTIVIDAD	Nro de Establecimientos	Nro de Ocupados	VALOR AGREGADO		Participación	
			Por ocupado	Total	Valor agregado	Del total ocupados
Comercio al por mayor	5	20	4,516	90,320	1.9	2.1
Comercio al por menor	325	523	4,371	2,286,033	46.8	54.3
Restaurantes	38	139	4,839	672,564	13.8	14.4
Bares y cantinas	22	53	4,839	256,462	5.3	5.5
Fuentes de soda y heladerías	4	9	4,839	43,551	0.9	0.9
Hoteles	5	8	4,839	38,709	0.8	0.8
Transporte y almacenamiento	16	28	3,742	104,774	2.1	2.9
Servicios personales	26	48	8,919	428,112	8.8	5.0
Otros servicios	65	117	6,758	790,677	16.2	12.1
Agropecuarios	5	17	8,919	151,621	3.1	1.8
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>512</b>	<b>964</b>	<b>5,953</b>	<b>4,880,628</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Plan de Desarrollo del Municipio de Túquerres 1.998-2.000

#### **4.3.7 ACTIVIDAD INDUSTRIAL**

La actividad industrial no genera producción y valor agregado exportable, esta se desarrolla dentro del área urbana es de tipo artesanal y su núcleo es de tipo familiar. Representada por un conjunto de microempresas y talleres artesanales, dedicados a la producción de bienes de consumo para el mercado local del municipio.

En este sector se involucra la producción de ladrillo el cual se ha centralizado en el corregimiento de los Arrayanes donde existen pequeñas factorías quienes utilizan como materia prima el suelo y la leña para la cocción de ladrillo. Esta actividad afecta negativamente las propiedades físicas del suelo y el paisaje.

Cabe destacar que en esta actividad la mano de obra que se utiliza es de tipo familiar, donde tan solo en algunos casos se hace contratación de obreros, La producción de ladrillo esta sujeta a la demanda de la construcción por lo tanto el margen de rentabilidad es muy bajo permitiendo tan solo la subsistencia del sin numero de familias que se dedica a esta actividad, lo que afecta participa b

**SECTOR FORESTAL:** Los bosques nativos del municipio son de carácter protector, encontrándose en áreas pequeñas sobre las áreas de los nacimientos y márgenes de quebradas por lo tanto no es factible hace aprovechamiento de tipo comercial. A pesar de esta situación la comunidad hace uso indebido de los escasos relictos para el consumo domestico.

**SECTOR MINERO:** De acuerdo a la información de la subdirección de Calidad Ambiental de CORPONARIÑO, tan solo se cuenta con una mina de reserva la cual cuenta con su respetiva licencia ambiental, en la actualidad por condiciones económicas de su propietario no se está haciendo ningún tipo de explotación. Tan solo cuando hay un requerimiento por parte de algún usuario se procede a la extracción del material. Por lo tanto se puede afirmar que es un aprovechamiento de tipo artesanal.

#### **4.3.8 TRANSPORTE**

La demanda y servicio de transporte se analiza teniendo en cuenta la modalidad de transporte, el origen, tránsito y destino del servicio. Teniendo en cuenta que existen vehículos que tienen su origen en Túquerres y cuentan con una oficina de despacho, otros que salen de otras ciudades con destino a Túquerres y que no cuentan con oficina, y los vehículos que únicamente transitan por Túquerres y que van de un trayecto a otro.

El parque automotor que presta el servicio de transporte se clasifica en la modalidad de Taxi, Campero, Micro o Aerovan, Bus cerrado y Bus tipo escalera. En el municipio operan las siguientes empresas de taxis: TAXTUQUERRES, FLOTA GUAITARA, TRANSNEIRA, TRANSESPINO, COOTRANS-SANTANDER, COOTRANSA, COOTRANSQUACHUCAL Y PRIMERO DE MAYO.

Además prestan sus servicios empresas que no tienen oficinas de despacho en la localidad, como son: COONARTAX, PANAMERICANO, EXPRESO JUANAMBU Y COOTRANSSOTOMAYOR. Es importante resaltar que existe el transporte informal o ilegal, que además de no haberse formalizado como empresa, es significativo dentro del sector.

Según la Secretaria de Transito y Transporte del municipio, el número total de despachos diarios en la modalidad de taxi, es de 741 despachos diarios teniendo como ciudades de destino: Pasto, Samaniego, Ipiales, Tumaco y Ricaurte. Se despachan taxis a otros municipios en menor escala, entre los que se cuentan Guachucal, Cumbal, Piedrancha, Santacruz e Imués. Movilizando 3.698 pasajeros en promedio, con capacidad de 5 pasajeros por despacho diario y que se incrementa el día jueves por ser día de mercado. Se tienen registrados en el municipio 141 taxis y no autorizados existen 81 taxis

#### **4.3.9 DIMENSIÓN SOCIOCULTURAL**

Se analiza el componente poblacional en su conjunto, es decir la demanda social sobre el territorio, la cual incide de manera importante en los procesos de planificación y ordenamiento; refiriéndose a dos aspectos: La caracterización demográfica y la caracterización del capital humano.

Se hace uso principalmente de información secundaria, dicha información se corrobora en la socialización del diagnóstico con el fin de la obtención de información primaria y, principalmente la espacialización de la información, dado que se debe recordar que atendiendo a los objetivos del ordenamiento territorial, si bien es interesante el dato o la cantidad, es primordial saber dónde y cómo varía espacialmente.\*

---

\* Plan Básico de ordenamiento territorial del municipio de Túquerres 2002 - 2011

**CUADRO 4. MUNICIPIO DE TÚQUERRES  
DISTRIBUCION DE LA POBLACION POR SEXO Y ZONA EN EL MUNICIPIO  
DE TÚQUERRES**

AÑO	POBLACIÓN	SEXO		zona		CRECIMIENTO
		MASC	FEMEN	Urbano	Rural	
1.993	38.149	18.834	19.315	13.243	24.906	
1.995	45.030	21.731	23.299	14.874	30.156	
1.996	46.080	22.159	23.921	15.374	30.706	2.33
1.997	47.132	22.373	24.759	15.881	31.251	2.28
1.998	48.183	22.931	25.252	16.395	31.788	2.22
1.999	49.243	23.259	25.984	16.918	32.325	2.19
2.000	50.284	24.113	26.171	17.443	32.841	2.11
2.001	51.332	24.428	26.904	17.976	33.356	2.08
2.002	52.380	25.131	27.249	18.518	33.862	2.04
2.003	53.425	25.689	27.736	19.064	34.361	1.99
2.004	54.469	25.978	28.491	19.617	34.852	1.95
2.005	55.509	26.684	28.825	20.175	35.334	1.90
2.006	56.541	27.229	29.312	20.740	35.801	1.85
2.007*	57.561	27.725	29.836	21.311	36.250	1.80
2.008*	58.568	28.195	30.373	21.888	36.680	1.74
2.009*	59.583	28.661	30.902	22.469	37.094	1.69
2.010*	60.542	29.114	31.428	23.055	37.487	1.64

Fuente: plan Básico de ordenamiento territorial del municipio de Túquerres 2002 - 2011

#### 4.4 MARCO CONCEPTUAL.

Dentro de este proyecto se maneja un vocabulario técnico por lo cual se hace indispensable la definición de algunos términos.

- **Acuerdo:** decisiones o resoluciones que se toman entre dos partes, comunidades o juntas
- **Administración:** implementación de los elementos y procesos encaminados a planear, organizar, dirigir y controlar toda actividad organizada para producción transformación, administración o custodia de bienes o para la prestación de algún servicio.
- **Comercio:** Negociación que se hace comprando y vendiendo o permutando géneros o mercancías. Tienda, almacén, establecimiento comercial. En algunas poblaciones, lugar en que, por abundar las tiendas, suele ser grande la concurrencia de gentes
- **Producción:** Suma de los productos del suelo o de la industria. Dicho de una cosa: Rentar, redituar interés, utilidad o beneficio anual.
- **Hidrología:** Parte de las ciencias naturales que trata de las aguas. Estudio de las aguas en relación a su tratamiento.
- **Microcuenca:** s una área geográfica debidamente delimitada, en donde las aguas superficiales y subterráneas vierten una red natural mediante uno o varios cursos de caudal continuo o intermitente y puede desembocar en un río principal, en un depósito natural de aguas, en un pantano o en el mar, además comprende una área entre los 500 y 2.500 hectáreas.
- **Páramo:** Terreno yermo, raso y desabrigado. Lugar sumamente frío y desamparado.
- **Estructura:** Distribución y orden de las partes importantes de un cuerpo u otra cosa.
- **Pecuario:** Perteneciente o relativo al ganado.
- **Eficiencia:** Capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado en el menor tiempo posible.

- **Calidad:** Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor. Superior o excelente.
- **Descentralización:** Acción y efecto de descentralizar. Separar actividades, procedimientos y decisiones de algún ente.
- **Desarrollo:** Evolución progresiva de la economía, política, social, educativa o ecológica hacia mejores niveles de vida
- **Institucional:** Pertenciente o relativo a una institución o a instituciones políticas, religiosas, sociales, etc.
- **Descongelamiento:** acción del calor sobre superficies congeladas
- **Veredal:** Camino angosto, formado comúnmente por el tránsito de peatones y ganados.
- **Subsectores:** Conjunto de empresas o negocios que se engloban en un área diferenciada dentro de la actividad económica y productiva.
- **Comercializable:** Acción y efecto de comercializar. Vender u ofrecer un producto o servicio.
- **Manual de procedimientos:** Es una colección sistemática de todos los procesos realizados al interior de la organización, que le indique a todos sus colaboradores cuales son las actividades que deben cumplir y cual es la mejor forma de realizarlas. Permite también establecer los ejecutores.
- **Reglamento interno:** Consiste en los lineamiento y reglas que tiene toda entidad, los cuales están desarrollados por temas y capítulos, en donde todos lo empleados de la empresa deben acogerse y seguir.
- **Curso de inducción de personal:** La inducción es la orientación que se proporciona al responsable de un cargo con el fin de ubicarlo dentro de un contexto de necesidades y funciones.

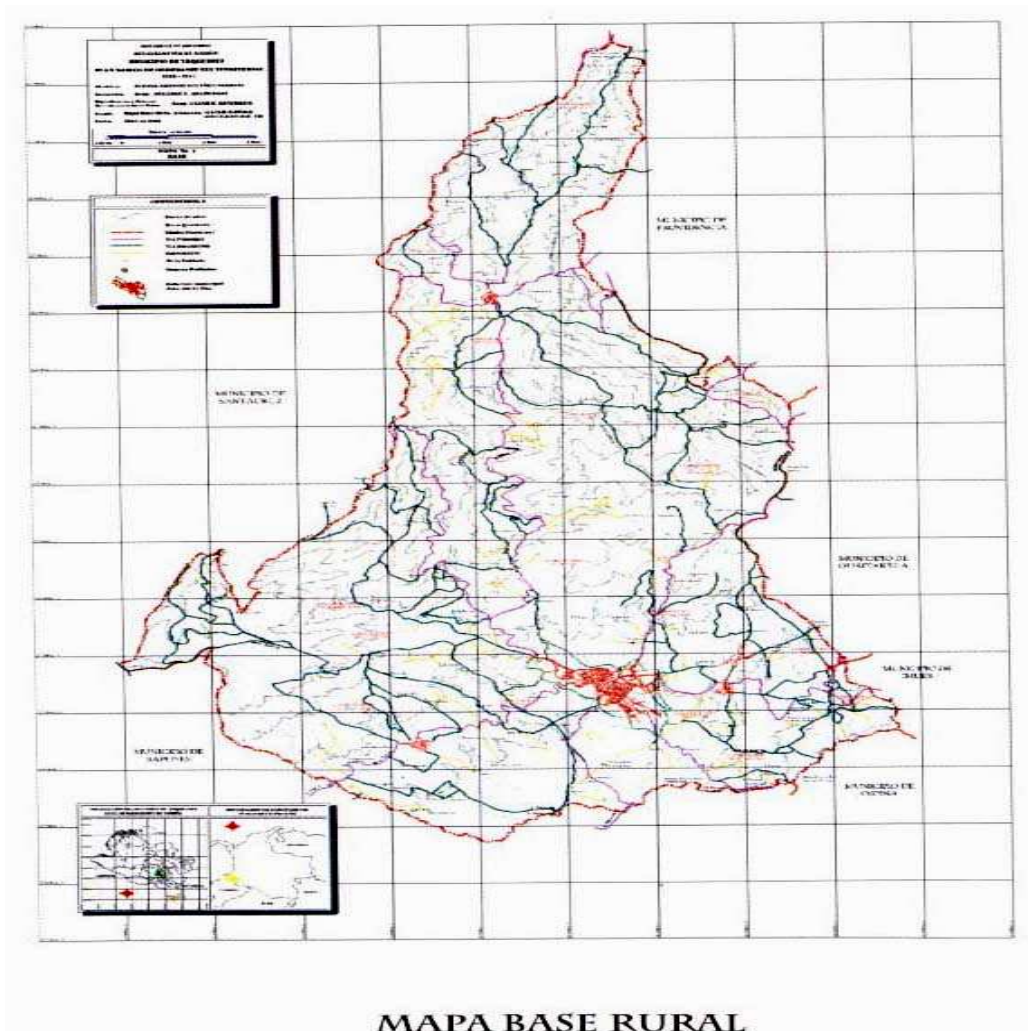
La inducción se orienta al ambiente interno: lo que es la organización, su estructura, funciones, servicios, tecnología, recursos; y al ambiente externo: usuarios - clientes, proveedores, políticas, leyes, etc.

## 5. LOCALIZACIÓN

**5.1 Macrolocalización:** el desarrollo de este proyecto se llevara acabo en la ciudad de Túquerres – Nariño. Instalaciones EMPSA E.S.P.

**5.2 Microlocalización:** la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Túquerres EMPSA E.S.P. tiene como ubicación la calle 15 plaza Santa maría salida a Ipiales

GRAFICO 1. MAPA RURAL CIUDAD DE TÚQUERRES





## 6. METODOLOGÍA

Al realizar este proceso es necesario establecer una forma de ordenada de trabajo para lo cual se establece el siguiente orden.

En primera instancia con los que laboran dentro de esta empresa identificar todos los procedimientos que el personal realiza dentro y fuera de la EMPESA.

El siguiente paso es el de empezar a realizar los cambios referentes al área administrativa, con la adecuación de el curso de inducción, manual de procedimientos y reglamento interno, que a su vez se irán revisando con el gerente general.

Por ultimo la empresa deberá adoptar el manual de procedimientos bajo acto administrativo, reglamento interno con resolución de aprobación de oficina de trabajo de Túquerres y el manual de inducción de personal aprobado por el gerente.

**6.1 TIPO DE ESTUDIO:** Para la realización de este proyecto se tomo como metodología el programa de fortalecimiento de la democracia dirigido por ARD de Colombia y basado en un tipo de estudio analítico descriptivo.

**Descriptivo:** porque nos permite identificar cuales son las falencias que tiene la empresa en sus diferentes áreas, los problemas que esta tiene y sus posibles soluciones.

**Analítico:** Este tipo de estudio permite establecer las condiciones y efectos que se pueden darse al realizar y poner en funcionamiento los diferentes puntos de los que trata el proyecto.

### 6.2 FUENTES DOCUMENTALES.

Para la elaboración de este proyecto utilizamos diferentes fuentes de información las cuales son:

**6.2.1 fuentes primarias:** encuestas y entrevistas que se aplicaron a todo el personal de la empresa

**6.2.2 fuentes secundarias:** se recolecto información contenida en:

- leyes y decretos relacionados con empresas del sector público.

- P.B.O.T. Túquerres.
- Plan de desarrollo municipal
- Información interna y externa de la empresa suministrada por todo el personal que labora actualmente en ella.
- programa desarrollado por ARD de Colombia para empresas de servicios públicos domiciliarios de Nariño.

**7. EL REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO**  
**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE TÚQUERRES**  
**EMPSA E.S.P**  
**PREÁMBULO**

El presente es el reglamento interno de trabajo prescrito por la Empresa de servicios públicos domiciliarios de Túquerres EMPSA E.S.P., la cual es un Entidad descentralizada de la administración municipal, encargada de la dirección y prestación de los servicios públicos de Acueducto alcantarillado y Aseo de Túquerres. Su domicilio principal es el municipio de Túquerres, departamento de Nariño.

**REGIMEN DE CONSTITUCIÓN Y DE ACTOS**

Salvo en cuando la constitución política o la ley 142 de 1994 dispongan expresamente lo contrario, la constitución y los actos de esta empresa, así como los requeridos para la administración y el ejercicio de los derechos de todas las personas que sean socias de ellas, se rigen exclusivamente por el derecho privado.

**7.1 CAPITULO I**

**CONDICIONES DE ADMISIÓN**

**ARTICULO 1** Quién aspire a prestar sus servicios en la Empresa de servicios públicos domiciliarios de Túquerres EMPSA E.S.P., deberá llenar los siguientes requisitos previos:

- a. Presentar solicitud de empleo por escrito, adjuntando fotografía reciente; certificado del último patrono con quien haya trabajado en el que conste la índole de la labor ejecutada y el salario devengado, por lo menos dos referencias de personas honorables sobre su conducta y honorabilidad y certificado del grado de escolaridad o experiencia que acrediten el lleno de los requisitos mínimos exigidos para el cargo correspondiente.
- b. En caso de que la investigación de su hoja de vida, resulte en principio aceptable, el aspirante presentará los exámenes de conocimientos específicos y de habilidad requeridos para cada cargo, si a ello hubiere lugar.
- c. Presentar para la firma del contrato de trabajo los siguientes documentos:  
Cédula de ciudadanía

Pasado judicial actualizado  
Antecedentes disciplinarios y fiscales  
Paz y salvo municipal y de mas requisitos legales que en cada caso se exija

- d. Autorización escrita del inspector de trabajo, o en su defecto, de la primera autoridad local, a solicitud de los padres y, a falta de estos, del defensor de familia, cuando el aspirante sea un menor de dieciocho (18) años.

## CONTRATO DE APRENDIZAJE

ARTICULO 2. El contrato de aprendizaje es una forma especial dentro del Derecho Laboral, mediante la cual una persona natural desarrolla formación teórica práctica en una entidad autorizada, a cambio de que una empresa patrocinadora proporcione los medios para adquirir formación profesional metódica y completa requerida en el oficio, actividad u ocupación y esto le implique desempeñarse dentro del manejo administrativo, operativo comercial o financiero propios del giro ordinario de las actividades de la empresa, por cualquier tiempo determinado no superior a dos (2) años, y por esto reciba un apoyo de sostenimiento mensual, el cual en ningún caso constituye salario.

Son elementos particulares y especiales del contrato de aprendizaje:

- a) La finalidad es la de facilitar la formación de las ocupaciones en las que se refiere el presente artículo;
- b) La subordinación está referida exclusivamente a las actividades propias del aprendizaje;
- c) La formación se recibe a título estrictamente personal;
- d) El apoyo del sostenimiento mensual tiene como fin garantizar el proceso de aprendizaje.

Durante toda la vigencia de la relación, el aprendiz recibirá de la empresa un apoyo de sostenimiento mensual que sea como mínimo en la fase lectiva el equivalente al 50% de un (1) salario mínimo mensual vigente.

El apoyo del sostenimiento durante la fase práctica será equivalente al setenta y cinco por ciento (75%) de un salario mínimo mensual legal vigente.

El apoyo de sostenimiento durante la fase práctica será diferente cuando la tasa de desempleo nacional sea menor del diez por ciento (10%), caso en el cual será equivalente al ciento por ciento (100%) de un salario mínimo legal vigente.

En ningún caso el apoyo de sostenimiento mensual podrá ser regulado a través de convenios o contratos colectivos o fallos arbitrales recaídos en una negociación colectiva.

Si el aprendiz es estudiante universitario el apoyo mensual, el apoyo de sostenimiento mensual no podrá ser inferior al equivalente a un salario mínimo legal vigente.

Durante la fase práctica el aprendiz estará afiliado en riesgos profesionales por la ARP que cubre la empresa. En materia de salud, durante las fases lectiva y práctica, el aprendiz estará cubierto por el Sistema de Seguridad Social en Salud, conforme al régimen de trabajadores independientes, y pagado plenamente por la empresa patrocinadora en los términos, condiciones y beneficios que defina el Gobierno Nacional.

El contrato de aprendizaje podrá versar sobre ocupaciones semicalificadas que no requieran título o calificadas que requieran título de formación técnica no formal, técnicos profesionales o tecnológicos, de instituciones de educación reconocidas por el Estado y trabajadores aprendices del SENA.

El Contrato de aprendizaje podrá versar sobre estudiantes universitarios para los casos en que el aprendiz cumpla con actividades de 24 horas semanales en la empresa y al mismo tiempo cumpla con el desarrollo del pénsum de su carrera profesional, o que curse el semestre de práctica. En todo caso la actividad del aprendiz deberá guardar relación con su formación académica.

PARÁGRAFO. Para los departamentos de Amazonas, Guainía, Vichada, Vaupés, Chocó y Guaviare, el Gobierno incluirá una partida adicional en el Presupuesto General de la Nación que transferirá con destino al reconocimiento del pago de los contratos de aprendizaje.

PARÁGRAFO TRANSITORIO. Los contratos de aprendizaje que se estén ejecutando a la promulgación de esta ley, continuarán rigiéndose por las normas vigentes a la celebración del contrato.

**ARTICULO 3. MODALIDADES ESPECIALES DE FORMACIÓN TÉCNICA, TECNOLÓGICA, PROFESIONAL Y TEÓRICO PRÁCTICA EMPRESARIAL.** Además de lo dispuesto en el artículo anterior, se consideran modalidades de contrato de aprendizaje las siguientes:

a) Las prácticas con estudiantes universitarios, técnicos o tecnólogos que las empresas establezcan directamente o con instituciones de educación aprobadas por el Estado, de conformidad con las Leyes 30 de 1992 y 115 de 1994 o normas

que la adicionen, modifiquen o sustituyan, que establezcan dentro de su programa curricular este tipo de prácticas para afianzar los conocimientos teóricos. En estos casos no habrá lugar a brindar formación académica, circunscribiéndose la relación al otorgamiento de experiencia y formación práctica empresarial. El número de prácticas con estudiantes universitarios debe tratarse de personal adicional comprobable con respecto al número de empleados registrados en el último mes del año anterior en las Cajas de Compensación;

b) La realizada en las empresas por jóvenes que se encuentren cursando los dos últimos grados de educación lectiva secundaria en instituciones aprobadas por el Estado;

c) El aprendiz alumno matriculado en los cursos dictados por Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA, de acuerdo con el artículo 5o. del Decreto 2838 de 1960;

d) El aprendiz de capacitación de nivel semicalificado. Se entiende como nivel de capacitación semicalificado, la capacitación teórica y práctica que se oriente a formar para desempeños en los cuales predominan procedimientos claramente definidos a partir de instrucciones específicas (por ejem. Auxiliares de mecánica, auxiliares de cocina, auxiliares de electricista, plomería, etc.). Para acceder a este nivel de capacitación, las exigencias de educación formal y experiencia son mínimas. Este nivel de capacitación es específicamente relevante para jóvenes de los estratos más pobres de la población que carecen de, o tienen bajos niveles de educación formal y experiencia.

PARÁGRAFO. En ningún caso los apoyos de sostenimiento mensual de que trata la presente ley podrán ser regulados a través de convenios o contratos colectivos o fallos arbitrales recaídos en una negociación colectiva.

ARTICULO 4. EMPRESAS OBLIGADAS A LA VINCULACIÓN DE APRENDICES. Las empresas privadas, desarrolladas por personas naturales o jurídicas, que realicen cualquier tipo de actividad económica diferente de la construcción, que ocupen un número de trabajadores no inferior a quince (15), se encuentran obligadas a vincular aprendices para los oficios u ocupaciones que requieran formación académica o profesional metódica y completa en la actividad económica que desempeñan.

Las empresas industriales y comerciales del Estado y las de Economía mixta del orden Nacional, departamental, distrital y municipal, estarán obligadas a la vinculación de aprendices en los términos de esta ley. Las demás entidades públicas no estarán sometidas a la cuota de aprendizaje, salvo en los casos que determine el Gobierno Nacional.

El empresario obligado a cumplir con la cuota de aprendizaje podrá tener practicantes universitarios bajo la modalidad de relación de aprendizaje, en el desarrollo de actividades propias de la empresa, siempre y cuando estos no superen el 25% del total de aprendices.

PARÁGRAFO. Empresas de menos de diez (10) trabajadores podrán voluntariamente tener un aprendiz de formación del SENA

ARTÍCULO 5. CUOTAS DE APRENDICES EN LAS EMPRESAS. La determinación del número mínimo obligatorio de aprendices para cada empresa obligada la hará la regional del Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA, del domicilio principal de la empresa, en razón de un aprendiz por cada 20 trabajadores y uno adicional por fracción de diez (10) o superior que no exceda de veinte. Las Empresas que tengan entre quince (15) y veinte (20) trabajadores, tendrán un aprendiz.

La cuota señalada por el SENA deberá notificarse previamente al representante legal de la respectiva empresa, quien contará con el término de 5 días hábiles para objetarla, en caso de no ceñirse a los requerimientos de mano de obra calificada demandados por la misma. Contra el acto administrativo que fije la cuota procederán los recursos de ley.

PARÁGRAFO. Cuando el contrato de aprendizaje incluida dentro de la cuota mínima señalada por el SENA termine por cualquier causa, la empresa deberá reemplazar al aprendiz para conservar la proporción que le haya sido asignada. Se prohíbe la celebración de una nueva relación de aprendizaje expirada la duración de una anterior, con la misma o distinta empresa.

ARTÍCULO 6. MONETIZACIÓN DE LA CUOTA DE APRENDIZAJE. Los obligados a cumplir la cuota de aprendizaje de acuerdo con los artículos anteriores podrán en su defecto cancelar al SENA una cuota mensual resultante de multiplicar el 5% del número total de trabajadores, excluyendo los trabajadores independientes o transitorios, por un salario mínimo legal vigente. En caso que la monetización sea parcial esta será proporcional al número de aprendices que dejen de hacer la práctica para cumplir la cuota mínima obligatoria.

ARTÍCULO 7. SELECCIÓN DE APRENDICES. La empresa obligada a la vinculación de aprendices, será la encargada de seleccionar los oficios u ocupaciones objeto de este contrato de aprendizaje así como las modalidades y los postulantes para los mismos, de acuerdo con los perfiles y requerimientos concretos de mano de obra calificada y semicalificada así como de la disponibilidad de personal que tenga para atender oficios u ocupaciones similares.

En el caso de capacitación de oficios semi-calificados, se deberá priorizar a los postulantes a aprendices de los estratos 1 y 2 del Sisbén.

Sin perjuicio de lo anterior, la empresa podrá acudir a los listados de preselección de aprendices elaborados por el SENA, priorizando la formación semi-calificada, técnica o tecnológica.

PARÁGRAFO. Las empresas no podrán contratar bajo la modalidad de aprendices a personas que hayan estado o se encuentren vinculadas laboralmente a la misma.

<Jurisprudencia Vigencia>

ARTÍCULO 8. LISTADO DE OFICIOS MATERIA DEL CONTRATO DE APRENDIZAJE. Podrán ser objeto del contrato de aprendizaje en cualquiera de sus modalidades, todos los oficios u ocupaciones que requieran de capacitación académica integral y completa para su ejercicio y se encuentren reconocidos como propios de formación educativa técnica- profesional, tecnológica o profesional universitaria titulada, de conformidad con los parámetros generales establecidos por las Leyes 30 de 1992 y 115 de 1994 o normas que las sustituyan, modifiquen, adicionen, reglamenten o regulen de manera específica estas materias.

El SENA publicará periódicamente el listado de oficios y especialidades por región respecto de los cuales ofrece programas de formación profesional integral, sin perjuicio de que puedan ser objeto de este contrato de aprendizaje los oficios u ocupaciones que requiriendo de capacitación de conformidad con el inciso primero de este artículo, no cuenten con programas y cursos de formación impartidos por esta institución.

La etapa lectiva o de formación profesional integral de tales oficios podrá ser realizada en el SENA, en instituciones educativas o especializadas reconocidas por el Estado, o directamente en la empresa previa autorización del SENA, de conformidad con lo establecido por la presente reglamentación.

ARTÍCULO 9. ENTIDADES DE FORMACIÓN. La formación profesional y metódica de aprendices podrá ser impartida por las siguientes entidades:

1. Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA.

2. Instituciones educativas debidamente reconocidas por el Estado. Se le dará prelación al SENA en los programas acreditados que brinde la entidad.



3. Directamente por las empresas que cumplan con las condiciones de capacitación señaladas en el artículo 41 de esta ley.

4. Las demás que sean objeto de reglamentación por parte del Consejo Directivo del SENA.

PARÁGRAFO. Para los efectos legales, se entienden reconocidos por el SENA para la formación profesional de aprendices, todos los cursos y programas de formación y capacitación dictados por establecimientos especializados o instituciones educativas reconocidas por el Estado, de conformidad con las Leyes 30/92 y 115/94 y demás que las complementen, modifiquen o adicionen.

ARTÍCULO 10. RECONOCIMIENTO PARA EFECTOS DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL IMPARTIDA DIRECTAMENTE POR LA EMPRESA. Las empresas que deseen impartir directamente la formación educativa a sus aprendices requerirán de autorización del SENA para dictar los respectivos cursos, para lo cual deberán cumplir las siguientes condiciones:

1. Ofrecer un contenido de formación lectiva y práctica acorde con las necesidades de la formación profesional integral y del mercado de trabajo.

2. Disponer de recursos humanos calificados en las áreas en que ejecuten los programas de formación profesional integral.

3. Garantizar, directamente o a través de convenios con terceros, los recursos técnicos, pedagógicos y administrativos que garanticen su adecuada implementación.

El Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA, deberá pronunciarse sobre la solicitud de autorización de estos cursos de formación profesional dentro de los 30 días hábiles siguientes a su presentación. Si no lo hiciera, se entenderá aprobada la solicitud.

En todo caso, la respuesta negativa por parte de la entidad deberá estar motivada con las razones por las cuales no se cumplen adecuadamente los requisitos e indicar de manera expresa las exigencias que deben ser subsanadas por la empresa para acceder a la autorización.

PARÁGRAFO 1o. Las empresas cuyos cursos sean autorizados por el SENA, deberán encontrarse a paz y salvo con la entidad de seguridad social, ICBF, SENA y Cajas de Compensación, por todo concepto y mantener esta condición durante todo el tiempo de la autorización.

PARÁGRAFO 2o. Conforme a lo dispuesto en el artículo 49 de la Ley 119 de 1994, el SENA ofrecerá regularmente programas de actualización para instructores, en los que podrán participar aquellos vinculados a las empresas autorizadas, pagando el costo que fije el SENA.

PARÁGRAFO 3o. Las empresas que reciban autorización por parte del SENA para impartir la formación educativa, solicitarán el reembolso económico del costo de la formación, cuyo monto será definido por el SENA tomando en consideración los costos equivalentes en que incurre el SENA en cursos de formación similares. En ningún caso el monto reembolsable al año por empresa podrá superar el 50% del valor de los aportes parafiscales al SENA de la respectiva empresa.

ARTÍCULO 11. DISTRIBUCIÓN Y ALTERNANCIA DE TIEMPO ENTRE LA ETAPA LECTIVA Y PRODUCTIVA. La empresa y la entidad de formación podrán determinar la duración de la etapa productiva, al igual que su alternancia con la lectiva, de acuerdo con las necesidades de la formación del aprendiz y los requerimientos de la empresa. Para los técnicos o tecnólogos será de un (1) año.

La duración de formación en los programas de formación del SENA será la que señale el Director General de esta Institución, previo concepto del Comité de Formación Profesional Integral.

En el caso de cursos y programas impartidos por otras instituciones aprobadas por el Estado, el término máximo de formación lectiva será la exigida por la respectiva entidad educativa, de acuerdo con lo señalado por el Ministerio de Educación, para optar por el respectivo grado académico y/o técnico.

Los tiempos máximos que se fijen para la etapa de formación en la empresa autorizada, en ningún caso podrán ser superiores a los contemplados en la etapa de formación del SENA.

ARTÍCULO 12. FONDO EMPRENDER. Créase el Fondo Emprender, FE, como una cuenta independiente y especial adscrita al Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA, el cual será administrado por esta entidad y cuyo objeto exclusivo será financiar iniciativas empresariales que provengan y sean desarrolladas por aprendices o asociaciones entre aprendices, practicantes universitarios o profesionales que su formación se esté desarrollando o se haya desarrollado en instituciones que para los efectos legales, sean reconocidas por el Estado de conformidad con las Leyes 30 de 1992 y 115 de 1994 y demás que las complementen, modifiquen o adicionen.

En el caso de las asociaciones estas tendrán que estar compuestas mayoritariamente por aprendices.

El Fondo Emprender se regirá por el Derecho privado, y su presupuesto estará conformado por el 80% de la monetización de la cuota de aprendizaje de que trata el artículo 34, así como por los aportes del presupuesto general de la nación, recursos financieros de organismos de cooperación nacional e internacional, recursos financieros de la banca multilateral, recursos financieros de organismos internacionales, recursos financieros de fondos de pensiones y cesantías y recursos de fondos de inversión públicos y privados.

PARÁGRAFO. El Gobierno Nacional determinará dentro de los 6 meses siguientes a la promulgación de esta ley, las condiciones generales que sean necesarias para el funcionamiento de este fondo. La decisión de financiación de los proyectos empresariales presentados al Fondo Emprender será tomada por el Consejo Directivo del SENA.

ARTÍCULO 13. APOYO DE SOSTENIMIENTO. El SENA destinará el 20% de los recaudos generados por la sustitución de la cuota de aprendizaje en dinero que se refiere el artículo 34 de la presente Ley, a la cuenta "Apoyos de sostenimiento del presupuesto general de la entidad", y con las siguientes destinaciones específicas:

ARTICULO 14. El contrato de aprendizaje debe celebrarse por escrito y debe contener cuando menos los siguientes puntos.

1. Nombre de la empresa o empleador.
2. Nombres, apellidos, edad y datos personales del aprendiz
3. Oficio que es materia del aprendizaje, programa respectivo y duración del contrato.
4. Obligación del empleador y el aprendiz y derechos de éste y aquél (art 6 y 7 de la ley 188 de 1974).
5. Salario del aprendiz y escala de aumento durante el cumplimiento del contrato (art 7, decreto 2375 de 1974).
6. Condiciones del trabajo, duración, vacaciones y periodo de estudio.
7. Cuantía y condiciones de indemnización en caso de incumplimiento del contrato.
8. Firmas de los contratantes o de sus representantes.

PERIODO DE PRUEBA.

ARTICULO 15. Una vez admitido el aspirante, podrá estipular con un periodo inicial de prueba que tendrá por objeto apreciar por parte de la EMPESA E.S.P. las aptitudes del trabajador y por parte de este, las conveniencias de las condiciones de trabajo (art 76 CS del T).

ARTICULO 16. El periodo de prueba debe ser estipulado por escrito y en caso contrario los servicios se entienden regulados por las normas generales del contrato de trabajo (art 77, nim, primero, CS del T).

ARTICULO 17. El periodo de prueba no puede exceder de dos (2) meses. En los contratos de trabajo a termino fijo, cuya duración sea inferior a un (1) año, el periodo de prueba no podrá ser superior a la quinta parte del termino inicialmente pactado párale respectivo contrato, sin que pueda exceder de dos (2) meses. Cuando entre un mismo empleador y trabajador se celebren contratos de trabajo sucesivos, no es valida la estipulación del periodo de prueba, salvo para el primer contrato.

ARTICULO 18. Durante el periodo de prueba, el contrato puede darse por terminado unilateralmente en cualquier momento y sin previo aviso, pero si expirado el periodo de prueba y el trabajador continuase al servicio del empleador, con consentimiento expreso o tácito, por ese solo hecho, los servicios prestados por aquél a éste, se consideran regulados por las normas del contrato de trabajo desde la iniciación de dicho periodo de prueba. (art 80 CS del T).

## **7.2 CAPITULO II**

### **TRABAJADORES ACCIDENTALES O TRANSITORIOS**

ARTICULO 19. Trabajo ocasional, accidental o transitorio es el de corta duración y no mayor de un mes, que se refiere a labores distintas a las actividades normales de la empresa. Tendrán derecho además del salario, al descanso remunerado en dominicales y festivos.

ARTICULO 20. En este caso los empleadores solo están en obligación de prestar los primeros auxilios y suministrar el tratamiento de la medicina de urgencias en caso de accidente de trabajo o ataque súbito de enfermedad profesional.

## **7.3 CAPITULO III**

### **HORARIO DE TRABAJO**

ARTICULO 21. Dada la índole de las actividades que desarrolla la empresa, se determinan los siguientes horarios de trabajo

De lunes a viernes administrativos	de lunes a viernes aseadores.
Mañana 8:00 a.m a 12:00 p.m	de 6:00 am a 10:00 am
Tarde 2:00 p.m a 6:00 p.m	de 2:00 pm a 4:00 pm

La empresa podrá prolongar algunas jornadas hasta por una hora acortando otras si así lo requiere.

ARTICULO 22. Corresponde a las directivas de la empresa regular todo lo concerniente al trabajo realizado por el sistema de turnos, los números de estos, su duración, su horario, la distribución del personal, todo de acuerdo con las disposiciones laborales vigentes.

ARTICULO 23. En cualquier tiempo podrá la empresa indicar al trabajador el turno en el cual se deba prestar el servicio; por consiguiente, el trabajador podrá ser trasladado de un turno otro sea diurno o nocturno y de una sección a otra.

ARTICULO 24. Cuando por caso fortuito, que determine suspensión del trabajo por un tiempo no mayor de ( 2) horas no pueda desarrollarse la jornada de trabajo dentro del horario antes dicho se cumplirá el número de horas distintas a dicho horario, sin que el servicio prestado en tales horas constituya trabajo suplementario ni implique sobre remuneración alguna.

ARTICULO 25. No habrá limitación de jornada para los trabajadores que desempeñen cargos de dirección, de confianza o de manejo, ni para los que se ocupen en actividades discontinuas o intermitentes o de simple vigilancia, cuando residan en el sitio de trabajo, todos los cuales deberán trabajar todo el tiempo que fuere necesario para llenar ampliamente sus deberes sin que el servicio prestado fuera de los horarios antes dichos constituya trabajo suplementario, ni implique sobre remuneración alguna.

ARTICULO 26. Trabajo diurno: es el comprendido entre las 6:00 a.m y las 10:00 p.m. Trabajo nocturno es el comprendido entre las 10:00 p.m y las 6:00 a.m del día siguiente.

#### **7.4 CAPITULO IV**

##### **LAS HORAS EXTRA Y TRABAJO NOCTURNO**

ARTICULO 27. Trabajo diurno es el comprendido entre las 6:00 am y las 10:00 pm. Trabajo nocturno es el comprendido entre las 10:00 pm y las 6:00 am (art 160, CS del T).

ARTICULO 28. Trabajo suplementario o de horas extras es el que excede de la jornada ordinaria y en todo caso el que excede la máxima legal (art 159, CS del T).

ARTICULO 29. El trabajo suplementario o de horas extras, a excepción de los casos señalados en el artículo 163 del código sustantivo del trabajo sólo podrá efectuarse hasta por dos (2) horas diarias y mediante autorización expresa del ministerio de protección social (Art. 1, dec 13 de 1967).

ARTICULO 30. Tasas y liquidaciones de recargos.

1. El trabajo nocturno, por el solo hecho de ser nocturno se remunera con un recargo del treinta y cinco por ciento (35%) sobre el valor del trabajo diurno, con excepción del caso de la jornada de treinta y seis (36) horas semanales previstas art 20 ley 50.

2. El trabajo extra diurno se remunerará con un recargo del veinticinco por ciento (25%) sobre el valor del trabajo ordinario diurno.

3. El trabajo extra nocturno se remunera con un recargo del 75% sobre el valor del trabajo ordinario diurno.

4. Cada uno de los recargos antedichos se produce de manera exclusiva, es decir, sin acumularlo con algún otro (art 24, ley 50 de 1990).

ARTICULO 31. El pago del trabajo suplementario o de horas extra y de recargo por trabajo nocturno, en su caso, se efectuara junto con el salario del periodo siguiente (art, 134, ord 2º, CS del T).

PARAGRAFO: La empresa podrá implantar turnos especiales de trabajo nocturno, de acuerdo con lo previsto por el decreto 2352 de 1965.

ARTICULO 32. La empresa no reconocerá trabajo suplementario o de horas extra, sino cuanto expresamente lo autorice a sus trabajadores de acuerdo con lo establecido para tal efectúen el artículo veinticuatro (24) de este reglamento.

PARAGRAFO: En ningún caso las horas extra de trabajo, diurnas o nocturnas, podrán exceder de (2) horas diarias y doce (12) semanales.

Cuando la jornada de trabajo se amplié por acuerdo entre empleadores y trabajadores a diez (10) horas diarias, no se podrá en el mismo día laborar horas extra (art 22, ley 50 de 1990)

## **7.5 CAPITULO V**

### **DIAS DE DESCANSO OBLIGATORIO**

ARTICULO 33. Serán días de descanso obligatorio remunerado los domingos y los siguientes días de fiesta de carácter civil o religioso.

1, 4, 5, 6 de enero, 1 de mayo, junio 14 y 21 20 de julio, 7 de agosto, 12 de octubre, 1 de Noviembre, 11 de Noviembre, 8 de diciembre, 25 de diciembre, además los días jueves y viernes santos, pero el descanso remunerado del 6 de enero, el 22 de marzo, el 29 de junio, el 16 de agosto, el 12 de octubre, el 1 de Noviembre, el 11 de Noviembre.

ARTICULO 34. Pero el descanso remunerado del 6 de enero, 19 de marzo, 29 de junio, 15 de agosto, 12 de octubre, 1 y 11 de noviembre, ascensión del señor , Corpus Cristi y sagrado corazón de Jesús, cuando no caigan en día lunes se trasladaran a lunes siguiente a dicho día. Cuando las mencionadas festividades caigan en domingo, el descanso remunerado, igualmente se trasladara al lunes.

El descanso en los domingos y demás días festivos expresados en este artículo tiene duración de 24 horas mínimas.

ARTICULO 35. La empresa sólo estará obligada a remunerar el descanso dominical a los trabajadores que habiéndose obligado a prestar los servicios en todos los días laborales de la semana no falten al trabajo, o que si faltan lo hayan hecho por justa causa, por accidente, enfermedad, calamidad doméstica, fuerza mayor o el caso fortuito. No tiene derecho a la remuneración del descanso dominical el trabajador que deba recibir por ese mismo día un auxilio o indemnización en dinero por enfermedad o accidente de trabajo. Para los efectos de la remuneración, el descanso dominical y los días de fiesta no interrumpen la continuidad y se computan como si en ellos se hubiere prestado el servicio por el trabajador.

ARTICULO 36. La remuneración correspondiente al descanso en los días de fiesta de carácter civil o religiosos, distintos del domingo, se liquidará como para del descanso dominical, pero sin que haya lugar a descuento alguno por faltas de trabajo.

ARTICULO 37. Cuando se trate de trabajos habituales o permanentes en día domingo, la empresa debe fijar en lugar público del establecimiento, con anticipación de doce horas, por lo menos, la relación del personal, de trabajadores que por razón del servicio no pueden disponer del descanso dominical

## **7.6 CAPITULO VI**

### **VACACIONES REMUNERADAS**

ARTICULO 38. Los trabajadores que hubieren prestado sus servicios durante un año tienen derecho a veinte (15) días hábiles consecutivos de vacaciones remuneradas.

ARTICULO 39. La época de las vacaciones debe ser señalada por la Empresa a más tardar dentro del año siguiente a aquel en que se hayan causado y deben ser concedidas oficiosamente o a petición del trabajador, sin perjudicar el servicio y la efectividad del descanso.

El empleador tiene que dar a conocer al trabajador con quince (15) días de anticipación la fecha en que se concederá vacaciones.

PARAGRAFO. Si se presenta interrupción justificada del disfrute de las vacaciones, el trabajador no pierde el derecho a reanudarlas.

ARTICULO 40. Cuando el contrato de trabajo termine sin que el trabajador hubiere disfrutado de vacaciones ya causadas o cuando dentro de su vigencia haya lugar a la compensación en dinero se tendrá como base para tal compensación el último salario devengado.

ARTICULO 41. En todo caso, el trabajador gozará anualmente por lo menos de seis (6) días hábiles continuos de vacaciones, los que no son acumulables. Sin embargo las partes pueden convenir en acumular los días restantes de vacaciones hasta por dos años.

La acumulación puede ser hasta por tres (3) años cuando quiera que se trate de trabajadores técnicos especializados, de confianza, de manejo, o de extranjeros que presten sus servicios en lugares distintos los de la residencia de sus familiares.

Si el trabajador goza únicamente de seis días de vacaciones en un año, se presume que acumula los días restantes de vacaciones a los posteriores, de acuerdo a lo prescrito en este artículo.

ARTICULO 42. El empleado de manejo que hizo uso de sus vacaciones puede dejar un reemplazo, bajo su responsabilidad solidaria y previa aquiescencia de la Empresa. Este reemplazo será un funcionario de la misma



ARTICULO 43. Durante el período de vacaciones el trabajador recibirá el salario ordinario que esté devengando el día en que comience a disfrutar de ellas. En consecuencia, sólo se excluirán para la liquidación de vacaciones el valor del trabajo en días de descanso obligatorio y el valor del trabajo suplementario o de horas extras. Cuando el salario sea variable, las vacaciones se liquidarán con el promedio de lo devengado por el trabajador en el año inmediatamente anterior a la fecha en que se conceden.

ARTICULO 44. Se prohíbe compensar las vacaciones en dinero, pero el Ministerio de la Protección Social puede autorizar que se pague en dinero hasta una (1) mitad de esta en casos especiales de perjuicio para la economía nacional o la industria; cuando el contrato termine sin que el trabajador hubiere disfrutado de vacaciones, la compensación de estas en dinero procederá por un año cumplido de servicios y proporcionalmente por fracción de año.

ARTICULO 45. Todo empleador llevará un registro de vacaciones en el que se anotara la fecha en que toma sus vacaciones, en que las termina y la remuneración de las mismas (art 5º., Dec. 13 de 1967).

PARAGRAFO. En los contratos a termino fijo inferior un (1) año, los trabajadores tendrán derecho al pago de vacaciones en proporción al tiempo laborado cualquiera que este sea (art. 3. parag. Ley 50 de 1990).

#### PERMISOS.

ARTICULO 46. La empresa concederá a sus trabajadores los permisos necesarios para el ejercicio del derecho al sufragio y para el desempeño de cargos oficiales transitorios de forzosa aceptación, en caso de grave calamidad domestica debidamente comprobada, para concurrir en su caso al servicio medico correspondiente, para desempeñar comisiones sindicales inherentes a la organización y para asistir al entierro de sus compañeros, siempre que avisen con la debida oportunidad a la empresa y a sus representantes y que en los dos últimos casos, el numero de los que se ausenten no sea tal, que perjudiquen el funcionamiento de la empresa. La concesión de los permisos antedichos estará sujeta a las siguientes condiciones.

1. en caso de grave calamidad domestica, la oportunidad del aviso puede ser anterior o posterior al hecho que lo constituye o al tiempo de ocurrir este, según lo permitan las circunstancias.

2. En caso de entierro de compañeros de trabajo, el aviso puede ser hasta con un día de anticipación y el permiso se concederá hasta el 10% de los trabajadores.

3. En los demás casos (sufragio, desempeño de cargos transitorios de forzosa aceptación y concurrencia al servicio medico correspondiente) el aviso se dará con la anticipación que las circunstancias lo permitan, salvo convención en contrario y a excepción de caso de concurrencia al servicio medico correspondiente, el tiempo empleado en estos permisos puede descontarse al trabajador o compensarse con tiempo igual de trabajo efectivo en horas distintas de su jornada ordinaria, a opción del empleador ( art, 57, num. Sexto, CS del T).

## **7.7 CAPITULO VII**

### **SALARIO, MODALIDADES Y PERIODOS DE PAGO**

#### **ARTICULO 47. Formas y libertad de estipulación:**

1. El empleador y el trabajador pueden convenir libremente el salario en sus diversas modalidades como por unidad de tiempo, por obra, o a destajo y por tarea, etc; pero siempre respetando el salario mínimo legal vigente o el fijado en los pactos, convenciones colectivas y fallos arbitrales.

2. No obstante lo dispuesto en los artículos 13, 14, 16, 21 y 340 del código sustantivo del trabajo y las normas concordantes con estas, cuando el trabajador devengue un salario ordinario superior a diez salarios mínimos legales mensuales, valdrá la estipulación escrita de un salario que además de distribuir el trabajo ordinario, compense de antemano el valor de prestaciones, recargos y beneficios tales como el correspondiente al trabajo nocturno, extraordinario o al dominical y festivo, el de primas legales, extralegales, las cesantías y sus inherentes, subsidios y suministros en especie, y, en general, las que incluya en dicha estipulación, excepto las vacaciones.

En ningún caso el salario integral podrá ser inferior al monto de diez (10) salarios mínimos legales, mas el factor prestacional correspondiente a la empresa que no podrá ser inferior al 30% de dicha cuantía. El monto del factor prestacional quedara exento del pago de retención en la fuente y de impuestos.

3. Este salario no estará exento de las cotizaciones a la seguridad social, ni de los aportes al sena, ICBF y cajas de compensación familiar, pero en el caso de estas tres últimas entidades, los aportes se disminuirán en un 30%.

4. El trabajador que desee acogerse a esta estipulación, recibirá la liquidación de su auxilio de cesantía y demás prestaciones sociales causadas hasta esa fecha, sin que por ello se entienda por terminado su contrato de trabajo (art 18, ley 50 de 1990).

ARTICULO 48. Salvo convenio por escrito, el pago de los salarios se efectuará en el lugar donde el trabajador presta sus servicios, o inmediatamente después de que este cese ( art 138, 1º, CS del T ).

PERIODOS.

ARTICULO 49. El salario se pagara al trabajador directamente o a la persona que el autorice por escrito, así:

1. El salario en dinero debe pagarse por periodos iguales y vencidos en moneda legal. Para jornales no mayor de una semana y para sueldos no mayor de un mes.

2. El pago del trabajo suplementario de horas extras y el recargo por trabajo nocturno debe efectuarse junto con el salario ordinario del periodo en que se han causado o a más tardar con el salario del periodo siguiente (Art. 134, CS del T).

## **7.8 CAPITULO VIII**

### **HIGIENE Y SERVICIOS MEDICOS**

ARTICULO 50. Los trabajadores deberán someterse a todas las medidas de higiene que prescriban las autoridades del ramo en general y en particular, las que ordene la empresa. Para prevención de enfermedades y de los riesgos en el manejo de las maquinas y demás elementos de trabajo especialmente para evitar accidentes.

El trabajador debe someterse a los exámenes médicos particulares o generales que prescriba la Empresa en los períodos que ésta fije por medio de su representante.

El trabajador debe someterse a los tratamientos preventivos que ordene la Empresa, y en caso de enfermedad, debe seguir las instrucciones y tratamientos que ordene el médico correspondiente.

ARTICULO 51. Todo trabajador que se sienta enfermo deberá comunicarlo al jefe de la Empresa, dentro del primer día de enfermedad y ésta hará lo conducente para que sea examinado por el médico que corresponda, a fin de que certifique si puede o no continuar el trabajo. Si el trabajador no diere el aviso mencionado, no se sometiére a la visita o examen previstos, se considerará que su falta de asistencia es injustificada para los efectos a que haya lugar a menos de que demuestre que estuvo en absoluta imposibilidad de dar aviso y someterse a la visita y examen médico.

ARTICULO 52. Los servicios médicos que requieran los trabajadores se prestarán a través de la Empresa Promotora de Salud a que se hallen afiliados.

ARTICULO 53. Cuando la incapacidad sea superior a tres días e inferior a quince días ésta se pagará por la Empresa en el equivalente de las dos terceras partes del salario ordinario del trabajador, pero si fuere de 15 o más días, se pagará la totalidad del salario ordinario sin perjuicio de las obligaciones que legalmente incumban a la correspondiente EPS.

ARTICULO 54. Es obligación del empleador velar por la salud, seguridad e higiene de los trabajadores a su cargo, igualmente, es obligación garantizar los recursos necesarios para implementar y ejecutar actividades permanentes en medicina preventiva y del trabajo, y de seguridad industrial, de conformidad al programa de salud ocupacional y con el objeto de velar por la protección integral del trabajador.

ARTICULO 55. De todo accidente se llevará un registro en libro especial con indicación de la fecha, hora, sector, y circunstancias en que ocurrió, nombre de los testigos presenciales si los hubiere, y un relato sucinto de lo que puedan declarar.

ARTICULO 56. En todo caso, en lo referente a los puntos de que trata este capítulo, tanto la empresa como los trabajadores, se someterán a las normas pertinentes del código sustantivo del trabajo, la resolución 1016 de 1989, expedida por el Ministerio de Trabajo y seguridad social, decreto 1295 de 1995 y las demás que con tal fin se establezcan. De la misma manera, ambas partes están obligadas a sujetarse a la legislación vigente sobre salud ocupacional, de conformidad a los términos estipulados en los preceptos legales pertinentes.

## **7.9 CAPITULO IX**

### **PRESCRIPCIONES DE ORDEN Y SEGURIDAD**

ARTICULO 57. Los directores o trabajadores no pueden ser agentes de la autoridad pública en los establecimientos o lugares de trabajo, ni darles órdenes, ni suministrarle alojamiento o alimentación gratuitos, ni hacerle dádivas.

ARTICULO 58. Los trabajadores tienen como deberes los siguientes:

- a) Respeto y subordinación a los superiores.
- b) Respeto a sus compañeros de trabajo.
- c) procurar completa armonía con sus superiores y compañeros de trabajo en las relaciones personales y ejecución de las labores.
- d) Guardar buena conducta en todo sentido y obrar con espíritu de leal colaboración en el orden moral y disciplina general de la empresa.

- e) Ejecutar los trabajos que le confiere con honradez, buena voluntad y de la mejor manera posible.
- f) hacer las observaciones, reclamos y solicitudes a que haya lugar por conducto del respectivo superior y de manera fundada y respetuosa.
- g) Ser verídico en todo caso.
- h) Recibir y aceptar las ordenes, instrucciones y correcciones relacionadas con el trabajo, el orden y la conducta en general, con su verdadera intención, que es en todo caso la de encaminar y perfeccionar los esfuerzos en provecho propio y de la empresa en general.
- i) Observar rigurosamente las medidas y precauciones que le indique su respectivo jefe para el mantenimiento de las maquinas o instrumentos de trabajo.
- j) Permanecer durante la jornada de trabajo en el sitio o lugar en donde debe desempeñar sus labores, siendo prohibido, salvo orden superior, pasar al puesto de trabajo de otros compañeros.

## **7.10 CAPITULO X**

### **LABORES PROHIBIDAS PARA MUJERES Y MENORES.**

ARTICULO 59. Queda prohibido emplear a las mujeres en trabajos subterráneos salvo que se trate de una empresa en que están laborando los miembros de una misma familia: las mujeres, cualquier sea su edad, no puede trabajar en el lapso comprendido de las 10: 00 de la noche a las 5:00 de la mañana, en ninguna de las siguientes empresas.

1. la construcción, reconstrucción, reparación, modificación, viaductos, cloacas colectoras, cloacas ordinarias, pozos, instalaciones eléctricas, distribución de agua u otros trabajos de construcción, así como las obras de preparación y cimentación de algunos trabajos.

PARAGRAFO: (art. 245 y 246 del dec 2737 de 1989). TRABAJOS PROHIBIDOS PARA MENORES DE EDAD.

1. Trabajos que tengan que ver con sustancias toxicas o nocivas para la salud.
2. Trabajos a temperaturas anormales o en ambientes contaminados o con insuficiente ventilación.
4. Trabajos donde el menor de edad esta expuesto a ruidos que sobrepasen a 80 decibeles.
5. Todo tipo de labores que implique exposición a corriente eléctrica de alto voltaje.

6. Trabajos en basurero o en cualquier otro tipo de actividades donde se generen agentes biológicos patógenos.

7. Actividades que implique el manejo de sustancias explosivas, inflamables o cáusticas.

8. trabajos en pintura industrial que entrañen el empleo de cerusa, del sulfato de plomo o de cualquier otro producto que contenga dichos elementos.

9. Trabajos y operaciones que involucren la manipulación de cargas pesadas

10. trabajos en aquellas operaciones y/o procesos donde se presenten altas temperaturas y humedad.

PARAGRAFO: Los trabajadores menores de dieciocho (18) años y mayores de catorce (14) años, que cursen estudios técnicos en el servicio nacional de aprendizaje o en un instituto técnico especializado reconocido por el ministerio nacional de bienestar familiar autorizada para el efecto por el Ministerio de la protección social, o que obtenga el certificado de aptitud profesional expedido por el servicio nacional de aprendizaje, SENA, podrán ser empleados en aquellas operaciones, ocupaciones y procedimientos señalados en este artículo, que a juicio del ministerio de la protección social, pueden ser desempeñados sin grave riesgo para la salud o integridad física del menor mediante un adecuado entrenamiento y aplicación de medidas de seguridad que garanticen plenamente la prevención de los riesgos anotados.

## **7.11 CAPITULO XI**

### **RIESGOS PROFESIONALES Y PRIMEROS AUXILIOS EN CASOS DE ACCIDENTES DE LOS TRABAJADORES.**

ARTICULO 60. Todos los trabajadores están obligados a observar rigurosamente las instrucciones de las autoridades y del patrono o de su respectivo jefe, relativas a la prevención de las enfermedades y al manejo de las máquinas y elementos de trabajo para evitar accidentes.

ARTICULO 61. En caso de accidente de trabajo el jefe de la respectiva dependencia o su representante ordenará inmediatamente la prestación de los primeros auxilios adecuados, llamará al médico de la Empresa si lo hubiere o lo remitirá al Centro de atención más cercano si fuere necesario y tomará todas las demás medidas que se impongan y que considere conveniente para reducir al mínimo las consecuencias del accidente.

ARTICULO 62. En caso de accidente no mortal, aún el más leve o de apariencia insignificante, el trabajador lo comunicará inmediatamente al jefe del Departamento respectivo o al jefe de Personal o a quienes hagan sus veces, para que estos procuren los primeros auxilios, provean la asistencia médica y el tratamiento oportuno y den cumplimiento a lo previsto en el artículo 36 decreto 1845 de 1978. El médico prescribirá el tratamiento respectivo e indicará las consecuencias del accidente y la fecha en que cese la incapacidad.

La Empresa no responderá de la agravación que se presente en las lesiones o perturbaciones causadas por el accidente por razón de no haber dado el trabajador el aviso correspondiente o haberlo demorado sin justa causa.

ARTICULO 63. De todo accidente se llevará registro en un libro especial, con la indicación de la fecha, hora, sector, circunstancias en que ocurrió y nombre de los testigos presenciales.

## **7.12 CAPITULO XII**

### **ORDEN JERARQUICO DE LA EMPRESA.**

ARTICULO 64. Para efectos de autoridad y ordenamiento de la empresa la jerarquía será ejercida en orden descendente, en la siguiente forma:

- Junta Directiva
- Gerente general
- Jefe asesor de oficina de control interno
- Asesor jurídico
- Subgerente administrativo financiero y comercial
- Subgerente técnico y operativo
- Subgerente prestación de servicios
- Secretaria ejecutiva
- Jefe de grupo presupuesto
- Jefe de grupo contabilidad
- Jefe de grupo tesorería
- Coordinador grupo de sistemas y facturación
- Coordinador grupo de suministros y archivo
- Coordinador grupo de atención al usuario
- Coordinador grupo operativo de aseo
- Técnico planta de tratamiento
- Técnico de mantenimiento
- Auxiliares operativos
- Auxiliares de servicios generales
- Aseadores, conductores celador
- Operarios del relleno.

PARAGRAFO. Los procesos disciplinarios se adelantaran y se tramitaran por el comité de control disciplinario interno de la empresa de servicios Públicos Domiciliarios de Túquerres EMPESA E.S.P. (Art. 76 ley 734 de 2002)

### **7.13 CAPITULO XIII**

#### **OBLIGACIONES GENERALES DE LA EMPRESA Y TRABAJADORES**

ARTICULO 65. Son obligaciones especiales de la empresa:

1. Disponer lo necesario para que el trabajador preste sus servicios o ejecute las obras en las condiciones, el tiempo y el lugar convenido, y poner a su disposición, salvo acuerdo en contrario, los instrumentos adecuados y las materias indispensables para la efectividad de su trabajo.
2. Procurar a los trabajadores los elementos adecuados de protección contra los accidentes y enfermedades profesionales, cuando sea el caso, de modo que el trabajo se realice en condiciones que garanticen la salud de ellos; y prestarles de inmediato los primeros auxilios en caso de accidente o enfermedad. A este efecto, y sin perjuicio de las disposiciones oficiales sobre servicios médicos y hospitalarios para ciertos establecimientos, en la empresa deberá existir lo necesario para la prestación de los auxilios de urgencia a sus trabajadores, según reglamentación de las autoridades sanitarias y la ley 100 de 1993 la cual obliga a las empresas a pagar lo referente a salud pensión y riesgos profesionales, ha todo empleado que labore en ella.
3. Tratar correctamente al trabajador, no lesionar su dignidad y respetar sus creencias religiosas y sus opiniones políticas.
4. Pagar al trabajador todas las prestaciones sociales, riesgos y pensión e indemnizaciones a que tengan derecho en razón de disposiciones legales, fallos proferidos o reglamentos de trabajo. (ley 100 de1993).
5. Pagar al trabajador el salario correspondiente al tiempo durante el cual debía realizarse el trabajo, cuando este no pueda efectuarse por culpa o disposición de la EMPESA E.S.P. y siempre que, por otra parte, no se haya extinguido el contrato de trabajo ni este suspendido.
6. Cumplir el reglamento interno, las convenciones colectivas y mantener el orden, la moralidad y el respeto a las leyes de la empresa.



7. Darle al trabajador que lo solicite, la expiración del contrato, un certificado en que conste exclusivamente, el tiempo durante la cual prestó sus servicios, la índole de la labor ejecutada y el salario devengado.
8. Las demás que resulten de la naturaleza del contrato o que impongan las leyes.

ARTICULO 66. Son obligaciones especiales del trabajador:

1. Cumplir el contrato de manera cuidadosa y diligente en el lugar, tiempo y condiciones acordadas.
2. Ejecutar por sí mismo el trabajo prometido, salvo estipulación en contrario; obedecer las órdenes y atender las instrucciones que le sean dadas por sus superiores, respecto del desarrollo de la labor.
3. Guardar escrupulosamente los secretos profesionales, comerciales, técnicos o administrativos cuya divulgación pueda ocasionar perjuicios al patrono o la Empresa, lo cual no obsta para cumplir con el deber de denunciar los delitos comunes y las violaciones del contrato o de las leyes de trabajo.
4. Conservar y restituir en buen estado, salvo el deterioro natural, los instrumentos y útiles de trabajo que le hayan sido facilitados y las materias primas que no hayan sido utilizadas.
5. Observar buenas costumbres durante el servicio y guardar a sus superiores y compañeros el debido respeto.
6. Cumplir fielmente las disposiciones del reglamento de trabajo aprobado por las autoridades del ramo.
7. Comunicar oportunamente al patrono las observaciones que haga para evitar daños y perjuicios a los intereses del mismo, de sus compañeros o de la empresa.
8. Prestar auxilios en cualquier tiempo en que se necesiten, cuando por siniestro o riesgo inminente peligran las personas o los intereses de sus compañeros de trabajo o de las Empresas.
9. Observar las medidas preventivas e higiénicas que prescriban las autoridades y las que disponga el patrono para la seguridad y protección personal de los trabajadores.

10. Las demás que resulten de la naturaleza del contrato o que impongan las leyes.

#### **7.14 CAPITULO XIV**

#### **PROHIBICIONES ESPECIALES PARA LA EMPRESA Y LOS TRABAJADORES**

ARTICULO 67. Se prohíbe a la Empresa:

**Pagar** el salario en mercancías, vales, fichas o cualquiera otro signo representativo con que se pretenda sustituir la moneda de curso legal, a menos que se trate de una remuneración parcialmente suministrada al trabajador en alimento o alojamiento.

**Deducir,** retener y compensar suma alguna del monto de los salarios o de las prestaciones en dinero, sin orden específica suscrita por el trabajo para cada caso, o sin mandamiento judicial. Quedan especialmente comprendidos en esta prohibición los descuentos o compensaciones por concepto de uso o arrendamiento de locales, herramientas o útiles de trabajo; deudas del trabajador para con el patrono, sus socios, sus parientes o sus representantes; indemnización por daños ocasionados a los locales, máquinas, materia primas o productos elaborados o pérdidas o averías de elementos de trabajo; avances o anticipos de salarios; préstamos a cuenta de prestaciones causadas y no liquidadas, futuras o eventuales; cuotas sindicales extraordinarias; entrega de mercancías; provisión de alimentos y precio de alojamiento. En estos casos tampoco se podrá verificar la deducción o retención sin mandamiento judicial, aunque exista la orden escrita del trabajador, cuando quiera que se afecte el salario mínimo señalado por el Gobierno o la parte del salario declarada inembargable por la Ley, o en cuanto el total de la deuda supere al monto del salario del trabajador en tres meses.

**Imponerle** al trabajador obligación alguna de carácter religioso, político o electoral, o dificultarle o impedirle en cualquier forma el ejercicio del derecho de sufragio.

**Retenerle,** custodiarle o conservar la cédula de ciudadanía o la tarjeta de identidad, en su poder.

**Hacer, autorizar** o tolerar cualquier clase de propaganda política en los sitios de trabajo.

**Hacer o permitir** todo género de rifas, colectas o suscripciones en los mismos sitios.

**Emplear** en los certificados de que trata el artículo 59, numeral 11, signos convencionales que tiendan a perjudicar a los interesados, o adoptar el sistema de “lista negra”, cualquiera que sea la modalidad que utilicen, para que no se ocupe en otras empresas a los trabajadores que sean separados del servicio.

**Ejecutar o autorizar** cualquier acto que vulnere o restrinja los derechos de sus trabajadores, que ofenda su dignidad o ataque su honor.

ARTICULO 68. Se prohíbe a los trabajadores:

1. Ejecutar cualquier acto que ponga en peligro su seguridad, la de sus compañeros de trabajo, la del patrono o la de terceras personas, o de que amenace o perjudique las máquinas, los elementos o la fábrica, establecimiento, taller o lugar donde el trabajo se desempeñe.
2. Faltar al trabajo sin causa justificada o sin permiso del patrono.
3. Sustraer de la Empresa, taller o establecimiento, los útiles de trabajo y las materias primas o elaboradas, sin permiso del patrono.
4. Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo la influencia de narcótico o drogas enervantes.
5. Portar armas de cualquier clase en el sitio de trabajo. Se exceptúan de esta disposición las que con autorización legal llevan los celadores y las que formen parte de las herramientas o útiles propios del trabajo.
6. Disminuir intencionalmente el ritmo de ejecución de su trabajo, o suspender labores, aunque permanezcan en sus puestos, a menos que tal suspensión se deba a huelga declarada y notificada legalmente, en cuyo caso deberán abandonar el lugar de trabajo.
7. Promover suspensiones intempestivas del trabajo o excitar a la declaración o el mantenimiento de huelgas ilícitas aunque no participen de ellas.
8. Coartar la libertad ajena para trabajar o no trabajar o para afiliarse o no a un sindicato, o permanecer en él.

9. Usar los útiles o herramientas suministradas por el patrón para objeto distinto del trabajo contratado.

ARTICULO 69. Son justas causas para dar por terminado unilateralmente el contrato de trabajo, previo el correspondiente procedimiento disciplinario a que hubiere lugar excepto en el numeral 13 del literal A del presente artículo.

#### **A. POR PARTE DEL EMPLEADOR.**

1. Haber sufrido engaño por parte del trabajador mediante presentación de certificados falsos para su admisión.
2. Toda falta de honradez y todo acto de violencia, injurias, malos tratos o grave indisciplina en que incurra el trabajador, durante sus labores, contra el patrono, los miembros de su familia, el personal directivo o los demás trabajadores del establecimiento o empresa.
3. Toda falta de honradez y todo acto grave de violencia, injurias o malos tratamientos en que incurra el trabajador, fuera del servicio en contra del patrón de los miembros de su familia de sus representantes y socios o de los jefes de taller, vigilantes o celadores.
4. Todo daño material causado intencionalmente a la otra parte, obras, maquinarias, materias primas, instrumentos y demás objetos relacionados con el trabajo y toda grave negligencia que ponga en peligro la seguridad de las personas o las cosas.
5. Todo acto inmoral que el trabajador cometa en el establecimiento o lugar de trabajo o fuera de estos sitios, cuando revelen falta de honradez y sean debidamente comprobados ante autoridad competente.
6. Que el trabajador revele los secretos técnicos o comerciales o dé a conocer asuntos de carácter reservado, o con perjuicio de la empresa.
7. La detención preventiva del trabajador, por mas de treinta días, a menos que posteriormente sea absuelto; o el arresto correccional que exceda de ocho días o aún por un tiempo menor candor la causa de la sanción sea suficiente por sí misma para justificar la extinción del contrato.
8. Cualquier violación graves de las obligaciones y prohibiciones consignadas en los artículos 63 y 65 o cualquier grave falta califica como tal en las convenciones colectivas, en los contratos individuales o en este reglamento aprobado por las autoridades del ramo, siempre que el hecho esté

debidamente comprobado y que en la aplicación de la sanción se sigan las correspondientes normas de la ley, la convención y este reglamento interno.

9. La ineptitud plenamente comprobada del trabajador para prestar el servicio convenido.
10. La sistemática inejecución, sin razones válidas, por parte del trabajador de las obligaciones convencionales o legales.
11. Todo vicio habitual del trabajador que perturbe la disciplina de la empresa.
12. La renuncia sistemática del trabajador a aceptar las medidas preventivas profilácticas o curativas prescritas por los médicos de la empresa o por las autoridades para evitar enfermedades o accidentes.
13. La enfermedad contagiosa o crónica del trabajador, que no tenga el carácter de enfermedad profesional, y cuya curación según el dictamen médico, no sea probable antes de seis meses; pero el retiro por estas causas no exime al patrono de las respectivas prestaciones o indemnizaciones legales y convencionales (art.80 Decreto 2451 de 1945).
14. Las demás que se hayan previsto, con esta modalidad, en la convención o en el reglamento interno.

#### **B. POR PARTE DEL TRABAJADOR.**

1. El haber sufrido engaño por parte del patrono, respecto de las condiciones del trabajo.
2. Todo acto de violencia, malos tratamientos o amenazas graves, inferido por el patrono contra el trabajador o los miembros de su familia, dentro o fuera del servicio por los parientes, representantes o dependientes del patrono, con el consentimiento o tolerancia de este.
3. Cualquier acto del patrono o de sus representantes que induzca al trabajador a cometer un acto ilícito o contrario a sus convicciones políticas o religiosas.
4. Toda circunstancia que el trabajador no pueda prever al celebrarse el contrato y que ponga en peligro su seguridad o su salud.
5. Todo perjuicio causado maliciosamente por el patrono en sus herramientas o útiles de trabajo.

6. Cualquier violación grave de las obligaciones y prohibiciones consignadas en los artículos 62 y el 64 o cualquier falta grave calificada como tal en las convenciones colectivas, en los contratos individuales o en los reglamentos, siempre que el hecho esté debidamente comprobado.
7. La inejecución por parte del patrono de sus obligaciones convencionales o legales de importancia.
8. La exigencia del patrono sin razones válidas para la prestación de un servicio distinto o en lugares diversos de aquel para el cual se le contrato.

## 7.15 CAPITULO XV

### FALTAS

### SANCIONES

	1 <sup>a</sup> . VEZ	2 <sup>a</sup> . VEZ	3 <sup>a</sup> . VEZ	4 <sup>a</sup> . VEZ
Presentar en forma deficiente al servicio o que dé lugar a quejas comprobadas o por parte del público.	Advertencia verbal.	Advertencia por escrito	Suspensión hasta por 2 días.	Suspensión hasta por 5 días
Negarse sin justificación a cumplir órdenes de un superior sobre asuntos relacionados con el trabajo.	Suspensión hasta por 2 días.	Suspensión hasta por 5 días.	Despido.	
Dar a sus superiores informes falsos ha sabiendas sobre asuntos relacionados con el trabajo.	Suspensión hasta por 2 días	Suspensión hasta por 6 días, nota de despido.	Despido.	
Cometer actos de violencia, injurias, malos tratos e irrespeto contra sus superiores o compañeros de trabajo, salvo las calificadas como graves que siempre darán lugar a despido.	Advertencia por escrito.	Suspensión hasta por 3 días	Suspensión hasta por 8 das.	Despido.
Faltas contra la moral, salvo las calificadas como grave que siempre darán lugar a despido	Advertencia por Escrito	Suspensión hasta por 2 días	Suspensión hasta por 5 días	Despido
Portar armas y-0 explosivos dentro de los sitios de labores sin autorización	Advertencia	Despido		
Hacer colectas, rifas o suscripciones dentro de las dependencias	Advertencia por Escrito	Suspensión hasta por 2 días	Suspensión hasta por 5 días	Despido
Toda falsedad u omisión en declaraciones o certificados que exige la empresa para admisión	Despido			

Faltar injustificadamente en la mañana o tarde en el trabajo	Suspensión por 2 días	Suspensión por 6 días	Suspensión hasta por 8 días	Despido
No presentarse al trabajo sin justificación alguna durante 3 días o más	Advertencia por escrito	Despido		
Salir de las instalaciones durante las horas de trabajo sin autorización	Advertencia por escrito	Suspensión hasta por 3 días	Suspensión por 6 días despido	despido
Faltar injustificadamente al trabajo en 1 ó 2 Días	Suspensión hasta por 3 días	Suspensión hasta por 8 días	Suspensión hasta por 15 días	Despido
Suspender injustificadamente la labor en horas de trabajo o estorbar el trabajo de otros.	Suspensión hasta por 2 días.	Suspensión hasta por 6 días.	Suspensión hasta por 8 días.	Despido.
Dormir durante las horas de trabajo o dedicarse a labores ajenas a sus funciones.	Suspensión hasta por 2 días.	Suspensión hasta por 6 días.	Suspensión hasta por 8 días.	Despido.
Hurtar de los sitios de labores objetos de la empresa o de sus trabajadores.	Despido.			
Violar las reglas de seguridad o las medidas preventivas profilácticas o curativas por la empresa.	Advertencia por escrito.	Suspensión hasta por 2 días.	Suspensión hasta por 6 días y nota de despido.	Despido.
Efectuar cualquier clase de propaganda dentro de las dependencias o en tiempo de trabajo.	Advertencia por escrito.	Suspensión hasta por 3 días.	Suspensión hasta 8 días.	Despido.
Presentarse al trabajo bajo los efectos de alcohol o de drogas enervantes o narcóticos, participar en actos de sabotaje.	Advertencia por escrito	Suspensión hasta por 8 días	Despido	
Participar en juegos prohibidos dentro de la dependencia	Advertencia por escrito.	Suspensión hasta por 8 días y nota de despido	Despido.	



Dar información falsa o maliciosa sobre la empresa a sus superiores, compañeros de trabajo o a terceros.	Suspensión hasta por 3 días.	Suspensión hasta por 6 días.	Despido.	
Practicar juegos de manos o arrojar objetos peligro para los compañeros, para los material para otros objetos.	Suspensión por 1 día.	Suspensión hasta por 3 días.	Suspensión hasta por 6 días y nota despido.	Despido.
Provocar riñas o participar en ellas, dentro de la dependencia de la empresa.	Suspensión hasta por 3 días.	Suspensión hasta por 8 días.	Suspensión hasta por 15 días, despi	Despido.
Atemorizar, coaccionar o intimidar a compañero de trabajo dentro de las dependencias de empresa.	Suspensión hasta por 3 días.	Suspensión hasta por 6 días.	Despido.	
Tomar bebidas alcohólicas dentro de dependencias o en tiempo de trabajo.	Suspensión hasta por 3 días.	Suspensión hasta por 8 días.	Despido.	
Participar en huelgas ilegales o suspensiones de labores o incita a ellas.	Despido.			

ARTICULO 70. Todo trabajador está obligado a permanecer en el lugar de trabajo durante la jornada laboral, consagrarse exclusivamente al desempeño de sus funciones y a obedecer las órdenes de sus superiores.

ARTICULO 71. Los retardos o faltas al trabajo sin excusa suficiente se sancionarán con una multa que no exceda de una quinta parte para el salario de un día sin perjuicio de prescindir del pago del salario correspondiente al tiempo dejado de trabajar. Art. 113, C.S.T.

PARAGRAFO: El valor de las multas de que trata el artículo anterior, se consignará en cuenta especial para dedicarse exclusivamente a premios o regalos para los trabajadores de la empresa. Art. 113. C.S.T.

ARTICULO 72. Considerando que tanto el retraso como la ausencia injustificada del lugar del trabajo causan serios tropiezos a la organización y constituyen hechos de indisciplina, se establece la siguiente escala de sanciones.

- a. Dos retardos de quince minutos individualmente considerados o ausencias sin justa causa durante el mes darán lugar a una amonestación escrita.
- b. Dos retardos de 15 minutos o ausencia injustificadas en un periodo de 6 meses, después de la primera amonestación, traerá como consecuencia una suspensión de tres (3) días.
- c. Dos retardos o ausencias injustificadas de quince minutos en periodo de doce meses, después de la primera suspensión dará lugar a una suspensión de 8 días.
- d. Dos retardos o ausencias injustificadas de quince minutos en periodo de 12 meses después de la segunda suspensión, dará lugar al despido del trabajador.

ARTICULO 73. El caso fortuito, fuerza mayor y grave calamidad doméstica constituyen de por sí, debidamente comprobados, causas justas para retardos o ausencias cortas al trabajo.

## **7.16 CAPITULO XVI**

### **PROCEDIMIENTO PARA LA COMPROBACIÓN DE FALTAS Y FORMA DE APLICACIÓN DE LAS SANCIONES DISCIPLINARIAS**

ARTICULO 74. Las sanciones disciplinarias no podrán constituir en penas corporales, ni en medidas lesivas de la dignidad del trabajador en ningún caso.

Las multas que se prevén sólo podrán causarse por retardos o faltas al trabajo sin excusa no podrán exceder de la quinta parte del salario, y su importe se consignará en cuenta especial para dedicarse exclusivamente a premios o regalos para los trabajadores del mismo establecimiento.

ARTICULO 75. Todo procedimiento para la aplicación de sanciones disciplinarias, garantizará oportunidad para que el trabajador sea oído y pueda presentar descargos en primera instancia a la secretaria general, debiendo levantarse un acta de lo actuado, que será estudiada posteriormente por la persona o personas que deban ejecutar este procedimiento y éste, recomendada la sanción disciplinaria a que haya lugar; las llamadas de atención y multas serán aplicadas por la jefatura de personal, las suspensiones y despidos se harán mediante resolución motivada de gerencia.

ARTIUCLO 76. Para efectos de sanción, las faltas disciplinarias como leves, graves y muy graves de acuerdo con su naturaleza, sus efectos, las modalidades y circunstancias del hecho, los motivos determinantes y los antecedentes personales del infractor.

ARTICULO 77. Para esta determinación se tendrá en cuenta, entre otros los siguientes criterios

La naturaleza de la falta se apreciará de acuerdo con la conducta objetiva que la constituya.

Los efectos se evaluarán teniendo en cuenta el agravio o perjuicio ocasionado y el escándalo o mal ejemplo causados.

Las modalidades y circunstancias del hecho se apreciarán de acuerdo con el grado de participación en la comisión de la falta y la existencia de circunstancias agravantes o atenuantes.

ARTICULO 78. Se considera circunstancias agravantes, las siguientes:

1. Haber sido sancionado por falta disciplinaria dentro del año inmediatamente en la misma conducta.
2. Incurrir habitualmente en la misma conducta.
3. Realizar el hecho en complicidad.
4. Cometer la falta aprovechando la confianza depositada por el superior, o la que se derive de la naturaleza del empleo.
5. Cometer la falta para ocultar una anterior o incurrir en otra.
6. Rehuir la responsabilidad atribuyéndosela a otros.

7. Incurrir en varias faltas con la misma acción u omisión.
8. Preparar ponderadamente la infracción.

ARTICULO 79. Serán circunstancias atenuantes, entre otras:

1. La buena conducta anterior
2. Haber sido inducido por un superior a cometer la falta
3. Confesar la falta antes de la formulación del cargo.
4. Por iniciativa propia resarcir el daño o compensar el perjuicio causado, antes de iniciado el proceso disciplinario.
5. Cometer la falta en estado de ofuscación motivada por la concurrencia de circunstancias y condiciones difícilmente previsibles y de gravedad externa, debidamente comprobado.

## **7.17 CAPITULO XVII**

### **RECLAMOS**

#### **PERSONAS ANTE QUIENES DEBEN PRESENTARSE Y SU TRAMITACIÓN**

ARTICULO 80. El personal de la empresa deberá presentar sus reclamos ante sus superiores jerárquicos enumerados en el artículo 61 de este reglamento. El declarante deberá llevar su caso ante su inmediato superior jerárquico, y si no fuere atendido por éste o no se conforme con su decisión, podrán insistir en su reclamo ante quien tenga la inmediata jerarquía en orden ascendente, sobre la persona ante quien primero formuló el reclamo. Los reclamos serán resueltos dentro de un tiempo razonable.

## **7.18 CAPITULO XVIII**

### **PUBLICIDAD Y VIGENCIA DEL REGLAMENTO**

ARTICULO 81. Dentro de los treinta (30) días siguientes al de la notificación de la aprobatoria de este reglamento el gerente de la empresa deberá publicarlo en el lugar de trabajo mediante la fijación de dos copias en caracteres legibles, en dos sitios visibles y distintos del lugar de trabajo.

Si hubiere varios lugares de trabajo separados, la fijación debe hacerse en cada uno de ellos.

ARTICULO 82. El presente reglamento entrará a regir 8 días después de la publicación hecha en la forma prevista en el artículo anterior.

ARTICULO 83. Desde la fecha en que entre en vigencia el presente reglamento se considera como único vigente y de cumplimiento por parte de todos los funcionarios de la empresa.

Toda disposición legal, así como todo contrato individual, pacto o convención colectiva o fallo arbitral, vigentes al empezar a regir el presente reglamento o adquiera vigencia con posterioridad a él, sustituye de hecho las disposiciones de este reglamento, en cuanto fuere más favorables al trabajador

## **7.19 CAPITULO X IX**

### **CLAUSULAS INEFICACES**

ARTICULO 84. No producirán ningún efecto las cláusulas del reglamento que desmejoren las condiciones del trabajador en relación con lo establecido en las leyes, contratos individuales, pactos convenciones colectivas o fallos arbitrales los cuales constituyen las disposiciones del reglamento en cuanto fueren más favorables al trabajador (Art. 109, CS del T).

---

FRANCISCO MORA CASTRO  
GERENTE GENERAL  
EMPSA E.S.P.  
CALLE 15 PLAZA SANTAMARIA  
NIT: 800170559-5

## **8. CURSO DE INDUCCIÓN DE PERSONAL**

### **INTRODUCCIÓN**

En toda empresa que se conozca dentro de nuestro país la inducción de personal nuevo es de vital importancia para el trabajador que esta en sus primeros días dentro de nuestra organización. Este curso se debe realizar para que tanto empresa como el nuevo empleado se conozcan mutuamente y se logre una adaptación excelente a su nuevo entorno laboral, además se realiza para que el trabajador sea capaz de saber como realizar una función determinada de su cargo u de otros que se puedan asignar en un determinado momento o por cualquier motivo.

Esta inducción le sirve al trabajador par el cumplimiento eficaz de su trabajo y también para que él obtenga un empoderamiento, con esto quiero decir que el debe saber como se compone la empresa dentro del área operativa técnica y administrativa además de su planta física y de todo lo que concierne a regulaciones y leyes de Colombia con respecto a empresas del sector publico en este caso de acueducto, alcantarillado y aseo. Para que en caso de cualquier pregunta o consulta por parte de un compañero de trabajo o de personas particulares este pueda responder de manera clara y asertiva a la incógnita que la persona tenga.

Sin lugar a dudas es necesario establecer algunos documentos en los cuales se ayude a dilucidar el manejo adecuado de inducción de personal y a estimular de manera eficiente su aplicación por parte de la persona que se la baya a prestar.

## **9. OBJETIVOS**

**9.1 OBJETIVO GENERAL:** es el conocimiento adecuado de todas las áreas de la empresa planta física y marco legal que la rige.

### **9.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.**

- Conocimiento General de la empresa
- Aspectos básicos de administración de la EMPESA E.S.P.
- Conocer el Reglamento legal
- Principios de la empresa
- Conocimiento de la planta física.

**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE TUQUERRES  
EMPSA E.S.P.**

NIT 800.170.559-5

---

## **10. CURSO DE INDUCCIÓN**

La inducción es la orientación que se proporciona al responsable de un cargo con el fin de ubicarlo dentro de las necesidades y funciones de su nuevo cargo, para lograr que el colaborador nuevo se sienta parte importante de la empresa y por ende de siempre el mayor desempeño.

### **10.1 1) Conocimiento General De La Empresa:**

- A. Misión.
- B. Visión.
- C. Filosofía

### **10.2 2) Aspectos Básicos de la Administración de la Empresa.**

- a. Atención al usuario:
  - Daños
  - Quejas y Reclamos
- b. Sistema de lectura de medidores
- c. Sistema de facturación.

### **10.3 3) Reglamento Legal**

- a. Ley 142 de 1994
- b. Demás normas reglamentarias

### **10.4 4) Principios De La Empresa:**

### **10.5 5) Operación: Redes – Planta**

- Micro cuencas y abastecimientos



- Bocatoma
- Planta de tratamiento
- Distribución
- Catastro de Usuarios
- Cobertura

**10.6 6) Entrega Del Manual De Funciones Y Procedimientos.**

**10.7 7) Incentivos Para Los Trabajadores Nuevos Y Antiguos Que Laboren En La Empresa.**

## 11. DESARROLLO CURSO DE INDUCCIÓN

### EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE TÚQUERRES EMPSA E.S.P.

La inducción es la orientación que se proporciona al responsable de un cargo con el fin de ubicarlo dentro de un contexto de necesidades y funciones.

La inducción se orienta al ambiente interno: lo que es la organización, su estructura, funciones, servicios, tecnología, recursos; y al ambiente externo: usuarios - clientes, proveedores, políticas, leyes, etc.

**11.1 Conocimiento General de la Empresa:** se le debe dar a conocer a que se dedica la empresa, lo que quiere llegar a ser en el futuro y cuales son sus objetivos.

- a. **Misión:** Nuestra es la satisfacción total de las necesidades de nuestros clientes o usuarios a través del manejo, desempeño y prestación profesional de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en el municipio de Túquerres, mediante el desarrollo integral de nuestros colaboradores y sentido de compromiso de la comunidad, para que así la empresa de servicios públicos y domiciliarios de Túquerres EMPSA E.S.P. logre ofrecer a la comunidad el mejor servicio con calidad y oportuno.
- b. **Visión:** ser una empresa líder en la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, mejorando continuamente los procesos y productos con el fin de satisfacer las necesidades del cliente, logrando asegurar la permanencia en el mercado mediante un excelente nivel de gestión gerencial que permita el desarrollo de la empresa y que cada uno genere utilidades razonables que garanticen una solidez posicional y financiera para un ambiente de confianza hacia todos los usuarios y comunidad en general.
- c. **Principios:**
  - somos un equipo y debemos tratarnos con respeto para brindar a los usuarios la mejor atención.
  - Las utilidades son medida de que con eficiencia le brindamos a nuestros clientes los mejores servicios para satisfacer sus necesidades. Es preciso que estos aumenten para el mantenimiento por varios años de la empresa.
  - Los clientes son nuestros socios, la empresa debe tener relaciones de mutuo beneficio
  - La operación de toda actividad tiene como fin principal la protección el medio ambiente.

**d) Objetivo general :** la empresa tiene como objetivo fundamental liderar, coordinar, concretar y orientar las acciones de los sectores públicos y privados que apunten a la solución de las necesidades de acueducto, alcantarillado y recolección final de basuras, utilizando los instrumentos definidos por la ley.

## **11.2 Aspectos Básicos de la Administración de la Empresa.**

### **d. Atención al usuario:**

**Quejas y reclamos:** se dará una charla adecuada para que el sepa como funciona esta dependencia. Los pasos son los siguientes, se recibe al usuario o beneficiario de forma cordial y amable, luego se escucha la razón de su queja o reclamo pidiendo la respectiva explicación. Si la queja es verbal se procede a tomar datos de la persona y sitio donde sucede el acontecimiento. Si la queja es por escrito se realiza un estudio dentro de las leyes vigentes, y luego se da la respectiva respuesta a favor o en contra del usuario o beneficiario.

Esta respuesta debe darse dentro del tiempo límite de acuerdo a la ley 142 del 1994.

**Daños:** informe sobre funcionamiento de esta dependencia, se recibe el informe verbal o por escrito del usuario, se registra en el libro del diario de quejas reclamos y daños y luego se pasa el informe por escrito al subdirector de redes y alcantarillado para que se haga una inspección domiciliaria y verifique la magnitud del daño y pase a reparar el daño en forma inmediata.

**e. Sistema de lectura de medidores:** se le explica como se deben realizar los pasos de este proceso, se realiza manualmente anotando la medición de cada usuario suscriptor y es mensual.

## **11.3 Reglamento legal**

**11.4 Ley 142 de 1994.** Esta Ley se aplica a los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, distribución de gas combustible, acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, distribución de gas combustible, telefonía fija pública básica conmutada y la telefonía local móvil en el sector rural; a las actividades que realicen las personas prestadoras de servicios públicos de que trata el artículo 15 de la presente Ley, y a las actividades complementarias definidas en el Capítulo II del presente título y a los otros servicios previstos en normas especiales de esta Ley.

Concordancias: C.P: 150.23; 365. Ley 142/94: 4; 5.1; 14.2; 14.21 - 14.24; 161.

**11.5 Demás normas reglamentarias:** decreto numero 302 de 2000 el cual reglamenta la ley 142, decreto numero 475 de 1998 el cual expide normas técnicas de la calidad del agua potable, decreto 1429 de 1995 el cual reglamenta el capitulo 1 de la ley 142 en relación con el control social de los servicios públicos domiciliarios. decreto 155 relacionado con el cobro y uso del agua, decreto 456 en relación a subsidios, decreto 3100 del 2003 relacionado con tasas retributivas, decreto 421 Por el cual se reglamenta el numeral 4 del artículo 15 de la Ley 142, decreto 849 de 2000 relacionado con aspectos de recursos, ley 632 de 2000 Por la cual se modifican parcialmente las Leyes 142, 143 de 1994, 223 de 1995 y 286 de 1996, ley 732 del 2002 de estratificación, ley 99 del medio ambiente, ley 373 de 1997 relacionada con el uso eficiente y ahorro del agua, ley 715 del 2001 por la cual se dictan normas orgánicas en materia de recursos y competencias, ley 820 por la cual se expide el régimen de arrendamiento de vivienda urbana y se dictan otras disposiciones.

**11.6 principios de la Empresa:** la empresa de servicios públicos y domiciliarios de Túquerres EMPESA E.S.P. a determinado los siguientes principios los cuales son: eficiencia, eficacia, universalidad, solidaridad, integralidad y calidad

#### **11.7 Operación: Redes – Planta:**

- **Micro cuencas y abastecimientos:** Se inspección dos veces en semana
- **Bocatoma:** se inspecciona cada 30 días
- **Planta de tratamiento:** se realiza el respectivo mantenimiento de válvulas, canaletas, floculadores, sedimentadores, lavado y cambio de filtros cuando se requiera y mantenimiento de equipos eléctricos.
- **Catastro de Usuarios:** se realiza una explicación sobre que es el catastro de usuarios y para que es necesario. Por ende si se realizan los registros con base en la calidad, la EMPESA E.S.P. encargada del manejo comercia del servicio, puede generar su facturación y cobro, con la seguridad de que todos los usuarios son reales.
- **Cobertura:** el casco urbano es un 100% del cual en un 95% esta cubierto en cuanto al servicio de acueducto y alcantarillado.
- ❖ El curso de inducción es necesario para el conocimiento y empoderamiento de el nuevo empleado logrando con esto un mejor desempeño laboral centro de la EMPESA E.S.P.

- ❖ Luego se procede a entregarle su manual de funciones y procedimientos con el cual el podrá saber cuales son los requisitos y obligaciones de su nuevo cargo dentro o fuera de la EMPSA E.S.P.

**11.8** se realiza la entrega formal de los manuales de funciones y procedimientos el sea en medios magnéticos o impresos.

**11.9** en cuanto a la parte de incentivos la empresa cuenta con los siguientes:

- En el mes de septiembre se realizan los juegos internos de la empresa que consisten en organizar equipos para micro football y voleibol, estos equipos se los conforman con personal de la planta, relleno, escobitas y administrativos. Se juegan los todos los días de 5 pm a 630pm. Luego de terminado el campeonato se procede a premiar a el primero y segundo puesto con trofeos y medallas entregadas por personal de la empresa.
- En el mes de diciembre se realizan las novenas para todos los vinculados a la empresa. Estas personas llevan a sus niños a las instalaciones de la empresa para que después de la novena se le entrega un refrigerio. Para la realización de cada novena se eligen también grupos conformados en general por todos elegidos al asar. Estas novenas se empiezan a realizar a partir del 12 de diciembre. El último día de la novena se les entrega a cada trabajador un bono para que ellos reclamen un pequeño mercado según lo necesario. Y los administrativos se les da una ancheta. Además e que a los niños se les entrega un juguete.
- En el mes de enero se participar el los que es la entrada de la familia cucas remo con alguna danza o otra actividad que sea del agrado tanto para quien la realiza como para las persona que la observaran.

Estos incentivos sirven para que todo el personal se sienta bien, que la empresa los haga sentir lo importantes que son para ella y que desarrollen una lealtad y empoderamiento hacia ella.

---

ING. FRANCISCO MORA CASTRO  
Gerente General EMPSA E.S.P

## **12. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

La modernización de la empresa de servicios públicos domiciliarios de Túquerres, es un propósito prioritario del gobierno nacional y un requisito indispensable para el municipio pueda garantizar a toda la población la prestación de servicios eficientes y de buena calidad a sus usuarios.

El manual de procedimientos de la empresa de servicios públicos domiciliarios de Túquerres EMPESA E.S.P. tiene como propósito fundamental describir los procedimientos y/o rutinas de trabajo, además de facilitar las consultas sobre el tema deseado y aseguren las orientaciones para ejecutar adecuadamente las actividades en vigor, así se busca que cada trabajo que se lleve a cabo al interior de la organización sea divulgado para conocimiento y utilización del individuo o grupo de individuos responsables del mismo.

Es de considerar la importancia que tienen los manuales de procedimientos para el sistema de control interno institucional, al constituirse en una herramienta gerencial que permite a la empresa mejorar en cuanto a organización y desarrollo de la gestión, permite la racionalización, simplificación y la participación de varias dependencias en la ejecución, posibilitando fijar los niveles de responsabilidad en la ejecución de las funciones y elementos de control necesarios para el ajuste y retroalimentación de los diferentes procesos que la empresa realiza. Por lo tanto es de estricto cumplimiento, para así evitarse cualquier otro trámite fuera de el y también saber como se deben realizarse los procesos. Para el presente manual se escogieron caracteres alfabéticos en función del área funcional y una clave especial para aquellos procedimientos.

### GRAFICO 5. ÁREA Y CLAVE

AREA FUNCIONAL	CLAVE
Area administrativa	GA
Área de planeación	GP
Area comercial	GC
Área financiera.	GF
Área de control interno	GCI

También se escogieron caracteres numéricos en función de los procesos existentes.

01 Control y seguimiento	09 Coordinación de atención al usuario
02 Gestión de la información	10 Jornadas educativas
03 gestiones de talento humano	11 Conexiones domiciliarias
04 Administración de materiales	12 tratamiento y conducción de agua
05 Proceso de contratación	13 Contabilidad y finanzas
06 Costos y tarifas	14 control de activos fijos, suministros, auditoria
07 Control de pagos al servicio	15 Control de servicios
08 Control de usuarios	16 Gestión servicio de aseo

### 13. DEFINICIONES NECESARIAS

#### 13.1 Que es un procedimiento?

Es el modo de hacer las tareas, es decir, son los pasos que deben seguirse para la realización de in proceso. Debe existir un procedimiento mediante el cual se desarrolla un proceso de manera secuencial e integrada, que conduzca a conformar una organización y un método de trabajo para los alcances de la entidad.

Si bien procedimiento es la forma como se desarrolla cada actividad de un proceso debe responder a las siguientes preguntas ¿Qué se hace?, ¿Quién lo hace?, ¿Cómo lo hace? , ¿Para quién lo hace? , ¿Donde se hace?

#### 13.2 Que es un manual de procedimientos?

Se puede definir como una colección sistemática de todos los procesos realizados al interior de la organización, que le indique a todo el personal que labora dentro de esta, cuales son las actividades que debe cumplir y cual es la mejor forma de

realizarlas. Permite además establecer los ejecutores, las responsabilidades, los controles y las formas de utilización general.

### 13.3 Cual es el propósito del manual de procedimientos?

El manual tiene como propósito describir los procedimientos, procesos y/o rutinas de trabajo; estas ultimas deben ser agrupadas de manera tal, que faciliten las consultas sobre el tema deseado y aseguren las orientaciones para ejecutar adecuadamente las actividades en vigor; así se busca que cada trabajo que se lleve a cabo al interior y fuera de la organización sea divulgado para conocimiento y utilización de la persona o grupo de personas responsables del mismo.

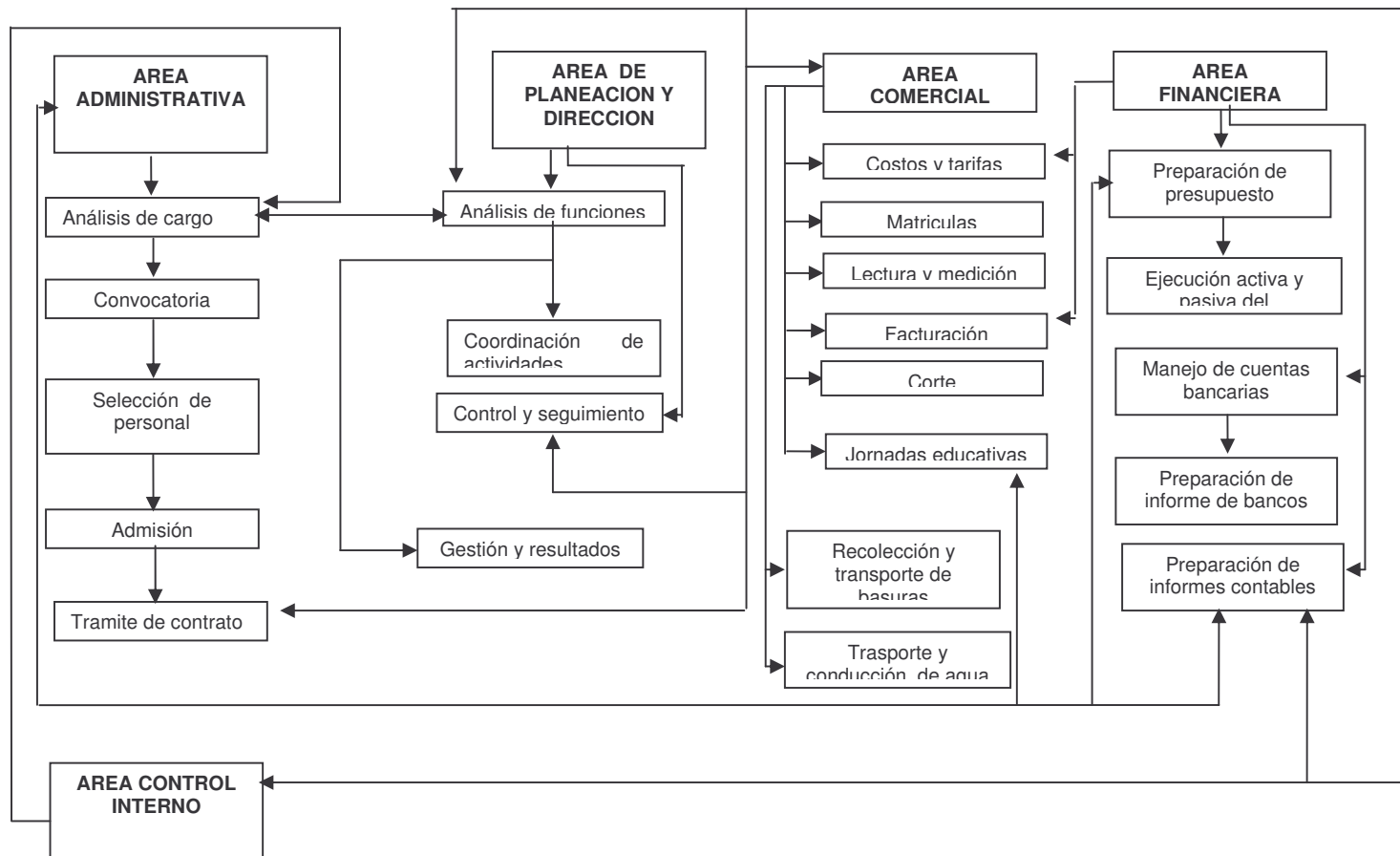
## **13.2 PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**

Con la lectura anterior se espera que se tenga clara la idea de que es y para que sirve el manual de procedimientos. A continuación se empezara a describir todos los procedimientos de la empresa con su objetivo, alcance, codificación, descripción, responsable y también el diagrama de flujos o flujograma, para mayor comprensión de la persona que necesite consultar el manual.

Es de suma importancia saber interpreta muy bien lo que el manual indique además de los símbolos del flujograma. Esto lo encontrara al final del manual donde se explica la interpretación de cada símbolo del flujograma.



## 14. MAPA GENERAL DE MACRO PROCEDIMIENTOS



## 15. ÁREA ADMINISTRATIVA

### 15.1 PROCESO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO.

Establece los mecanismos de reclutamiento y selección de personal para que se cumplan las características de los procesos operativos y administrativos que se realizan en la empresa.

15.1.1 Procedimiento de convocatoria.

❖ COD: GA 03-01

❖ OBJETIVO: Es el de escoger una persona o personal idóneo para cierto cargo que exista o existan dentro de la empresa.

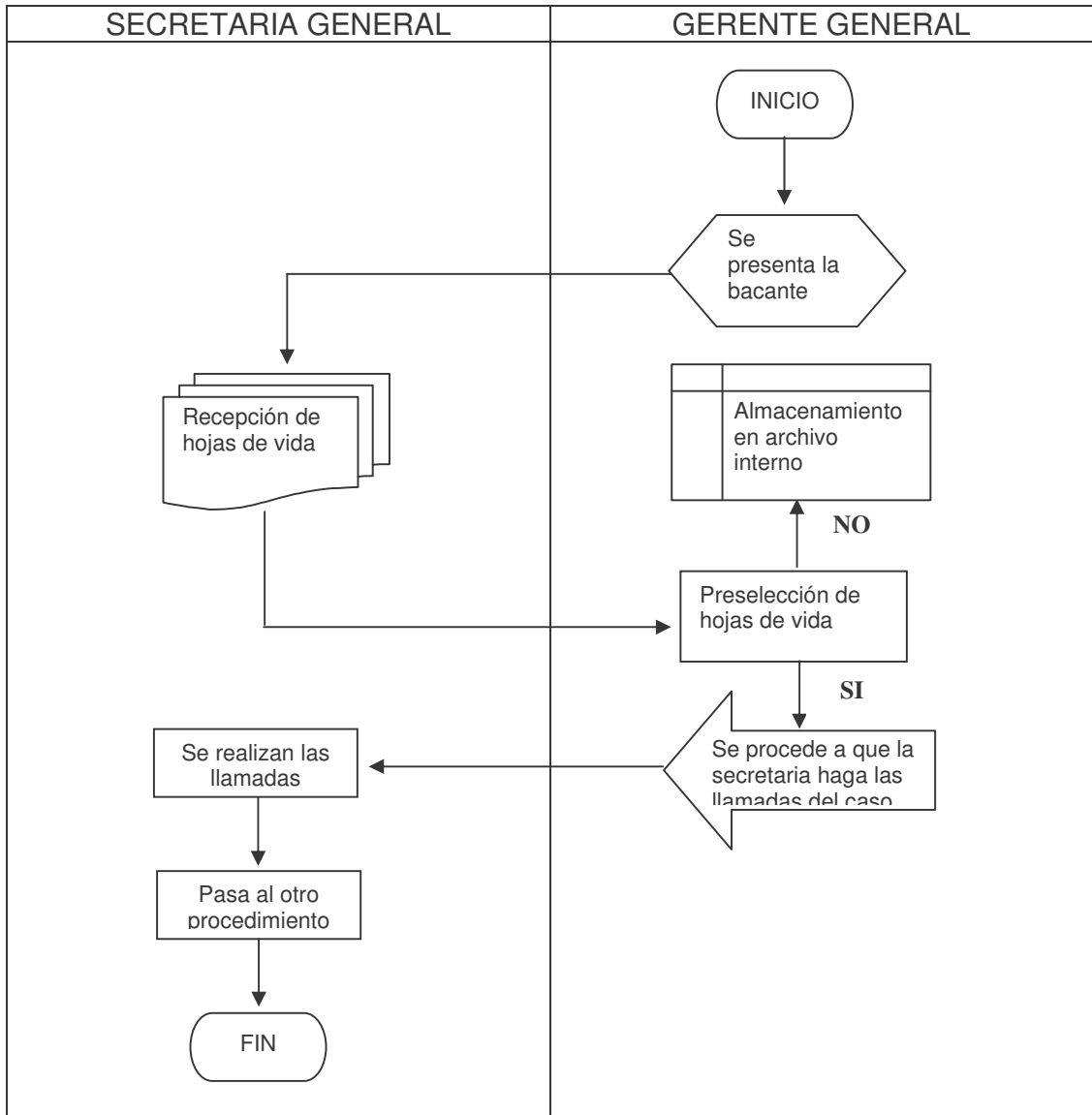
❖ ALCANCE: se aplica para selección de todo el personal que cumpla los requisitos exigidos.

Actividad	Descripción	Responsable
1	Cuando existe una vacante por diferentes razones, el Gerente general debe revisar el manual de funciones para saber los requisitos que este implica	
2	Revisar las hojas de vida en cierto periodo de tiempo.	
3	Luego se hace una preselección de hojas de vida que cumplan con los requisitos exigidos por la empresa para el cargo.	
4	Se procede a llamar a las personas escogidas ya sea al teléfono fijo o celular para que se presente a cierta hora y fecha puntualmente.	
4	De aquí en adelante se empieza a realizar la selección de personal.	

Elaboró	Aprobó	Fecha	Código procedimiento	Página
			GA 03-01	1

PROCESO DE GESTIÓN DE TALENTO UNMANO

GRAFICO 2. PROCEDIMIENTO DE CONVOCATORIA



### 15.1.2 Procedimiento de selección de personal

❖ COD: GA 03-02

❖ OBJETIVO: escoger a una persona adecuada para un puesto determinado, la cual logre desempeñarse excelentemente de tal forma que logre los objetivos.

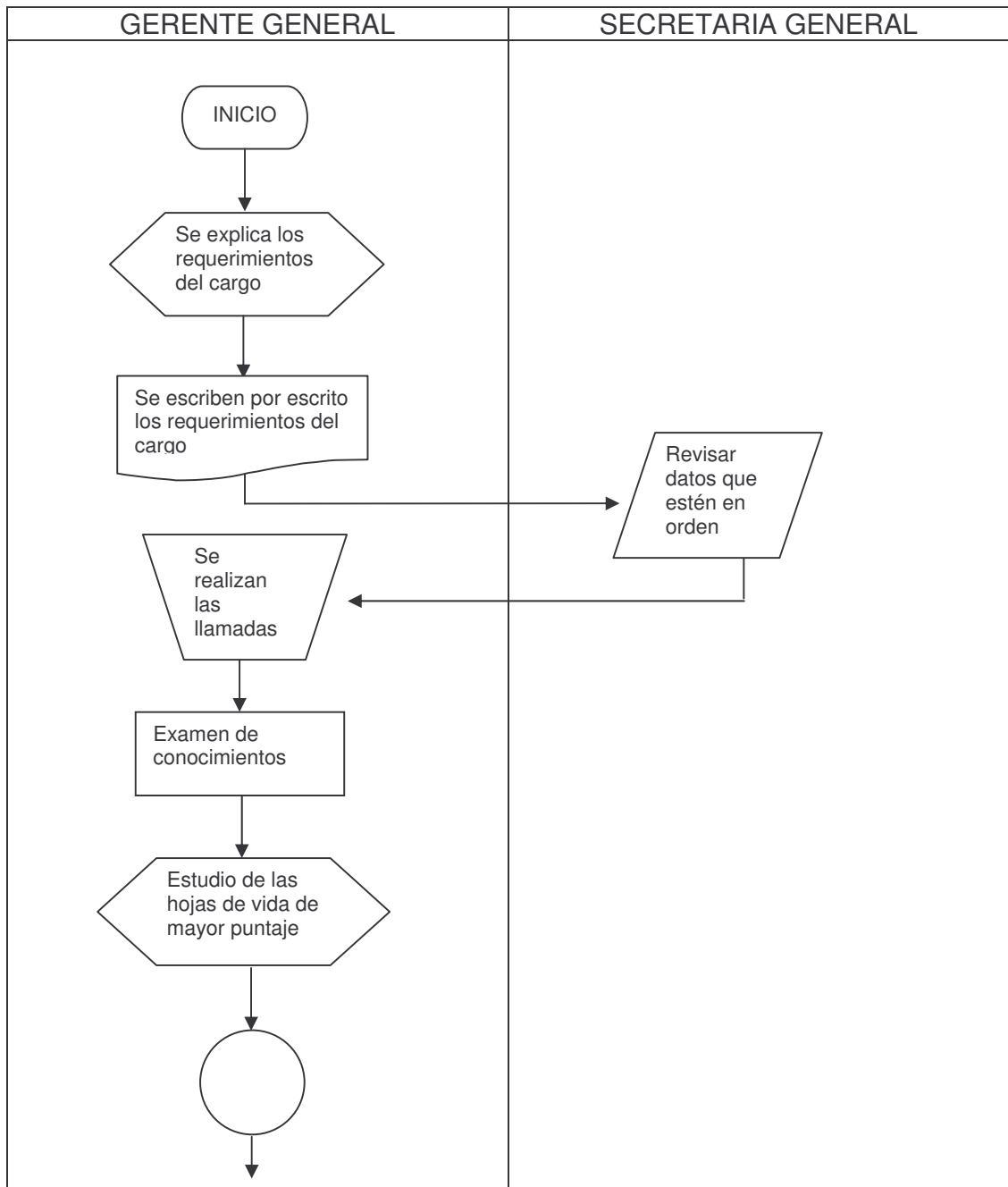
❖ ALCANCE: se aplica para selección de todo el personal de la empresa

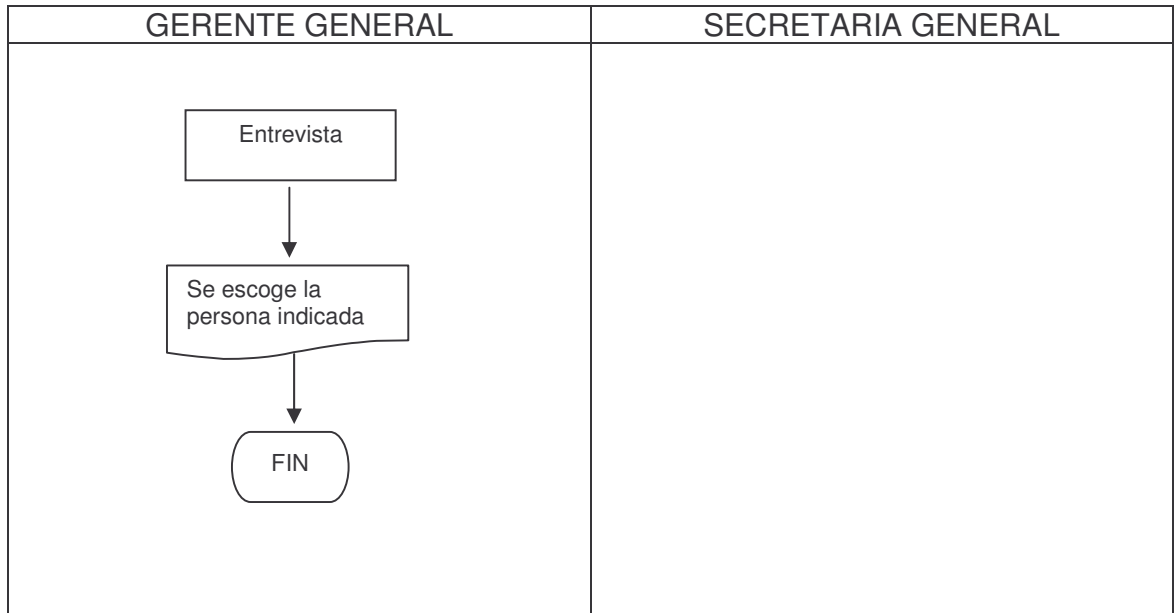
Actividad	Descripción	Responsable
01	El gerente general explica en la reunión que realiza explica lo que el cargo exige y lo que el como gerente desea ver en un nuevo trabajador.	Gerente general
02	Se realiza por escrito los requerimientos del mismo.	Gerente general
03	La secretaria ya elaborada la convocatoria para la vacante, especifica y revisa que todo este en orden	Secretaria general
04	Se procede a llamar a las personas seleccionadas a travez de la convocatoria, y se hace una entrevista.	Gerente general
05	Se realiza un examen de conocimientos para después escoger las personas con mayor puntaje.	Gerente general
06	Luego se procede a estudiar las hojas de vida de las personas escogidas o que obtuvieron el mayor puntaje.	Gerente general
07	Se realiza una entrevista para saber que persona es la mas idónea para ocupar dicho cargo	Gerente general
08	Por ultimo se escoge la persona que ocupara el cargo.	Gerente general

Elaboró	Aprobó	Fecha	Código procedimiento	Página
			GA 03-02	1

# PROCESO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

## GRAFICO 3.PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN DE PERSONAL





### 15.1.3 Procedimiento de inducción.

❖ COD: GA 03-03

❖ OBJETIVO: proporcionar a los funcionarios nuevos u actuales de la empresa una información necesaria para que estos puedan desempeñar su trabajo de manera eficaz y a la vez el desarrollo profesional.

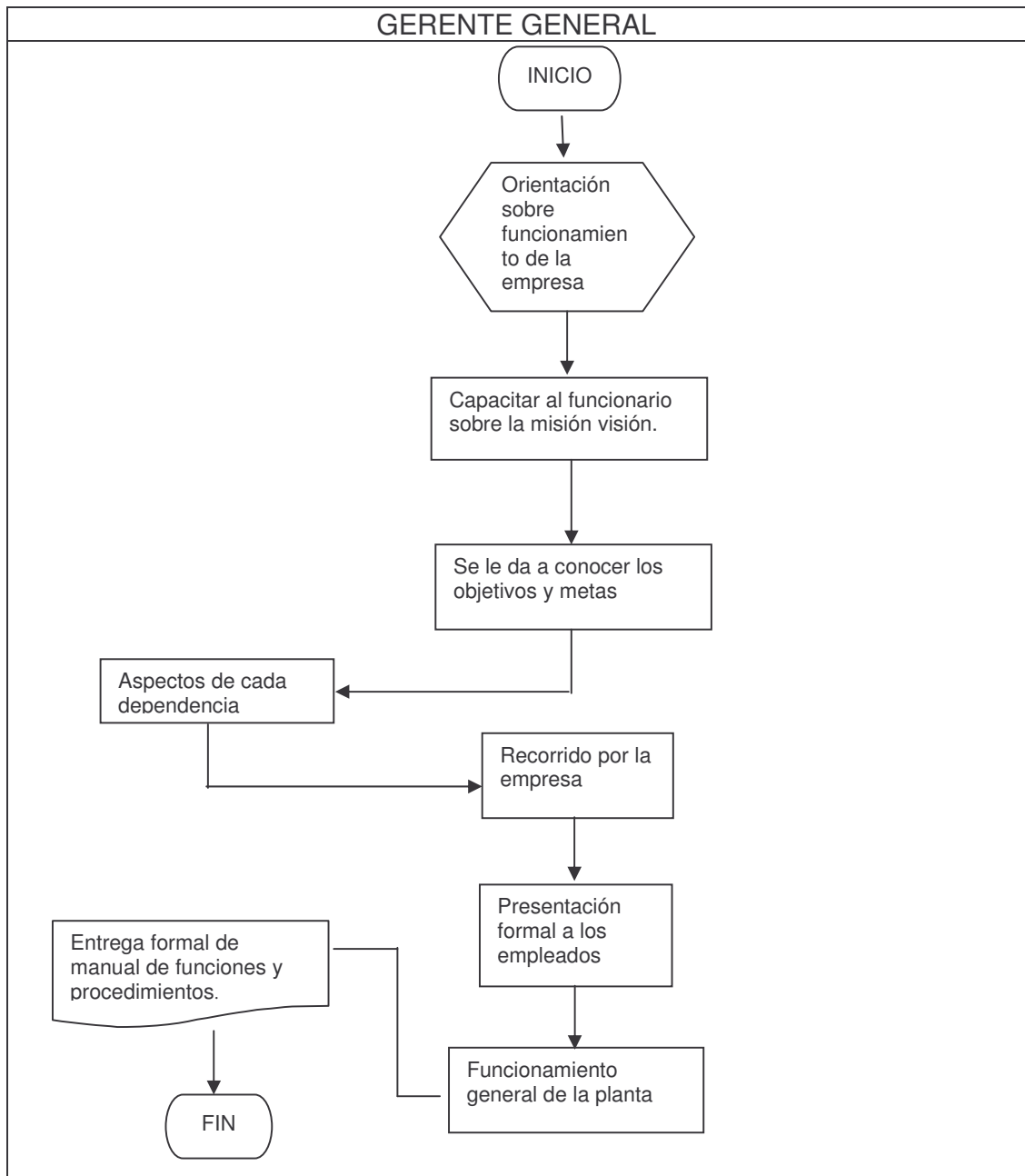
❖ ALCANCE: aplica para los funcionarios nuevos y actuales de la empresa.

Actividad	descripción	Responsable
01	Para el nuevo funcionario es prioritario darle una orientación para saber como es el funcionamiento de la empresa.	Gerente general
02	Se procede a capacitar al nuevo funcionario, sobre la misión, visión y principios que rigen a la empresa.	Gerente general
03	Se le da a conocer los objetivos y metas a las que quiere llegar la empresa a mediano, corto y largo plazo	Gerente general
04	También los aspectos básicos de la administración de la corporación. Quejas y reclamos, daños, sistema de lectura de medidores, procesos financieros, etc.	Gerente general
05	Luego se efectúa un recorrido por todas las instalaciones de la empresa a fin de mostrarle al nuevo funcionario el lugar de su trabajo.	Gerente general
06	Presentación formal del nuevo empleado a los funcionarios de la empresa.	Gerente general
07	Posteriormente se le indica el funcionamiento general de la planta y la empresa.	Gerente general
08	Para poder asumir sus funciones, se hace entrega formal del manual de funciones y procedimientos.	Gerente general.

Elaboró	Aprobó	Fecha	Código procedimiento	Página
			GA 03-03	1

# PROCESO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

## GRAFICO 4. PROCEDIMIENTO DE INDUCCIÓN.





15.1.4 Procedimiento de coordinación de funcionamiento de la empresa.

❖ COD: GA 03-04

❖ OBJETIVO: establecer el mejor funcionamiento de todas las dependencias de la empresa para que esta logre prestar el mejor servicio a sus usuarios.

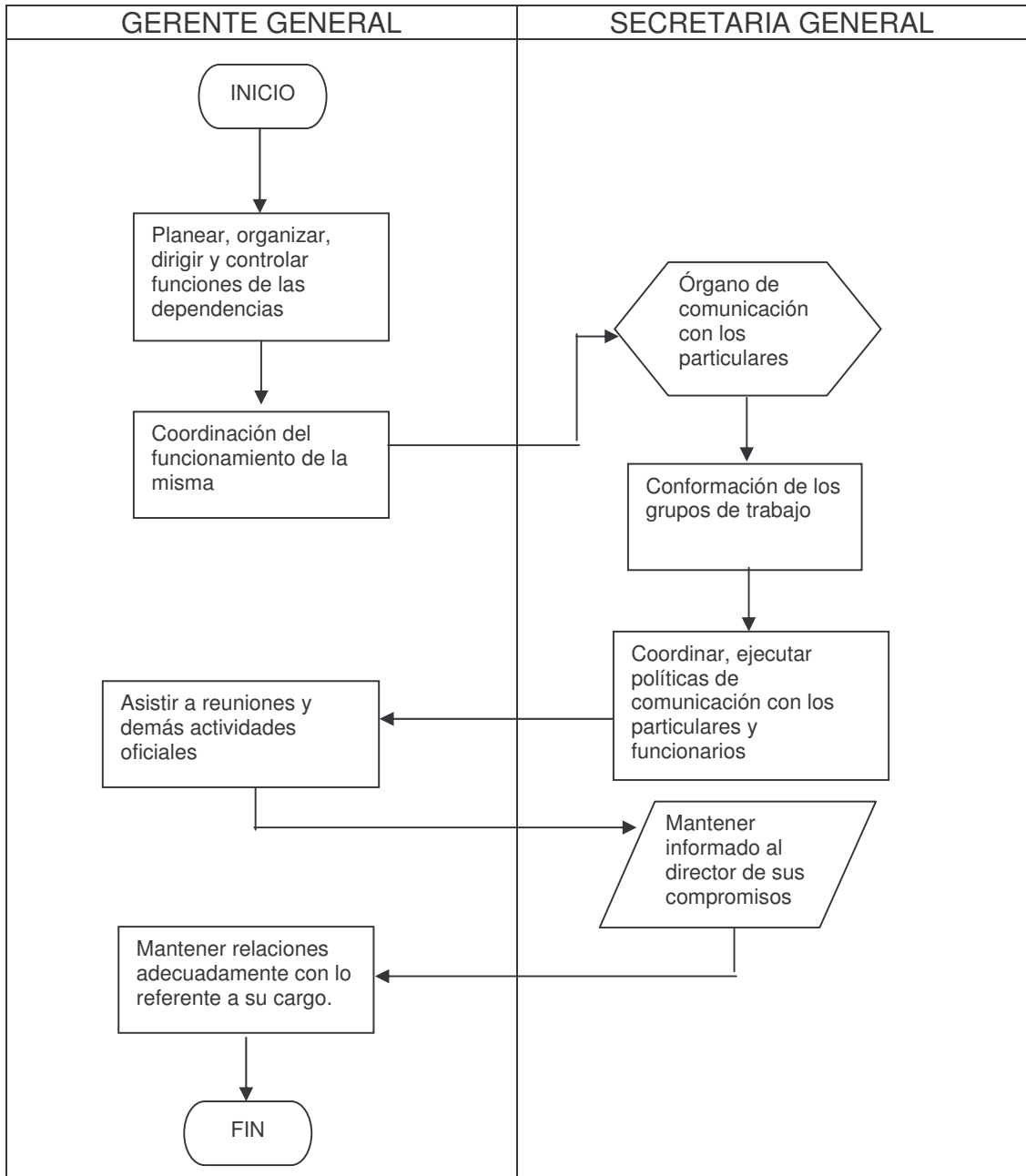
❖ ALCANCE: para todas sus dependencias dentro y fuera de la empresa.

actividad	descripción	responsable
01	Se encarga de Planear, organizar, dirigir y controlar las funciones de las dependencias.	Gerente general
02	Se realiza la coordinar del funcionamiento de las mismas	Gerente general
03	Servir de órgano de comunicación con los particulares	Secretaria general
04	Conformar grupos de trabajo de acuerdo a las necesidades del servicio	Secretaria general
05	Coordinar y ejecutar las políticas de comunicación con los particulares y los funcionarios de la empresa.	Secretaria general
06	Asistir a reuniones y demás actividades oficiales, cuando sea necesario	Gerente general
07	Mantener informado al Gerente general de las tareas administrativas que se relacionen con las actividades propias de su despacho. Además de su relación con los organismos estatales.	Secretaria general
08	Mantener una relación adecuada con estos organismos y con lo relacionado a las personas que estén en negocios con la empresa.	Gerente general

Elaboró	Aprobó	Fecha	Código procedimiento	Página
			GA 03-04	1

PROCESO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

GRAFICO 5. PROCEDIMIENTO DE COORDINACIÓN DE FUNCIONAMIENTO DE LA EMPRESA



15.1.5 Procedimiento de coordinación del funcionamiento del concejo directivo

❖ COD: GA 03-05

❖ OBJETIVO: establecer el orden adecuado de todo lo concerniente a reuniones, documentos que se solicitan etc.

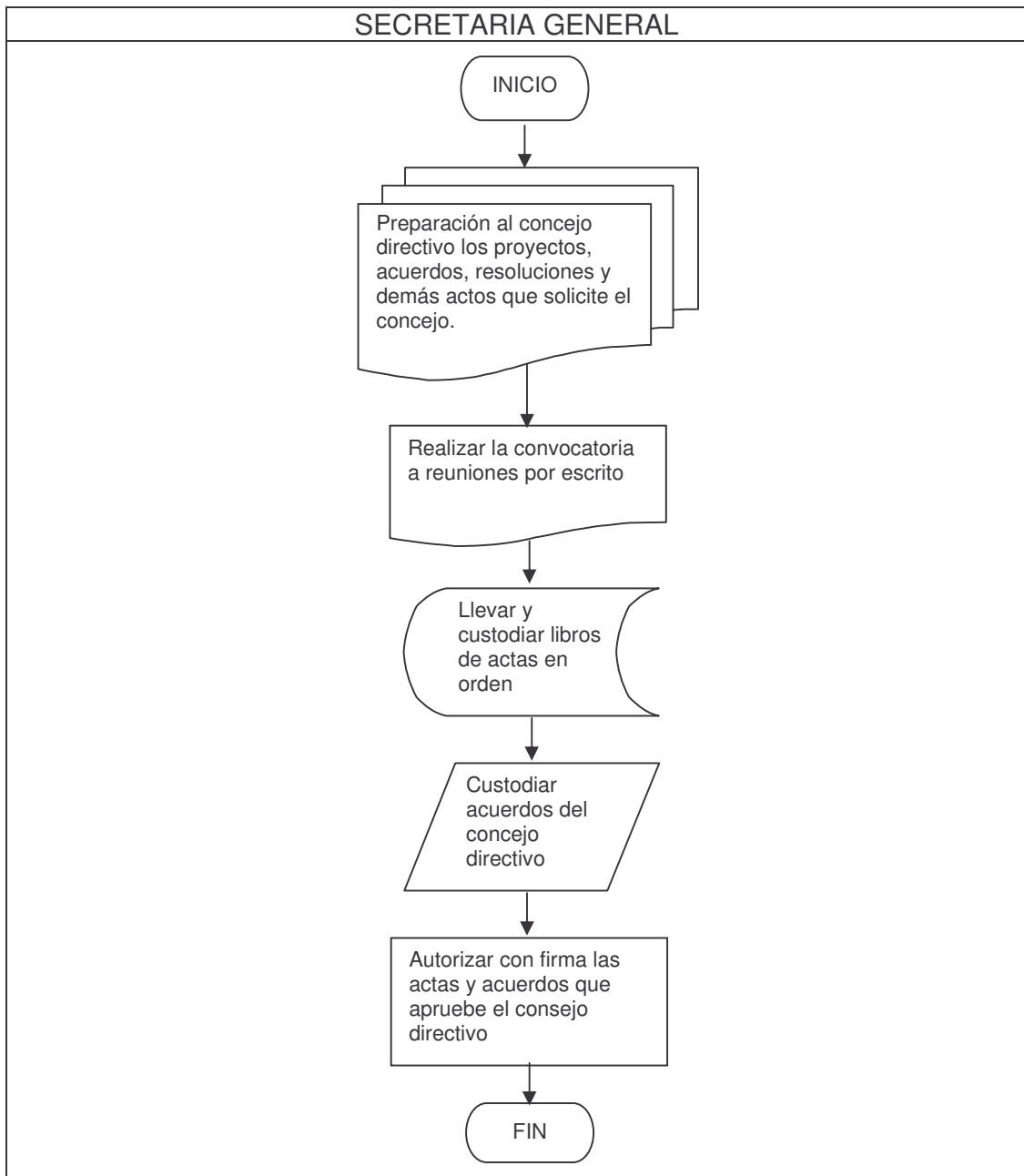
❖ ALCANCE: Concierno únicamente a la secretaria general

Actividad	Descripción	Responsable
01	Realizar la adecuada preparación con destino al consejo directivo los proyectos, acuerdos, resoluciones y demás actos administrativos que solicite el Gerente general. O el concejo directivo.	Secretaria general
02	Debe realizar las convocatorias a las reuniones cuando así lo disponga el gerente general o concejo directivo (por escrito)	Secretaria general
03	Se debe llevar y custodiar los libros de actas del consejo directivo en un orden estricto	Secretaria general
04	Llevar y custodiar los acuerdos del concejo directivo.	Secretaria general
05	Suscribir y autorizar con su firma las actas aprobadas por el concejo directivo y acuerdos respectivos.	Secretaria general

Elaboró	Aprobó	Fecha	Código procedimiento	Página
			GA 03-05	1

## PROCESO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

GRAFICO 6. PROCEDIMIENTO DE COORDINACIÓN DEL FUNCIONAMIENTO DEL CONCEJO DIRECTIVO



15.1.6 Procedimiento de elaboración de resolución de vacaciones.

❖ GA 03-06

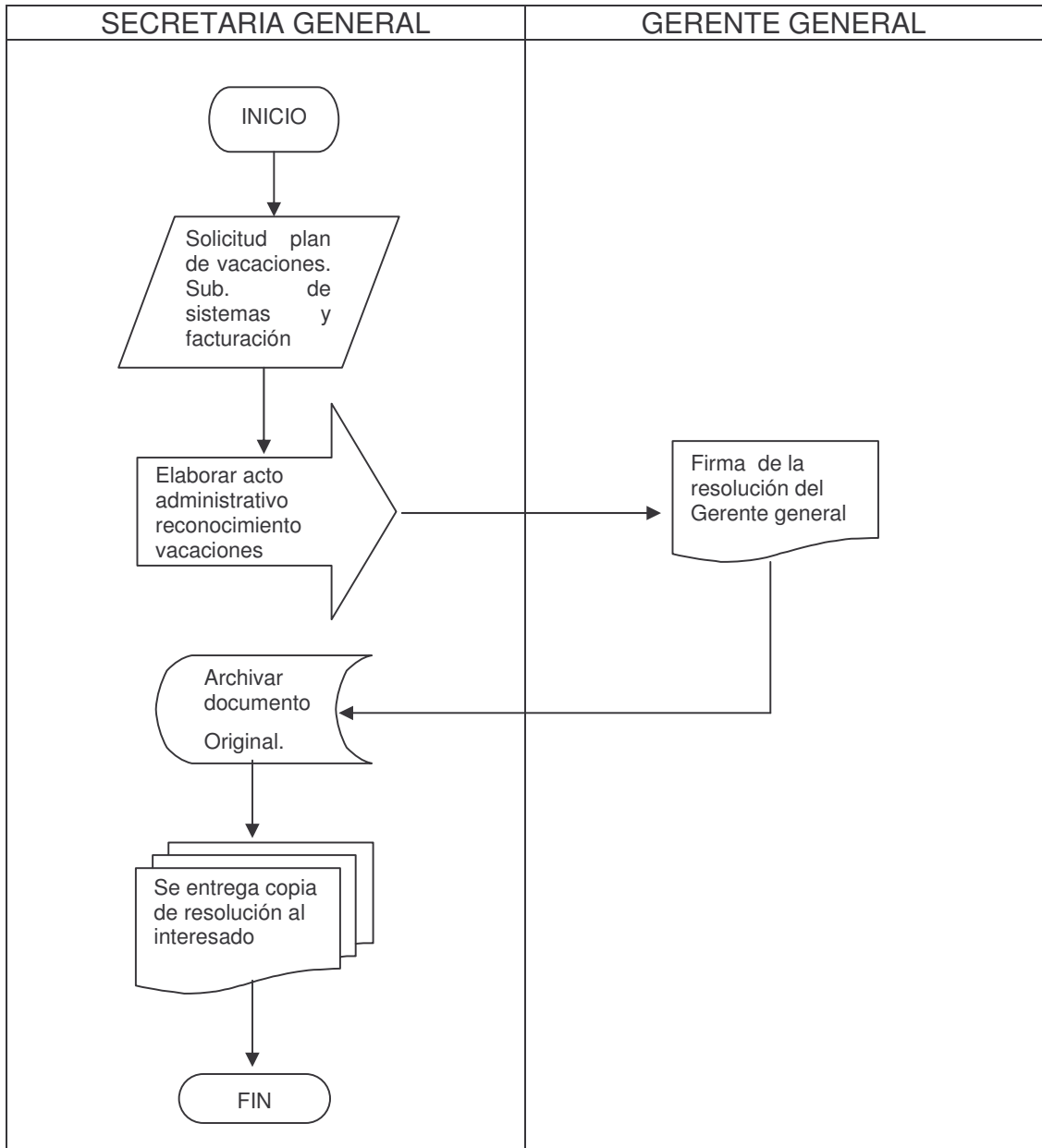
- ❖ **OBJETIVO:** establecer un control en la autorización de ausencia por vacaciones y llevar un registro permanente, a fin de disminuir el impacto que tiene la ausencia del empleado en el desarrollo normal del trabajo de la empresa.
- ❖ **ALCANCE:** Se aplica para todos los empleados que laboran en la empresa.

Actividad	Descripción	responsable
01	Cuando se ase la petición de vacaciones por parte del empleado, la secretaria general procede a solicitar plan de vacaciones a la sub. de sistemas y facturación	Secretaria general
02	Luego se procede a la elaboración del acto administrativo para el reconocimiento de solicitud de vacaciones.	Secretaria general
03	Paso siguiente se entrega o deriva la resolución a la Gerencia general para firma del Gerente.	Gerente general
04	Ya firmado el documento se archiva el original para acabado el año pasar todas estas resoluciones a suministro y archivo.	Secretaria general
05	Se le hace entrega de una copia de la resolución al interesado.	Secretaria general

Elaboró	aprobó	fecha	Código procedimiento	Página
			GA 03-06	1

PROCESO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

GRAFICO 7. PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE RESOLUCIÓN DE VACACIONES



15.1.7 Procedimiento de liquidación de aportes correspondientes a salud, pensión y riesgos profesionales.

❖ COD: GA 03-07

❖ OBJETIVO: Propender por el mejoramiento de las condiciones de vida y salud de los trabajadores de la empresa.

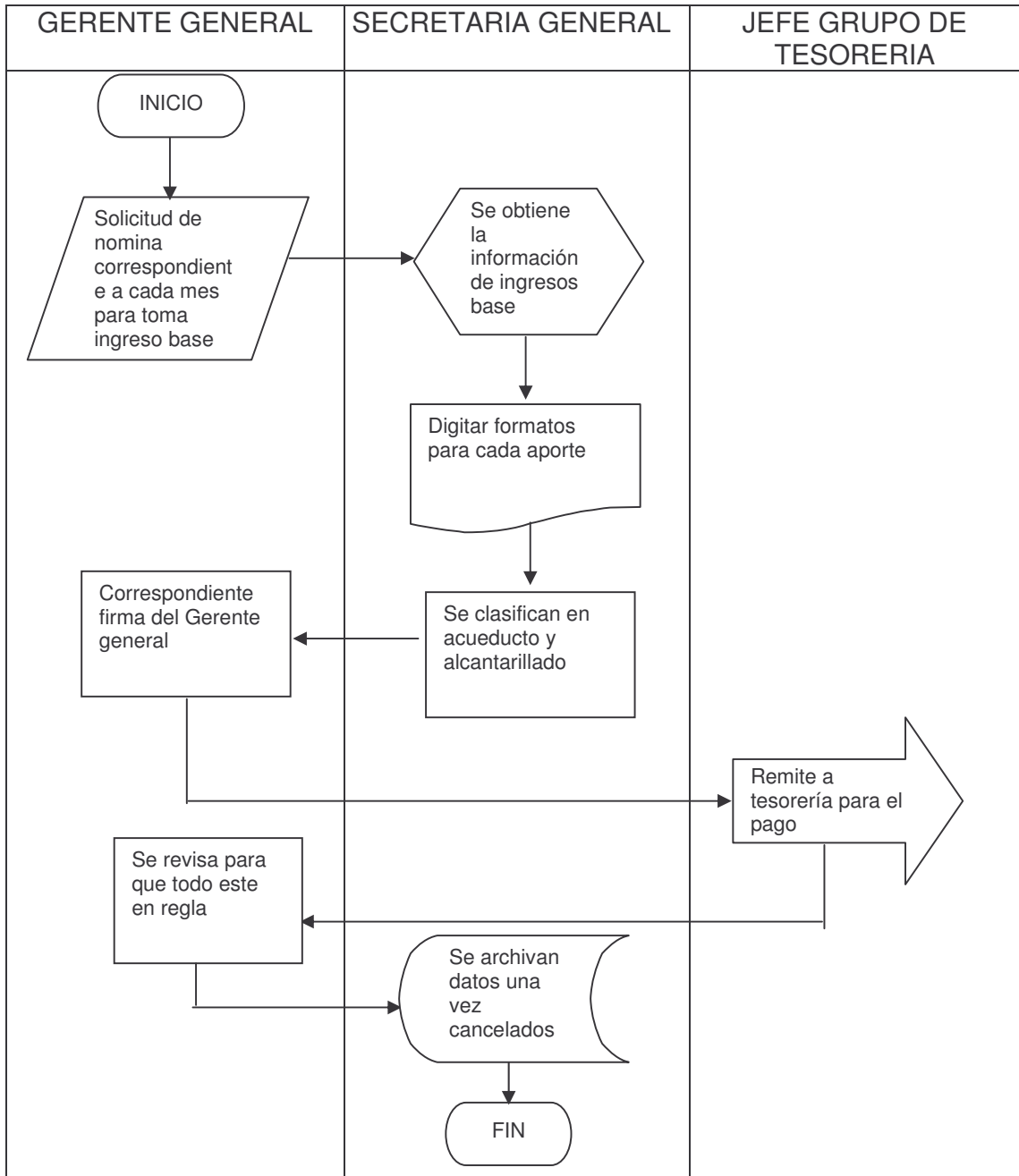
❖ ALCANCE: cubre a todos los que laboran dentro y fuera de la empresa.

actividad	descripción	Responsable
01	Solicitar la nomina correspondiente a cada mes para tomar el ingreso base de la cotización	Gerente general
02	Se obtiene la respectiva información por parte de la sub. De sistemas y facturación.	Secretaria general
03	Cuando se ha obtenido este dato se procede a digitar los formatos para cada aporte.	Secretaria general
04	Paso a seguir se realiza la clasificación de acueducto y alcantarillado.	Secretaria general
05	Remitir al Gerente general para la correspondiente firma	Gerente general
06	Luego se remite el documento a tesorería para el correspondiente pago	Jefe grupo de Tesorería
07	Se realiza otra revisión para que todo este en regla	Gerente general
08	Se archivan los datos una vez cancelados.	Secretaria general

Elaboró	Aprobó	Fecha	Código	Página
			GA 03-07	1

PROCESO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

GRAFICO 8. PROCEDIMIENTO DE LIQUIDACIÓN DE APORTES CORRESPONDIENTES A SALUD, PENSIÓN Y RIESGOS PROFESIONALES.





15.1.8 Procedimiento de nomina.

❖ COD: GA 03-08

❖ OBJETIVO: es establecer la relación nominal de las personas que laboran dentro la empresa y que devengan un salario fijo.

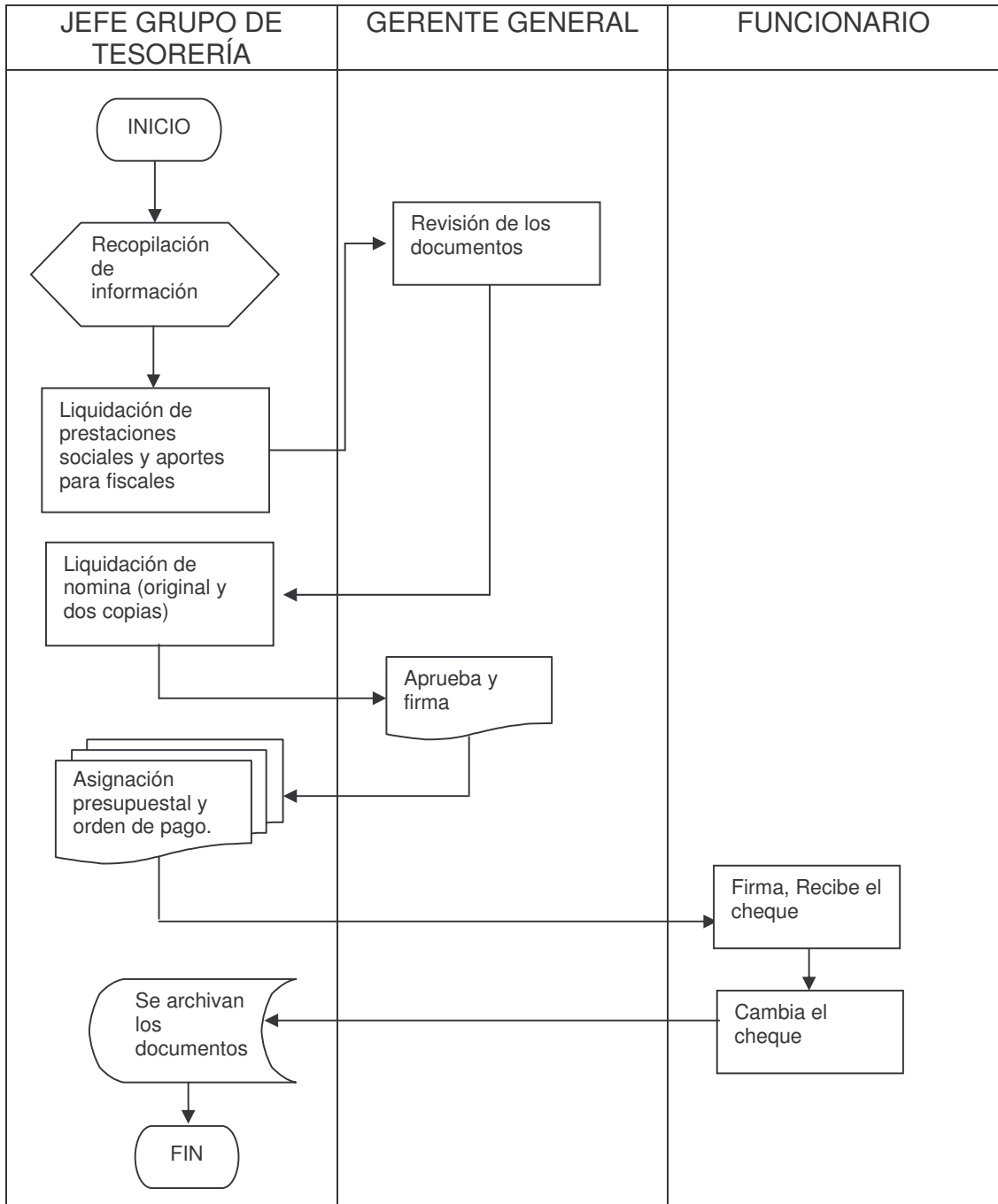
❖ ALCANCE: Aplica para todos los funcionarios de la empresa.

Actividad	Descripción	Responsable
01	Se procede a recopilar toda la información que concierne a nomina de empleados.	Jefe grupo de tesorería
02	Se realiza el cálculo adecuado del monto de prestaciones sociales del trabajador.	Jefe grupo de tesorería
03	Luego se procede a realizar el cálculo de liquidación de aportes para fiscales; con posterior revisión del director general.	Jefe grupo de tesorería
04	Se realiza liquidación de nomina y se prepara un documento general con 2 copias del mismo.	Jefe grupo de tesorería
05	Se entrega al Gerente general para su aprobación y firma	Gerente general
06	El Gerente general visa con la correspondiente firma la nomina.	Gerente general
07	El tesorero efectúa la correspondiente asignación presupuestal y se elabora la orden definitiva de pago.	Jefe grupo de tesorería
08	El funcionario firma la nomina y recibe su pago	Funcionario
09	Si este pago se lo realiza en cheque el funcionario debe cambiarlo a través de una entidad bancaria	Funcionario
10	Se archivan los soportes o documentos para un normal proceso de pago.	Jefe grupo de tesorería

Elaboró	Aprobó	Fecha	Código procedimiento	Página
			GA 03-08	1

PROCESO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

GRAFICO 9. PROCEDIMIENTO DE NOMINA



15.1.9 Procedimiento de administración de seguridad y salud ocupacional.

❖ COD: GA 03-09

❖ OBJETIVO: Mantener a todos los empleados de la empresa protegidos contrata toda clase de riesgos inherentes a las condiciones de trabajo.

❖ ALCANCE: aplica para todo el personal que labora en la planta y recolección de basuras.

Actividad	Descripción	Responsable
01	Se establece y se difunde las políticas o política preventiva de la empresa.	Gerente general
02	Se realiza el respectivo estudio del panorama de riesgo (riesgos inherentes).	Gerente general
03	Se crean unos objetivos, responsabilidades, funciones y recursos que vayan acordes con el programa de salud.	Gerente general
04	Se procede a la asignación de recursos para el desarrollo del programa de salud ocupacional, también la contratación de una (ARP); claro esta, evaluando la cobertura que brinda el programa.	Jefe grupo de tesorería
05	Se establecen las medidas de control que tiene por objeto evitar o eliminar los riesgos que se haya detectado en el panorama de riesgo.	Gerente general
06	Se da una capacitación al personal sobre temas relacionados.	Gerente general
07	Se realiza la respectiva entrega de los implementos de seguridad requeridos para el funcionamiento normal de su trabajo.	Coordinador grupo de suministros y archivo

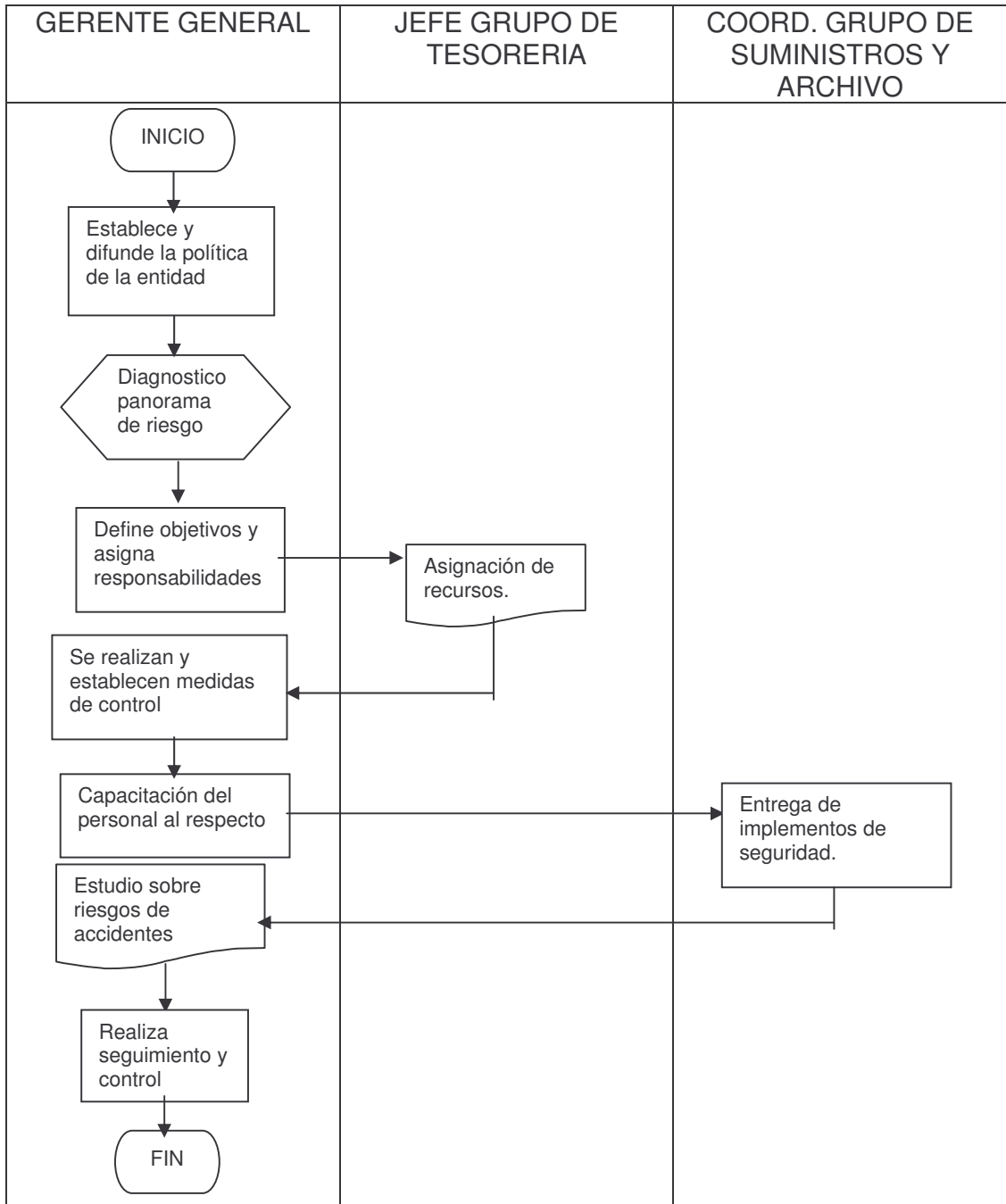
Elaboró	Aprobó	Fecha	Código procedimiento	Página
			GA 03-09	1

Actividad	Descripción	Responsable
08	Se establecen estudios sobre los riesgos de accidentes presentados y las evaluaciones correspondientes.	Gerente general
09	Por ultimo se hace el seguimiento del programa y el control adecuado de resultados	Gerente general

Elaboró	Aprobó	Fecha	Código procedimiento	Página
			GA 03-09	2

PROCESO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

GRAFICO 10. PROCEDIMIENTO DE ADMON DE SEGURIDAD Y SALUD



## 15.2 PROCESO ADMINISTRACIÓN DE MATERIALES:

La administración de materiales o de recursos vela por una correcta disposición y disponibilidad de los elementos, herramientas y equipos necesarios para que el servicio que ofrece la EMPESA E.S.P. funcione con efectividad y continuidad requerida por los usuarios.

### 15.2.1 Procedimiento de compra de elementos.

- ❖ COD: GA 04-01
- ❖ OBJETIVO: Establecer y desarrollar proveedores confiables en cuanto a calidad, precios y todo lo que se refiere a equipos para desarrollo y control de actividades de la empresa.
- ❖ ALCANCE: Aplica a la sección de almacén o sea para toda adquisición de requerimientos de materiales, equipos, insumos y todo lo concerniente a esta área.

Actividad	Descripción	Responsable
01	En base a órdenes de pedido solicitados por los funcionarios, se comunica su requerimiento al jefe de almacén oportunamente detallando todo lo referente a los materiales requeridos.	Empleados de cada dependencia
02	El jefe procede a realizar una lista de proveedores según los productos que requiera o que se vaya adquirir.	Coordinadora grupo de suministros y archivo
03	Verificar que los proveedores estén registrados en cámara de comercio y la DIAN para trámites correspondientes.	Coordinadora grupo de suministros y archivo

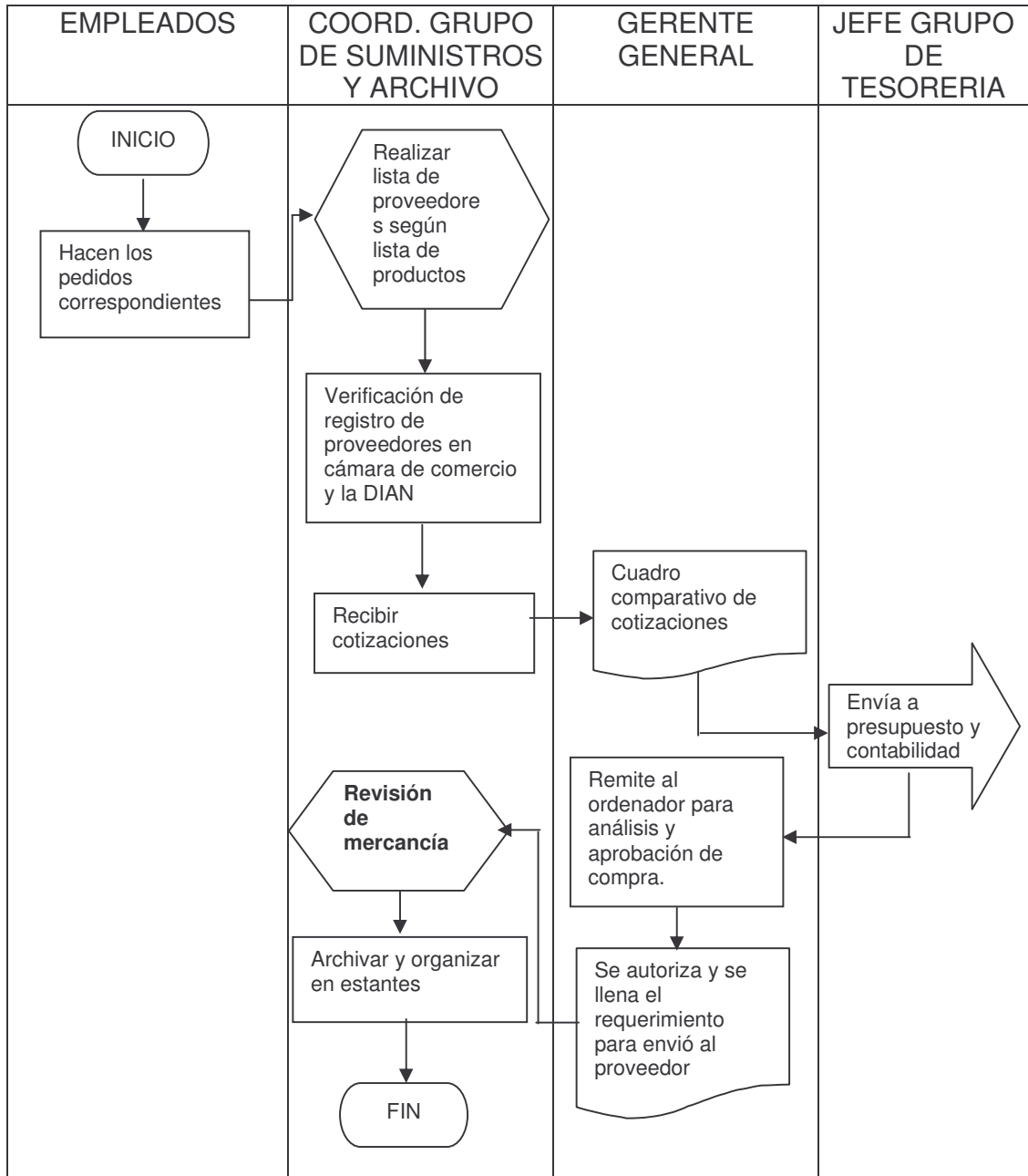
Elaboró	Aprobó	Fecha	Código procedimiento	Página
			GA 04-01	1

04	Se reciben las correspondientes cotizaciones por parte de los proveedores.	Coordinadora grupo de suministros y archivo
05	Paso a seguir se Realiza cuadro comparativo de precios para seleccionar los mejores.	Coordinadora grupo de suministros y archivo
06	Luego de esto se consulta con la subdirección De presupuesto y contabilidad sobre la disponibilidad presupuestal.	Gerente general
	Siguiente se remite la orden u ordenes al ordenador del gasto par su análisis y aprobación de compra	Gerente general
08	Una vez autorizada la orden, se procede a llenar el requerimiento que se envía al proveedor	Gerente general
09	La empresa resepciona la mercancía con la correspondiente revisión para ver si el pedido esta en excelente calidad.	Coordinador grupo de suministros y archivo
10	Por ultimo se efectúa la entrada en inventario de almacén y se organiza de manera adecuada la mercancía.	Coordinador grupo de suministros y archivo

Elaboró	Aprobó	Fecha	Código procedimiento	Página
			GA 04-01	2

PROCESO ADMINISTRACIÓN DE MATERIALES

GRAFICO 11. PROCEDIMIENTO DE COMPRA DE ELEMENTOS





### 15.2.2 Procedimiento de trámite de ingresos y pago de facturas

❖ COD: GA 04-02

❖ OBJETIVO: Controlar Stock de las existencias de insumos y suministros de la entidad ya existentes y la que se requiera, reduciendo las necesidades de la organización

❖ ALCANCE: Aplica al jefe de almacén.

Actividad	Descripción	Responsable
01	Se procede a la elaboración adecuada de la orden de compra y se detalla los elementos comprados.	Coordinador grupo de suministros y archivo
02	Luego se le da el ingreso al almacén llenando el formulario de entrada, detallando los elementos, fecha, numero de factura, valores y firmas correspondientes.	Coordinador grupo de suministros y archivo
03	Paso siguiente se elabora una constancia de recibo firmado por el jefe de almacén.	Coordinador grupo de suministros y archivo
04	Con lo anterior se da un ingreso al kardex para tener registros de lo que llega.	Coordinador grupo de suministros y archivo
05	Se debe solicitar al proveedor la fotocopia del NIT y cámara de comercio	Coordinador grupo de suministros y archivo

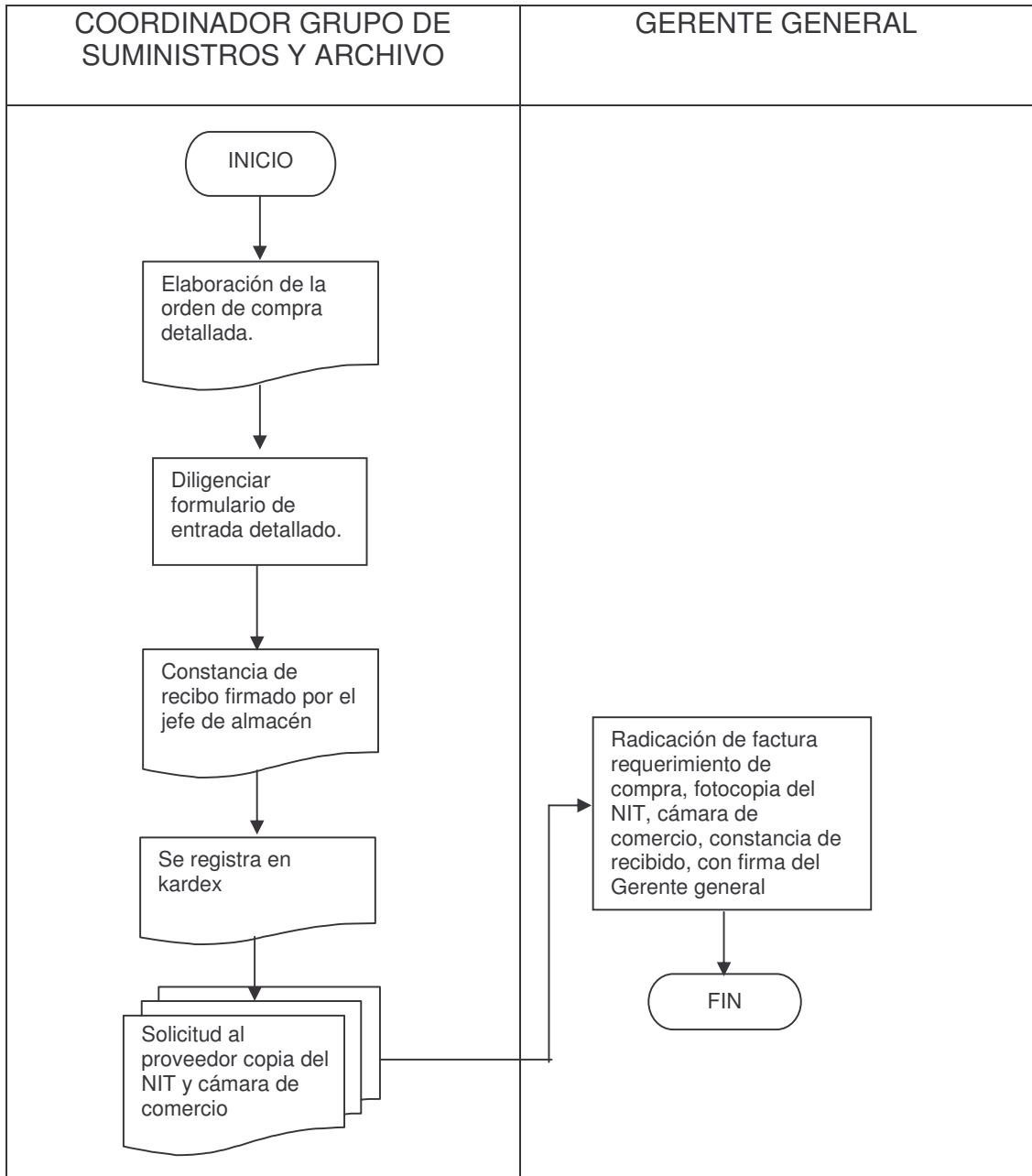
Elaboro	Aprobó	Fecha	Código procedimiento	Página
			GA 04-02	1

Actividad	Descripción	Responsable
06	Por ultimo se radica factura, requerimiento, orden de compra, fotocopias del NIT, cámara de comercio y constancia de recibido para su tramite. Firma del Gerente general.	Gerente general

Elaboro	Aprobó	Fecha	Código procedimiento	Pagina
			GA 04-02	2

PROCESO ADMINISTRACIÓN DE MATERIALES

GRAFICO 12. PROCEDIMIENTO DE TRAMITE DE INGRESOS Y PAGO DE FACTURAS



### 15.2.3 Procedimiento de egreso de elementos

❖ COD: GA 04-03

❖ OBJETIVO: Es dar salida de elementos del almacén de la empresa a las personas que solicitan material.

❖ ALCANCE: aplica al jefe de almacén y personas que solicitan.

Actividad	Descripción	Responsable
01	El funcionario que necesite algún elemento se debe dirigir a la jefe de almacén para que ella le pueda suministrar el pedido	Coordinador grupo de suministros y archivo
02	Luego se radica el registro de salida de almacén con fecha, nombre del almacenista, solicitante, destino, cantidad de elementos, descripción y firmas con numero de cedula de quien recibe, entrega y aprueba la salida de los elementos	Coordinador grupo de suministros y archivo
03	Se debe detallar los elementos tal como aparecen en la factura	Coordinador grupo de suministros y archivo

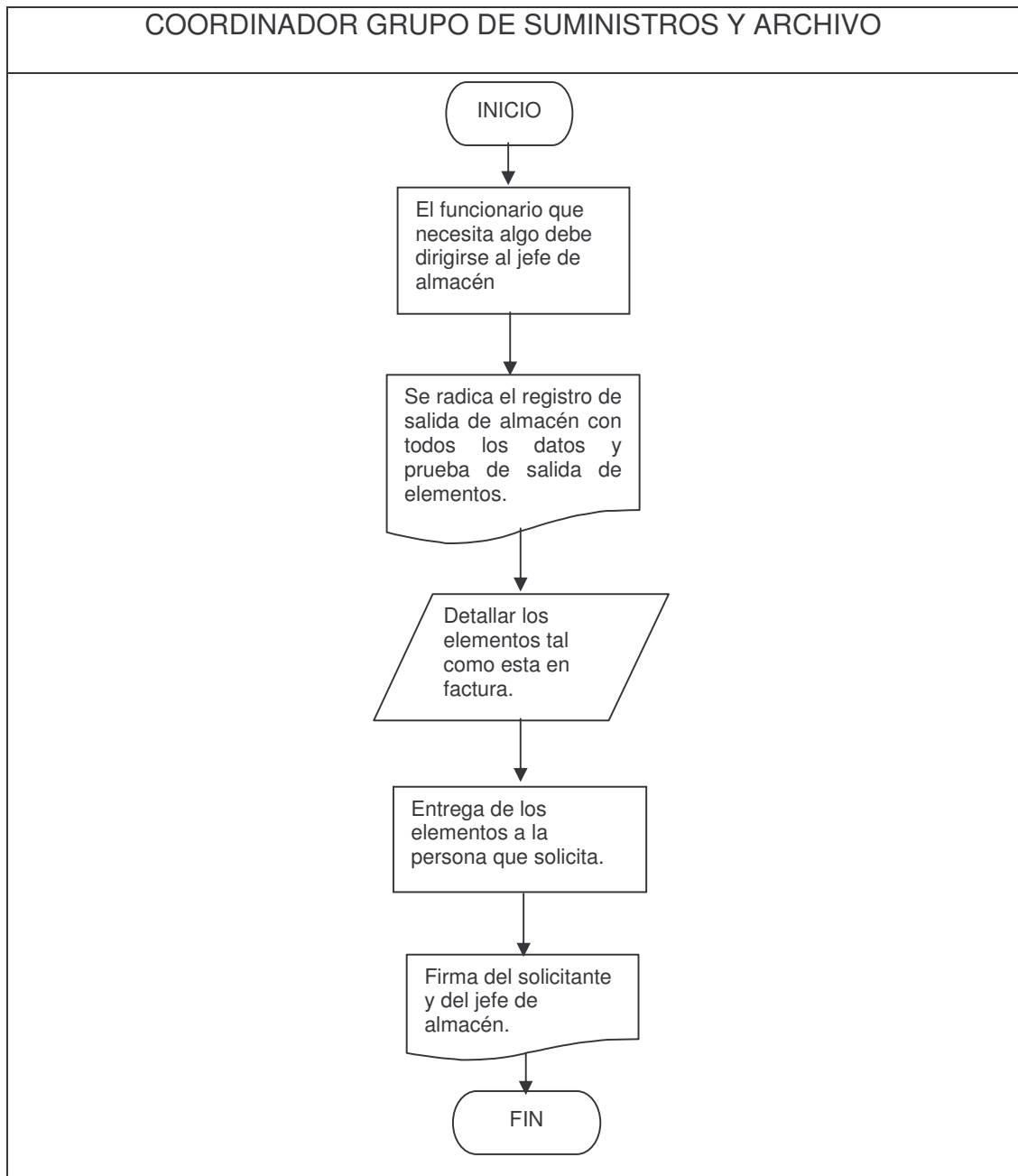
Elaboró	Aprobó	Fecha	Código procedimiento	Página
			GA 04-03	1

Actividad	Descripción	Responsable
04	Se procede a la entrega de los elementos a la persona que los solicito.	Coordinador grupo de suministros y archivo
05	Firma del solicitante y jefe de almacén.	Coordinador grupo de suministros y archivo

Elaboró	Aprobó	Fecha	Código procedimiento	Página
			GA 04-03	1

## PROCESO ADMINISTRACIÓN DE MATERIALES

GRAFICO 13. PROCEDIMIENTO DE EGRESO DE ELEMENTOS



#### 15.2.4 Procedimiento de actualización contable en kardex

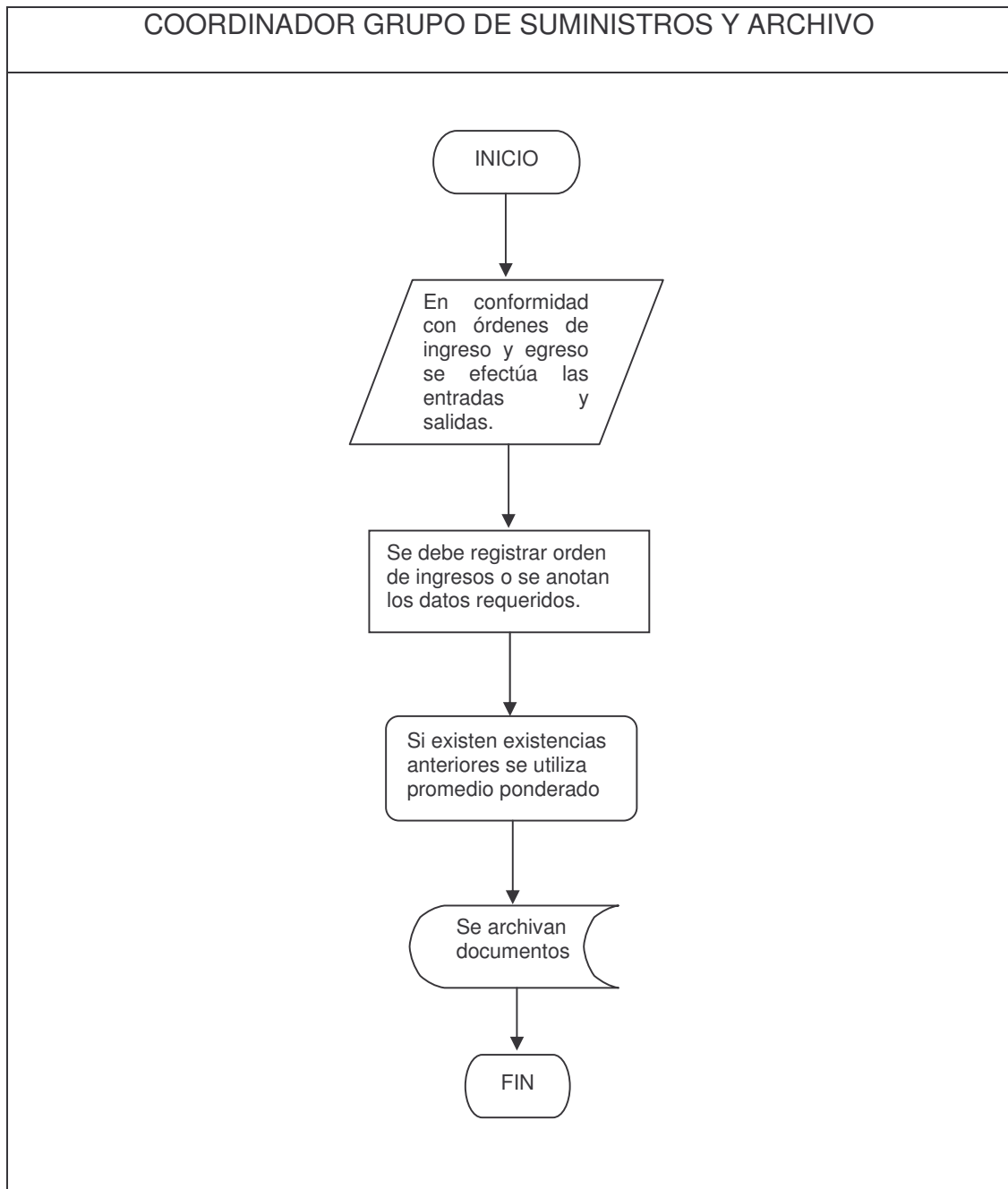
- ❖ COD: GA 04-04
- ❖ OBJETIVO: Llevar un control adecuado sobre las entradas y salidas de elementos de almacén.
- ❖ ALCANCE: Pertinente al jefe de almacén.

Actividad	Descripción	Responsable
01	En conformidad con las ordenes de ingreso y egreso efectuar las entras y salidas de los elementos de almacén.	Coordinador grupo de suministros y archivo
02	Siguiente se debe registrar la orden de ingreso o se anota el artículo, fecha, detalle, cantidad, costo, saldo, y valor unitario.	Coordinador grupo de suministros y archivo
03	Si se presenta existencias anteriores se debe promediar por el método de promedio ponderado.	Coordinador grupo de suministros y archivo
04	Archivación de documentos.	Coordinador grupo de suministros y archivo

Elaboró	Aprobó	Fecha	Código procedimiento	Página
			GA 04-04	1

## PROCESO ADMINISTRACIÓN DE MATERIALES

GRAFICO 14. PROCEDIMIENTO DE ACTUALIZACIÓN CONTABLE EN KARDEX





15.2.5 Procedimiento de compra de imprevistos para mantenimiento.

❖ COD: GA 04-05

❖ OBJETIVO: Dar solución a problemas que se presenten de una manera inadvertida que requieran una pronta solución.

❖ ALCANCE: Aplica a todos los recursos materiales que se requieran para la solución del problema.

Actividad	Descripción	Responsable
01	Cuando ocurriere esto se debe tener en cuenta la necesidad de la persona que solicite. Debe elaborar un requerimiento de materiales solicitando a un proveedor determinando, el crédito correspondiente.	Trabajador
02	Luego se debe proceder a la anotación respectiva del destino o sección a donde se llevarán los elementos solicitados	Coordinador grupo de suministros y archivo
03	El Gerente general procede a realizar la autorización correspondiente	Gerente general
04	Se debe desplazar donde esta el proveedor para retirar los elementos solicitados	Coordinador grupo de suministros y archivo

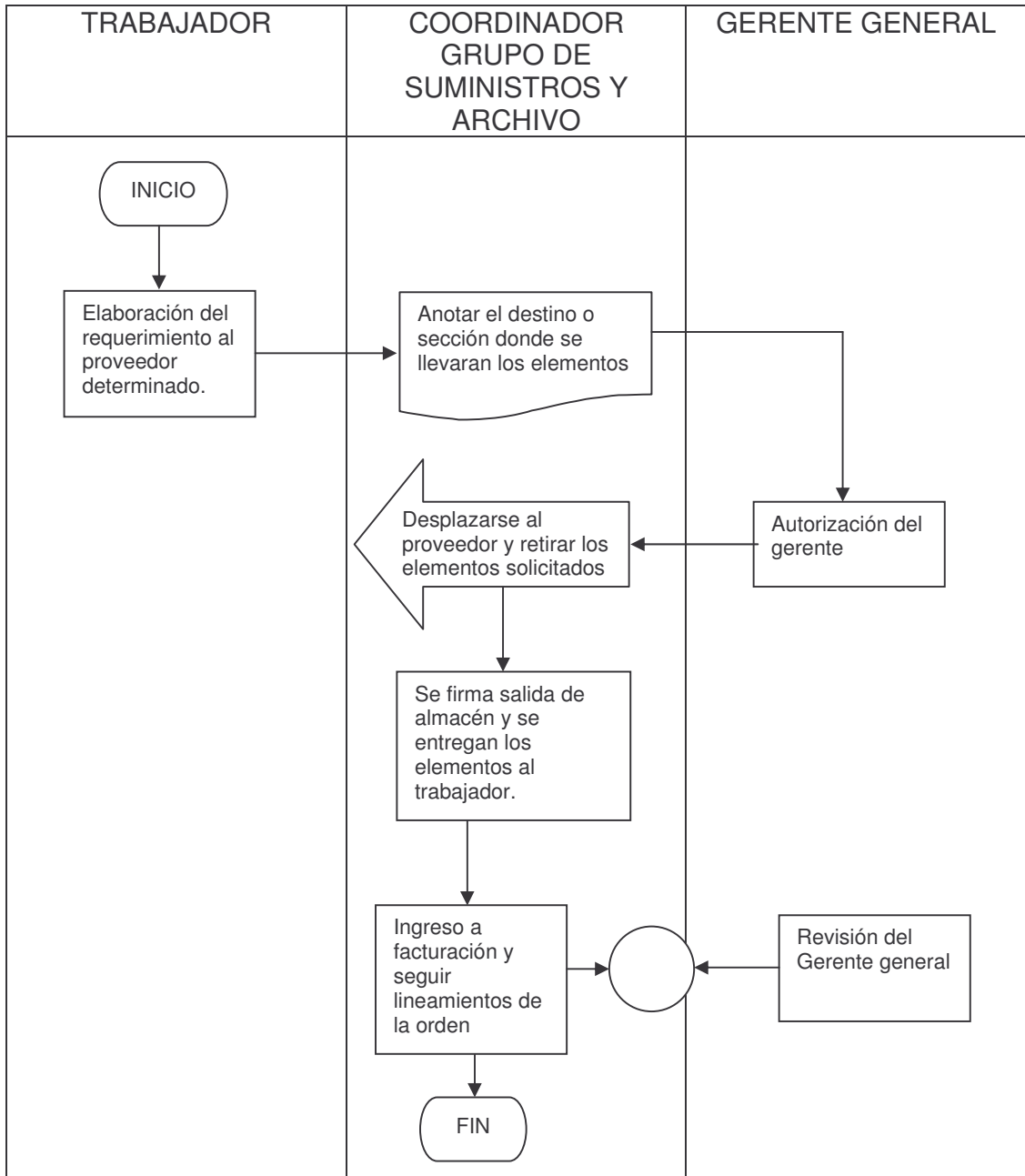
Elaboró	Aprobó	Fecha	Código procedimiento	Página
			GA 04-05	1

Actividad	Descripción	Responsable
05	Posteriormente se hace firmar la salida de almacén y entregar al trabajador los elementos que solicita.	Coordinador grupo de suministros y archivo
06	Por ultimo se da ingreso a facturación total y seguir los lineamientos de la orden de compra. (Revisa el gerente).	Gerente general

Elaboró	Aprobó	Fecha	Código procedimiento	Página
			GA 04-05	1

PROCESO ADMINISTRACIÓN DE MATERIALES

GRAFICO 15. PROCEDIMIENTO DE COMPRA DE IMPREVISTOS PARA MANTENIMIENTO



### 15.2.6 Procedimiento de actualización de inventarios

❖ COD: GA 04-06

❖ OBJETIVO: mantener la información actualizada de las existencias que hay en el almacén para necesidades futuras.

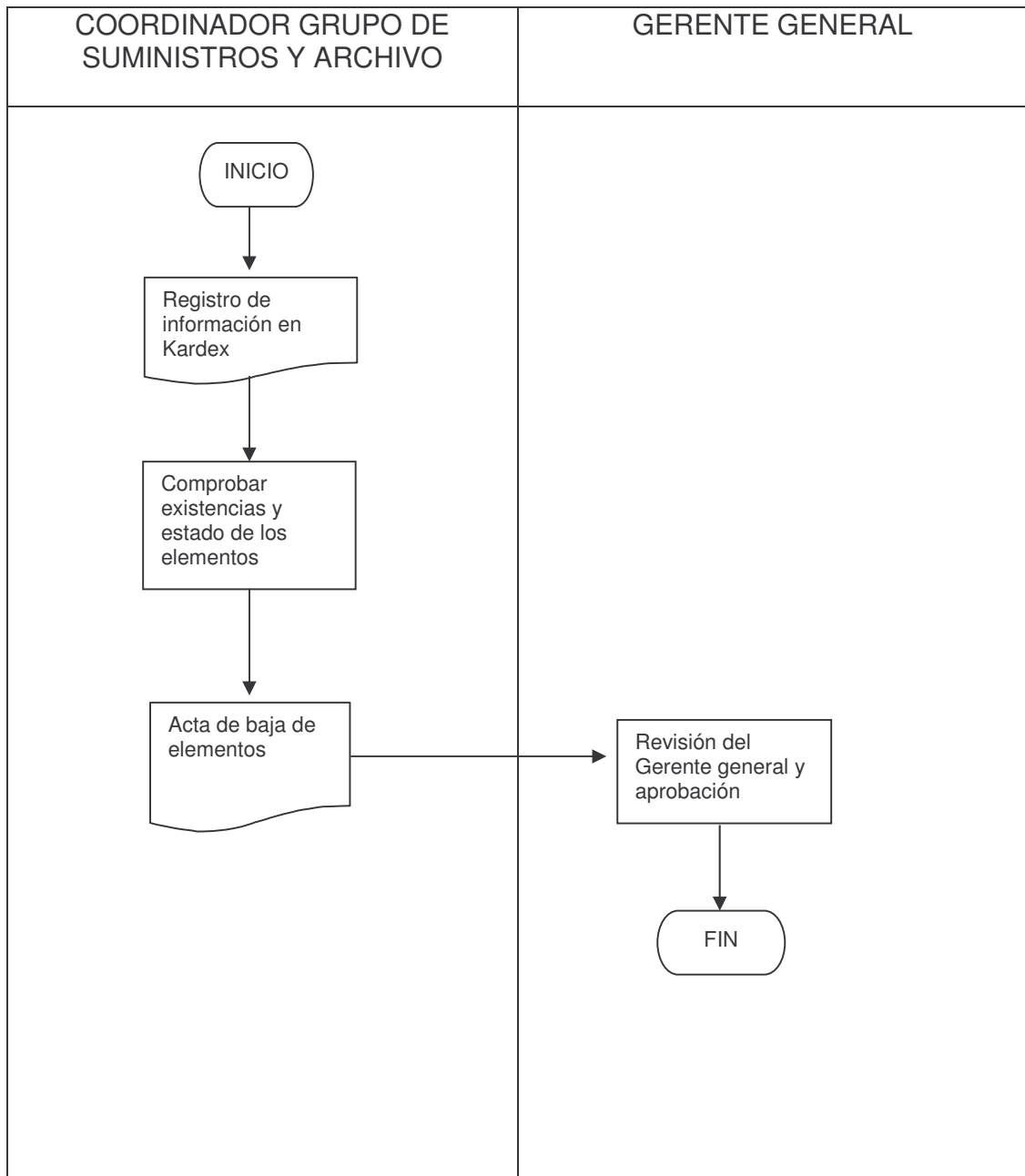
❖ ALCANCE: plica a todos los recursos materiales requeridos por la entidad para garantizar un correcto funcionamiento acorde con las políticas y planes de la administración.

Actividad	Descripción	responsable
01	Se arranca con la elaboración de los inventarios de las diferentes dependencias de la empresa	Coordinador grupo de suministros y archivo
02	Se debe registrar la información en un kardex de inventario	Coordinador grupo de suministros y archivo
03	Comprobar la existencia y el estado en que están los elementos objeto del inventario	Coordinador grupo de suministros y archivo
04	Realizar el acta de baja de los elementos devolutivos en mal estado.	Coordinador grupo de suministros y archivo
05	Revisión del Gerente general y o posterior aprobación.	Gerente general

Elaboró	Aprobó	Fecha	Código procedimiento	Página
			GA 04-06	1

PROCESO ADMINISTRACIÓN DE MATERIALES

GRAFICO 16. PROCEDIMIENTO DE ACTUALIZACIÓN DE INVENTARIOS



### 15.3 PROCESO DE CONTRATACIÓN

Se realiza con el fin de cumplir con los fines estatales, la continua y eficiente prestación de los servicios públicos domiciliarios, y la efectividad de los derechos e intereses de los usuarios que colaboran con ellas en la consecución de dichos fines

#### 15.3.1 Procedimiento de elaboración resoluciones de nombramiento

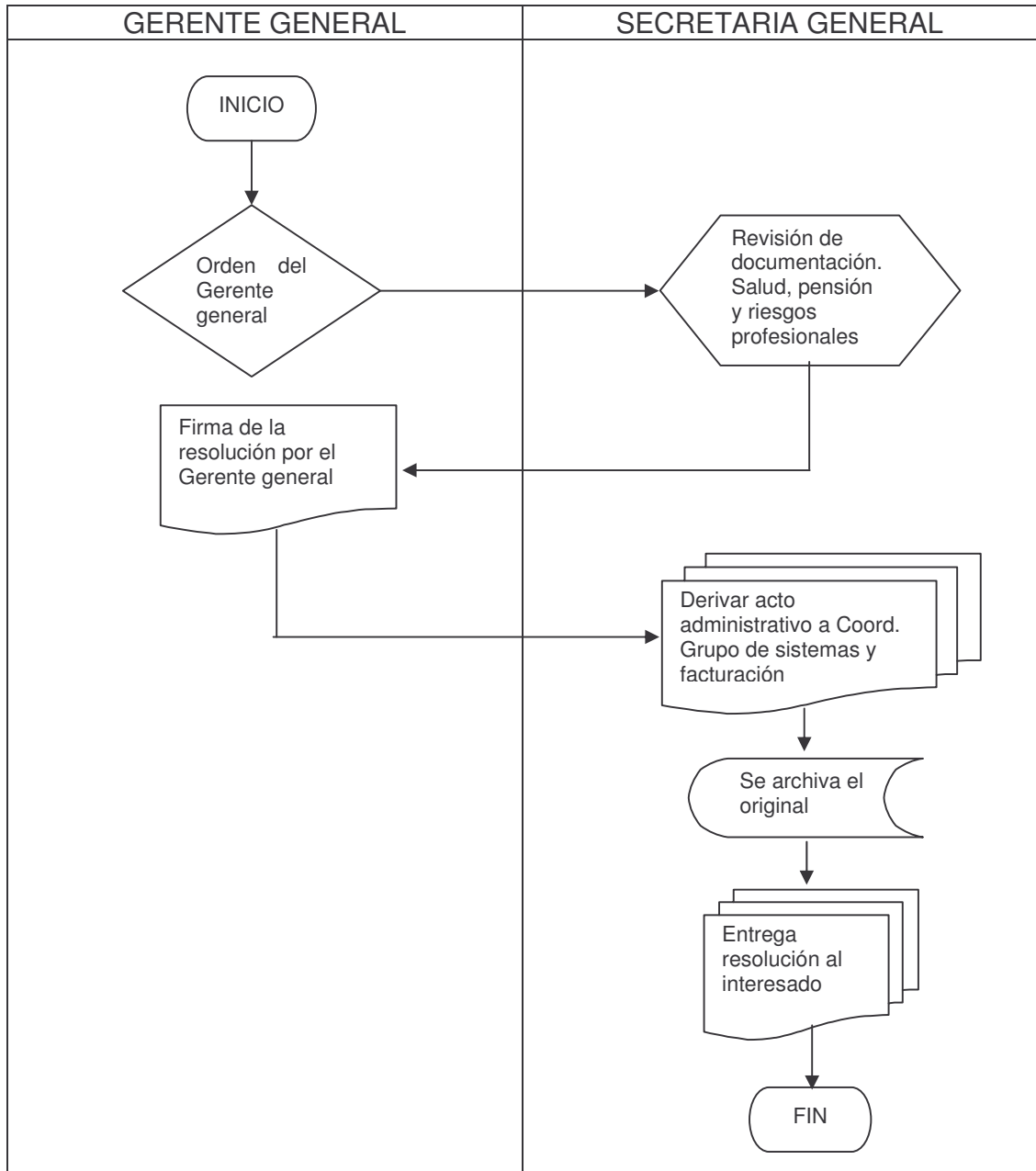
- ❖ COD GA 05-01
- ❖ OBJETIVO: es el de tener los documentos exigidos por la empresa y el gobierno para su contratación.
- ❖ ALCANCE: Para todo empleado que se baya a contratar.

Actividad	Descripción	responsable
01	Se realiza la correspondiente recepción de la orden de el Gerente general	Gerente general
02	Pasa a realizar la respectiva revisión de documentación, solicitud de afiliación a salud, pensión y riesgos profesionales	Secretaria general
03	Se deriva el acto administrativo a Gerencia general para la firma de autorización del Gerente general.	Gerente general
04	Derivar copias a la sub. De sistemas y facturación para su conocimiento y fines pertinentes.	Secretaria general
05	Ya firmado el documento se archiva el original para sustentar en caso de cualquier inconveniente	Secretaria general
06	Se entrega copia de la resolución al interesado.	Secretaria general

Elaboró	Aprobó	Fecha	Código procedimiento	Página
			GA 05-01	1

## PROCESO DE CONTRATACIÓN

GRAFICO 17. PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE RESOLUCIONES DE NOMBRAMIENTO



### 15.3.2 Procedimiento de trámite de contratos con empresas

❖ COD: GA 05-02

❖ OBJETIVO: Llevar acabo la adquisición de servicios, bienes, productos o contratos de obras que la empresa requiera, de acuerdo a la ley 142 de 1994

❖ ALCANCE: este tipo de contratos, solo aplica para las entidades prestadoras de servicios públicos, cuando estos contratos se rigen por el derecho publico o cuando se trate de contratos que celebren los entes territoriales con las empresas de servicios públicos, con el objeto de que éstas últimas asuman la prestación de uno o varios servicios públicos domiciliarios, o para que sustituyan en la prestación a otra que entre en causal de disolución o liquidación, en todo caso la selección siempre deberá realizarse en conformidad a la ley 142 de 1994.

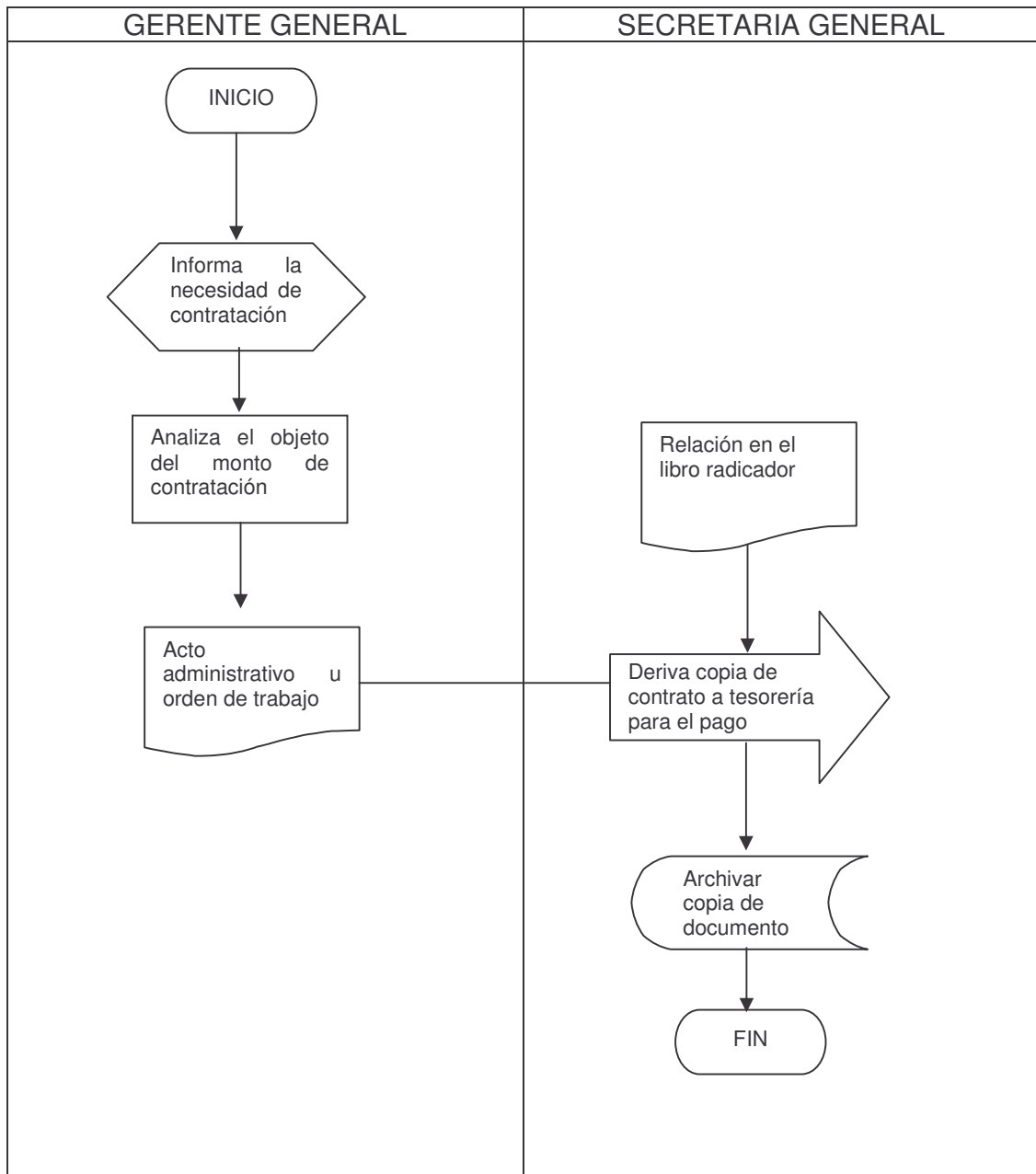
Actividad	Descripción	responsable
01	Se informa la necesidad de contratación de empresa que puedan suministrar algún producto o servicio a la empresa; detallando costos.	Gerente general
02	Analiza el objeto de la contratación teniendo en cuenta los montos.	Gerente general
03	Se toma la decisión de contratar con la empresa a través de acto administrativo u orden de trabajo	Gerente general
04	Relaciona en el libro radicador	Secretaria general
05	Recibe el contrato legalizado por la dirección general	Secretaria general
06	Deriva la copia de contrato a la tesorería para su pago	Secretaria general
07	Se procede a archivar la copia del documento requerida.	Secretaria general

Elaboró	Aprobó	Fecha	Código procedimiento	Página
			GA 05-02	1



## PROCESO DE CONTRATACIÓN

GRAFICO 18. PROCEDIMIENTO DE TRAMITE DE CONTRATOS CON EMPRESAS



### 15.3.3 Procedimiento de elaboración resoluciones de actas de posesión

❖ COD: GA O5-03

❖ OBJETIVO: llevar acabo la respectiva posesión del cargo del nuevo empleado de la empresa.

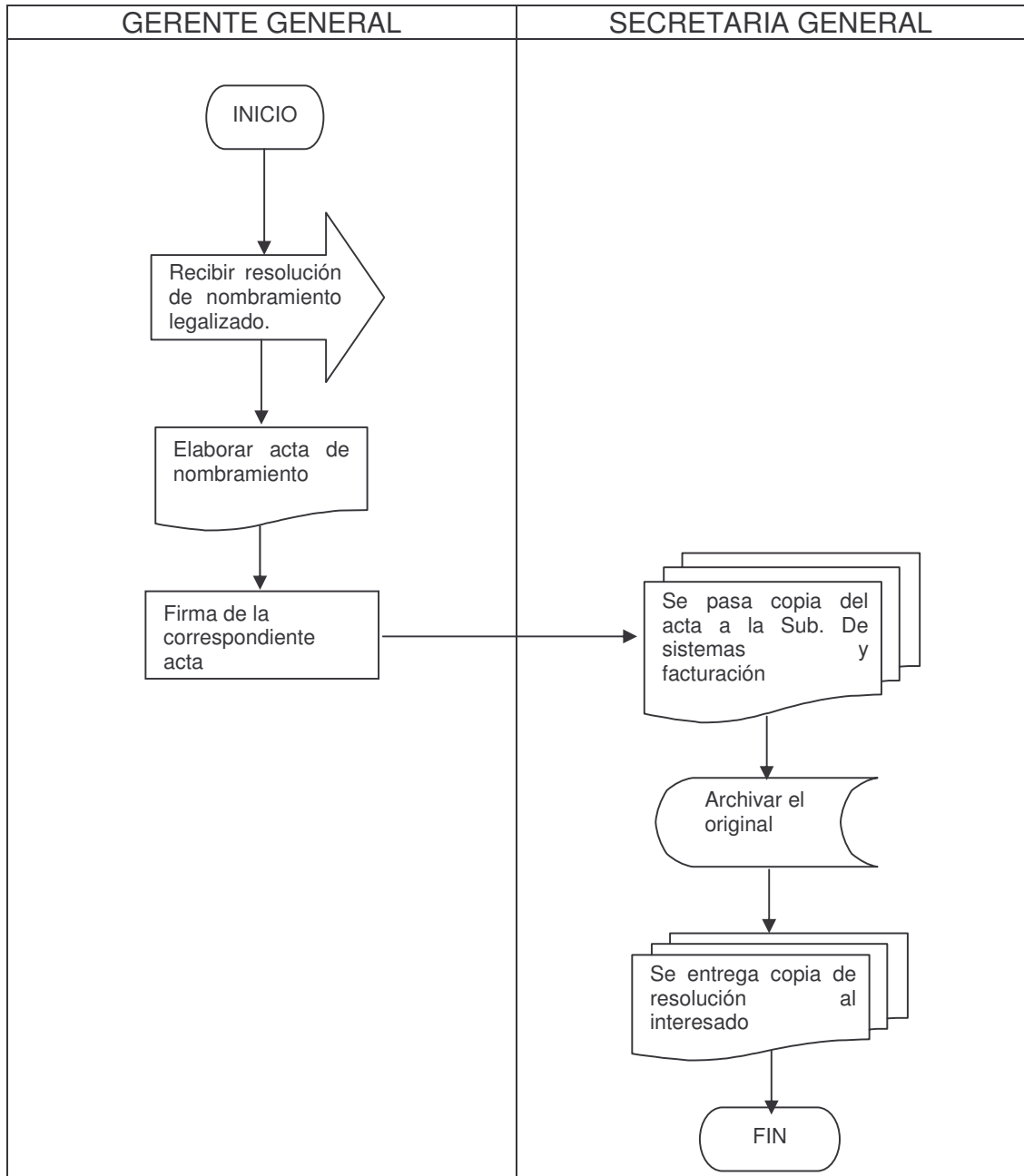
❖ ALCANCE: personal administrativo de la empresa.

actividad	descripción	responsable
01	En primera instancia se recibe el acta de nombramiento debidamente legalizado.	Gerente general
02	Se elabora la debida acta de posesión	Gerente general
03	Luego la dirección general se encarga de firmar la correspondiente acta.	Gerente general
04	Siguiente se pasa a la Sub. de sistemas y facturación para lo de su competencia	Secretaria general
05	Procede a archivar el original	Secretaria general
06	Entregar la respectiva copia de la resolución al interesado.	Secretaria general

Elaboró	Aprobó	fecha	Código procedimiento	página
			GA O5-03	1

## PROCESO DE CONTRATACIÓN

GRAFICO 19. PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN RESOLUCIONES DE ACTAS DE POSESIÓN



#### 15.3.4 Procedimiento de trámite de anticipos.

❖ COD: GA 05-04

❖ OBJETIVO: Conseguir un adelanto de dinero para el contratista, de modo que sea un capital para que pueda hincar con la realización del proyecto.

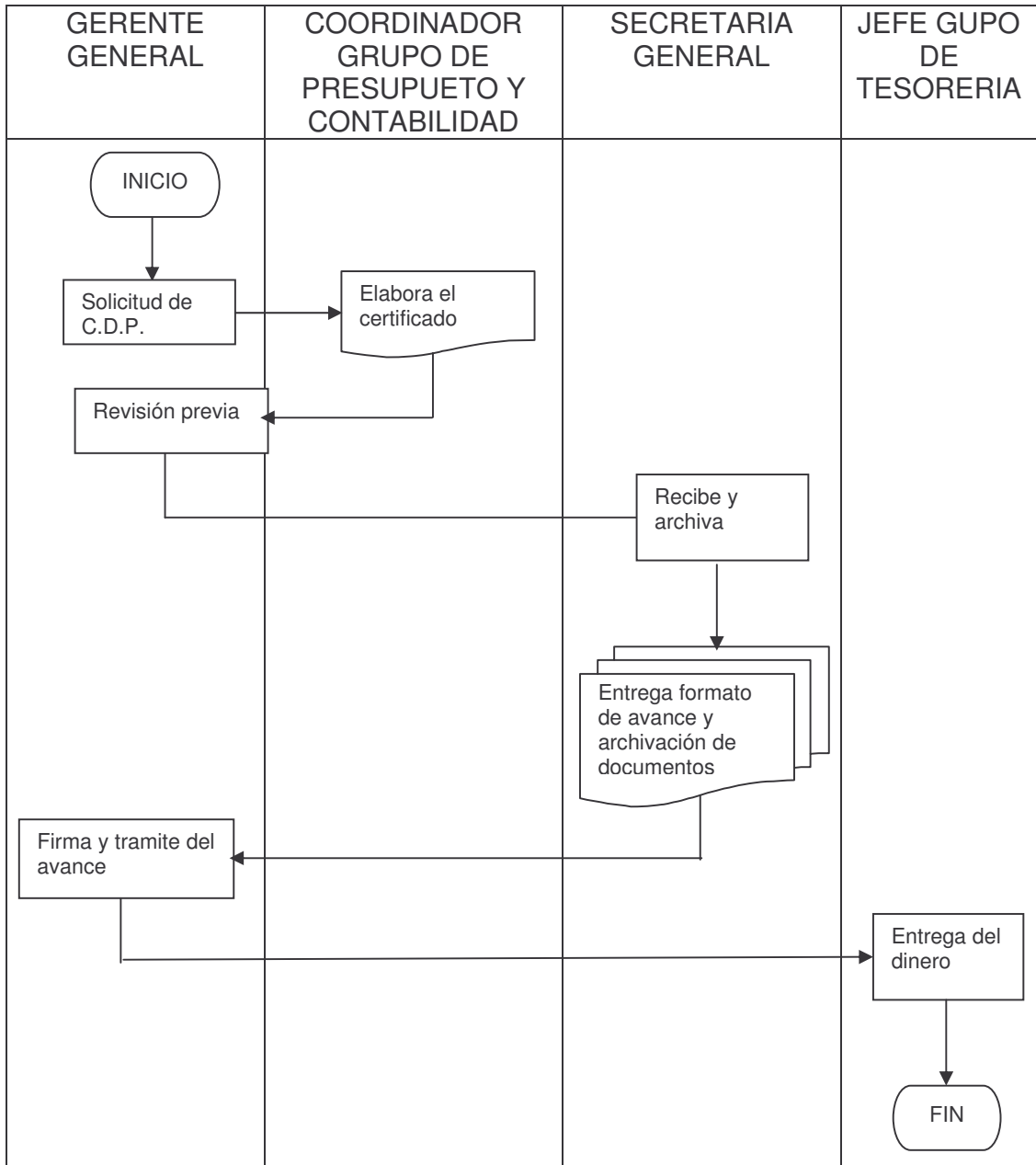
❖ ALCANCE: para los que contratistas que lo dispongan y este estipulado en su contrato.

Actividad	Descripción	Responsable
01	Se procede a realizar la solicitud del certificado de disponibilidad presupuestal	Gerente general
02	Se expide el certificado que se a solicitado y se elabora la resolución	Jefe grupo de presupuesto
03	El gerente recibe, revisa que este en regla y se lo envía a la secretaria general.	Gerente general
04	Se entrega el formato de avance prenumerado al tesorero, archiva copias de resolución y certificado de disponibilidad presupuestal.	Secretaria general
05	Firma y tramite del pago del avance	Gerente general
06	Por ultimo se le hace la entrega correspondiente del dinero solicitado al contratista.	Jefe grupo de tesorería

Elaboró	Aprobó	Fecha	Código procedimiento	Página
			GA 05-04	1

PROCESO DE CONTRATACIÓN

GRAFICO 20. PROCEDIMIENTO DE TRAMITE DE ANTICIPOS



### 15.3.5 Procedimiento de selección de ofertas en licitación o concurso.

❖ COD: GA 05-05

❖ OBJETIVO: es el de seleccionar de manera mas conveniente para la empresa, el ofrecimiento de un bien, producto o servicio de manear que su adquisición estén en concordancia con los objetivos y metas de la empresa.

❖ ALCANCE: Se aplica para todos los procesos de adquisición de algún servicio, contratación de obras dentro de los parámetros de ley.

Actividad	Descripción	Responsable
01	Se realiza una reunión en un día y hora señalados por el gerente.	Gerente general
02	La audiencia tendrá lugar en sitio designado, con la participación de un comité evaluador, proponentes y personas interesadas.	Gerente general
03	Luego la secretaria general toma nota de los puntos a tratar.	Secretaria general
04	La secretaria procede a realizar la lectura de los datos de cada una de las propuestas. Nombre del oferente, cantidad de ítems licitados, valor total de la oferta, plazo de entrega.	Secretaria general
05	Luego de escuchar esto se procede a escoger el ganador.	Comité evaluador
06	Se elabora la resolución de adjudicación y además en el acta deberá dejar constancia de las decisiones que en el desarrollo de la audiencia se hayan tomado.	Secretaria general
07	Pasa la resolución al comité de evaluación	Secretaria general
08	Posteriormente la firma el comité evaluador para luego pasarla al gerente.	Comité evaluador
09	Se procede a llamar al oferente que se escogió para notificarle la resolución.	Gerente general

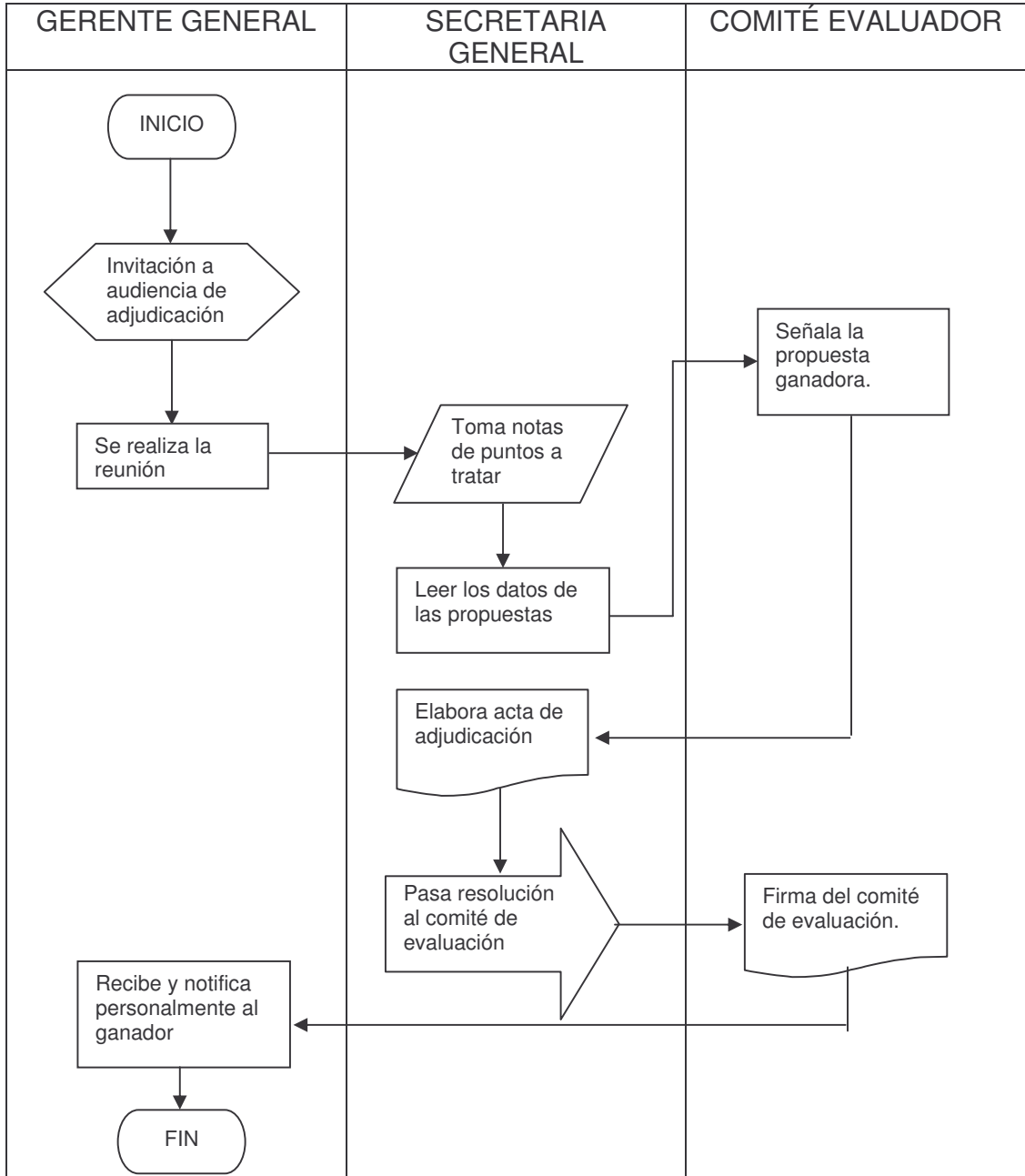
Elaboró	Aprobó	Fecha	Código procedimiento	Página
			GA 05-05	1

Actividad	Descripción	Responsable
10	Si por alguna razón no se haya realizado audiencia comunicara a los oferentes no favorecidos dentro de los 5 días siguientes al contrato. Continúa el procedimiento normal del contrato.	Gerente general

Elaboró	Aprobó	Fecha	Código procedimiento	Página
			GA 05-05	2

PROCESO DE CONTRATACIÓN

GRAFICO 21. PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN DE OFERTAS EN LICITACIÓN O CONCURSO





### 15.3.6 Procedimiento de registro presupuestal

❖ COD: GA 05-06

❖ OBJETIVO: es el de garantizar que los recursos con él financiados no sean utilizados para otros fines.

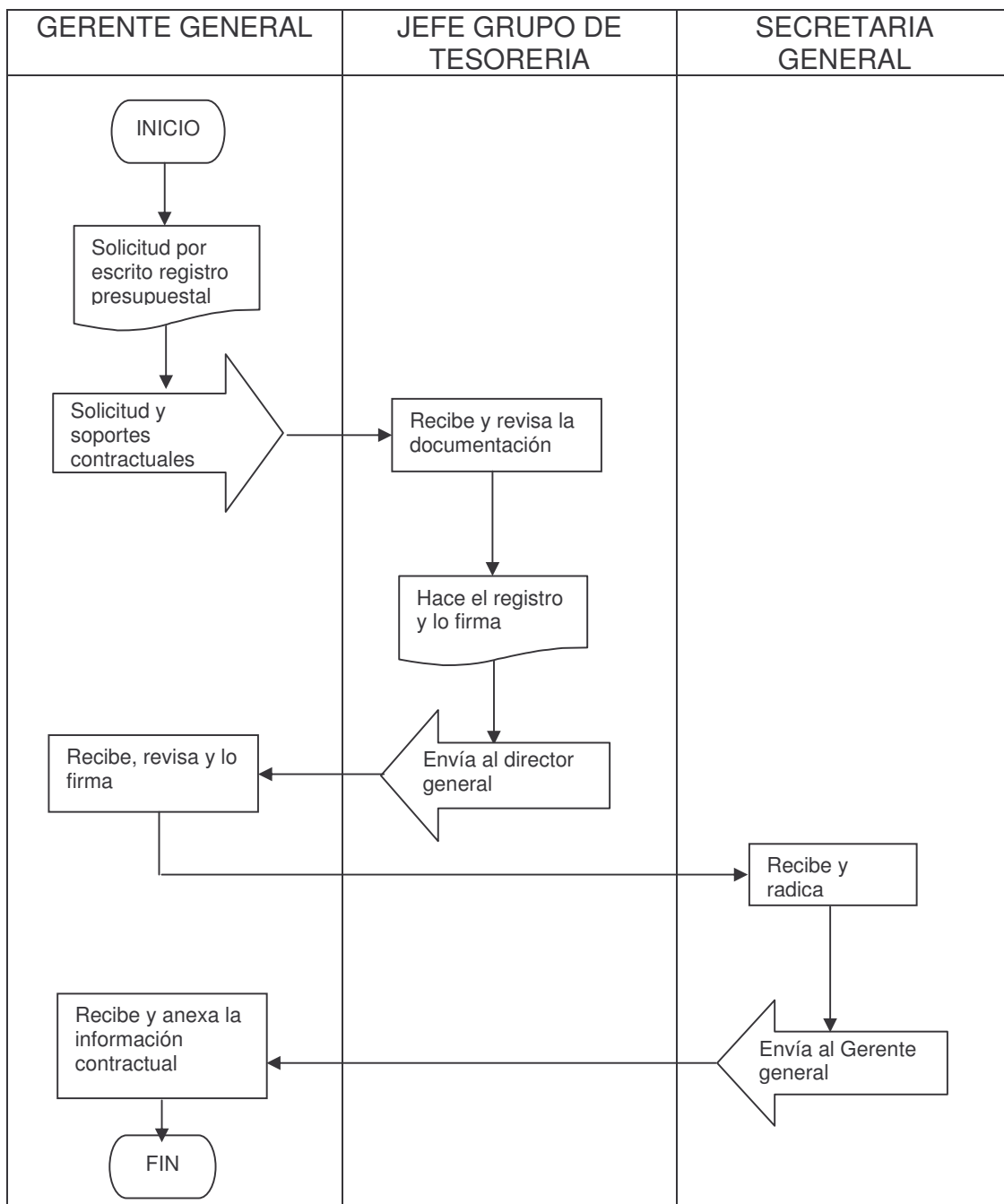
❖ ALCANCE: La empresa, no podrá atender obligaciones con cargo al presupuesto que no cuenten con el debido registro de presupuesto, en el cual se indique el valor y plazo de las prestaciones.

Actividad	Descripción	Responsable
01	Se debe solicitar por escrito el registro presupuestal con los documentos de soporte que se requiera.	Gerente general
02	Se procede a recibir los documentos, se revisan, hace el registro y por ultimo se firma y se envía al director general.	Jefe grupo de Tesorería
03	El director general realiza la respectiva revisión del registro principal y si esta en orden se procede a firmarlo.	Gerente general
04	Lo recepciona para radicar y enviar al gerente	Secretaria general
05	Se recibe los documentos y se le debe anexar toda la información contractual requerida.	Gerente general.

Elaboró	Aprobó	Fecha	Código procedimiento	Página
			GA 05-06	1

## PROCESO DE CONTRATACIÓN

GRAFICO 22. PROCEDIMIENTO DE REGISTRO PRESUPUESTAL



### 15.3.7 Expedición de disponibilidad y registro presupuestal.

❖ COD: GA 05-07

❖ OBJETIVO: garantizar la existencia de rubros suficientes para atender los gastos que por diferentes procesos se requiera de este registro.

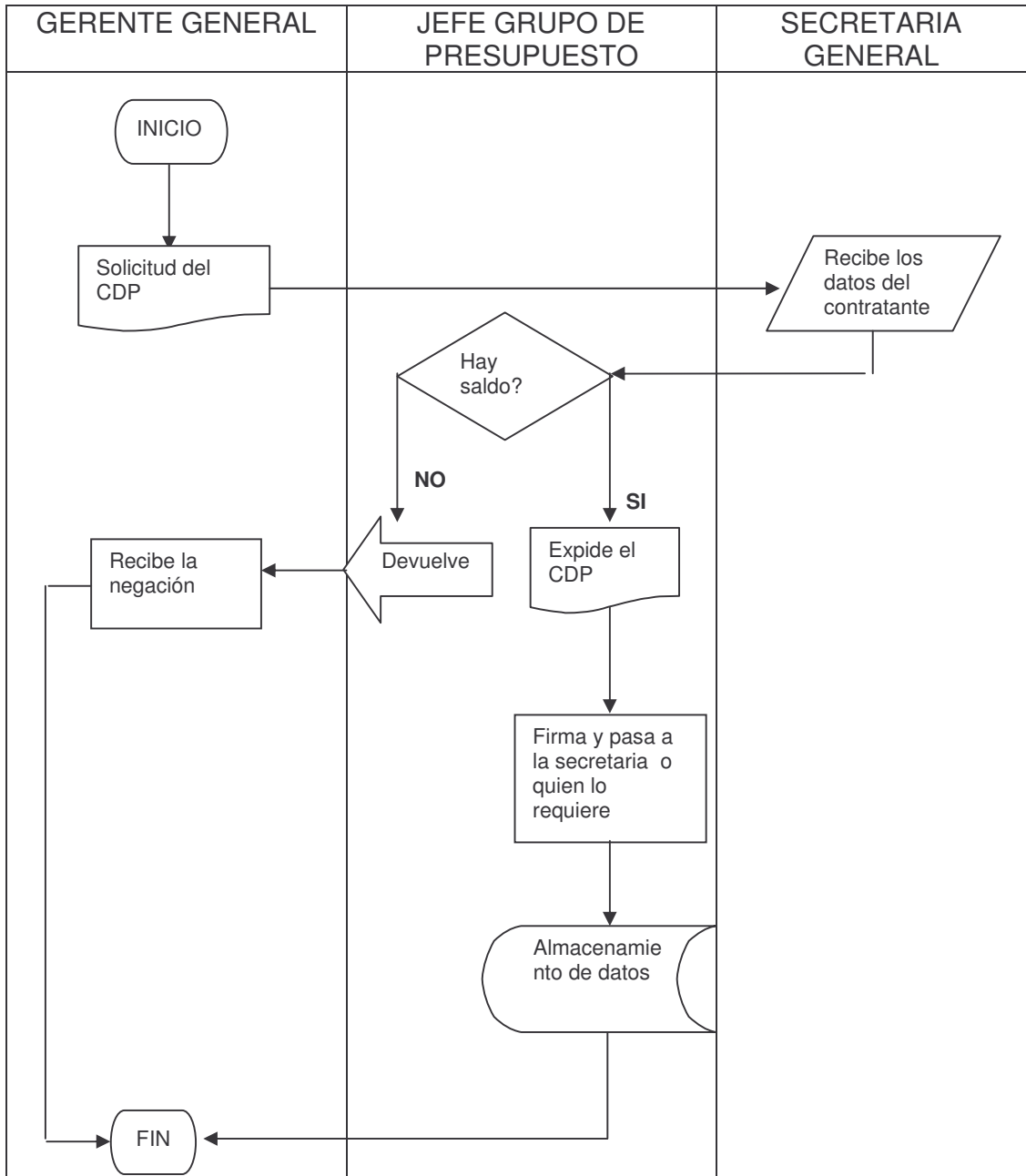
❖ ALCANCE: No se podrá adquirir compromisos, ni actos con cargo al presupuesto de la empresa sin estar soportados por el certificado de disponibilidad presupuestal.

Actividad	Descripción	Responsable
01	Solicitar mediante oficio al subdirector de presupuesto y contabilidad el CDP o formato de autorización de asignación presupuestal.	Gerente general
02	Resepcionar de la secretaria general, los datos de las personas con quienes van a contratar para posterior ingreso en la base de datos del sistema presupuestal.	Secretaria general
03	Verificar, los saldos presupuestales y expedir el certificado. CDP	Jefe grupo de presupuesto
04	Expedir registro presupuestal una vez firmada la disponibilidad y registro presupuestal, se pasa a la secretaria general o según quien lo requiera.	Jefe grupo de presupuesto

Elaboró	Aprobó	Fecha	Código procedimiento	Página
			GA 05-07	1

## PROCESO DE CONTRATACIÓN

**GRAFICO 23. EXPEDICIÓN DE DISPONIBILIDAD Y REGISTRO PRESUPUESTAL**



--	--	--

## 16. ÁREA DE PLANEACIÓN Y DIRECCIÓN

### 16.1 PROCESO DE CONTROL Y SEGUIMIENTO

Este proceso se considera como mejoramiento continuo para la gerencia, en tal sentido esta labor debe realizarse de manera permanente y oportuna ya que el éxito de la gerencia radica en la adecuada toma de decisiones. También se encarga de evaluar los planes establecidos.

#### 16.1.1 Procedimiento de trámite de contratos

❖ COD: GP-01-01

❖ OBJETIVO: es llevar un orden completo de las personas que trabajan en la empresa en cuanto a su tipo de contrato y hojas de vida actualizadas y con todos los requisitos que se requiera.

❖ ALCANCE: Aplica para todas las áreas de la empresa.

actividad	descripción	Responsable
01	Se realiza la respectiva recepción, se procede a revisar los requisitos y luego se archiva ordenadamente la seleccionada.	Secretaria general
02	El gerente realiza otra revisión para ver si realmente esta bien los soportes legales que se exigen	Gerente general
03	Luego viene la recepción de el contrato para las firmas que se requiere	Secretaria general
04	Derivar contrato a la dirección general para la respectiva firma por parte del gerente.	Gerente general
05	Solicitar póliza de cumplimiento al contratista para asegurar el cumplimiento adecuado del contrato.	Secretaria general
06	Se realiza la respectiva resolución de aceptación de póliza de cumplimiento	Secretaria general

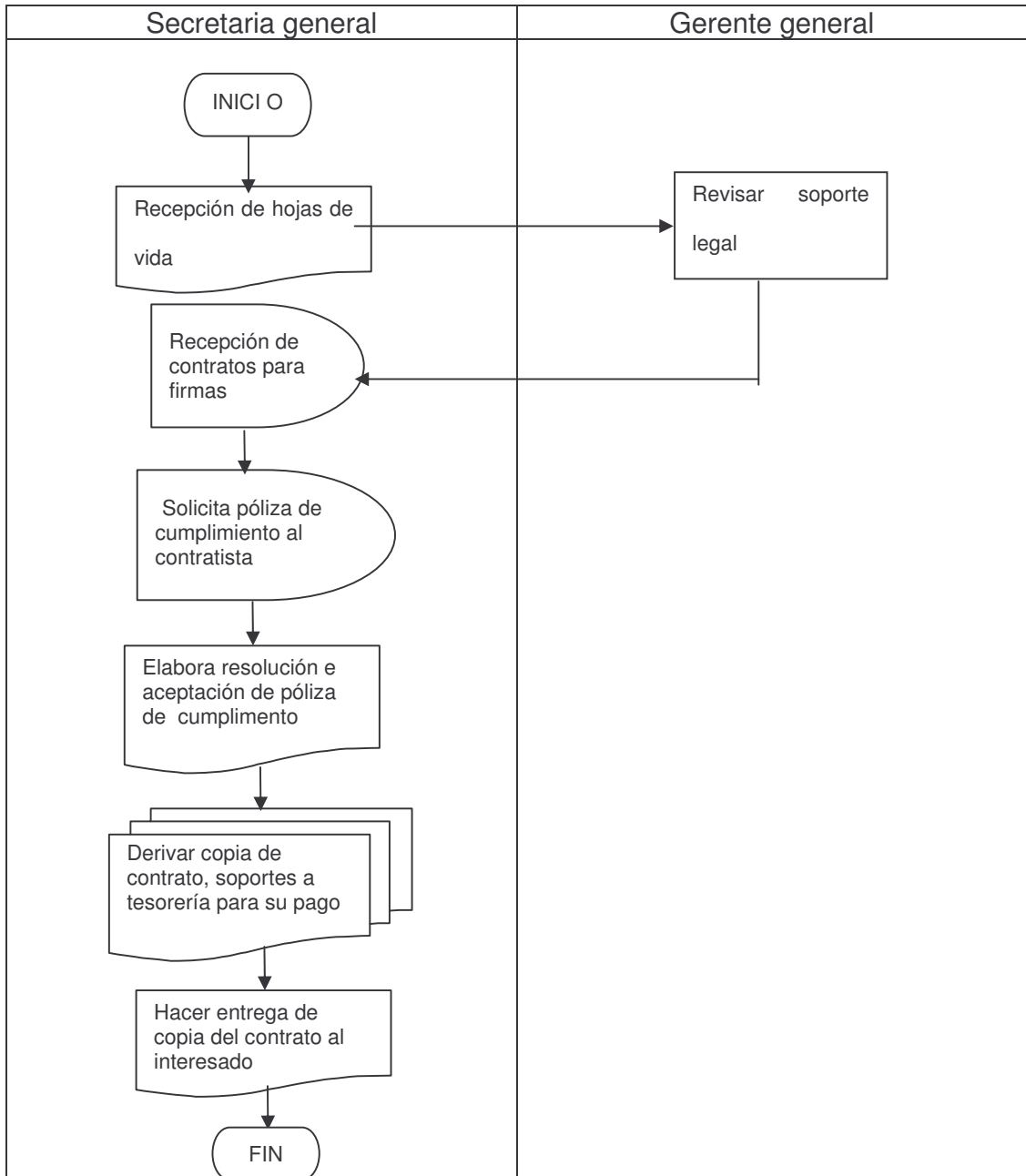
Elaboró	Aprobó	Fecha	Código procedimiento	Página
			COD: GP-01-01	1

<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
07	Enviar una copia del contrato con sus respectivos soportes para que se le ubique en nomina	Secretaria general
08	Por ultimo se debe hacer entrega de copia del contrato a la persona interesada	Secretaria general.

Elaboró	Aprobó	Fecha	Código procedimiento	Página
			COD: GP-01-01	2

PROCESO DE CONTROL Y SEGUIMIENTO

GRAFICO 24. PROCEDIMIENTO DE TRAMITE DE CONTRATOS



15.1.2 Procedimiento elaboración de resoluciones de licencias por enfermedad, maternidad y renunciante sin remuneración

❖ COD: GP 01-02

❖ OBJETIVO: este procedimiento se realiza con el fin de tener un control sobre las personas que laboran en la empresa y no se les pueda otorgar remuneración alguna sobre licencias de enfermedad, maternidad y renunciante.

❖ ALCANCE: se aplica al personal que labora dentro de la empresa.

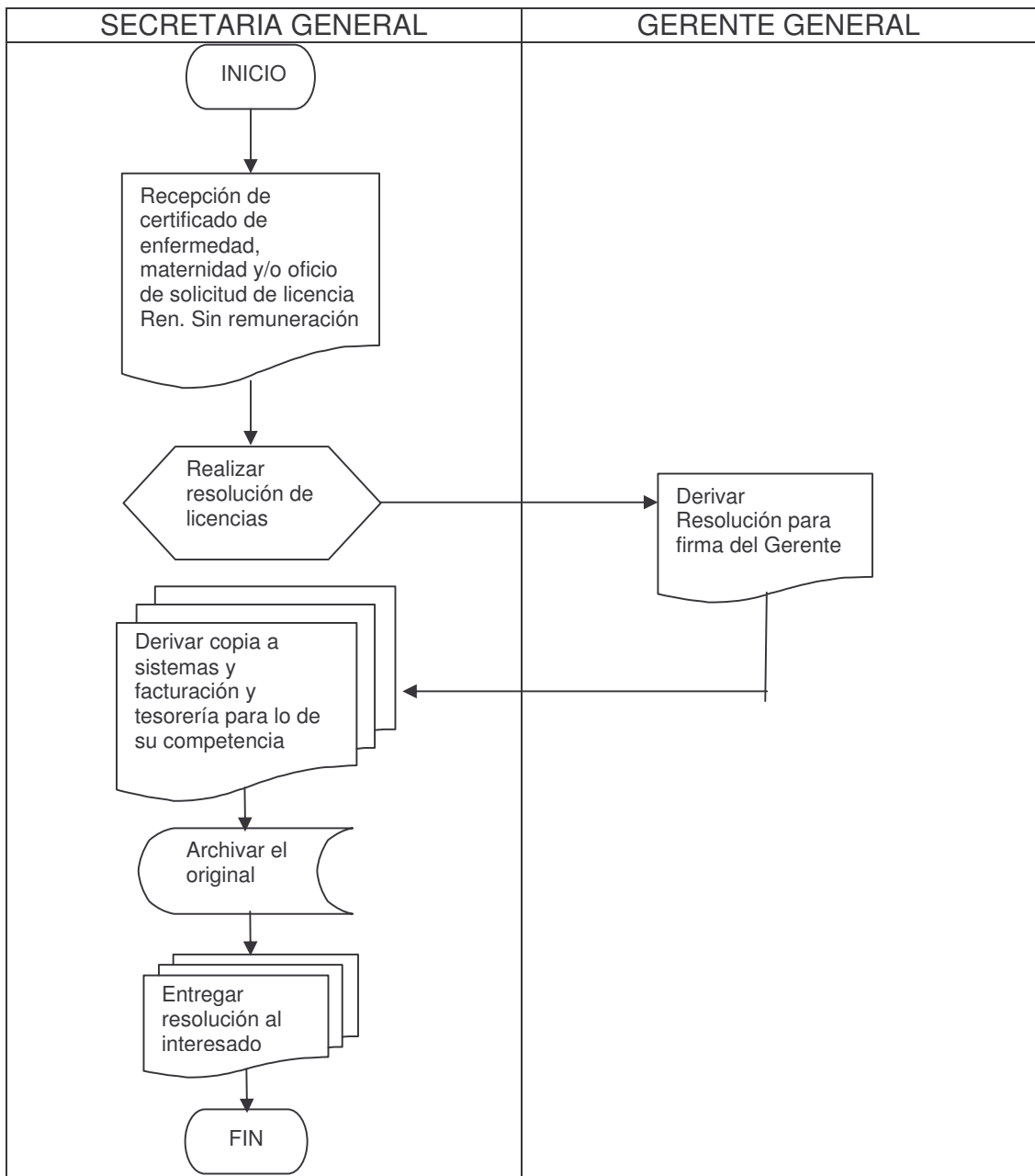
Actividad	Descripción	Responsable
01	Se le recibe al trabajador el respectivo certificado de incapacidad por enfermedad, maternidad y/o oficio de solicitud de licencia Renuncia. Sin remuneración autorizados.	Secretaria general
02	Se procede al diligenciamiento de la resolución de licencia.	Secretaria general
03	Luego de esta parte se deriva la resolución a la dirección general para la firma del gerente.	Gerente general
04	Luego se sacan las respectivas copias para enviarlas a las dependencias de, sistemas y facturación y tesorería para lo de su competencia.	Secretaria general
05	A continuación se procede a archivar el documento original.	Secretaria general
06	Se le entrega la respectiva copia al interesado del certificado	Secretaria general

Elaboró	Aprobó	Fecha	Código procedimiento	Página
			GP 01-02	1



PROCESO DE CONTROL Y SEGUIMIENTO

GRAFICO 25. PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE RESOLUCIONES DE LICENCIAS POR ENFERMEDAD, MATERNIDAD Y RENUNCIABLE SIN REMUNERACIÓN



### 16.1.3 Procedimiento de gestión y resultados

❖ COD: GP 01-03

❖ **OBJETIVO:** Lograr concientizar a los empleados de la importancia de desarrollar sus actividades de la mejor manera posible para hacer de la entidad una empresa eficiente y rentable. también permite mantener un orden y control del trabajo diario realizado en la empresa y saber como se están desarrollando los procesos.

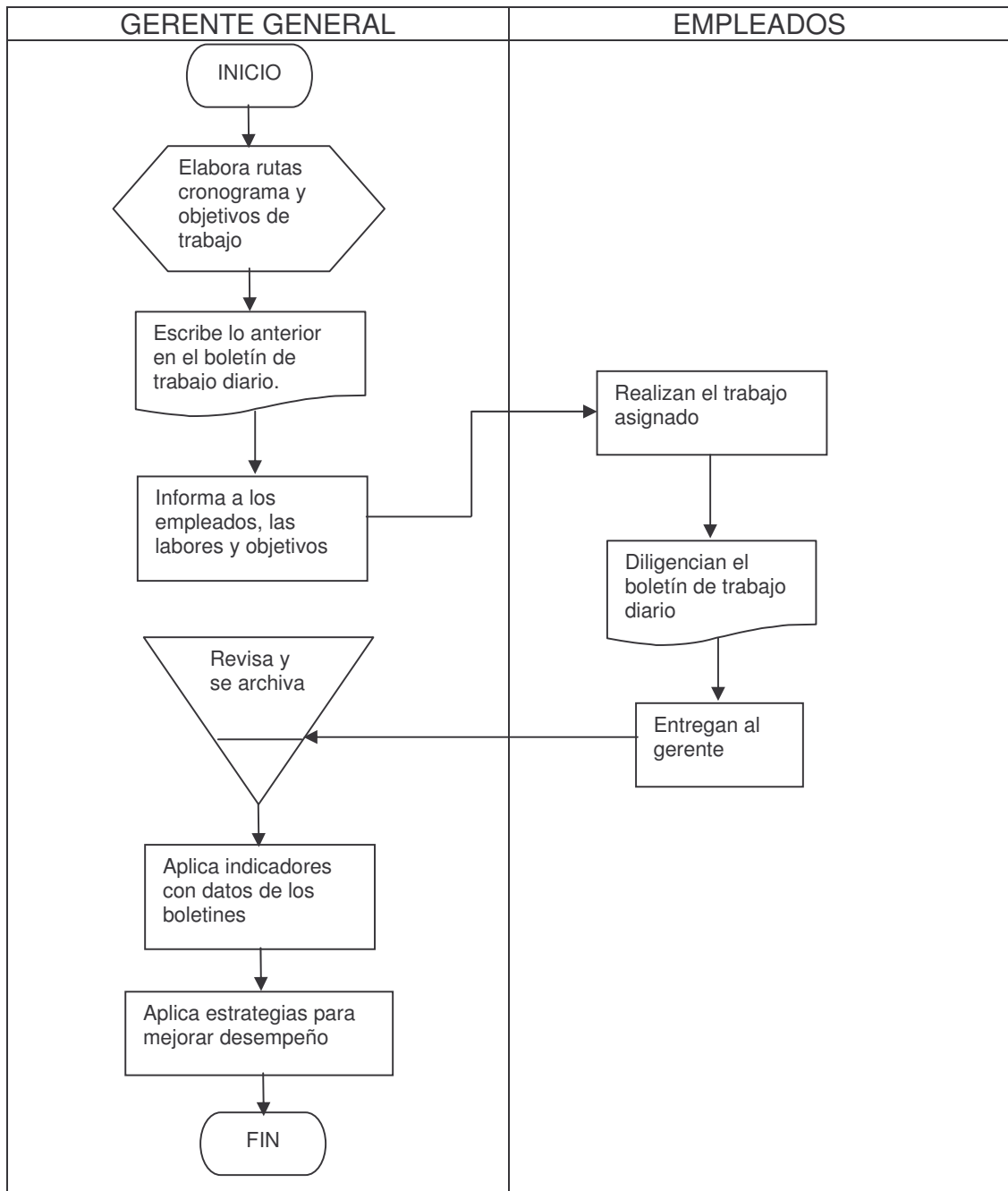
❖ **ALCANCE:** Aplica a todas las áreas funcionales, empleados, recursos, en fin aplica a toda la empresa en su totalidad.

Actividad	Descripción	Responsable
01	Elabora las rutas y cronogramas de trabajo de acuerdo con el manual de funciones y procedimientos de la empresa. También propone los objetivos que cada empleado debe cumplir, los escribe en el boletín de trabajo.	Gerente general
02	Informa las labores del día a cada uno de los empleados y los objetivos propuestos	Gerente general
03	Realiza el respectivo trabajo asignado por el gerente	Empleados
04	Se procede a iniciar su labor a la hora y fecha asignada y realizando las observaciones que tenga hacia los objetivos propuestos	Empleados
05	Entrega la hoja de reporte al jefe el cual archiva	Empleados y gerente
06	Luego se toma los boletines, de los cuales obtiene la información necesaria para aplicar indicadores de gestión	Gerente general
07	Con base en los resultados que se obtenga se procederá a tomar medidas correspondientes.	Gerente general

Elaboró	Aprobó	Fecha	Código procedimiento	Página
			GP 01-03	1

PROCESO DE CONTROL Y SEGUIMIENTO

GRAFICO 26. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN Y RESULTADOS



## 16.2 PROCESO DE GESTIÓN DE INFORMACION

Este proceso nos relaciona entorno a como se debe llevar acabo una eficiente forma de compartir la información con todas las dependencias de la empresa, y también en cuanto a las inquietudes y atención al ciudadano, eliminar pasos y requisitos inútiles y agregar funciones dentro de sistemas abiertos y transparentes.

### 16.2.1 Procedimiento gestión de información

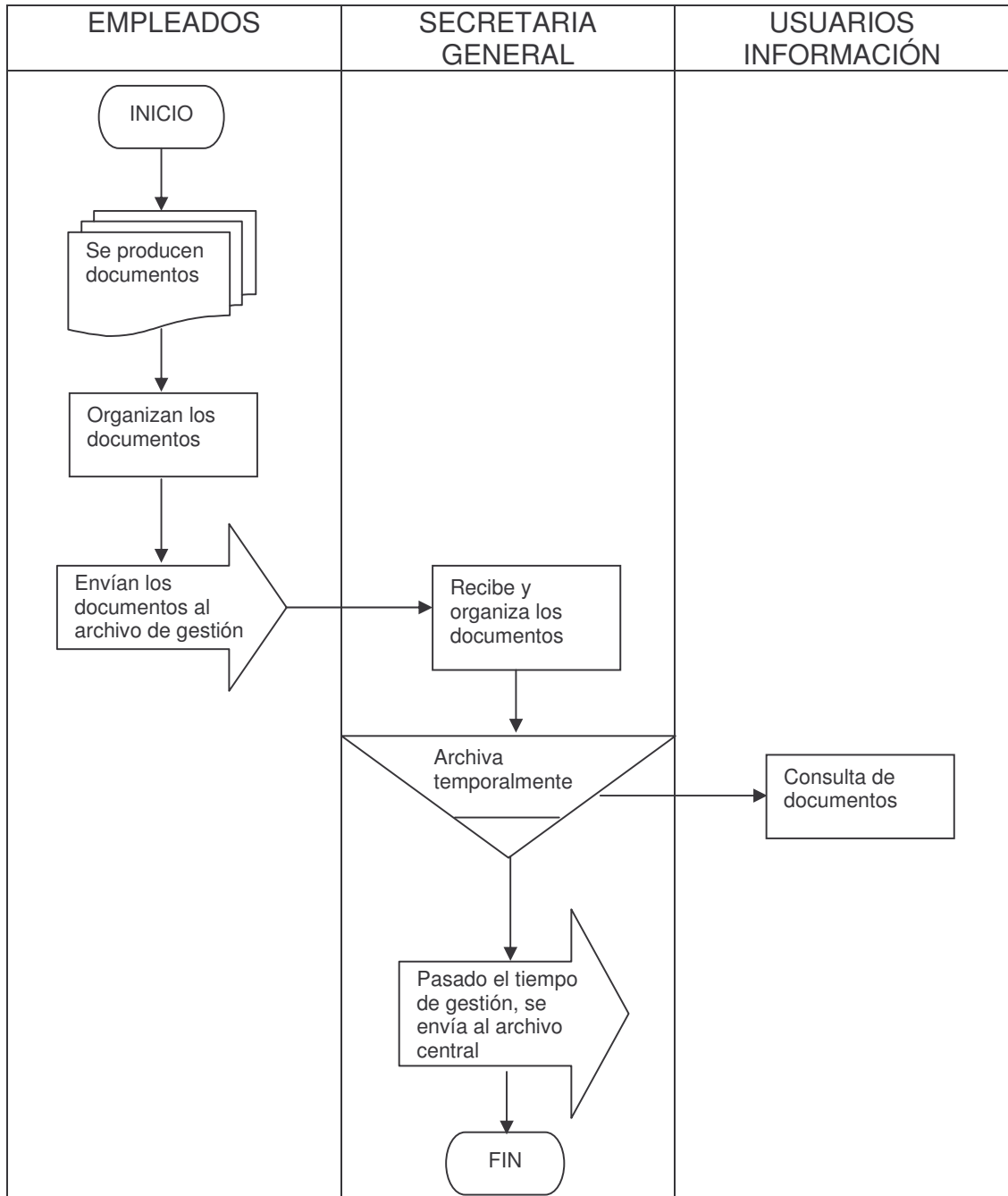
- ❖ COD: GP 02-01
- ❖ OBJETIVO: hacer llegar de manera oportuna y adecuada la correspondencia y documentos para cada dependencia, ya que puede ser de suma importancia para ella.
- ❖ ALCANCE: aplica para todos los procesos llevados acabo dentro y fuera de la empresa.

actividad	descripción	Responsable
01	Como ya se sabe en cada proceso en las diferentes áreas se producen varios documentos.	
02	Se organizan respetando los principios de procedencia u origen y orden original.	Empleados dependencias
03	Los envía al archivo de gestión de la entidad	Empleados dependencias
04	Se los clasifica, separa y organiza físicamente de manera adecuada, de acuerdo a los lineamientos dados por el archivo general y los archiva temporalmente	Secretaria general
05	Realizan las consultas necesarias de los documentos	Usuarios de la información
06	Transferencia de los documentos al archivo central. Luego que se cumple el tiempo de archivo de gestión propuesto en retención documental.	Secretaria general

Elaboró	aprobó	fecha	Código procedimiento	página
			GP 02-01	1

# PROCESO DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN

## GRAFICO 27. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN



## 16.2.2 Procedimiento de elaboración de información a la contraloría departamental

### ❖ GP 02-02

❖ **OBJETIVO:** tener una información adecuada a lo que exige la contraloría en cuanto o lo que se refiere del personal.

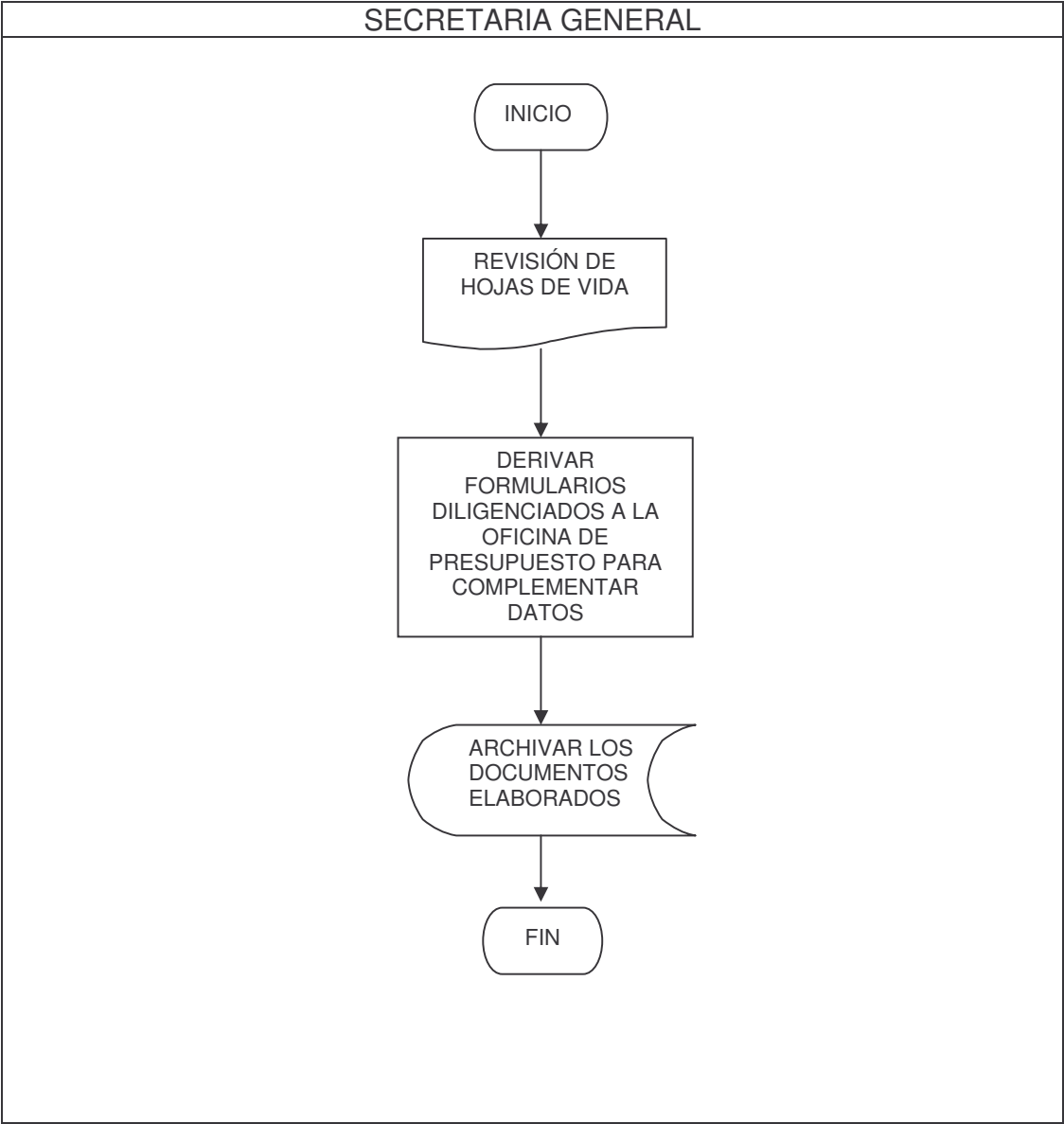
❖ **ALCANCE:** se aplica a todas las personas que laboran dentro de la empresa.

Actividad	Descripción	responsable
01	En primera instancia se procede a realizar la revisión adecuada de las hojas de vida del personal que labora en la empresa.	Secretaria general
02	Luego se realiza la derivación de formularios diligenciados por su competencia a la oficina de presupuesto para complementar datos.	Secretaria general
03	Por ultimo se archiva en orden los documentos elaborados.	Secretaria general

Elaboró	Aprobó	fecha	Código procedimiento	página
			GP 02-02	1

PROCESO DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN

GRAFICO 28. PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE INFORMACIÓN A LA CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL



16.2.3 Procedimiento de elaboración de resoluciones de aceptación de renuncia personal.

- ❖ GP 02-03
- ❖ OBJETIVO: es de llevar el proceso de aceptación de renuncias con forme a la ley Colombiana.
- ❖ ALCANCE: para las persona que se encuentran registradas en nomina de la empresa.

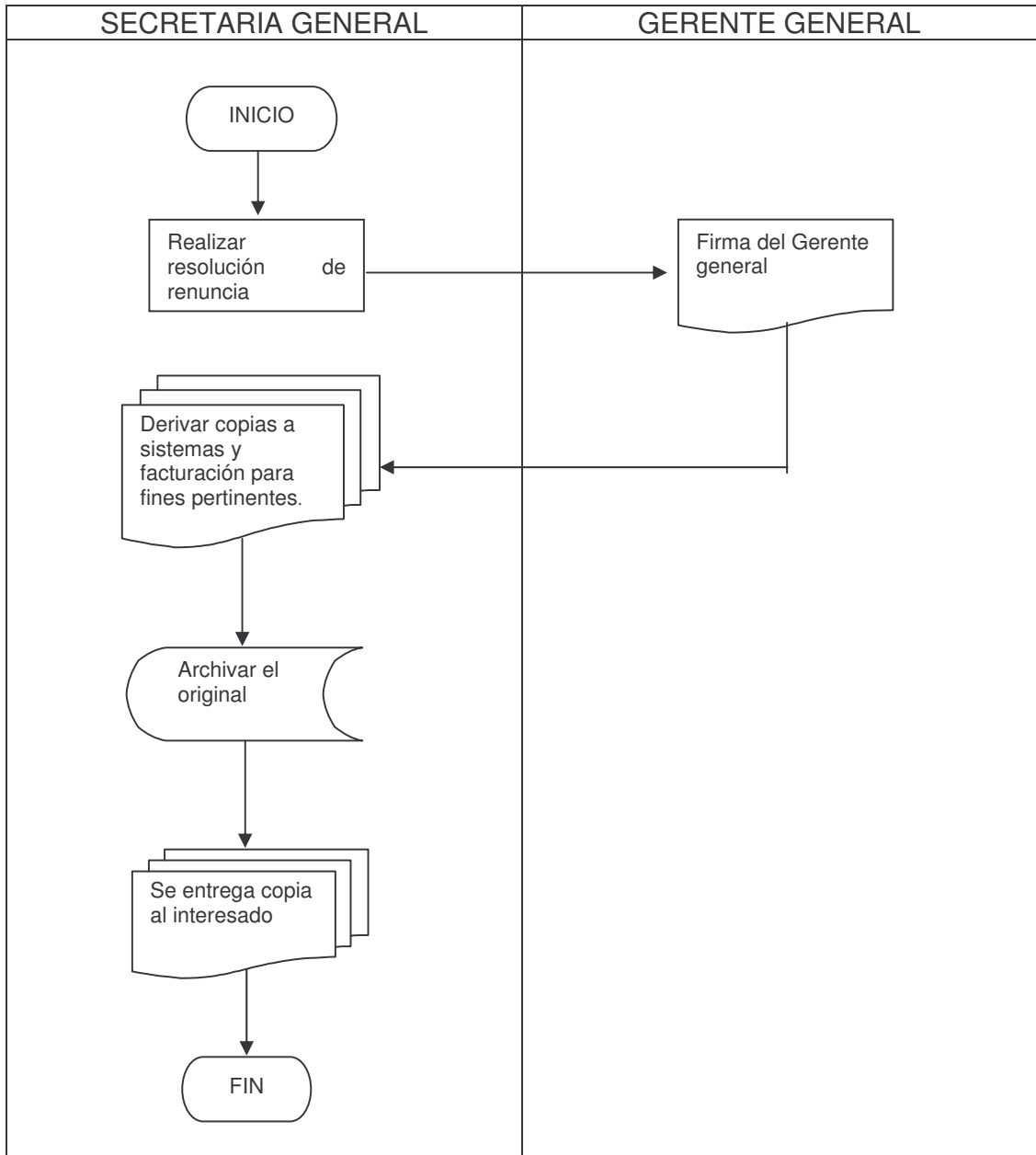
actividad	descripción	responsable
01	Se realiza la recepción del oficio de solicitud autorizado por el director general.	Secretaria general
02	Paso a seguir de procede a realizar la resolución de aceptación de renuncia.	Secretaria general
03	Se traslada o se deriva a la dirección general, para que el gerente firme la resolución.	Gerente general
04	Derivar copias a la sub. De sistemas y facturación para su conocimiento y fines pertinentes.	Secretaria general
05	Ya firmado el documento se archiva el original para sustentar en caso de cualquier inconveniente	Secretaria general
06	Se entrega copia de la resolución al interesado.	Secretaria general

Elaboró	Aprobó	Fecha	Código procedimiento	página
			GP 02-03	1



PROCESO DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN

GRAFICO 28. PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE RESOLUCIONES DE ACEPTACIÓN DE RENUNCIA DE PERSONAL.



16.2.4 Procedimiento Elaborar resoluciones de insubsistencia.

❖ COD: GP 02-04

❖ OBEJETIVO: Realizar el estudio de la falta cometida por el empleado, para declarar insubsistente un nombramiento

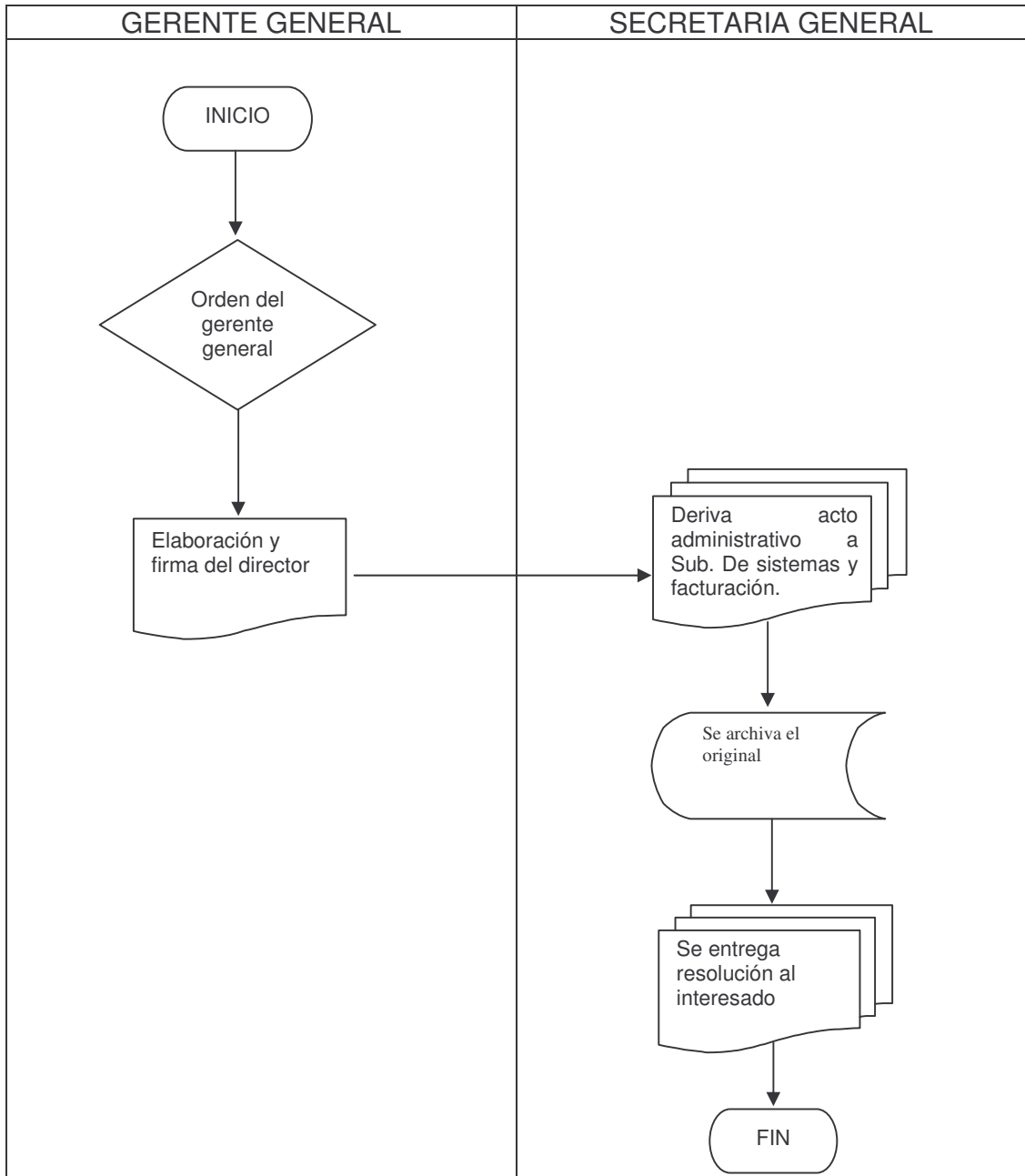
❖ ALCANCE: para todo el personal de la empresa.

Actividad	Descripción	Responsable
01	Se recibe la orden del Gerente general para su elaboración.	Gerente general
02	Luego se realiza la derivación del acto administrativo para firma correspondiente del Gerente general.	Gerente general
03	Siguiente, se deriva una copia a Sub. De sistemas y facturación para lo de su competencia.	Secretaria general
04	Se procede a archivar el original	Secretaria general
05	Entregar la respectiva copia de la resolución al interesado.	Secretaria general

Elaboró	Aprobó	Fecha	Código procedimiento	Página
			GP 02-04	1

PROCESO DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN

GRAFICO 30. PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE RESOLUCIONES DE INSUBSISTENCIA



16.2.5 Procedimiento de elaboración de certificados.

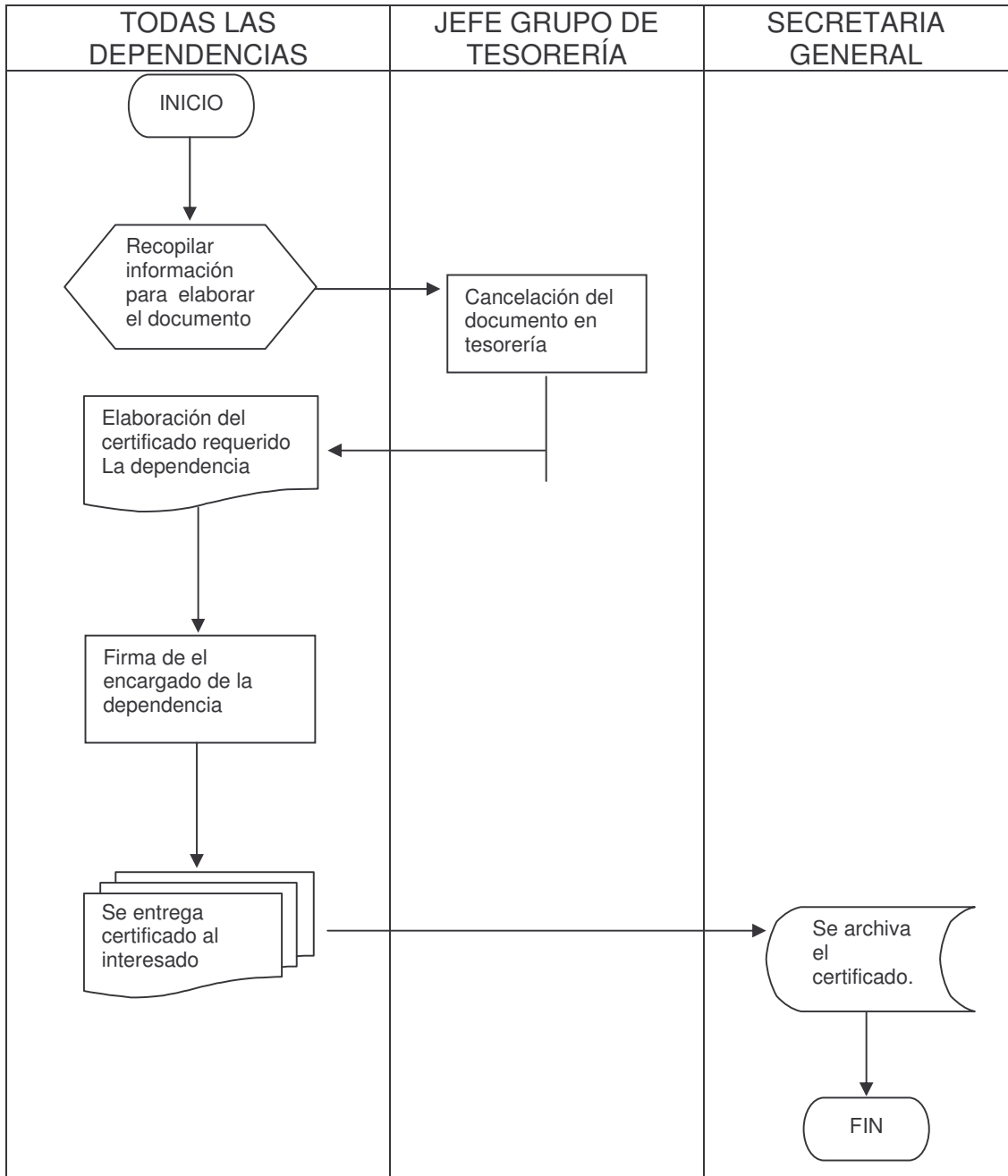
- ❖ COD: GP 02-05
- ❖ OBJETIVO: elaboración de oficios u otros documentos que solicite el usuario o ya sea para conexión, reconexión o quejas oportunamente.
- ❖ ALCANCE: aplica a cada dependencia de la empresa.

Actividad	descripción	responsable
01	Se escucha la solicitud del usuario para saber que documento el requiere.	Todas las dependencias
02	Luego se remite la certificación a tesorería para la cancelación del documento.	Jefe grupo de Tesorería
03	La dependencia encargada elabora el certificado requerido.	Todas las dependencias
04	Se procede a firmar por el encargado de la dependencia.	Todas las dependencias
05	Se entrega al interesado	Todas las dependencias
06	Se archiva una copia del certificado.	Secretaria general

Elaboró	Aprobó	Fecha	Código procedimiento	Página
			GP 02-05	1

PROCESO DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN

GRAFICO 31. PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE CERTIFICADOS



## 17. ÁREA COMERCIAL

La función principal de esta área, es la de brindarle a la empresa información sobre lo respectivo a operación y mantenimiento del sistema y realizar las funciones adecuadas para la prestación de un servicio de calidad efectivo y equitativo a sus usuarios.

### 17.1 PROCESO DE COSTOS Y TARIFAS

Se pretende determinar cuanto le cuesta a la empresa administrar, operar y mantener el sistema para lograr tomar decisiones adecuadas con la información recolectada y prestara los usuarios en servicio efectivo

#### 17.1.1 Procedimiento de adopción de nuevas tarifas.

❖ COD: GC 06-01

❖ OBJETIVO: Establecer un mecanismo efectivo y favorable para los usuarios y la empresa, así lograremos poner en vigencia y adoptar las nuevas tarifas.

❖ ALCANCE: Aplica a la adopción de tarifas para el servicio de acueducto y alcantarillado.

Actividad	Descripción	Responsable
01	Se analiza el sistema de acueducto y alcantarillado de la empresa	Gerente general
02	Luego se realiza un calculo del costo medio de inversión según la metodología que rija en ese momento por la CRA	Gerente general y jefe grupo de tesorería
03	Se realiza el cálculo adecuado de las tarifas (metodología de la CRA).	Contador
04	Los valores resultantes del sistema se actualizan con las tasas autorizadas por la CRA con el fin de compensar el efecto de la inflación.	Contador

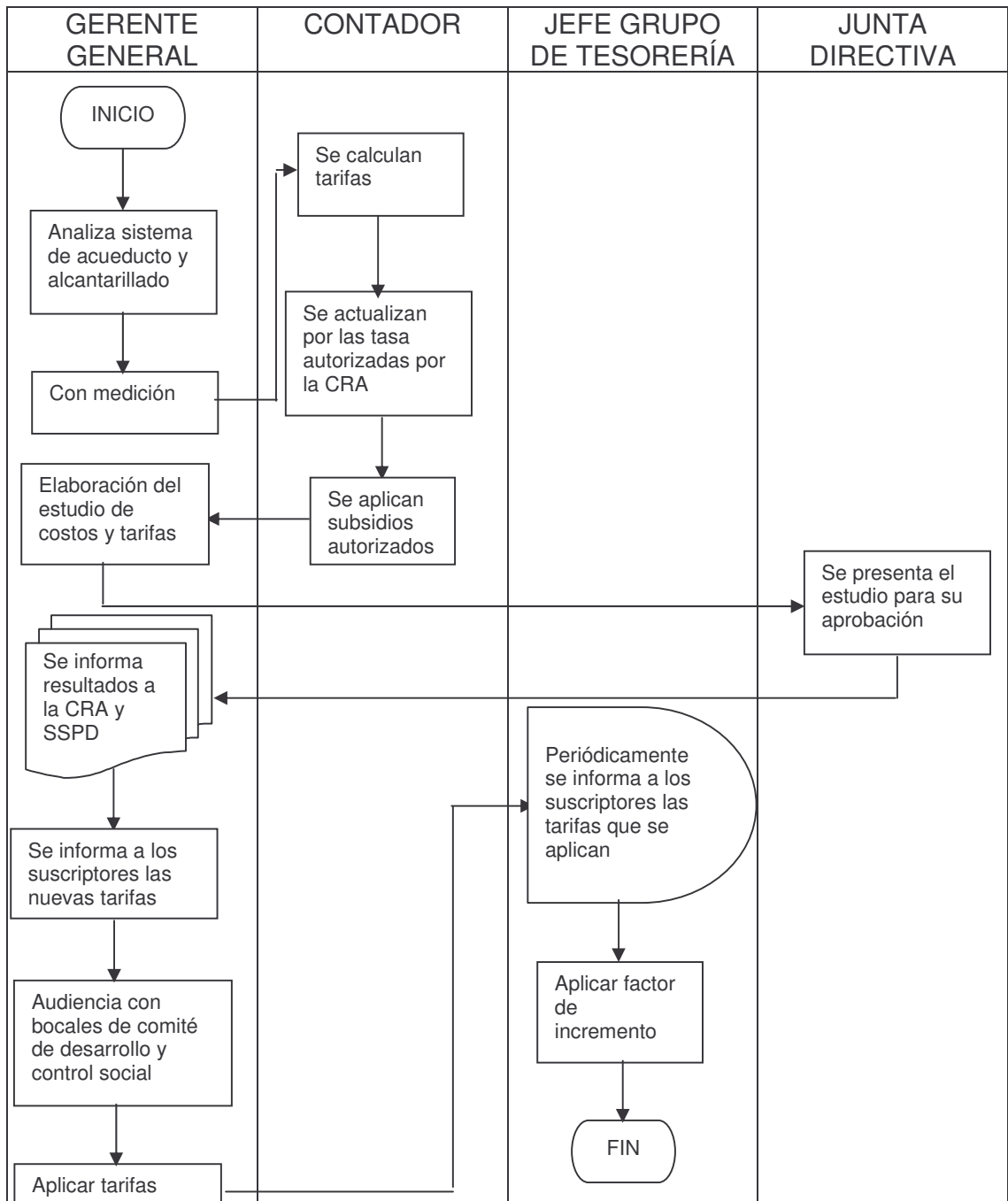
Elaboró	Aprobó	Fecha	Código procedimiento	Página
			GC 06-01	1

Actividad	Descripción	Responsable
05	Se aplican los subsidios autorizados por la junta a las tarifas aplicadas	Contador
06	Se elabora el documento de estudio de costos y tarifas	Gerente general y contador
07	Este estudio se presenta a la junta con toda la información que se debe ostentar para su aprobación si no se aprueba se debe hacerlos correctivos necesarios y regresara la actividad número cinco	Junta directiva
08	Aprobado el estudio se informa los resultados a la CRA y la SSPD, enviando la resolución o el acuerdo y el estudio de costos y tarifas en un lapso no mayor a veinte días, contados a partir de su aprobación.	Gerente general
09	Se comunica a los suscriptores las nuevas tarifas publicándose (periódico u otros medios), y adicionalmente enviando un volante a todos los suscriptores. Simultáneamente se realiza una audiencia con los vocales de los comités de desarrollo y control social. Lapso de quince días.	Gerente general
10	Reaplican las tarifas quince días hábiles a las comunicaciones.	Gerente general
11	Periódicamente se informara los suscriptores las tarifas que se aplicaran en los semestres en curso.	Jefe grupo de Tesorería
12	A partir de su aplicación, ha las tarifas se les debe aplicar el factor de incremento autorizado por la CRA, correspondiente para cada año	Jefe grupo de Tesorería

Elaboró	Aprobó	Fecha	Código procedimiento	Página
			GC 06-01	2

PROCESO DE COSTOS Y TARIFAS

GRAFICO 32. PROCEDIMIENTO DE ADOPCIÓN DE NUEVAS TARIFAS





## 17.2 CONTROL DE PAGOS AL SERVICIO.

Este proceso abarca todo lo concerniente a facturación, recaudo y convenios de pago con la empresa.

### 17.2.1 Procedimiento de lecturas de medición.

❖ COD: GC 07-01

❖ OBJETIVO: dar cumplimiento al derecho que tienen los usuarios a que sus consumos sean medidos, empleando sistemas o técnica de medición disponibles, y que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobra al suscriptor o usuario.

❖ ALCANCE: aplica para los sistemas de acueducto con municipios urbanos menores y zonas rurales del departamento de Nariño.

Actividad	Descripción	Responsable
01	Se verifica si existe una programación y recorrido estándar de la lectura de medición	Gerente general
02	Se toma un plano de la localidad a fin de diseñar y trazar el recorrido y ruta óptimo para la lectura de medidores con un lápiz, de tal forma que se recorra el mayor número de domicilios al mínimo tiempo. Esta es la misma para la distribución de facturas.	Coordinador grupo de sistemas y facturación
03	Se hace la programación para la lectura de medidores como la factura es mensual debe estar entre 28 y 32 días.	Gerente general
04	Se emite plantilla de medición.	Gerente general
05	Se realiza el recorrido de la ruta para empezar el proceso de lectura de los medidores en cada uno de los domicilios.	Técnico de mantenimiento
06	Al llegar al domicilio se descubre el medidor y se observa el estado en que esta a fin de detectar daños.	Técnico de mantenimiento

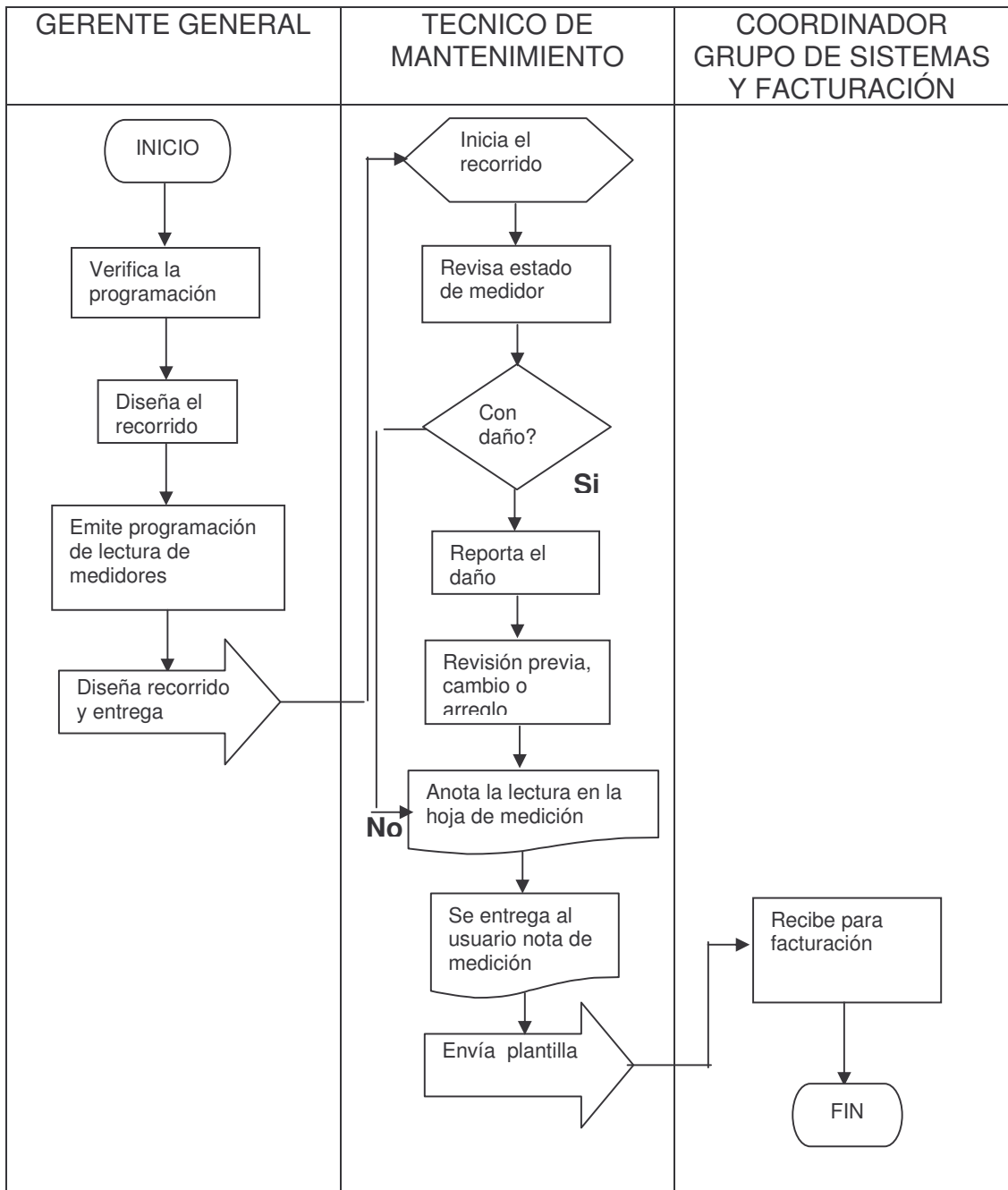
Elaboró	Aprobó	Fecha	Código procedimiento	Página
			GC 07-01	1

Actividad	descripción	responsable
07	Si este presenta daños o alteraciones, se reporta a la oficina para que se tomen las medidas correctivas y pueden ser: Ordenar una revisión previa para confirmar una alteración, cambiar el medidor por uno nuevo.	Técnico de mantenimiento
08	En la hoja de lectura de medición del periodo se anota de manera exacta los dígitos que aparecen en el medidor en el momento.	Técnico de mantenimiento
09	Se da al usuario una nota con la lectura observada	Técnico de mantenimiento
10	Se entrega al subdirector de sistemas y facturación para que inicie la facturación del servicio.	Coordinador grupo de sistemas y facturación

Elaboró	Aprobó	Fecha	Código procedimiento	Página
			GC 07-01	2

CONROL DE PAGOS AL SERVICIO

GRAFICO 33. PROCEDIMIENTO DE LECTURAS DE MEDICIÓN



17.2.2 Procedimiento de revisión previa.

❖ COD: GC 07-02

❖ OBJETIVO: indagar las desviaciones en cuanto a los consumos anteriores mientras se establece la causa así como verificar el estado del medidor y de los componentes de la conexión domiciliar en cuestión.

❖ ALCANCE: Aplica a todas las conexiones domiciliarias que pertenezcan a los suscriptores de la empresa.

Actividad	Descripción	Responsable
01	Se expide la orden de revisión, especificando la identificación del suscriptor.	Coordinador grupo de atención al usuario
02	Se busca y las herramientas y equipos necesarios para llevar a cabo la revisión previa.	Técnico de mantenimiento
03	El subdirector de acueducto y alcantarillado se traslada al domicilio en cuestión	Técnico de mantenimiento
04	Si existe medidor, se efectúa el aforo para comprobar si existe daño en el medidor, comparándose la lectura inicial y final obtenida al pasar 500 litros de agua.	Técnico de mantenimiento
05	Se revisan los componentes externos de la conexión domiciliar y las válvulas que hacen parte, a fin de comprobar la existencia de un daño o desgaste de las partes.	Técnico de mantenimiento
06	Si existe daño en el medidor, se reporta en el formato de revisión previa.	Técnico de mantenimiento
07	En caso de no encontrar anomalías en la revisión externa, se procede a revisar internamente los componentes al interior del domicilio.	Técnico de mantenimiento
08	Se anota cualquier novedad encontrada respecto y se comunica a la respectiva oficina de la entidad.	Técnico de mantenimiento

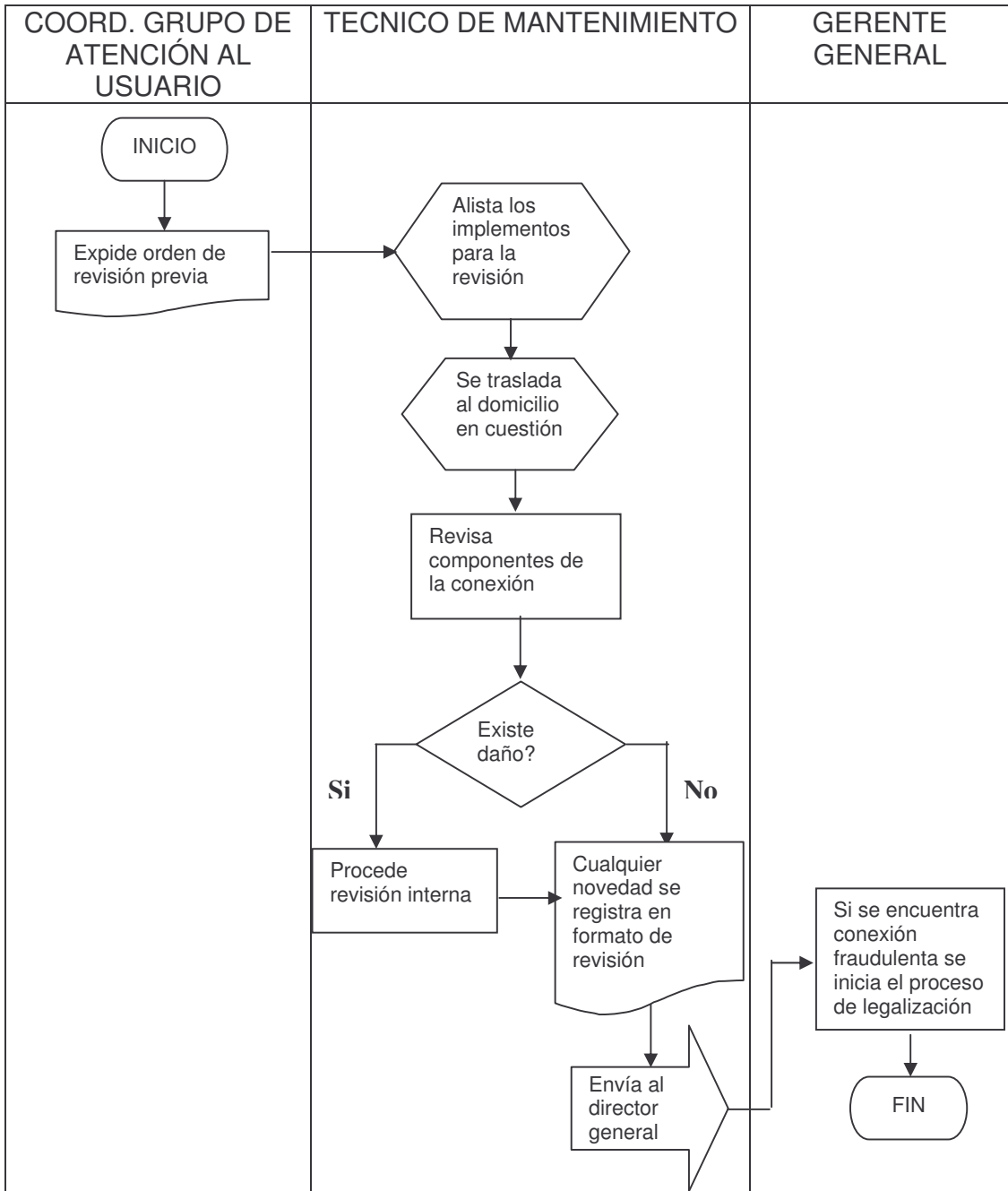
Elaboró	Aprobó	Fecha	Código procedimiento	página
			GC 07-02	1

Actividad	Descripción	Responsable
09	En caso de descubrirse una conexión fraudulenta, se pasa al procedimiento de legalización de conexiones.	Gerente general

Elaboró	Aprobó	Fecha	Código procedimiento	página
			GC 07-02	2

CONROL DE PAGOS AL SERVICIO

GRAFICO 34. PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN PREVIA



### 17.2.3 Procedimiento de facturación.

❖ COD: GC 07-03

❖ OBJETIVO: Comprobar al usuario o suscriptor la prestación del servicio, a través de la herramienta de cobro denominada factura la cual se expide cada mes.

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

Actividad	Descripción	Responsable
01	Decepciona las lecturas de medición recabadas por el subdirector de acueducto y alcantarillado.	Coordinador grupo de sistemas y facturación
02	Digita las lecturas en sistema para análisis	Coordinador grupo de sistemas y facturación
03	Se analiza las desviaciones significativas frente a los consumos anteriores a fin de determinar cuales acometidas merecen una revisión previa para aclarar las causas de dichas desviaciones. las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonaran o cargaran al suscriptor o usuario	Coordinador grupo de sistemas y facturación
04	Si se le detecta una fuga al usuario se le notifica que durante los dos meses siguientes se le facturara con base en. Consumo promedio de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares o con base en aforos individuales.	Coordinador grupo de sistemas y facturación
05	Se procede a realizar una supervisión de liquidación de facturas	Coordinador grupo de sistemas y facturación

Elaboró	Aprobó	Fecha	Código procedimiento	Página
			GC 07-03	1

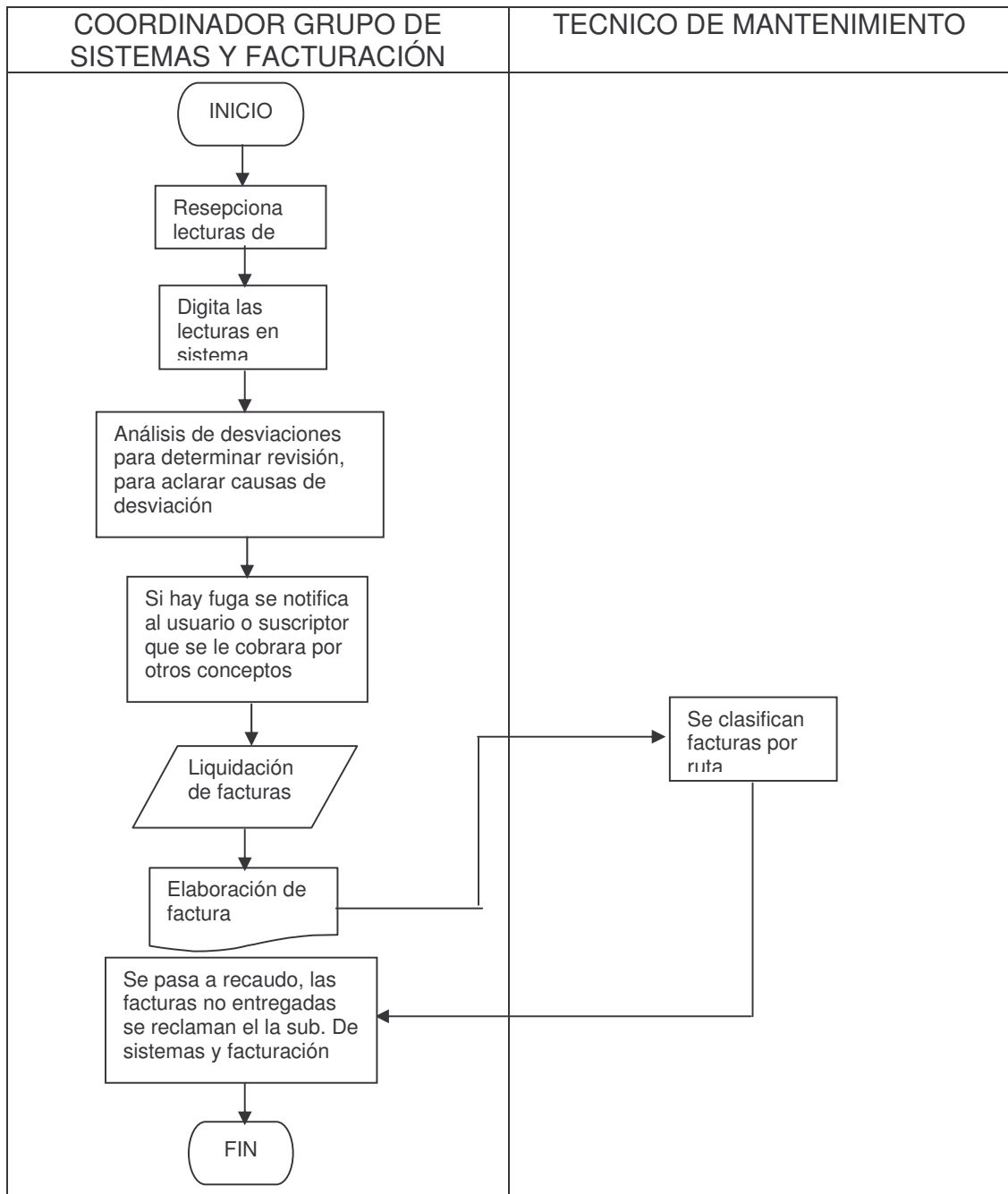
Actividad	Descripción	Responsable
06	Se revisa el estado de cuenta del usuario, a fin de elaborar la factura correspondiente con el valor de tarifa vigente de la entidad y detalla los ítems facturados.	Coordinador grupo de sistemas y facturación
07	Se clasifican las facturas por ruta a fin de ser distribuidas entre los suscriptores o usuarios.	Técnico de mantenimiento
08	Finalizada la entrega se pasa al procedimiento de recaudo	Coordinador grupo de sistemas y facturación
09	Las facturas no entregadas por cualquier circunstancia, queda a disposición de la dependencia de sistemas y facturación para ser entregadas cuando el usuario la reclame en la empresa.	Coordinador grupo de sistemas y facturación

Elaboró	Aprobó	Fecha	Código procedimiento	Página
			GC 07-03	2



CONROL DE PAGOS AL SERVICIO

GRAFICO 35. PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN



#### 17.2.4 Procedimiento de plan de corte.

❖ COD: GC 07-04

❖ OBJETIVO: Es el de hacer efectivo el corte o suspensión del servicio debido al incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario.

❖ ALCANCE: aplica a los deudores morosos que excedan más de dos periodos de facturación sin cancelación alguna y por fraude a las conexiones, acometidas y medidores.

Actividad	Descripción	Responsable
01	Se registra la cantidad de usuarios morosos de más de dos meses durante el periodo corriente.	Técnico de mantenimiento
02	Se elabora un listadote suscriptores o usuarios para corte.	Coordinador grupo de sistemas y facturación
03	Se establece la ruta y entrega al subdirector de acueducto y alcantarillado.	Coordinador grupo de sistemas y facturación
04	Se hace el recorrido de corte.	Técnico de mantenimiento
05	Cuando se va a efectuar el corte se da la oportunidad de que cancele en ese instante. Si esta dispuesto a cancelar pasa a 6 de lo contrario a 7.	usuario
06	Si esta dispuesto a cancelar o a hacer un convenio formal se pasa a recaudo.	Técnico de mantenimiento
07	Si se abstiene de pagarse deuda, se inicia la suspensión del servicio.	Técnico de mantenimiento
08	Ejecutada la suspensión, después de un tiempo prudencial, se inspecciona que el usuario siga sin el servicio. Esto para verificar que no se cometa un fraude a la conexión por parte del suscriptor o usuario.	Técnico de mantenimiento

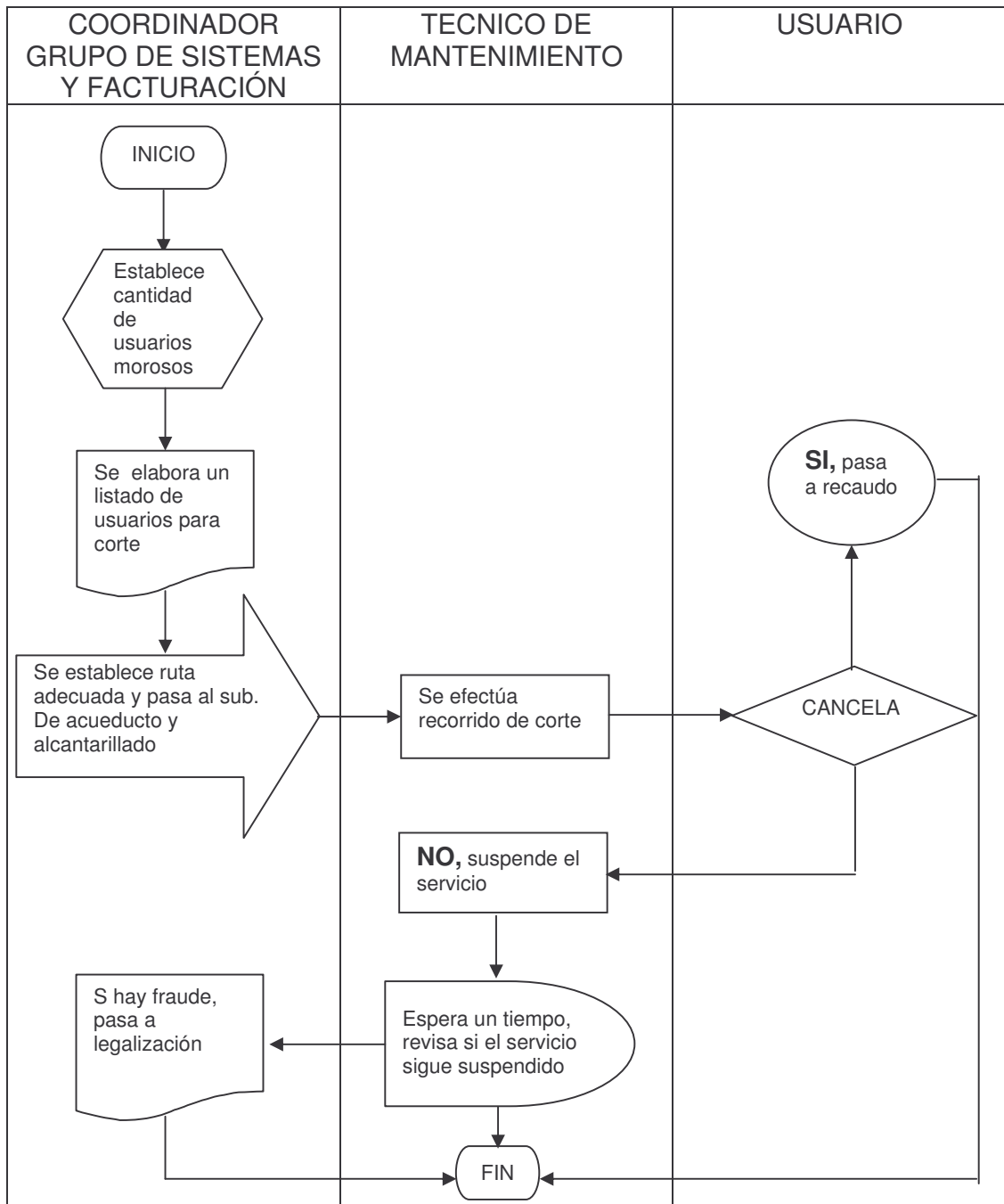
Elaboró	Aprobó	Fecha	Código procedimiento	Página
			GC 07-04	1

Actividad	Descripción	Responsable
09	Si se descubre un fraude aparente se pasa al procedimiento de legalización de conexiones fraudulentas.	Coordinador grupo de sistemas y facturación

Elaboró	Aprobó	Fecha	Código procedimiento	Página
			GC 07-04	2

CONTROL DE PAGOS AL SERVICIO

GRAFICO 36. PROCEDIMIENTO DE PLAN DE CORTE



### 17.2.5 Procedimiento de matriculas.

❖ COD: GC 07-05

❖ OBJETIVO: Se realiza para llevar un adecuado seguimiento y control sobre las personas que solicitan la matricula, para la estratificación y facturación adecuada.

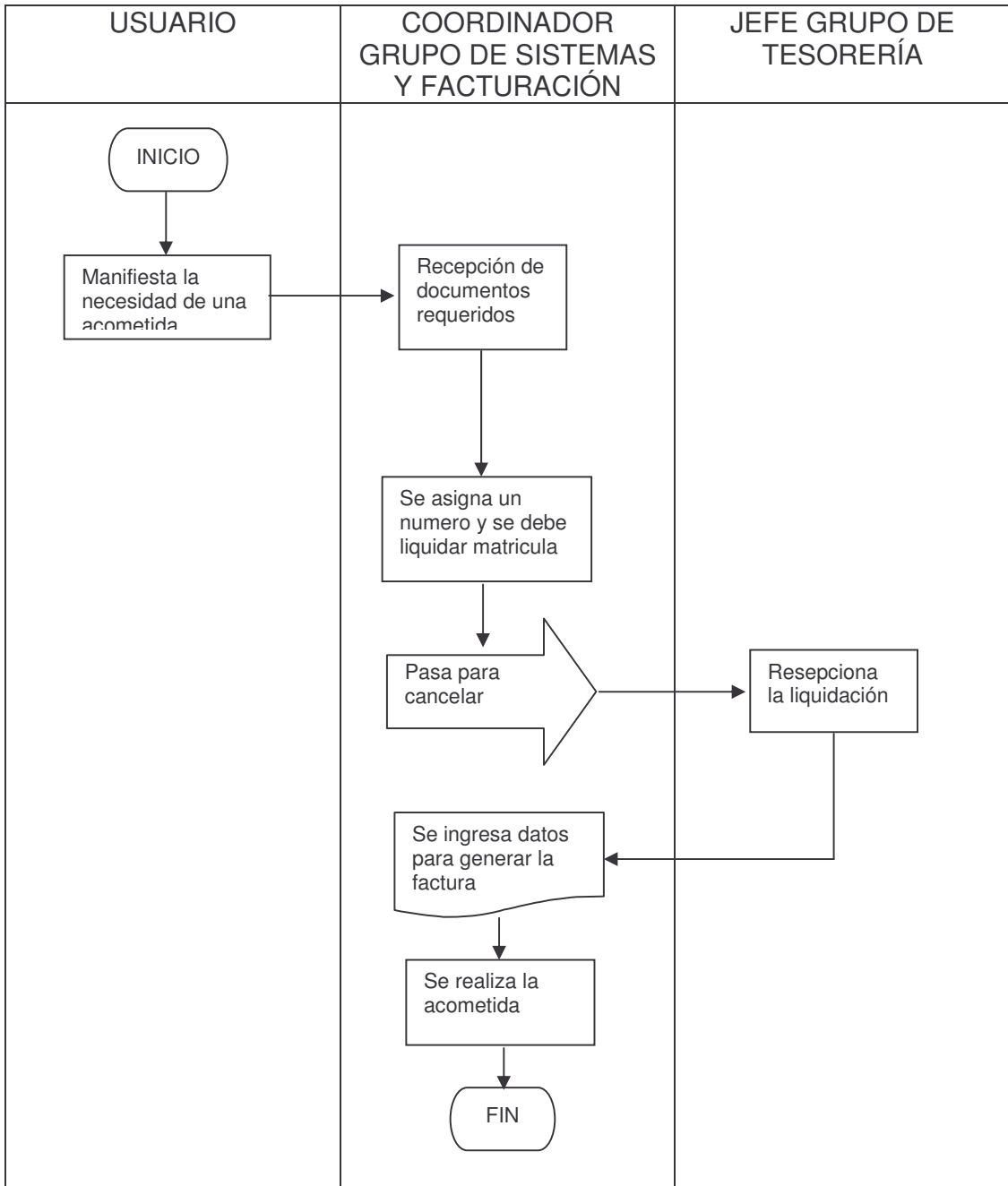
❖ ALCANCE: Para toda persona o usuario que la solicite.

Actividad	Descripción	Responsable
01	El usuario manifiesta la necesidad del uso de una acometida para su domicilio o lote.	Usuario
02	Se procede a resepcionar la documentación requerida la cual es: fotocopia de escritura, fotocopia de la cedula y certificado de estratificación (lo entrega planeación.)	Coordinador grupo de sistemas y facturación
03	Una vez completa toda la documentación pasa para asignarse un numero y liquidar el valor de la matricula	Coordinador grupo de sistemas y facturación
04	Se entrega al usuario la liquidación para cancelar en tesorería de la empresa	Coordinador grupo de sistemas y facturación
05	Cancelación en tesorería	Jefe grupo de tesorería
06	Nuevamente regresa a facturación para ingresar al sistema para luego generar la factura	Coordinador grupo de sistemas y facturación
07	Cancelado esto pasa a mandar a realizar la acometida.	Coordinador grupo de sistemas y facturación

Elaboró	Aprobó	Fecha	Código procedimiento	Página
			GC 07-05	1

CONROL DE PAGOS AL SERVICIO

GRAFICO 37. PROCEDIMIENTO DE MATRICULAS



### 17.2.6 Procedimiento de elaboración de record de trabajo

❖ COD: GC 07-06

❖ OBJETIVO: tener un registro actualizado de tiempo de trabajo para que el empleado que lo solicite, lo utilice en lo pertinente a la ley sin perjuicios para la empresa.

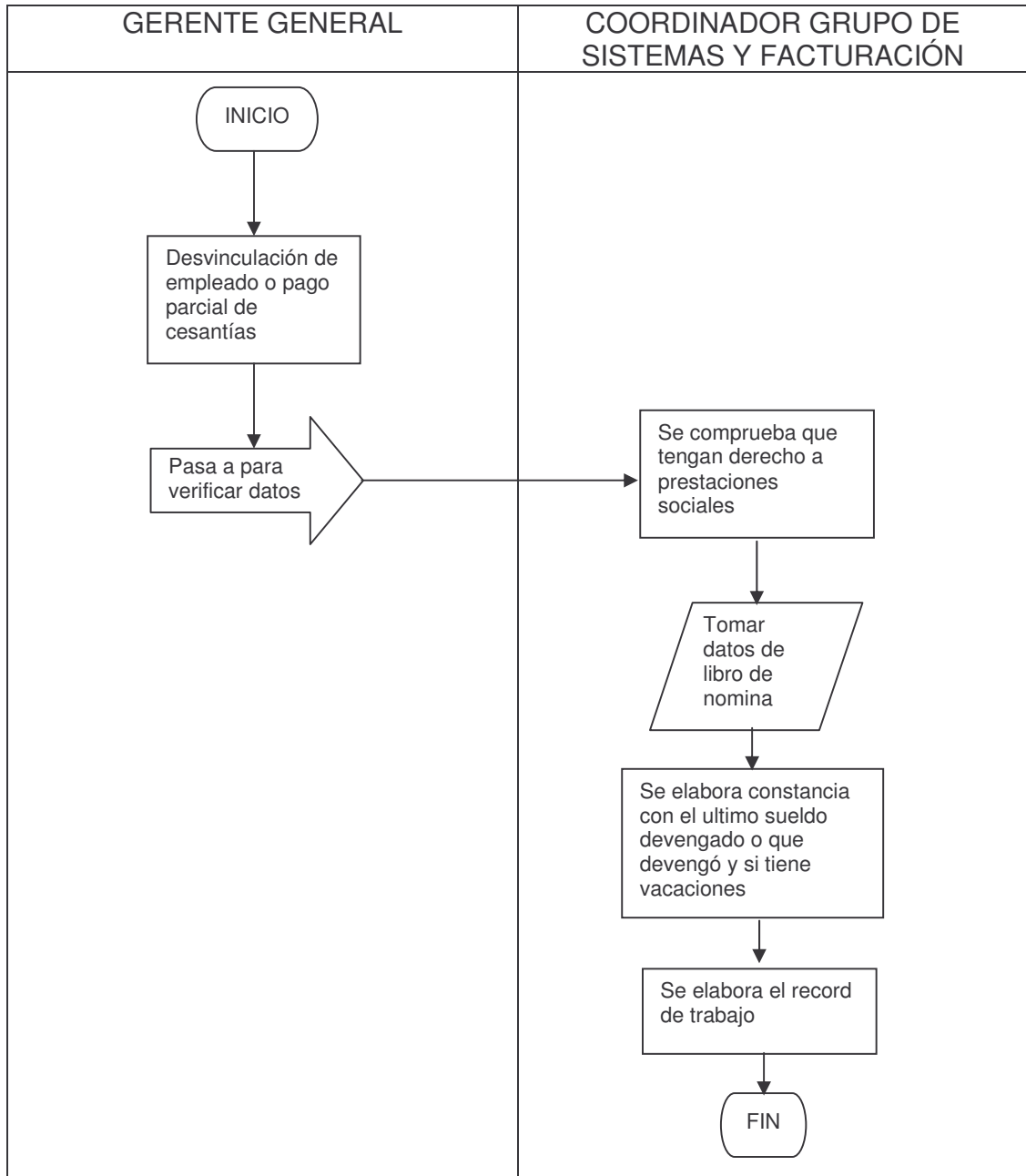
❖ ALCANCE: Aplica para todo trabajador o personal que haya trabajado en la empresa y lo solicite.

Actividad	Descripción	Responsable
01	Cuando una persona ha sido desvinculada de la empresa o a solicitado pago parcial de sus cesantías se dirige al director general.	Gerente general
02	Resepcionar la información necesaria que demuestre que los funcionarios o exfuncionarios tengan derecho a prestaciones sociales.	Coordinador grupo de sistemas y facturación.
03	Tomar los datos de libros de nomina existentes en los archivos de la empresa.	Coordinador grupo de sistemas y facturación
04	Se elabora Constancia de trabajo con el ultimo sueldo que devengue o haya devengado y si tiene vacaciones acumuladas.	Coordinador grupo de sistemas y facturación
05	Con la documentación completa se realiza el record de trabajo y pasa a la subdirección de presupuesto y contabilidad.	Coordinador grupo de sistemas y facturación

Elaboró	Aprobó	Fecha	Código procedimiento	Página
			GC 07-06	1

CONROL DE PAGOS AL SERVICIO

GRAFICO 38. PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE RECORD DE TRABAJO





### 17.3 PROCESO DE CONTROL DE USUARIOS:

Las entidades o empresas que presten servicios públicos deben proporcionar el servicio a través de unas excelentes estrategias de mercado, buscando acumular cada día más nuevos usuarios, atendiendo adecuadamente a los que ya se tiene para conservarlos y legalizando a los clandestinos.

#### 17.3.1 Procedimiento de registro de usuarios

- ❖ COD: GC 08-01
- ❖ OBJETIVO: Establecer una relación organizada en la que se identifican cada uno de los usuarios del servicio desde su ingreso al sistema, con información sobre identificación, localización, modalidad del servicio, estrato, medidor, promedio de consumo y servicios prestados.
- ❖ ALCANCE: Aplica para todos los suscriptores o usuarios de la empresa.

Actividad	Descripción	Responsable
01	Se presenta solicitud verbal o escrita en oficinas de la entidad prestadora de modo personal, que realmente permita identificar la voluntad del suscriptor e identificar la naturaleza de sus actividades.	Usuario
02	Se deja constancia escrita de ello y de los datos pertinentes en un formulario; Estos son gratuitos.	Coordinador grupo de atención al usuario

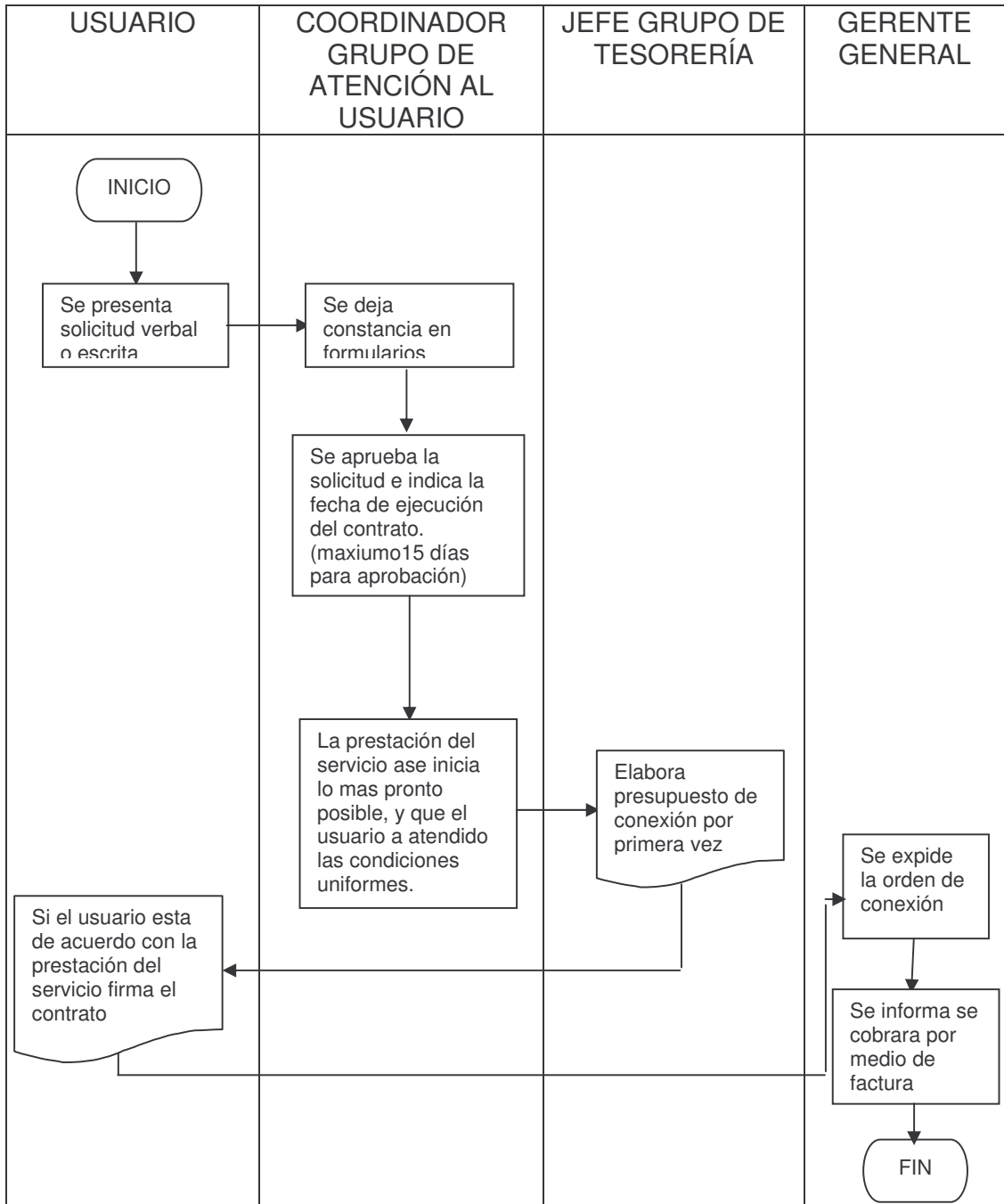
Elaboró	Aprobó	Fecha	Código procedimiento	Página
			GC 08-01	1

Actividad	Descripción	Responsable
03	Se decide dentro de los quince días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud para lo cual se podrá. Aprobar la solicitud, si esta se ajusta a las condiciones exigidas por la persona prestadora e indica la fecha en que comenzara la ejecución del contrato, solicitar alguna prueba, informe o documento adicional que le permita tomar esa decisión, para lo cual deberá informar al interesado. Negar solicitud por razones técnicas.	Coordinador grupo de atención al usuario
04	Se dará respuesta en no más de 15 días, y esta siempre será motivada. Con todo, la iniciación en la prestación del servicio solicitado lo mas pronto posible desde el momento en que la persona prestadora indique que esta en la posibilidad de prestar el servicio.	Gerente general
05	Se elabora presupuesto de conexión por primera vez,(costos directos de conexión y cargos de expansión de sistema)	Jefe grupo de Tesorería
06	Si el usuario acepta la prestación del servicio, este firma el contrato de servicios públicos y se entrega una copia	Usuario
07	Se expide la respectiva orden para efectuar la acometida o conexión domiciliaria. Se instala acometida.	Gerente general
08	Se le informa que en el transcurso de la prestación del servicio se procederá a la facturación correspondiente.	Gerente general

Elaboró	Aprobó	Fecha	Código procedimiento	Página
			GC 08-01	2

CONROL DE PAGOS AL SERVICIO

GRAFICO 39. PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE USUARIOS



17.3.2 Procedimiento de reporte de novedades.

❖ COD: GC 08-02

❖ OBJETIVO: Registrar aquellas novedades con respecto al control de información o datos de los usuarios que hace la entidad.

❖ ALCANCE: aplica a todas las novedades concernientes a la prestación del servicio a suscriptores o usuarios.

Actividad	Descripción	Responsable
01	Se recibe la novedad, se clasifica, si es por ingreso o actualización de datos pasa a 2, si es por cambios en el estado de cuenta del usuario pasa a 3, si es un reporte de daño o reclamo del usuario pasa a 4, si es por suspensión pasa a 8.	Coordinador grupo de sistemas y facturación
02	Se abre o corrige los datos inscritos en el sistema de usuario.	Coordinador grupo de sistemas y facturación
03	Se registra el tiempo en mora, deudas, intereses, multas, sanciones, cuotas recibidas por convenio de pagos con la entidad.	Jefe grupo de Tesorería
04	Si mediante la novedad, el usuario reporta como reclamo un daño o pide una reconexión de lectura mediante un oficio o verbalmente, se expide una orden para revisión previa a fin de determinar las causas del mismo.	Técnico de mantenimiento
05	Se analiza los resultados, si se encontró fraude se corta el servicio. Si los resultados son favorables al usuario, se efectúan los ajustes y correcciones necesarias tanto a nivel operativo como financiero.	Gerente general
06	Se comunica con la oficina de quejas y reclamos para que esta emita la correspondiente respuesta al usuario, pasa a 9	Gerente general

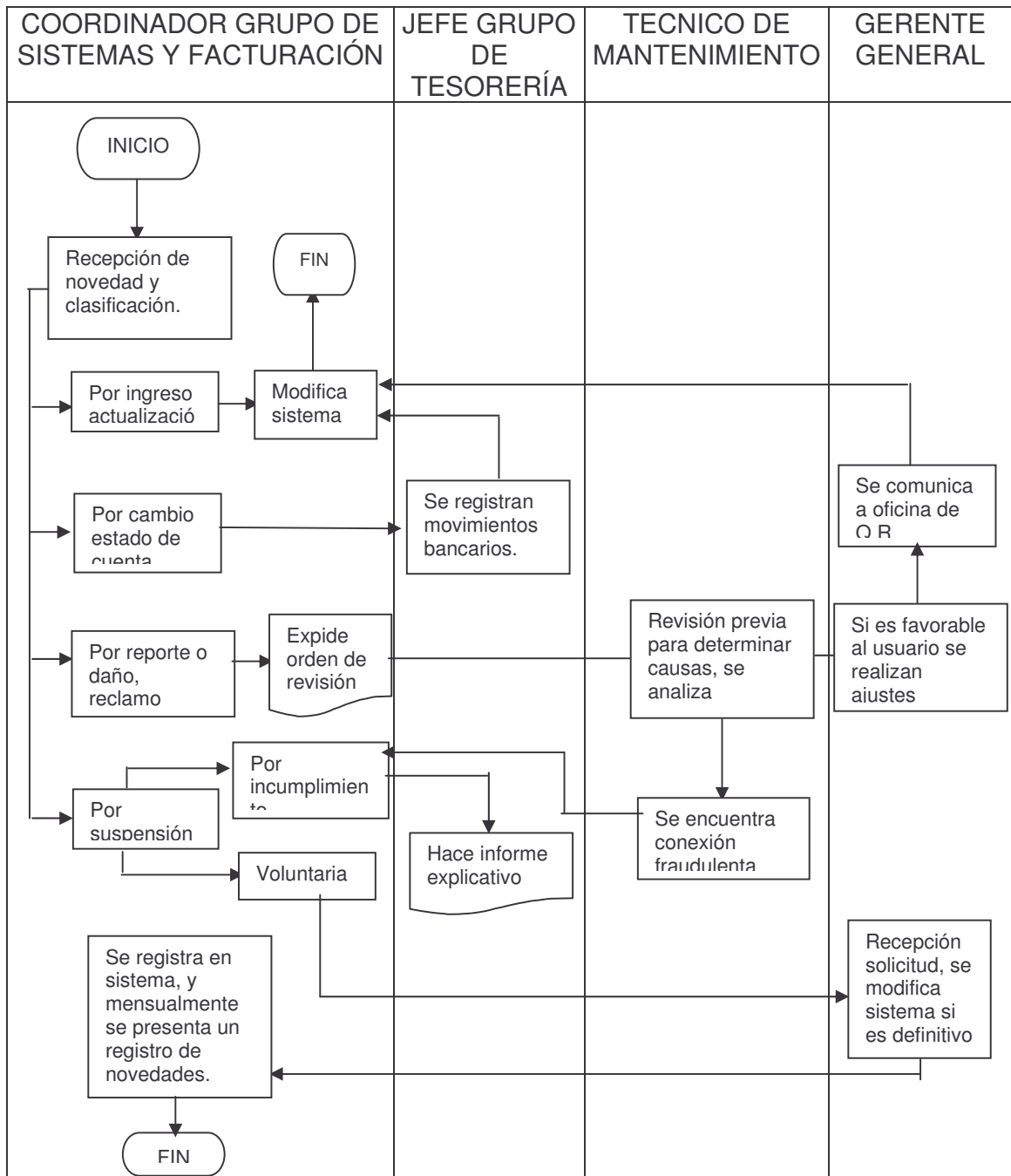
Elaboró	Aprobó	Fecha	Código procedimiento	Página
			GC 08-02	1

Actividad	Descripción	Responsable
07	Si es por suspensión definitiva del usuario en la prestación del servicio, se registra en sistema 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, pasa a 4.	Coordinador grupo de sistemas y facturación
08	Si es por suspensión voluntaria en que el usuario expresa 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 9	Coordinador grupo de sistemas y facturación
09	Se registra la novedad en el sistema. Mensualmente, se realiza un informe de registro de todas las novedades reportadas dentro del periodo, a fin de soportar los cambios y ajustes realizados.	Coordinador grupo de sistemas y facturación

Elaboró	Aprobó	Fecha	Código procedimiento	Página
			GC 08-02	2

## CONROL DE PAGOS AL SERVICIO

### GRAFICO 40. PROCEDIMIENTO DE REPORTE DE NOVEDADES



## 17.4 PROCESO OFICINA COORDINACIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO.

Tiene el deber de recibir, atender, tramitar y responder las garantías a las que los usuarios tienen derecho, y debe llevar una detallada relación de las peticiones y recursos presentados y el trámite de las respuestas que da la administración.

### 17.4.1 Procedimiento de recepción de quejas y reclamos

- ❖ COD: GC 09-01
- ❖ OBJETIVO: recepción de las quejas, tramitarlas y resolverlas de manera oportuna.
- ❖ ALCANCE: Se aplica a todas las quejas y reclamos verbales o escritos.

Actividad	Descripción	Responsable
01	Se recibe la correspondiente queja o reclamo por parte del usuario y se registra en el formato correspondiente.	Coordinador de atención al usuario
02	Se adelanta una investigación en el domicilio del usuario afectado y se abre el expediente correspondiente.	Coordinador de atención al usuario
03	La EMPESA E.S.P. cuenta con quince días después de la queja para su respectiva respuesta o solución.	Coordinador de atención al usuario
04	Si se vence esta termino se cuenta con 72 para reconocerle al usuario los efectos favorables del silencio positivo, salvo si se demuestra que el usuario ocasiona la demora o requerimiento de pruebas.	Gerente general
05	Si la empresa no reconoce estos efectos, del silencio positivo, este podrá informar a la superintendencia de servicios públicos domiciliarios.	Usuario

Elaboró	Aprobó	Fecha	Código procedimiento	Página
			GC 09-01	1

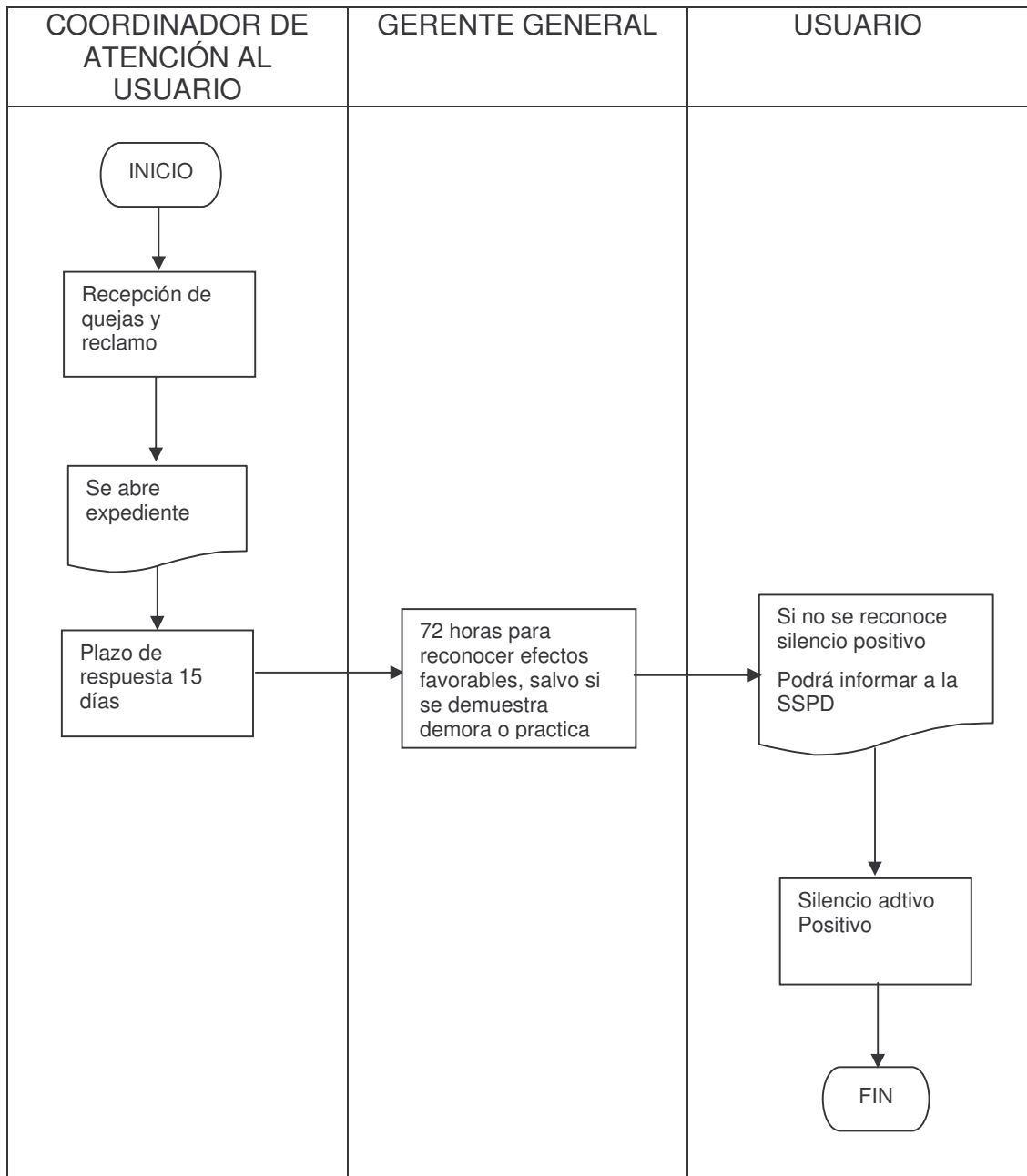
Actividad	Descripción	Responsable
06	Si el usuario no interpone los recursos de ley, se da por entendido que este queda satisfecho con la respuesta de la empresa, y vencido los 5 días se agota la vía	Coordinador de atención al usuario

Elaboró	Aprobó	Fecha	Código procedimiento	Página
			GC 09-01	2



COORDINADOR DE ATENCIÓN AL USUARIO

GRAFICO 41. PROCEDIMIENTO DE RESEPCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS



#### 17.4.2 Procedimiento de radicación de instalaciones, inspecciones y recolecciones

❖ COD: GC 09-02

❖ OBJETIVO: llevar un control detallado sobre las instalaciones nuevas, inspecciones por quejas y reconexiones

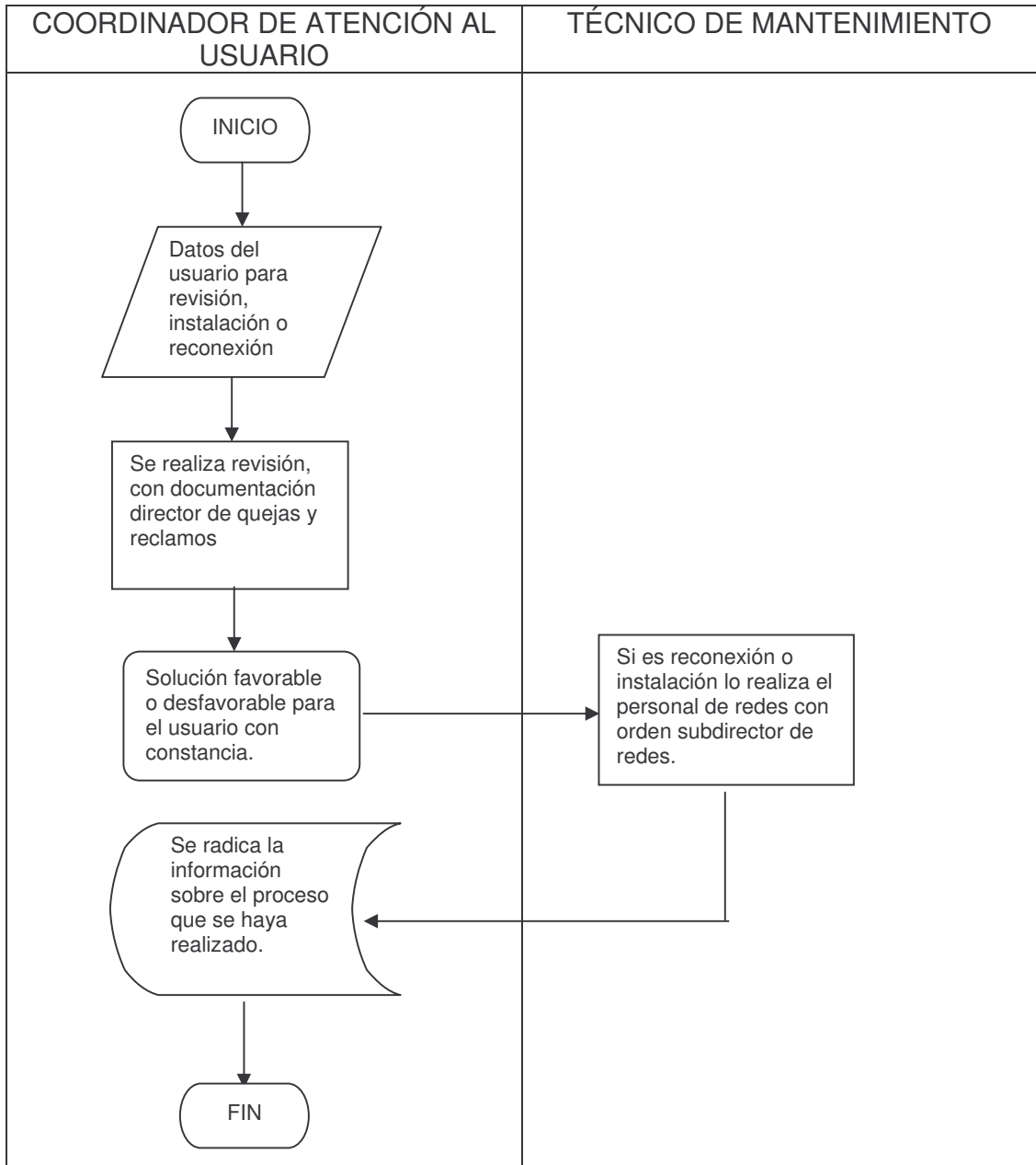
❖ ALCANCE: aplica para toda solicitud de ORGANIZACI, instalación y recolección.

Actividad	Descripción	Responsable
01	Se anota en el sistema la revisión, instalación o reconexión que se vaya a realizar con los datos correspondientes del usuario	Coordinador de atención al usuario
02	Si se realiza una revisión el director de quejas y reclamos debe presentarse a tal para que se realice de manera correcta.	Coordinador de atención al usuario
03	Luego si esta bien, se procede a dar la respectiva solución favorable o desfavorable para el usuario	Coordinador de atención al usuario
04	Si se trata de una instalación o reconexión, la persona encargada de realizarla es el subdirector de redes, el cual verifica que todo se haga de manera correcta para que no existan problemas posteriores, y el usuario quede satisfecho.	Técnico mantenimiento
05	Luego de esto se procede a radicar en el sistema el proceso que se haya realizado con los datos del usuario y fechas correspondientes.	Coordinador de atención al usuario

Elaboró	Aprobó	Fecha	Código procedimiento	Página
			GC 09-02	1

SUB. DE QUEJAS Y RECLAMOS

GRAFICO 42. PROCEDIMIENTO DE RADICACIÓN DE INSTALACIONES, INSPECCIONES Y RECOLECCIONES



## 17.5 PROCESO DE JORNADAS EDUCATIVAS.

Estas jornadas comprenden las campañas que debe realizar la empresa, con el objetivo primordial de fomentar en la comunidad factores que ayuden a la conservación y uso racional de un recurso tan importante como es el agua.

### 17.5.1 Procedimiento: organización de las jornadas educativas

- ❖ COD: GC 10-01
- ❖ OBJETIVO: realizar la adecuada organización de programas de conservación del agua a la comunidad en general.
- ❖ ALCANCE: Aplica para la organización que adelante estas campañas.

actividad	Descripción	Responsable
01	En primer lugar se identifica las condiciones demográficas, económicas y culturales de nuestra comunidad, además de tener en cuenta las anteriores jornadas.	Gerente general
02	Se procede a convocar reuniones con los líderes de la comunidad, promotores de salud, autoridades y profesores para hablar sobre el tema.	Gerente general
03	Paso a seguir se organiza un comité de apoyo con personas voluntarias y con la disponibilidad necesaria para la jornada.	Gerente general
04	Luego este comité procede a elaborar la planeación de las jornadas. Objetivos contenidos del tema y logística.	Comité de apoyo
05	Se plasma un documento en el cual se debe anotar funciones, responsabilidades, fechas y actividades a realizarse en las jornadas.	Gerente general
06	Se debe conseguir un lugar o lugares en donde se realizaran las jornadas	Comité de apoyo

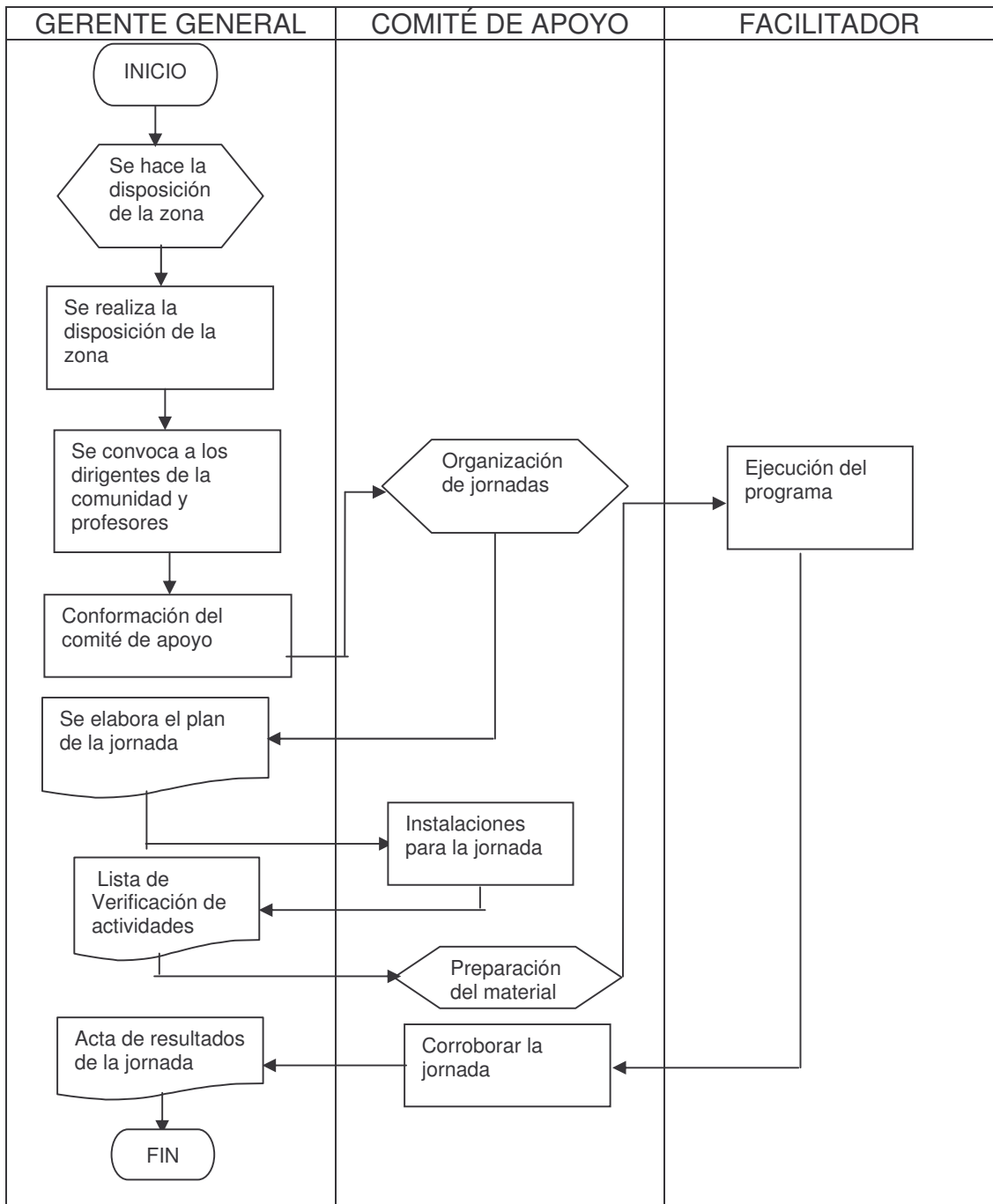
Elaboró	Aprobó	Fecha	Código procedimiento	Página
			GC 10-01	1

Actividad	Descripción	Responsable
07	Luego se hace un seguimiento del cumplimiento de fechas de las jornadas y si hay algún inconveniente se debe adaptar nuevas fechas para realizarse.	Gerente general
08	Se prepara y revisa todo el material para evitar inconsistencias en el desarrollo adecuado de las jornadas	Comité de apoyo
09	En la ejecución de el programa la persona encargada debe motivar al grupo para el cumplimiento del objetivo de la jornada.	Facilitador
10	Luego el comité corrobora que la jornada se haya echo en los parámetros descritos, además de haber cumplido con los objetivos.	Comité de apoyo
11	Se elabora acta de resultados y logros de la jornada.	Gerente general

Elaboró	Aprobó	Fecha	Código procedimiento	Página
			GC 10-01	2

## JORNADAS EDUCATIVAS

GRAFICO 43. ORGANIZACIÓN DE LAS JORNADAS EDUCATIVAS



## 17.6 PROCESO DE CONEXIONES DOMICILIARIAS:

La acometida es propiedad de quien la adquiere y paga, por ello la ley no exime al suscriptor o usuario de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieran a estos bienes. La empresa tendrá que realizar mantenimiento o reposición que sea necesaria para garantizar el servicio, las empresas no podrán disponer de las conexiones cuando son propiedad de los suscriptores o usuarios, sin el consentimiento de ellos.

### 17.6.1 Procedimiento de instalación del servicio.

- ❖ COD: GC 11-01
- ❖ OBJETIVO: Ejecutarla instalación del servicio al sistema de acueducto, a fin de prestar el servicio de acueducto al suscriptor o usuario.
- ❖ ALCANCE: Aplica para todas las conexiones nuevas.

Actividad	Descripción	Responsable
01	Se expide la orden de instalación de la acometida.	Gerente general
02	El subdirector de acueducto y alcantarillado solicita los materiales requeridos al jefe de almacén.	Técnico de mantenimiento
03	Con las herramientas y materiales necesarios el subdirector de acueducto y alcantarillado se dirige al domicilio.	Técnico de mantenimiento
04	Inspecciona el lugar a fin de buscar la tubería de la red a la cual se va a hacer la acometida, haciendo una excavación alrededor de la misma.	Técnico de mantenimiento
05	Se amplía tubería para colocar el collar de derivación.	Técnico de mantenimiento

Elaboró	Aprobó	Fecha	Código procedimiento	Página
			GC 11-01	1

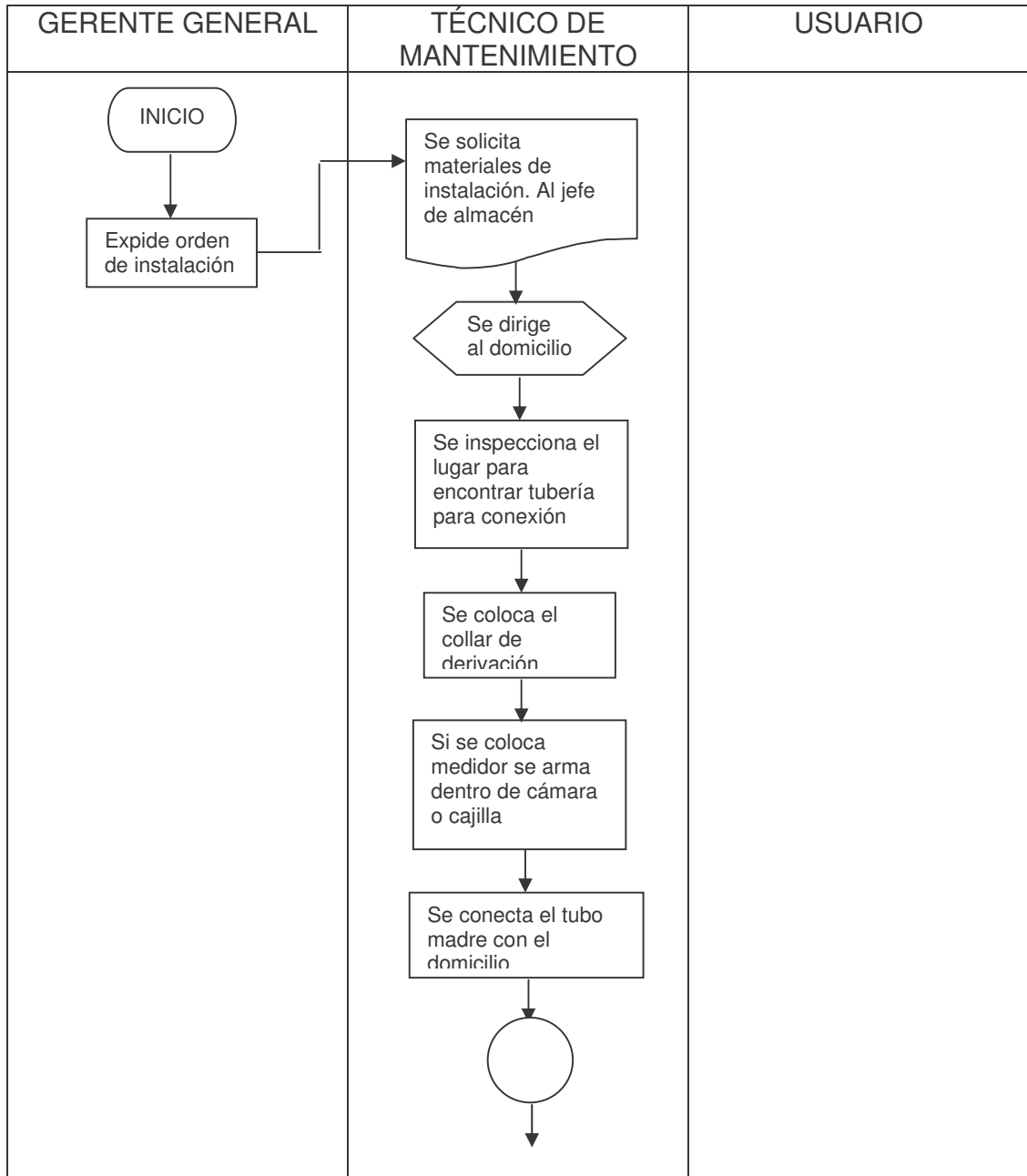
Actividad	Descripción	responsable
06	Si se va a colocar medidor, se arma éste dentro de la cajilla o cámara dispuesta para ello.	Técnico de mantenimiento
07	Se coloca la tubería que va desde el tubo madre hasta la boca de la tubería domiciliaria. Comúnmente son dos metros de tubería, de ahí en adelante es responsabilidad del suscriptor colocar la red domiciliaria interna.	Técnico de mantenimiento
08	Se revisa que el medidor y todos los componentes de la acometida funcionen de manera correcta para evitar problemas prematuros.	Técnico de mantenimiento
09	El usuario firma la orden de instalación con su visto bueno o de satisfacción	Usuario
10	Se reporta a la oficina la terminación del trabajo a fin de activar la cuenta del usuario.	Técnico de mantenimiento

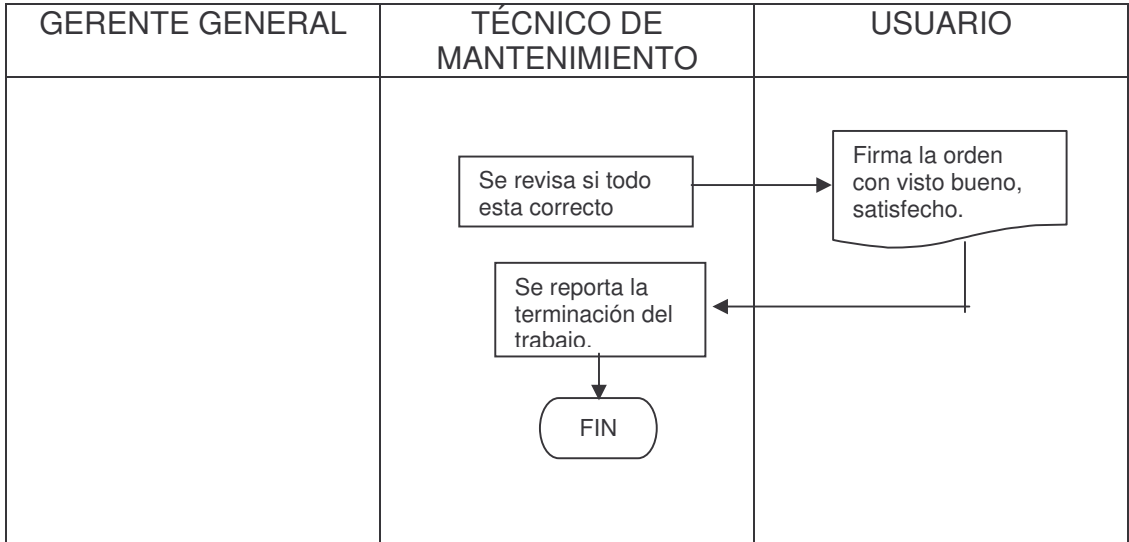
Elaboró	Aprobó	Fecha	Código procedimiento	Página
			GC 11-01	2



PROCESO DE CONEXIONES DOMICILIARIAS

GRAFICO 44. PROCEDIMIENTO DE INSTALACIÓN DEL SERVICIO





17.6.2 Procedimiento de reconexión de acometida.

❖ COD: GC 11-02

❖ OBJETIVO: Restablecer el servicio cuando la suspensión del corte se origino por causas que se atribuyen a acciones del suscriptor o usuario.

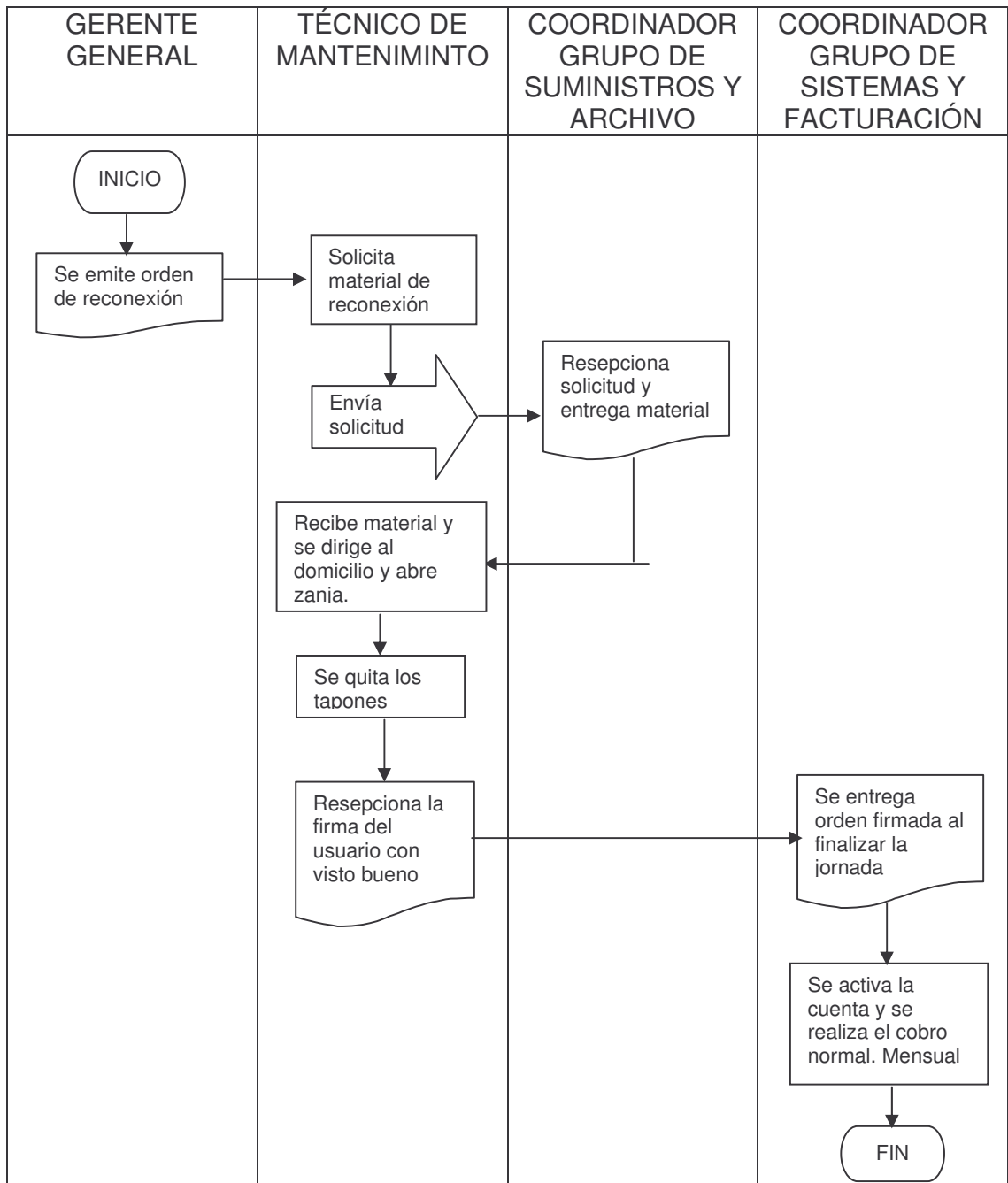
❖ ALCANCE: Aplica a todos los suscriptores o usuarios que hayan eliminado las causas que originaron el corte, o que hayan pagado los gastos de reinstalación o reconexión en que incurra la empresa.

Actividad	Descripción	Responsable
01	Emitir orden de reconexión, si se ha eliminado su causa, o por haber cancelado la deuda.	Gerente general
02	Se solicita los materiales necesarios para la reconexión de la acometida	Técnico de mantenimiento
03	Almacenista recibe la solicitud y hace entrega de los materiales solicitados al subdirector de acueducto y alcantarillado.	Coordinador grupo de suministros y archivo
04	Se dirige al domicilio se abre la zanja alrededor del tubo a fin de quitarlos tapones y se coloca una unión.	Técnico de mantenimiento
05	El usuario firma la orden de reconexión como forma de satisfacción del trabajo realizado.	Técnico de mantenimiento
06	Se entrega la orden de reconexión firmada por el usuario a la oficina al finalizarla jornada	Técnico de mantenimiento
07	Se activa la cuenta del usuario a fin de facturar el servicio.	Técnico de mantenimiento

Elaboró	Aprobó	Fecha	Código procedimiento	Página
			GC 11-02	1

PROCESO DE CONEXIONES DOMICILIARIAS

GRAFICO 45. PROCEDIMIENTO DE RECONEXIÓN DE ACOMETIDA



### 17.6.3 Procedimiento de legalización de conexiones fraudulentas.

❖ COD: GC 11-03

❖ OBJETIVO: Restablecer el servicio cuando la suspensión del corte se origino por causas imputables al suscriptor o usuario.

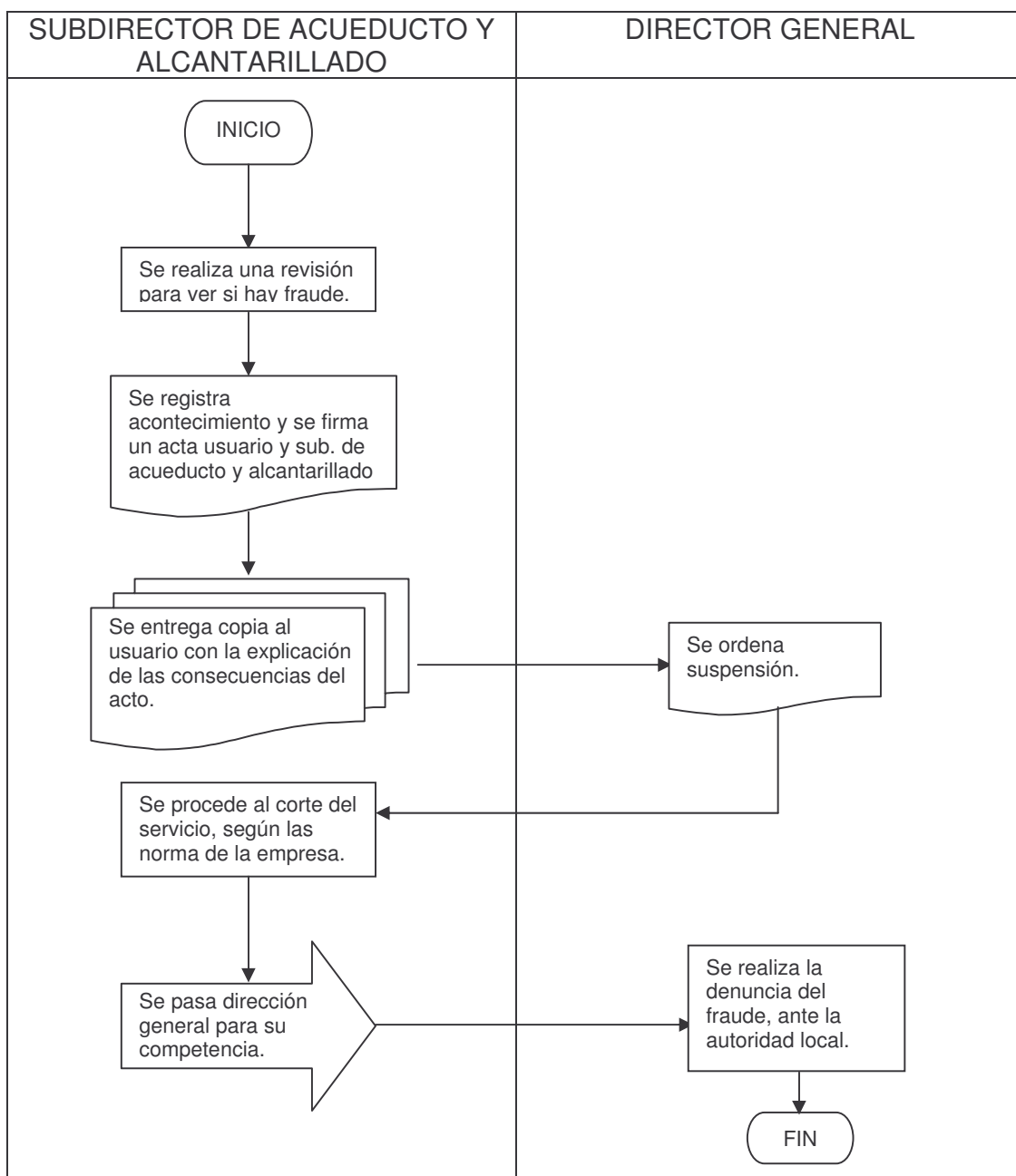
❖ ALCANCE: Aplica a todos los suscriptores o usuarios que hallan eliminado las causas que ocasionaron el corte o suspensión, o que hallan pagado los gastos de reinstalación en que incurra la empresa.

Actividad	Descripción	Responsable
01	Al detectarse una anomalía, se realiza una inspección o una revisión a fin de confirmar la situación del fraude.	Técnico de mantenimiento
02	Se registra lo acontecido y se procede a firmar un acta. Usuario y subdirector de acueducto y alcantarillado.	Técnico de mantenimiento
03	Se le entrega una copia al usuario responsable de la anomalía y se le explica las consecuencias de su acción.	Técnico de mantenimiento
04	Se procede a la suspensión del servicio y se le ofrece la oportunidad de legalizar su situación.	Gerente general
05	Luego se pasa a la aplicación de las respectivas sanciones previstas dentro de la normatividad que maneja la empresa.	Técnico de mantenimiento
06	Se procede a realizar la respectiva denuncia por fraude ante la autoridad de la localidad, a fin de que se tomen las medidas jurídicas correspondientes al proceso.	Gerente general

Elaboró	Aprobó	Fecha	Código procedimiento	Página
			GC 11-03	1

PROCESO DE CONEXIONES DOMICILIARIAS

GRAFICO 46. PROCEDIMIENTO DE LEGALIZACIÓN DE CONEXIONES FRAUDULENTAS



## 17.7 PROCESO TRATAMIENTO, CONDUCCIÓN Y TRANSPORTE DE AGUA

Este proceso es uno de los más importantes para la empresa, ya que es lo que la empresa vende al usuario, y por ende esta debe ser de la mejor calidad para el consumo humano y que se presta de manera oportuna, para todos los usuarios y suscriptores de nuestro servicio.

### 17.7.1 Procedimiento de tratamiento, conducción y transporte.

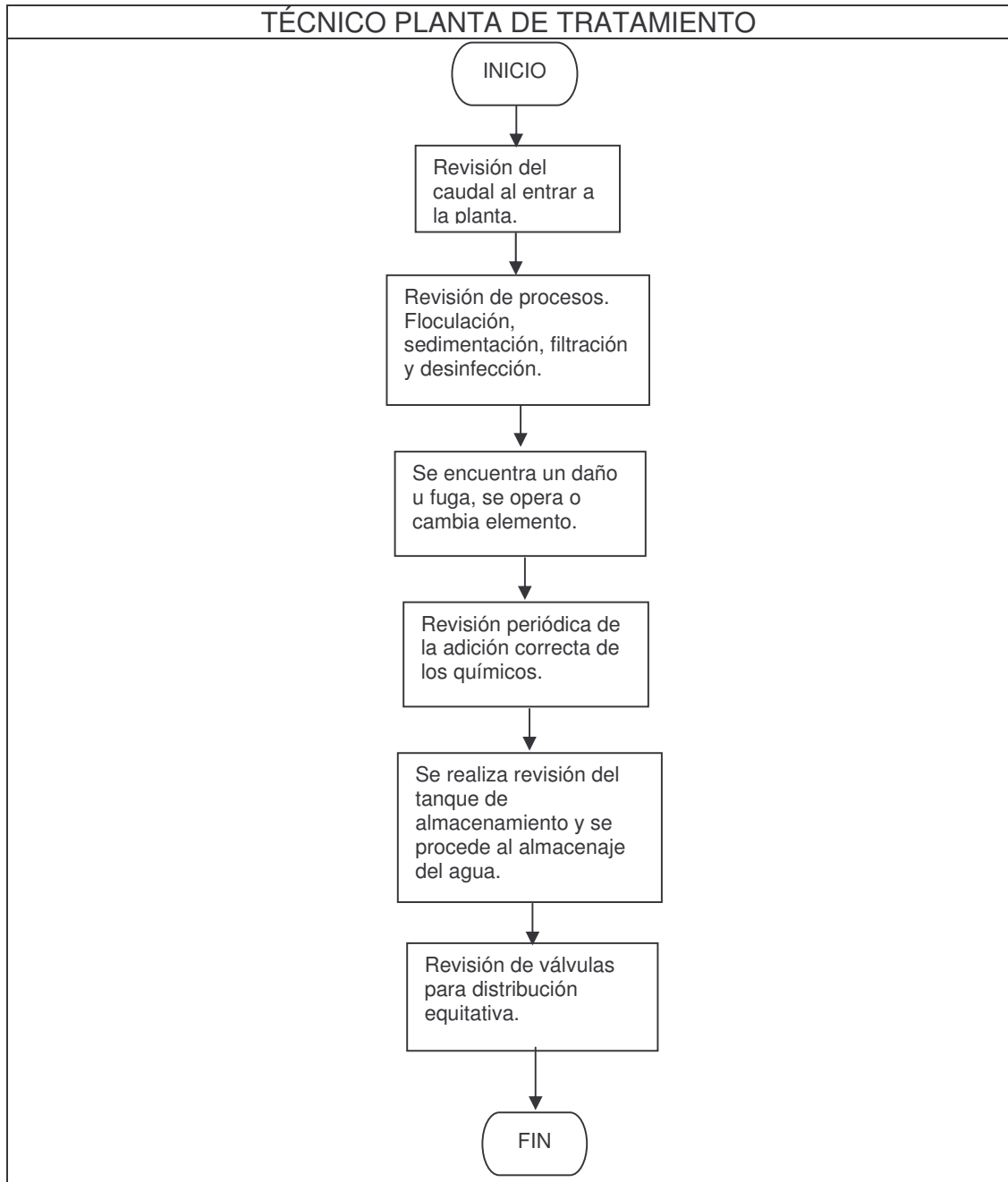
- ❖ COD: GC 12-01
- ❖ OBJETIVO: Llevar a la comunidad una calidad de agua de alta pureza para consumo.
- ❖ Alcance: Aplica para todo el personal que labora en la planta.

Actividad	Descripción	Responsable
01	En primera instancia se procede a revisar el caudal de agua cuando entra a la planta de tratamiento.	Técnico planta de tratamiento
02	Se hace la revisión adecuada de los procesos de floculación, sedimentación, filtración y desinfección,	Técnico planta de tratamiento
03	Si se encuentra algún daño o fuga en alguna de las estructuras por donde se trata el agua, se cambia u opera para su mantenimiento.	Técnico planta de tratamiento
04	Se revisa periódicamente los químicos para que se realicen de manera adecuada las adiciones necesarias de estos insumos. (Kit de cloro residual).	Técnico planta de tratamiento
05	Luego de esto el agua pasa a almacenarse. Se hace revisión del tanque de almacenamiento para que este en niveles adecuados de almacenaje.	Técnico planta de tratamiento
06	Por último se procede a revisar válvulas. Que tengan regulación adecuada con el fin de brindar una distribución equitativa.	Técnico planta de tratamiento

Elaboró	Aprobó	Fecha	Código procedimiento	Página
			GC 11-03	1

## TRATAMIENTO, CONDUCCIÓN Y TRANSPORTE DE AGUA

GRAFICO 47. PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO, CONDUCCIÓN Y TRANSPORTE





### 17.7.2 Procedimiento de análisis de muestras.

❖ COD: GC 12-02

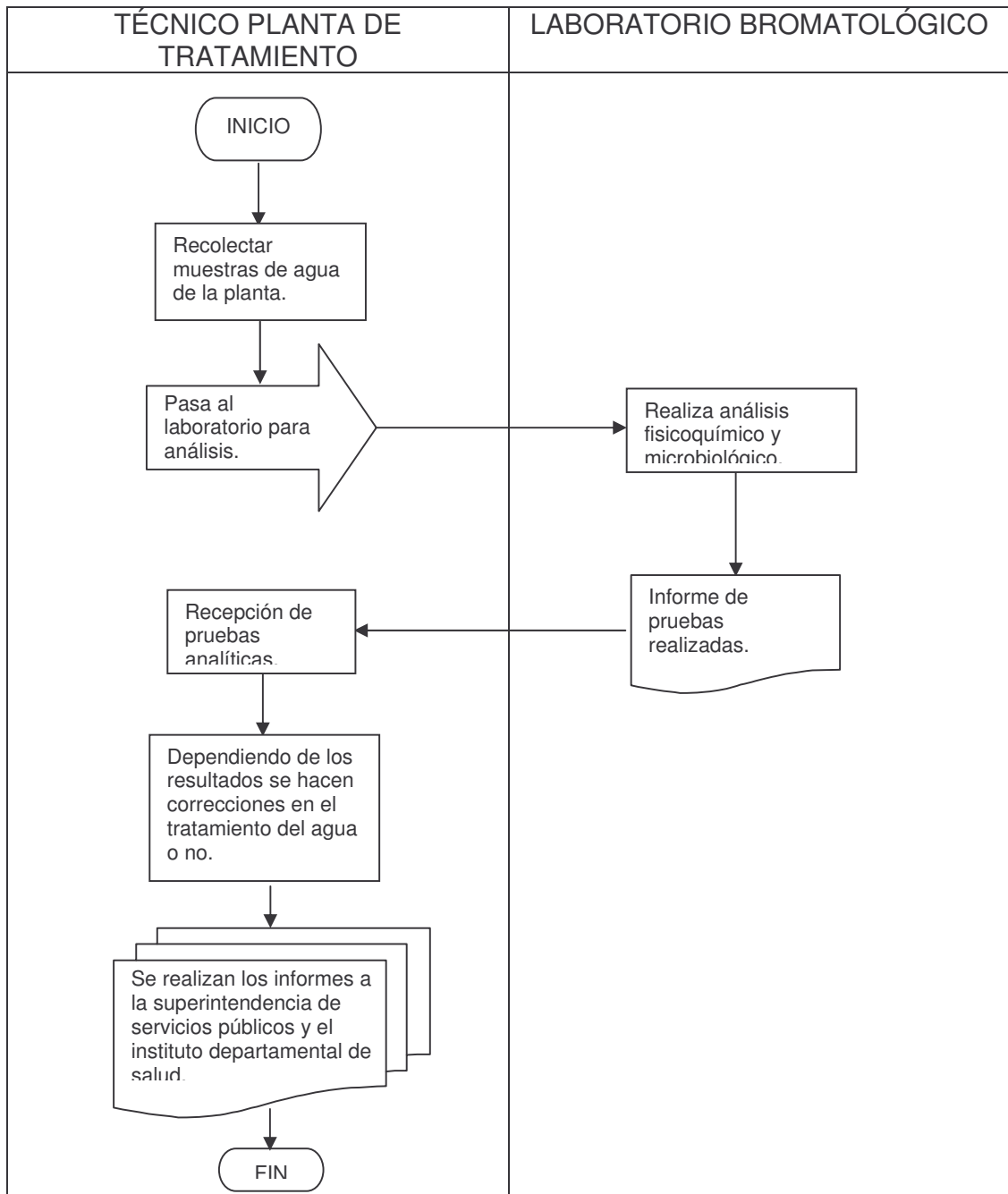
❖ OBJETIVO: Que el agua de la planta, que se haya tratado tenga una alta paresa. como exige los departamentos de salud y superintendencia de servicios públicos.

❖ ALCANCE: Para todas las empresas prestadoras de servicios de agua potable.

Actividad	Descripción	Responsable
01	Se procede a la recolección de muestras de agua en la planta.	Técnico planta de tratamiento
02	Estas se llevan al laboratorio bromatológico párale análisis fisicoquímicos y microbiológicos correspondiente.	Laboratorio bromatológico
03	Luego de un tiempo determinado se resepcionan las pruebas analíticas de agua para estudiar sus resultados	Técnico planta de tratamiento
04	Dependiendo de los resultados de los análisis se procede a la corrección en los procesos de tratamiento y conducción del agua si se necesitan.	Técnico planta de tratamiento
05	Por ultimo se realiza el informe sobre los resultados y correcciones, si se las hizo a la superintendencia de servicios públicos y el instituto departamental de salud. (Informe trimestral).	Técnico planta de tratamiento

Elaboró	Aprobó	Fecha	Código procedimiento	Página
			GC 12-02	1

TRATAMIENTO, CONDUCCIÓN Y TRANSPORTE DE AGUA  
 GRAFICO 48. PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS DE MUESTRAS



### 17.7.3 Procedimiento de manejo de personal de planta.

❖ COD: GC 12-03

❖ OBJETIVO: es el de que los empleados que laboran en la planta presten un adecuado cumplimiento de las funciones que realizan en la planta.

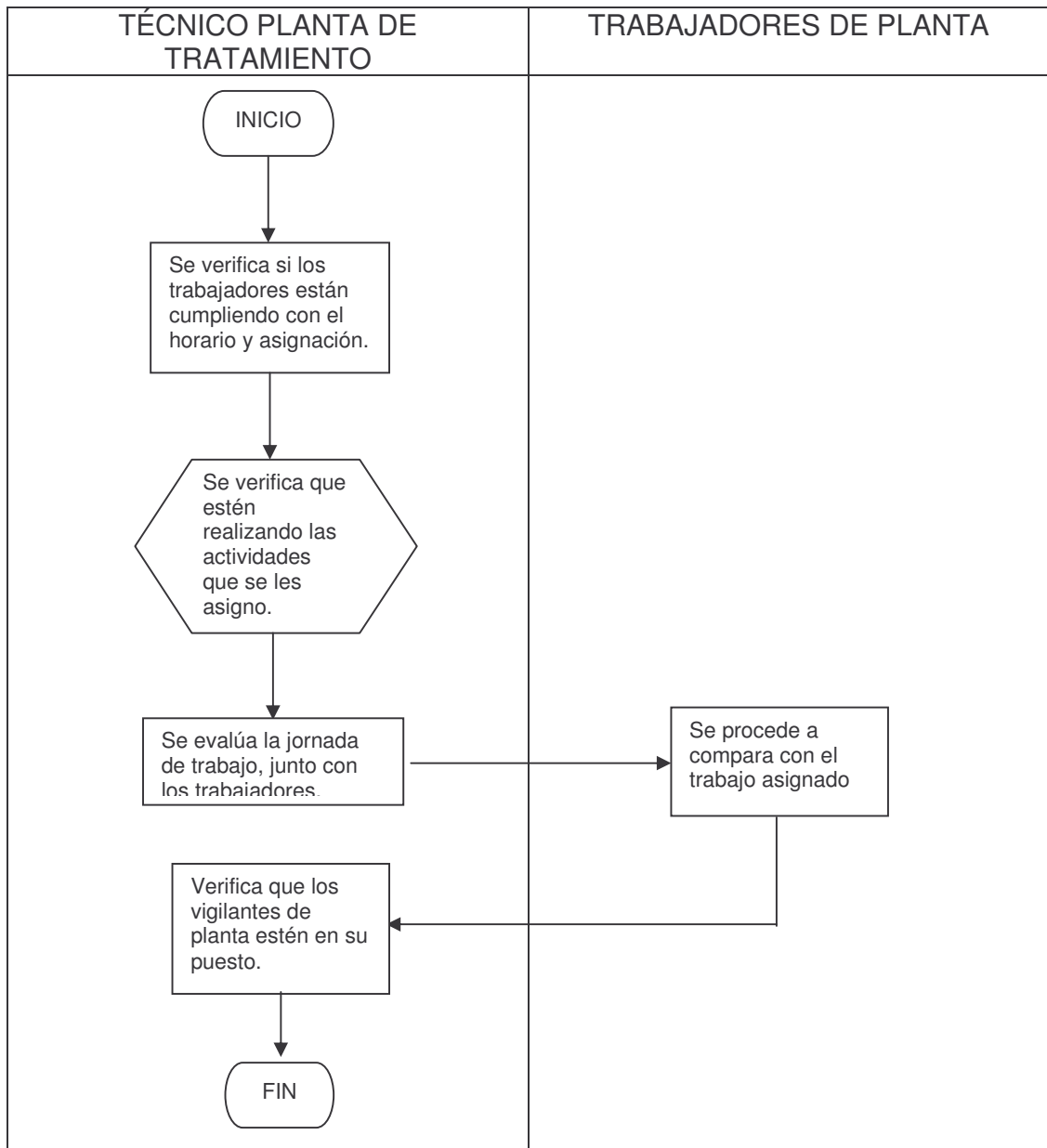
❖ ALCANCE: Para todos los trabajadores de la planta.

Actividad	Descripción	Responsable
01	Se procede a corroborar si los trabajadores de la plantase encuentran en el lugar y hora de su respectiva actividad.	Técnico planta de tratamiento
02	Se verifica si se esta realizando las funciones asignadas por el subdirector de planta.	Técnico planta de tratamiento
03	Paso a seguir se procede a realizar una evaluación de lo que han realizado en la jornada de trabajo o turno, para constatar si se realizado de manera apropiada sus actividades.	Técnico planta de tratamiento y Trabajadores de planta
04	Por ultimo el subdirector técnico de planta verifica que la gente encargada de vigilancia estén en su puesto al final de la jornada laboral	Técnico planta de tratamiento

Elaboró	Aprobó	Fecha	Código procedimiento	Página
			GC 12-03	1

## TRATAMIENTO, CONDUCCIÓN Y TRANSPORTE DE AGUA

GRAFICO 49. PROCEDIMIENTO DE MANEJO DE PERSONADLE PLANTA



#### 17.7.4 Procedimiento de racionamiento de agua.

❖ COD: GC 12-04

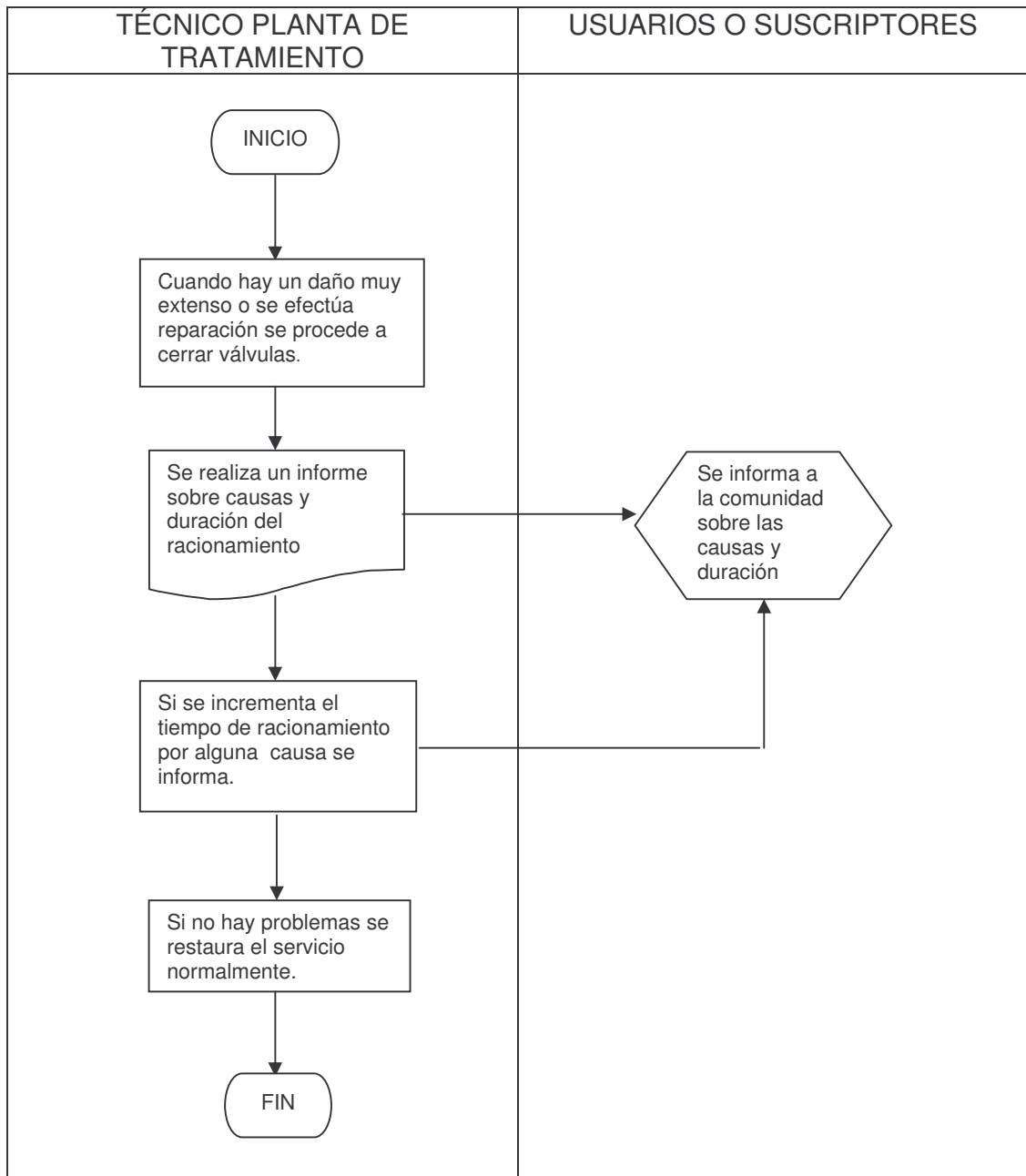
❖ OBJETIVO: Es el de que todos nuestros usuarios estén informados de los problemas por los que se raciona el agua, fecha, causas, hora y cuanto será su duración para que estos estén preparados a afrontar este racionamiento.

❖ ALCANCE: Para todos nuestros usuarios o suscriptores.

Actividad	Descripción	Responsable
01	Cuando se ha detectado un daño o se esta realizando un mantenimiento complicado y extenso en el sistema se procede al cerrado de válvulas para cortar el ingreso de agua.	Técnico planta de tratamiento
02	A través de los medios de comunicación se informara a la comunidad sobre el racionamiento que se aplicara. (Causas, horario, tiempo de duración.)	Técnico planta de tratamiento y usuarios o suscriptores
03	Se procede a la reparación y rehabilitación de la parte afectada del sistema, para poder presta del servicio normal lo mas pronto posible	Técnico planta de tratamiento
04	Si por alguna circunstancia (Falta de accesorios o inadecuada reparación) se incrementa la jornada de racionamiento, se debe volver a informar. Regresa a 2	Técnico planta de tratamiento
05	Si no es así se empieza a prestar el servicio normal y oportuno a la comunidad en general.	Técnico planta de tratamiento

Elaboró	Aprobó	Fecha	Código procedimiento	Página
			GC 12-04	1

TRATAMIENTO, CONDUCCIÓN Y TRANSPORTE DE AGUA  
 GRAFICO 50. PROCEDIMIENTO DE RACIONAMIENTO DE AGUA



## 17.8 PROCESO DE GESTIÓN SERVICIO DE ASEO.

Este proceso es muy importante ya que es la forma adecuada de cómo la empresa presta un servicio de recolección de residuos sólidos para la comunidad en general; además de esto cabe anotar que la empresa al prestar este servicio esta colaborando con el cuidado de la salud y el medio ambiente.

### 17.8.1 Procedimiento de recolección de basuras.

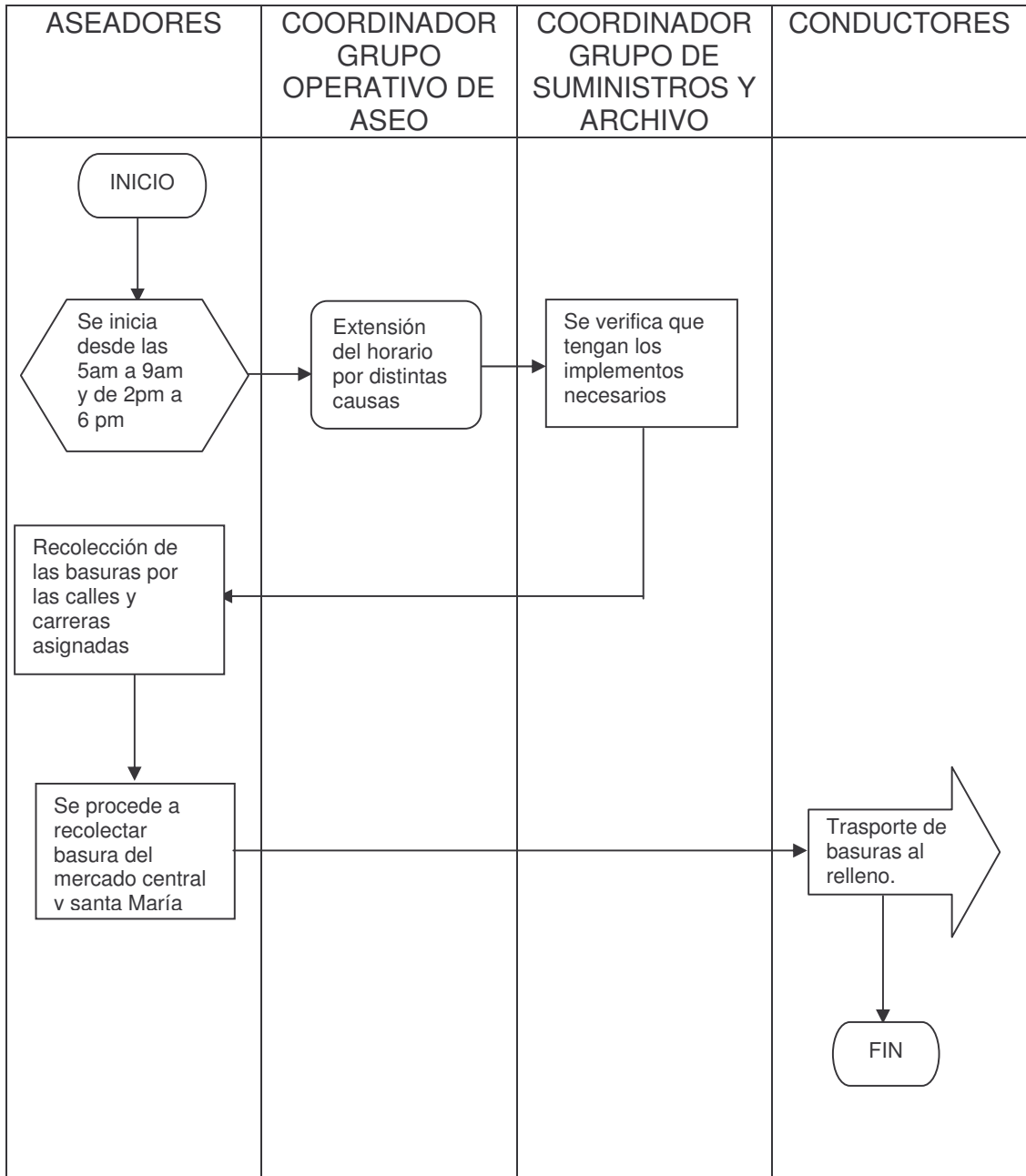
- ❖ COD: GC 16-01
- ❖ OBJETIVO: Lograr atender la necesidad de recolección de residuos sólidos que produce la ciudad y zonas rurales.
- ❖ ALCANCE: Para toda la comunidad tanto urbana como rural.

Actividad	Descripción	Responsable
01	Estas jornadas se inician a partir de las 5 am a 9 am y de 2 pm a 6 pm	Aseadores
02	Si es el caso que se pueda presentar, este horario se puede extender hasta acabar la labor.	Coordinador grupo operativo de aseo
03	Se verifica que tengan los implementos necesarios para la realización optima de sus funciones.	Coordinador grupo de suministros y archivo.
04	Luego terminado esto, se procede a la recolección de basuras por sus carreras y calles asignadas.	Aseadores
05	Luego se procede a recolectar las basuras depositadas en el mercado central y la Santamaría.	Aseadores
06	Por ultimo la volqueta realiza el transporte hacia el relleno sanitario.	Aseadores y conductores

Elaboró	Aprobó	Fecha	Código procedimiento	Página
			GC 16-01	1

GESTIÓN SERVICIO DE ASEO.

GRAFICO 51. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE BASURAS.





### 17.8.2 Procedimiento de asignación de otras labores.

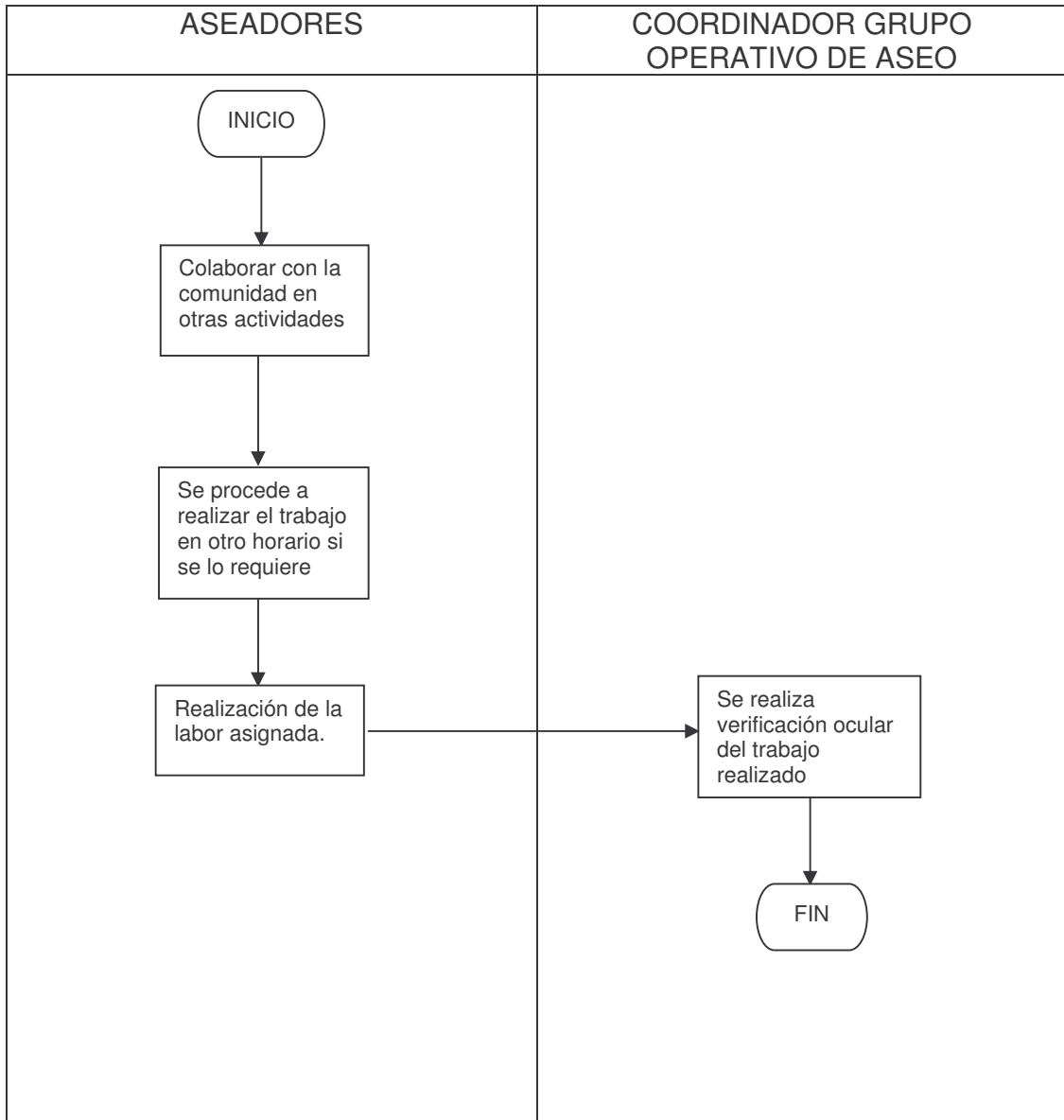
- ❖ COD: GC 16-02
- ❖ OBJETIVO: Es colaborar con la comunidad en diferentes problemas de aseo y de otra índole, si se lo requiere.
- ❖ ALCANCE: para todas las personas que necesiten la colaboración de la empresa.

actividad	Descripción	Responsable
01	Colaborar si así lo requiere la comunidad en algunas otras actividades las cuales pueden ser, armado de tarimas, recolección de escombros, destapar sumideros.	Aseadores
02	Si alguno de estos trabajos se debe realizar, los Aseadores proceden a trabajar en horarios distintos si es requerido.	Aseadores
03	Se procede a realizar la labor asignada de manera adecuada.	Aseadores
04	Por último se termina la asignación laboral y la persona a cargo del personal asignado verifica si esta labor se realizó de manera efectiva.	Coordinador grupo operativo de aseo.

Elaboró	Aprobó	Fecha	Código procedimiento	Página
			GC 16-02	1

## GESTIÓN SERVICIO DE ASEO

GRAFICO 52. PROCEDIMIENTO DE ASIGNACIÓN DE OTRAS LABORES



17.8.3 Procedimiento solicitud de permisos por enfermedad.

❖ COD: GC 16-03

❖ OBJETIVO: Es el de brindar al trabajador facilidad de recuperación de alguna enfermedad y brindar apoyo medico si realmente se lo requiere.

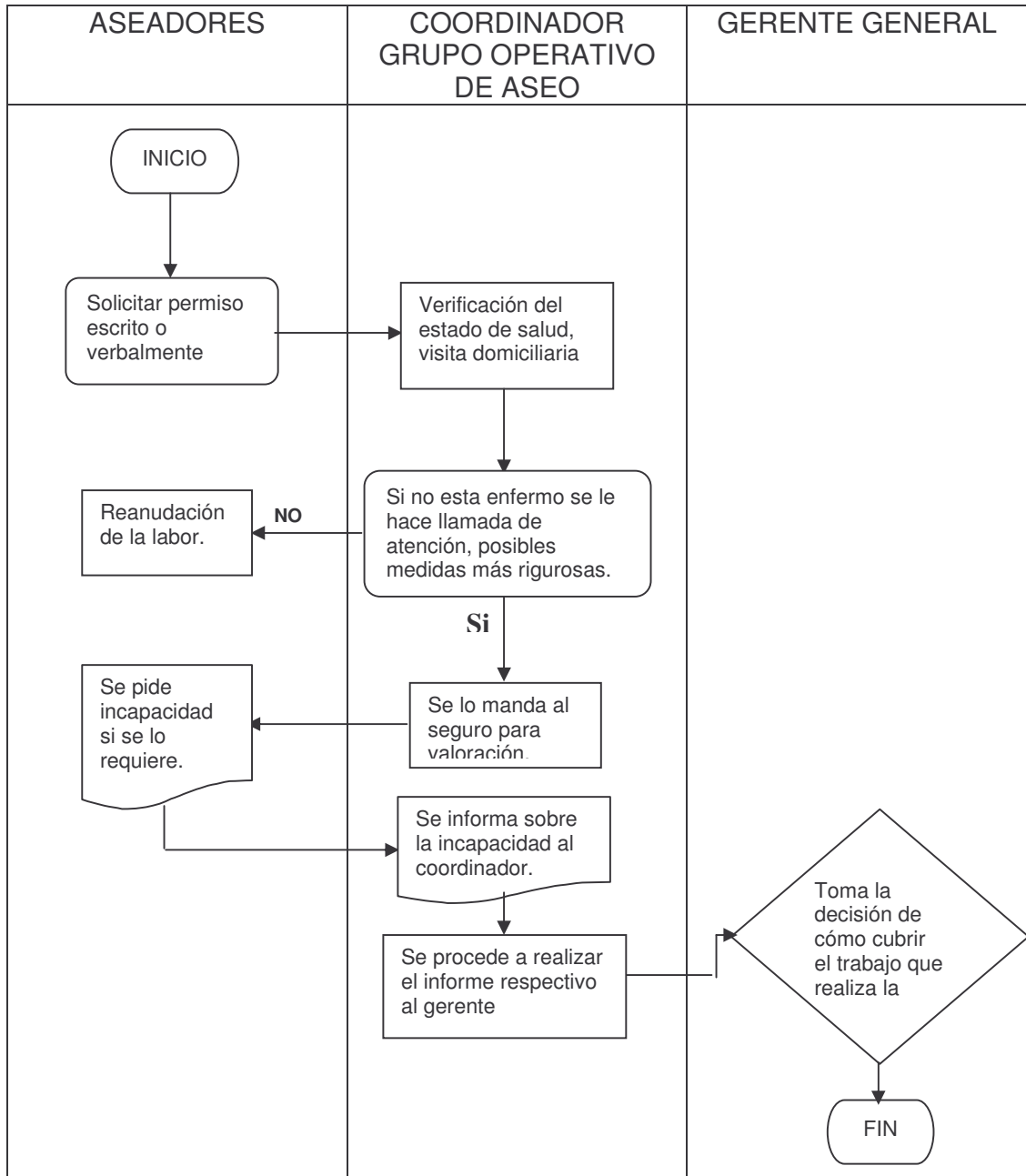
❖ ALCANCE: para los trabajadores de aseo.

Actividad	Descripción	Responsable
01	Cuando el trabajador se enferma este debe mandar alguna persona preferentemente un familiar para informar de manera verbal o escrita sobre la falta por enfermedad.	Aseadores
02	El coordinador de grupo verifica que la persona realmente se encuentre en mal estado de salud realizando una visita al domicilio.	Coordinador grupo operativo de aseo
03	Si no esta enfermo se le hace un llamado de atención verbal y se lo reasigna al trabajo. (Si se repite esto puede haber sanciones mas rigurosas.)	Coordinador grupo operativo de aseo
04	Si realmente esta enfermo se lo manda al seguro para tratamiento respectivo.	Coordinador grupo operativo de aseo
05	Luego de la valoración medica se le informa al coordinador de grupo sobre la incapacidad para tomar medidas.	Aseadores
06	Se procede a informar al gerente sobre la incapacidad del aseador.	Coordinador grupo operativo de aseo
07	El gerente toma las decisiones necesarias para cubrir el turno y recorridos del personal faltante.	Gerente General

Elaboró	Aprobó	Fecha	Código procedimiento	Página
			GC 16-03	1

## GESTIÓN SERVICIO DE ASEO

**GRAFICO 53. PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE PERMISOS POR ENFERMEDAD**



#### 17.8.4 Procedimiento cobro de aseo

❖ COD: GC 16-04

❖ OBJETIVO: Es el de facilitar a los usuarios de servicio de aseo que se encuentren en barrios de difícil acceso o en corregimientos el pago oportuno del servicio.

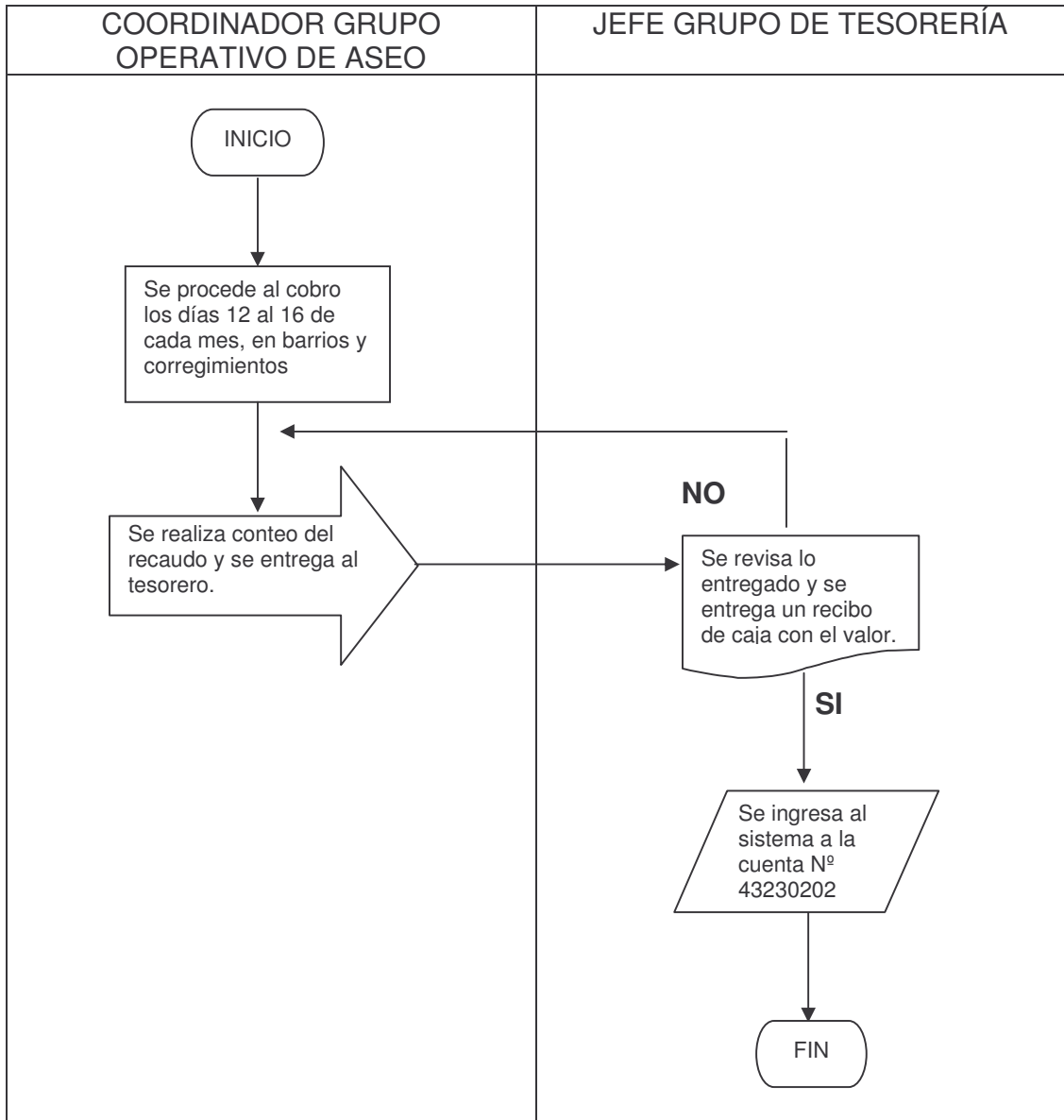
❖ ALCANCE: para los trabajadores todos los usuarios de corregimientos y barrios.

actividad	Descripción	Responsable
01	Comienza del día 12 al 16 de cada mes el coordinador de grupo procede a realizar el cobro de aseo en barrios y corregimientos todo el día.	Coordinador grupo operativo de aseo
02	Luego de cobrar se procede a realizar cuentas de lo recaudado y se entrega a tesorería.	Coordinador grupo operativo de aseo
03	El tesorero procede a revisar lo entregado y entrega un recibo de caja con el valor recibido al coordinador de grupo.	Jefe grupo de tesorería
04	Luego el tesorero ingresa al sistema al numero den cuenta 43230202. Servicio de aseo rural, ingresos.	Jefe grupo de tesorería
05	Este mismo procedimiento se repite cada mes.	Coordinador grupo operativo de aseo

Elaboró	Aprobó	Fecha	Código procedimiento	Página
			GC 16-04	1

# GESTIÓN SERVICIO DE ASEO

## GRAFICO 54. PROCEDIMIENTO COBRO DE ASEO



### 17.8.5 Procedimiento informes de aseo

❖ COD: GC 16-05

❖ OBJETIVO: Es revisar la función de los trabajadores de aseo para mejorar el servicio prestado a la comunidad.

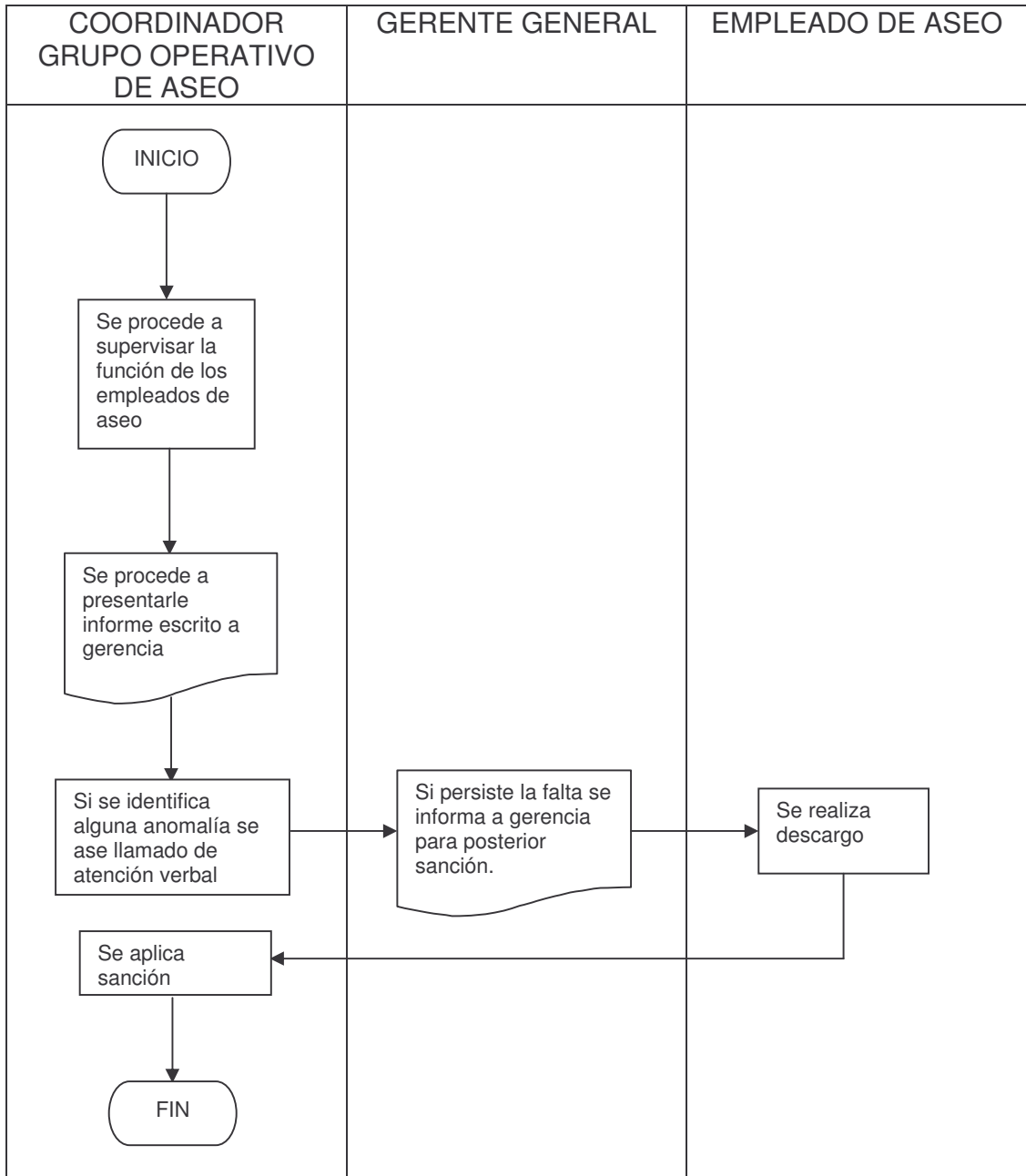
❖ ALCANCE: para todos los trabajadores del servicio de aseo.

Numero	Descripción	Responsable
01	Se procede a la supervisión todos los días de 5 am a 9 am y de 2 pm a 6 pm el cumplimiento adecuado de la labor de aseo.	Coordinador grupo operativo de aseo
02	Luego se procede a presentar informe verbal o escrito al gerente general.	Coordinador grupo operativo de aseo
03	Si hay gente que no cumplió con su función se hace un llamado de atención (verbal).	Coordinador grupo operativo de aseo
04	Si persiste en el no cumplimiento del servicio se informa por escrito a gerencia sobre el por que de la falta para que esta tome medidas. (memorando)	Gerente general
05	El empleado realiza el descargo.	Empleado de aseo
06	Se analiza la sanción que se le impondrá al empleado.	Coordinador grupo operativo de aseo

Elaboró	Aprobó	Fecha	Código procedimiento	Página
			GC 16-05	1

## GESTIÓN SERVICIO DE ASEO

GRAFICO 55. PROCEDIMIENTO INFORMES DE ASEO





#### 17.8.6 Procedimiento de aseo de parques y escuelas

❖ COD: GC 16-06

❖ OBJETIVO: Es brindar a las escuelas el servicio de manera eficaz para la evitar la acumulación de basuras y posteriormente enfermedades dentro de los planteles escolares y de la comunidad en general.

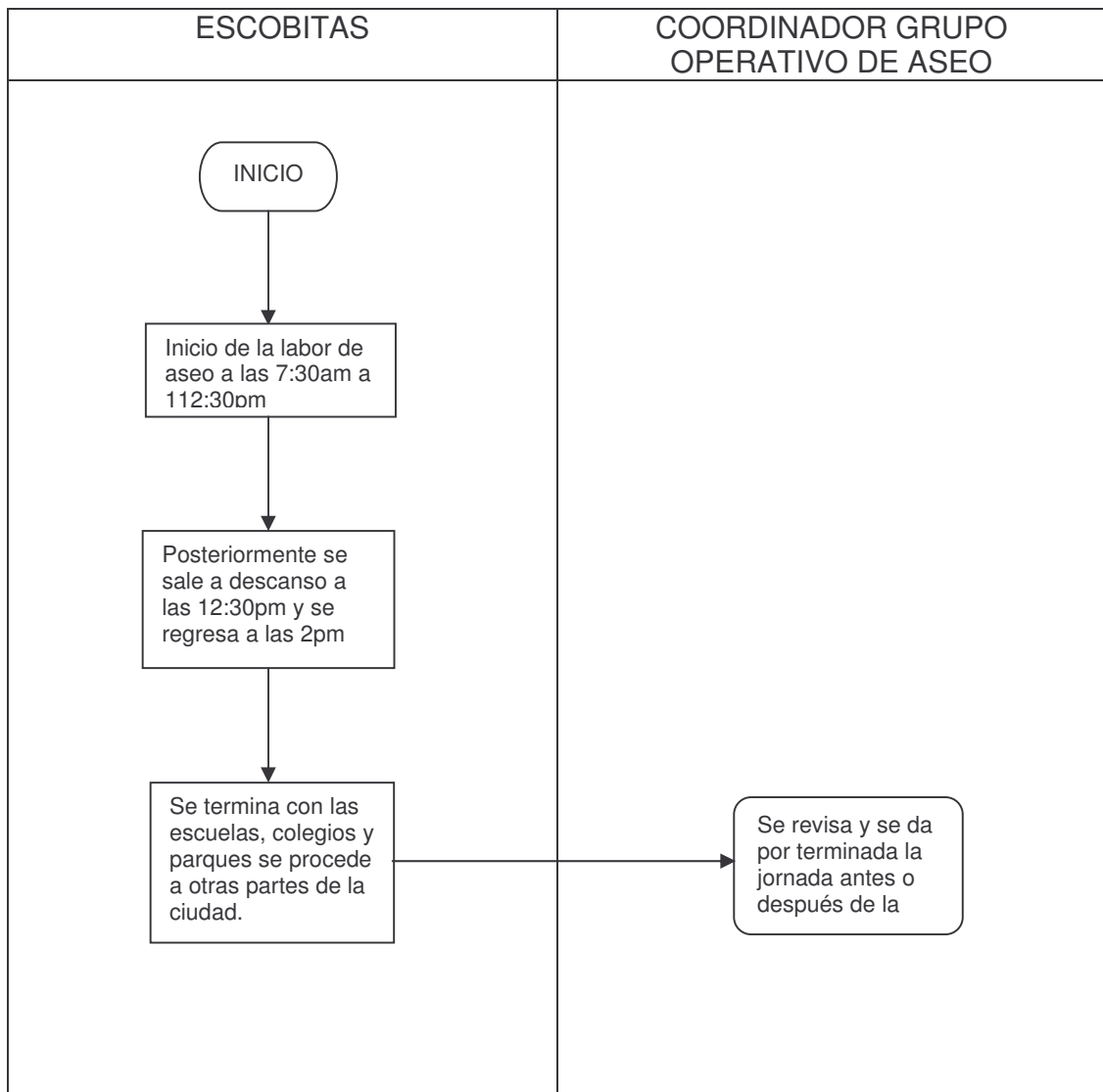
❖ ALCANCE: para todas las escuelas, colegios y parques rurales y urbanos.

Numero	Descripción	Responsable
01	El aseo de escuelas, colegios y parques se inicia desde las 7:30. además de sus calles aledañas	Escobitas
02	A las 12:30pm se sale a descanso y se regresa a las 2pm para continuar con la labor de aseo.	Escobitas
03	Se procede luego de acabar con las escuelas al aseo de otras partes de la ciudad.	Escobitas
04	Se revisa, si la labor se termina antes de las 6pm se da por terminada la jornada.	Coordinador grupo operativo de aseo

Elaboró	Aprobó	Fecha	Código procedimiento	Página
			GC 16-06	1

## GESTIÓN SERVICIO DE ASEO

GRAFICO 56. PROCEDIMIENTO ASEO DE ESCUELAS, COLEGIOS Y PARQUES



## 18. ÁREA FINANCIERA

Esta área comprende todo lo referente a la preparación de presupuestos, estados financieros y su interpretación, el control financiero, diseño de sistemas contables y financieros además de la preparación de informes para efectos fiscales, la superintendencia de servicios públicos es el ente que regula la gestión financiera. Los siguientes procedimientos son los básicos que se enmarcan en este subsistema.

### 18.1 PROCESO DE CONTABILIDAD Y FINANZAS:

La contabilidad es muy importante dentro de la empresa, en el cual las transacciones financieras son los movimientos de valores que tienen siempre un origen y destino.

#### 18.1.1 Preparación del presupuesto de la empresa.

- ❖ COD: GF 13-01
- ❖ OBJETIVO: Estimar y proyectar los cálculos sobre ingresos y egresos de la empresa un periodo de tiempo determinado y de la mejor manera posible.
- ❖ ALCANCE: aplica para la formulación de los presupuestos que adelanta la empresa en el año.

Actividad	Descripción	Responsable
01	Recolectar la información histórica sobre el comportamiento de ingresos y egresos de la empresa. Vigencias anteriores.	Jefe grupo de presupuesto
02	Analiza la información se procede a realizar las proyecciones de ingresos, gastos e inversiones para la nueva vigencia.	Gerente general y contador

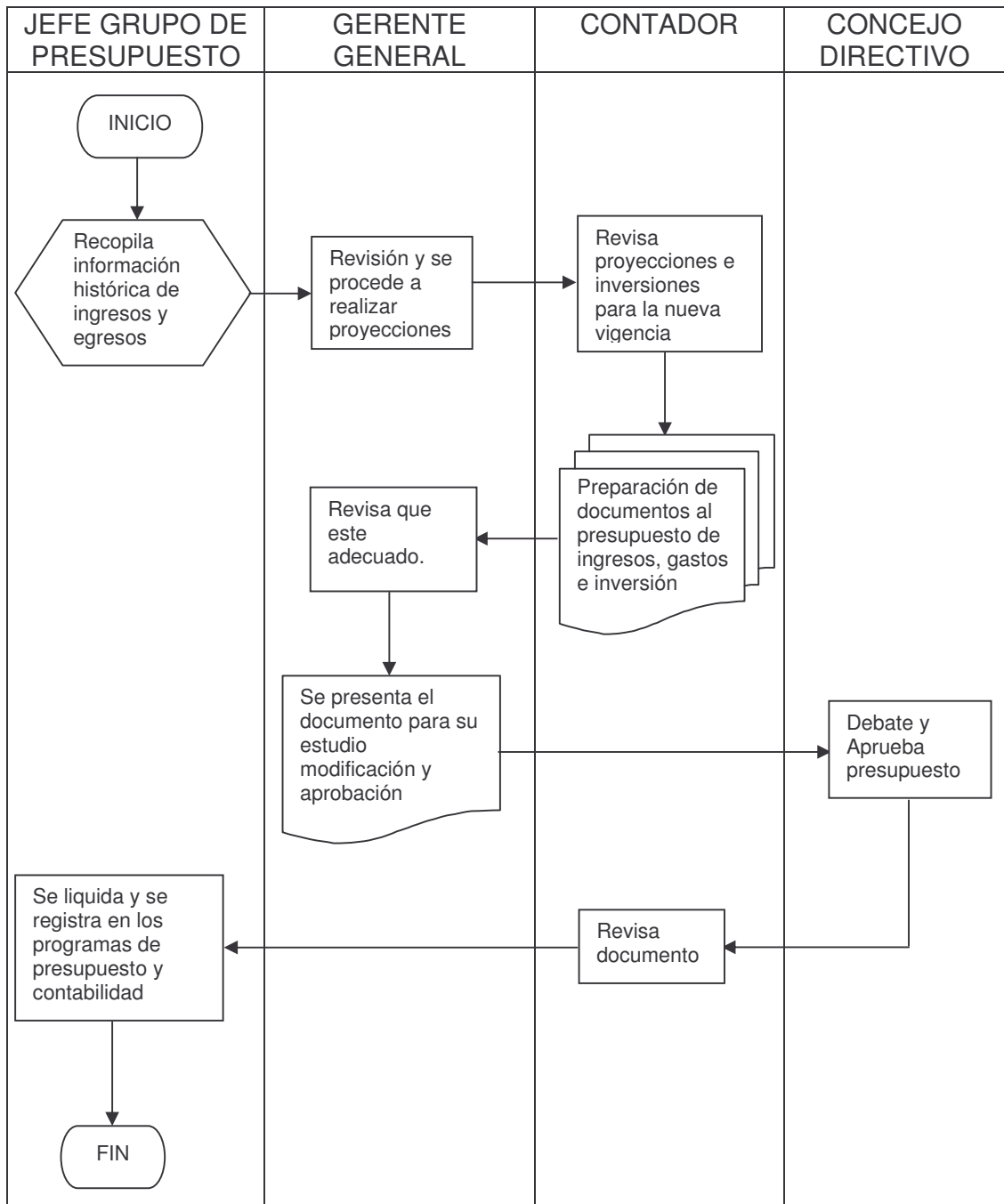
Elaboró	Aprobó	Fecha	Código procedimiento	Página
			GF 13-01	1

Actividad	Descripción	Responsable
03	Se prepara los documentos de acuerdo del presupuesto ingresos , gastos e inversión, nomina, escala de viáticos, actualización de tarifas	Gerente general y contador
04	Se presenta ante el concejo directivo de la empresa para su estudio modificación y aprobación de los proyectos de acuerdo.	Gerente general y concejo directivo
05	Una vez aprobado el presupuesto por el concejo directivo, se realiza la liquidación y se registra la información en los programas de presupuesto y contabilidad.	Contador y Jefe grupo de presupuesto.

Elaboró	Aprobó	Fecha	Código procedimiento	Página
			GF 13-01	2

PROCESO DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

GRAFICO 57. PREPARACIÓN DEL PRESUPUESTO DE LA EMPRESA



### 18.1.2 Procedimiento Ejecución activa y pasiva del presupuesto

❖ COD: GF 13-02

❖ OBJETIVO: es el de llevar un control adecuado y minucioso de todas las afectaciones realizadas al presupuesto de la empresa ya sea por ingresos o por egresos.

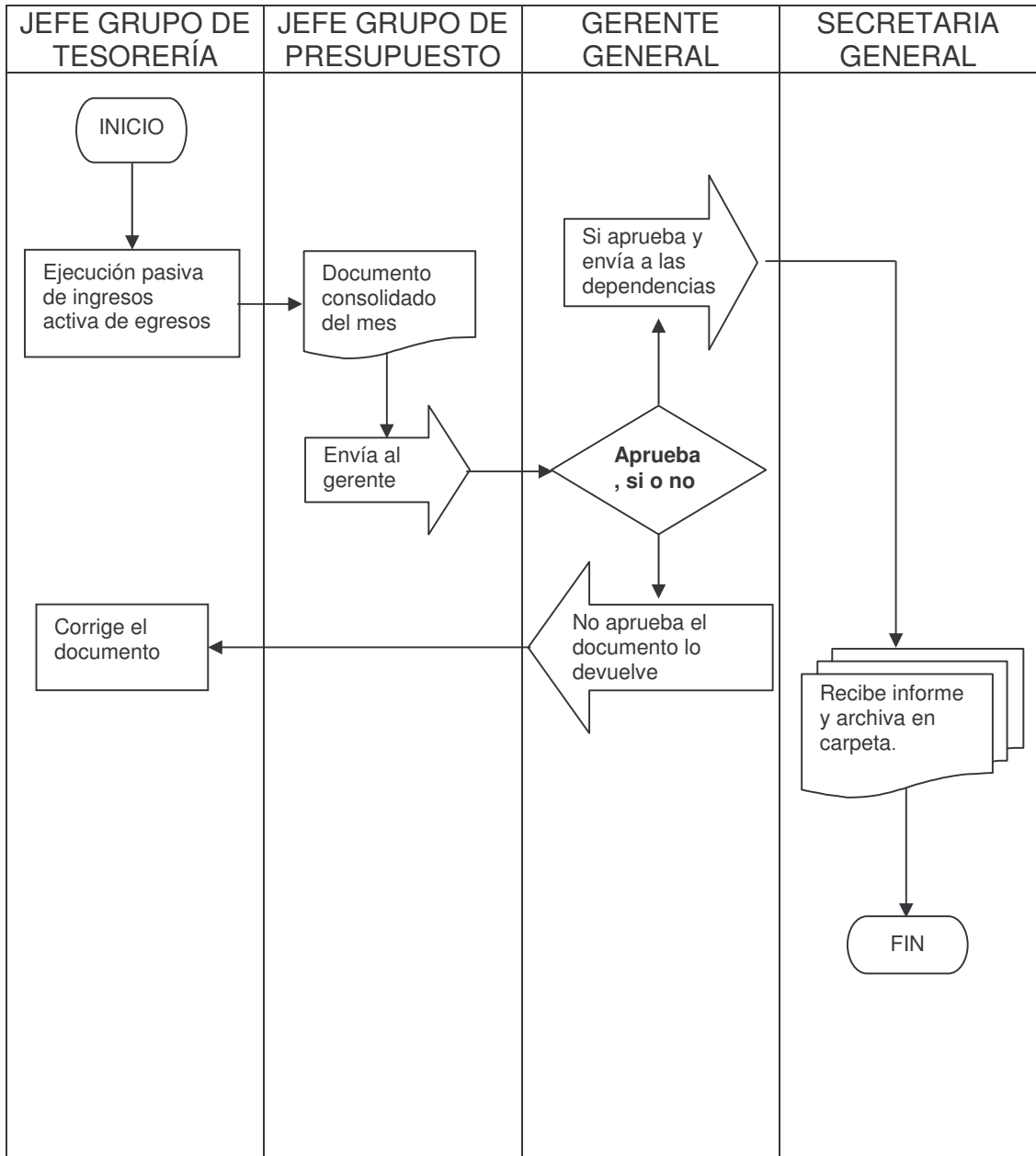
❖ ALCANCE: reaplica a todos los compromisos que cuentan con disponibilidad presupuestal, salvo recursos que se traten de la contratación con recursos de vigencias fiscales futuras.

Actividad	Descripción	Responsable
01	(EJECUCIÓN ACTIVA ) Se precisa registrar los ingresos causados	Jefe grupo de Tesorería
02	Se debe registrar los ingresos reales obtenidos	Jefe grupo de Tesorería
03	( ELECUCION PASIVA ) Se debe definir muy bien la intención del gasto mediante la expedición del gasto presupuestal.	Jefe grupo de presupuesto
04	Se procede a realizar el registro presupuestal de la reserva previo a la elaboración del contrato u orden de compra.	Jefe grupo de Tesorería
05	Se hace el compromiso de pago o acusación, con base en la cuenta de cobro o factura presentado por el proveedor o contratista.	Jefe grupo de Tesorería
06	Se procede a realizar la ejecución del pago que consiste en la elaboración del cheque y comprobante de egreso.	Jefe grupo de Tesorería
07	Recolecta toda la información exigida en un compilado, imprime y envía al gerente.	Jefe grupo de Tesorería
08	El revisa estos documentos si esta mal lo devuelve al tesorero y si esta bien lo firma y envía a contraloría, control interno u otras dependencias interesadas.	Gerente general
09	La secretaria recibe el informe original y lo archiva en su respectivo folio.	Secretaria general.

Elaboró	Aprobó	Fecha	Código procedimiento	Página
			GF 13-02	1

PROCESO DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

GRAFICO 58. EJECUCIÓN ACTIVA Y PASIVA DEL PRESUPUESTO



18.1.3 Procedimiento de manejar y controlar cuentas bancarias donde se encuentran depositados los recursos de la empresa.

❖ COD: GF 13-03

❖ OBJETIVO: Realizar un control apropiado sobre los movimientos realizados en las cuentas bancarias de la entidad y cotejar las anotaciones que figuran en el extracto bancario.

❖ ALCANCE: aplica a todos los movimientos bancarios que se realicen.

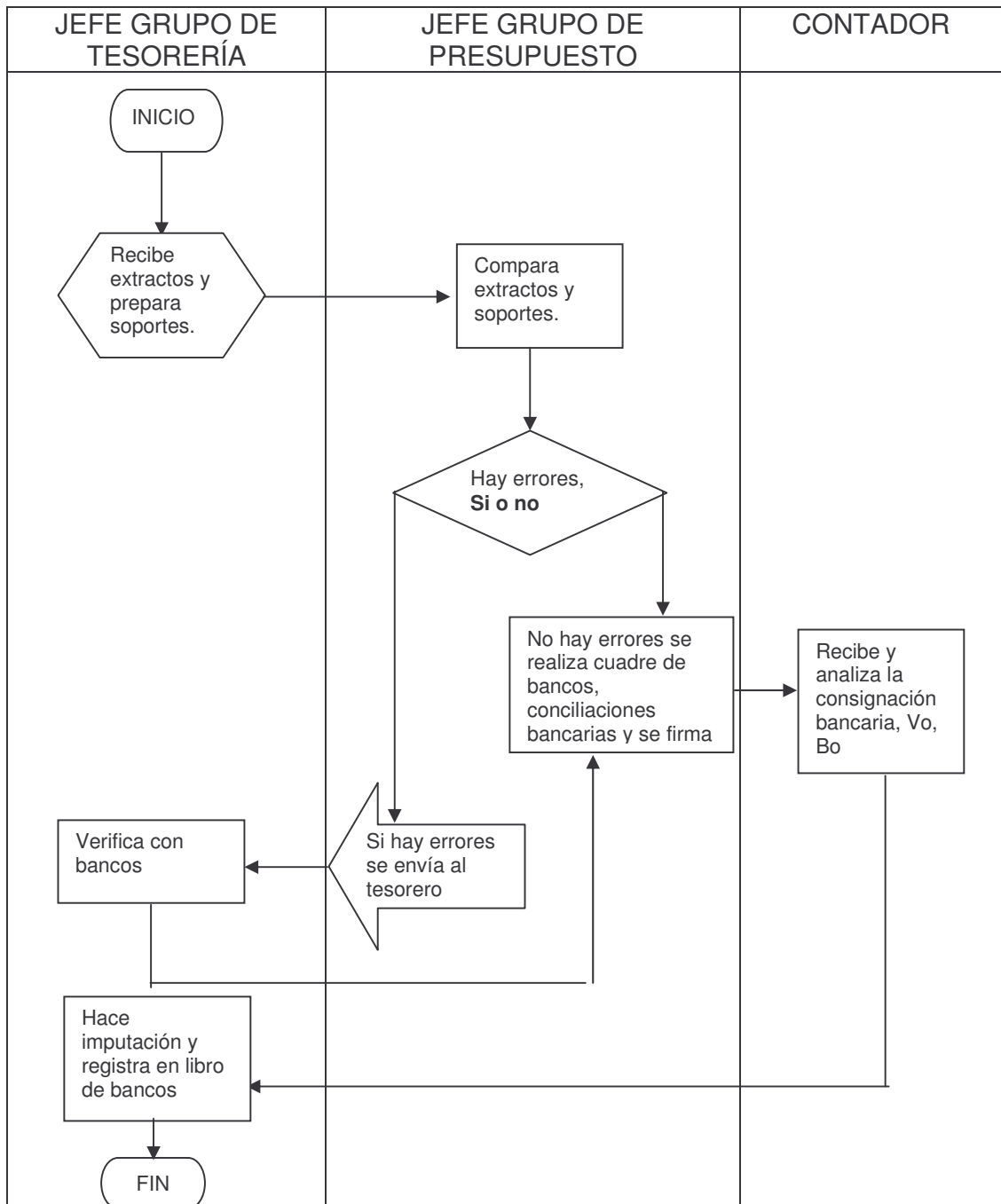
Actividad	Descripción	Responsable
01	Recibe del banco o de los bancos notas debito y crédito con recibos cancelados y el extracto bancario.	Jefe grupo de Tesorería
02	Se procede a realizar la verificación de las notas crédito con los recibos cancelados. Si esta correcto, se realiza cuadro de bancos. Se elabora las diferentes conciliaciones bancarias y firma. Si existen errores se verifica con el banco.	Jefe grupo de presupuesto
03	Si no hay inconsistencias se envía las conciliaciones bancarias y el cuadro de bancos lo mas pronto posible al contador.	Jefe grupo de Tesorería
04	Recibe y analiza la conciliación bancaria, si tiene observaciones se la devuelve al tesorero para corrección. Si esta bien se da el visto bueno y se envía al tesorero.	Contador
05	Este procede a la imputación contable, obtiene el saldo de las cuentas y registra en el libro de bancos.	Jefe grupo de Tesorería

Elaboró	Aprobó	Fecha	Código procedimiento	Página
			GF 13-03	1



PROCESO DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

GRAFICO 59. MANEJAR Y CONTROLAR CUENTAS BANCARIAS DONDE SE ENCUENTRAN DEPOSITADOS LOS RECURSOS DE LA EMPRESA.



#### 18.1.4 Procedimiento preparación de órdenes de pago

❖ COD: GF 13-04

❖ OBJETIVO: Se realiza para asegurarse del pago adecuado y conforme a la ley de un servicio prestado por alguien, u de otras obligaciones que haya conrito la empresa.

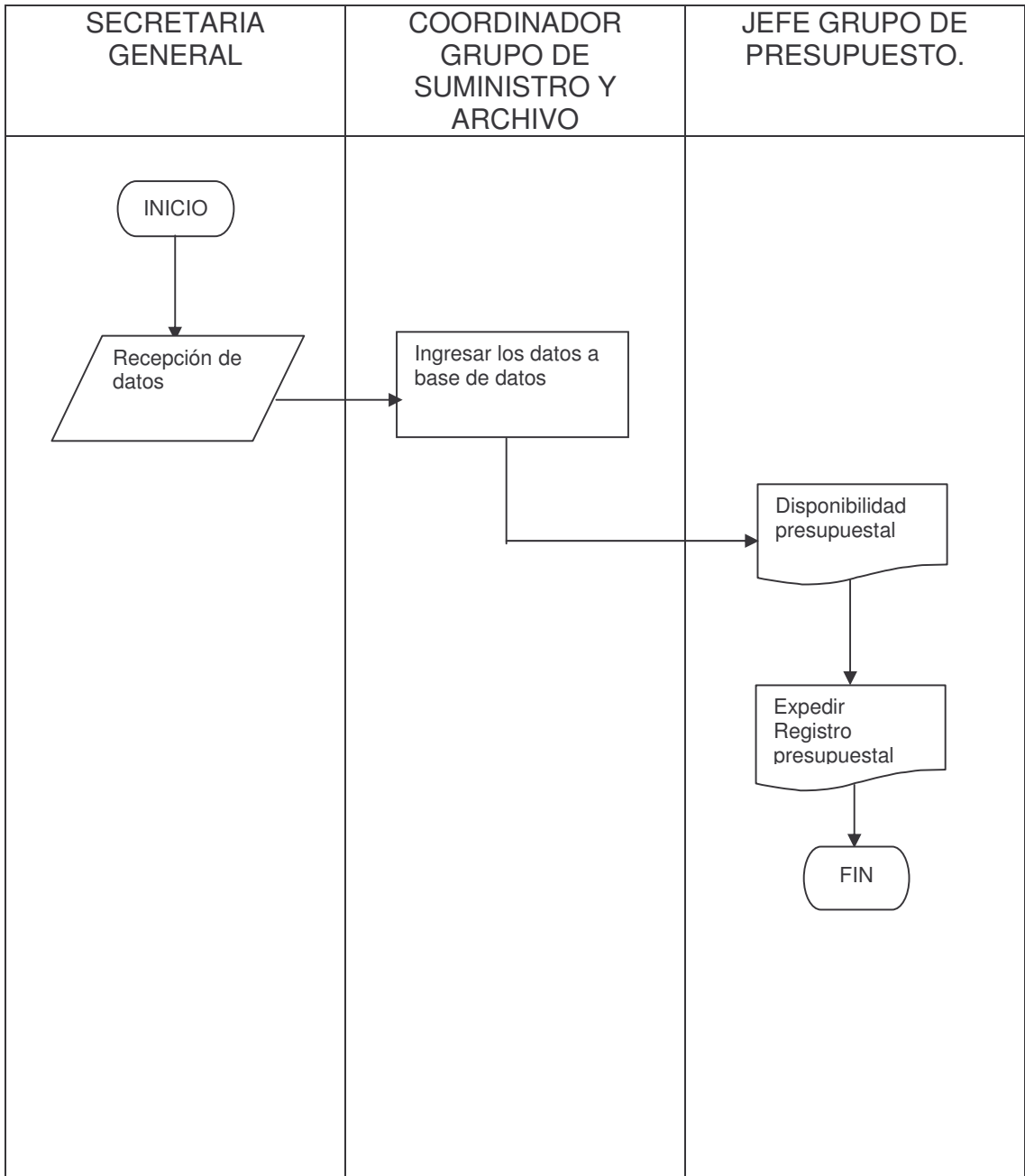
❖ ALCANCE: aplica a todas las peticiones y órdenes de pago que tenga la empresa.

Actividad	Descripción	Responsable
01	Se recepciona por parte de la secretaria los datos de las personas con quienes van a contratar.	Secretaria general
02	Luego se realiza otra verificación, para posteriormente ingresar estos datos a la base de datos del sistema presupuestal.	Coordinador grupo de suministros y archivo
03	Luego se debe procederá la expedición de la disponibilidad presupuestal	Jefe grupo de presupuesto
04	Expedir registro presupuestal una vez firmada la disponibilidad y el registro presupuestal, y se entrega ala secretaria general o jefe de suministros según el caso, para que continúe con el diligenciamiento de las obligaciones contraídas.	Jefe grupo de presupuesto

Elaboró	Aprobó	fecha	Código procedimiento	Página
			GF 13-04	1

PROCESO DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

GRAFICO 60. PREPARACIÓN DE ORDENES DE PAGO



### 18.1.5 Procedimiento preparación de informes contables

❖ COD: GF 13-05

❖ OBJETIVO: Garantiza la ordenada revisión y control de las cuentas de contabilidad para evitar posibles problemas en el área de presupuesto y contabilidad o descuadres en cuentas importantes (bancos).

❖ ALCANCE: para todo informe que se realice dentro del área de presupuesto y contabilidad

Actividad	Descripción	Responsable
01	Revisar que tanto de ingresos y egresos registrados en el programa de contabilidad coincidan con los valores reportados en el extracto bancario.	Jefe grupo de presupuesto
02	Verificar que los datos ingresados en el programa tengan afectación presupuestal	Jefe grupo de Tesorería
03	Establecerlas diferentes existencias entre los ingresos y egresos registrados en los movimientos bancarios del sistema contable con los reportados en los respectivos extractos entregados por los bancos.	Jefe grupo de presupuesto
04	Remitirse a reportes contables (chequera, egresos, recibos caja, notas bancarias, comprobantes de contabilidad, informes de facturación) para subsanar diferencias encontradas.	Jefe grupo de presupuesto
05	Elaboración de las conciliaciones bancarias de las diferentes cuentas que posee la empresa en entidades bancarias	Jefe grupo de presupuesto
06	Analiza el plan de cuentas de la empresa para verificar que los saldos reportados al cierre de cada mes sean correctos, en caso contrario realizar los ajustes necesarios	Contador
07	Diligenciar con la información correcta los formatos de la contraloría y contaduría general de la nación para la posterior remisión de informes a estas dependencias.	Jefe grupo de presupuesto

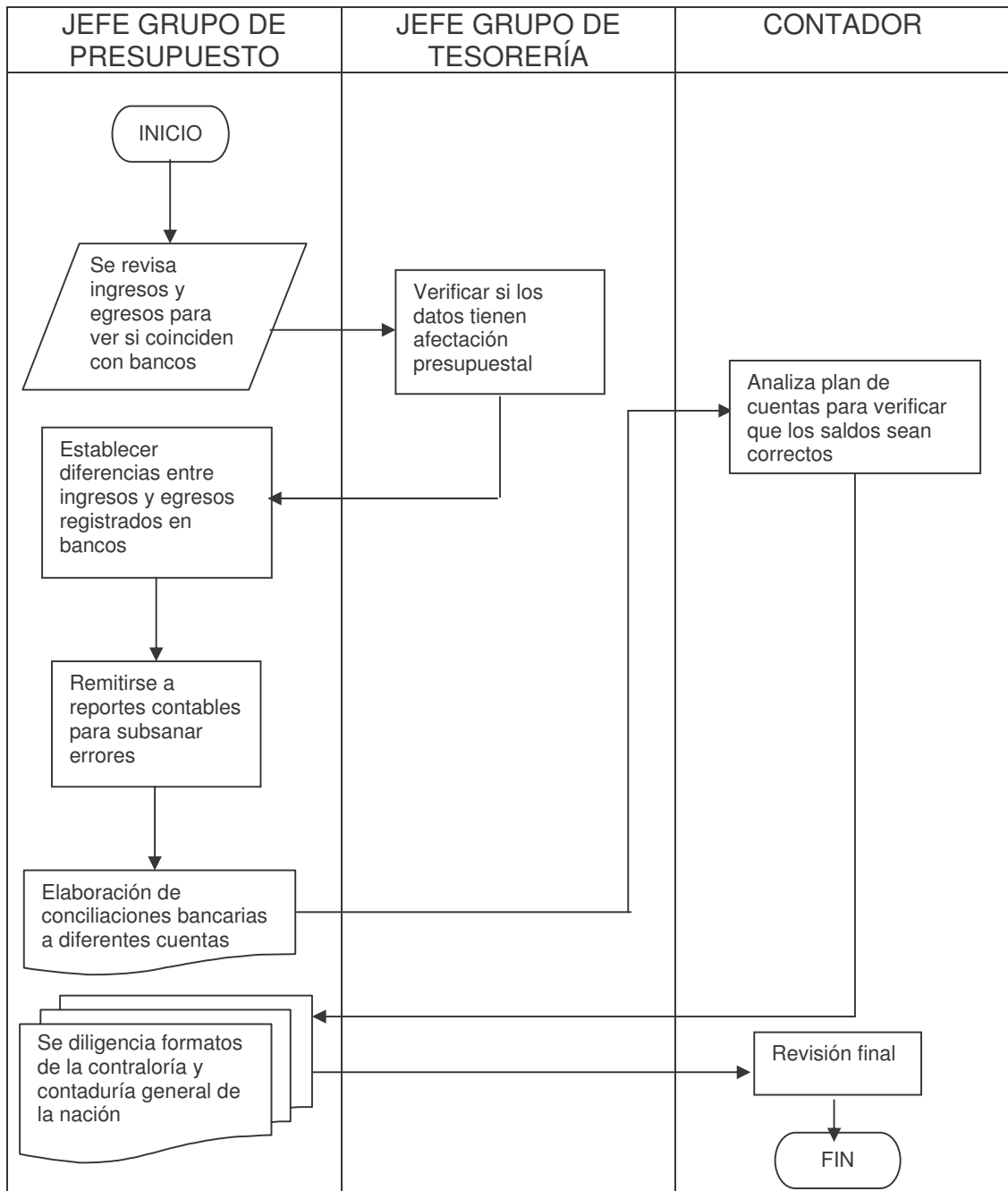
Elaboró	Aprobó	Fecha	Código procedimiento	Página
			GF 13-05	1

Actividad	Descripción	Responsable
08	Revisión por parte del contador para que todo este correctamente diligenciado.	Contador

Elaboró	Aprobó	Fecha	Código procedimiento	Página
			GF 13-05	2

PROCESO DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

GRAFICO 61. PREPARACIÓN DE INFORMES CONTABLES



### 18.1.6 Procedimiento liquidación de prestaciones sociales

❖ COD: GF 13-06

❖ OBJETIVO: pagar al trabajador a las prestaciones que por ley el tiene derecho, para que así el también se incentive y sea un miembro efectivo de la empresa.

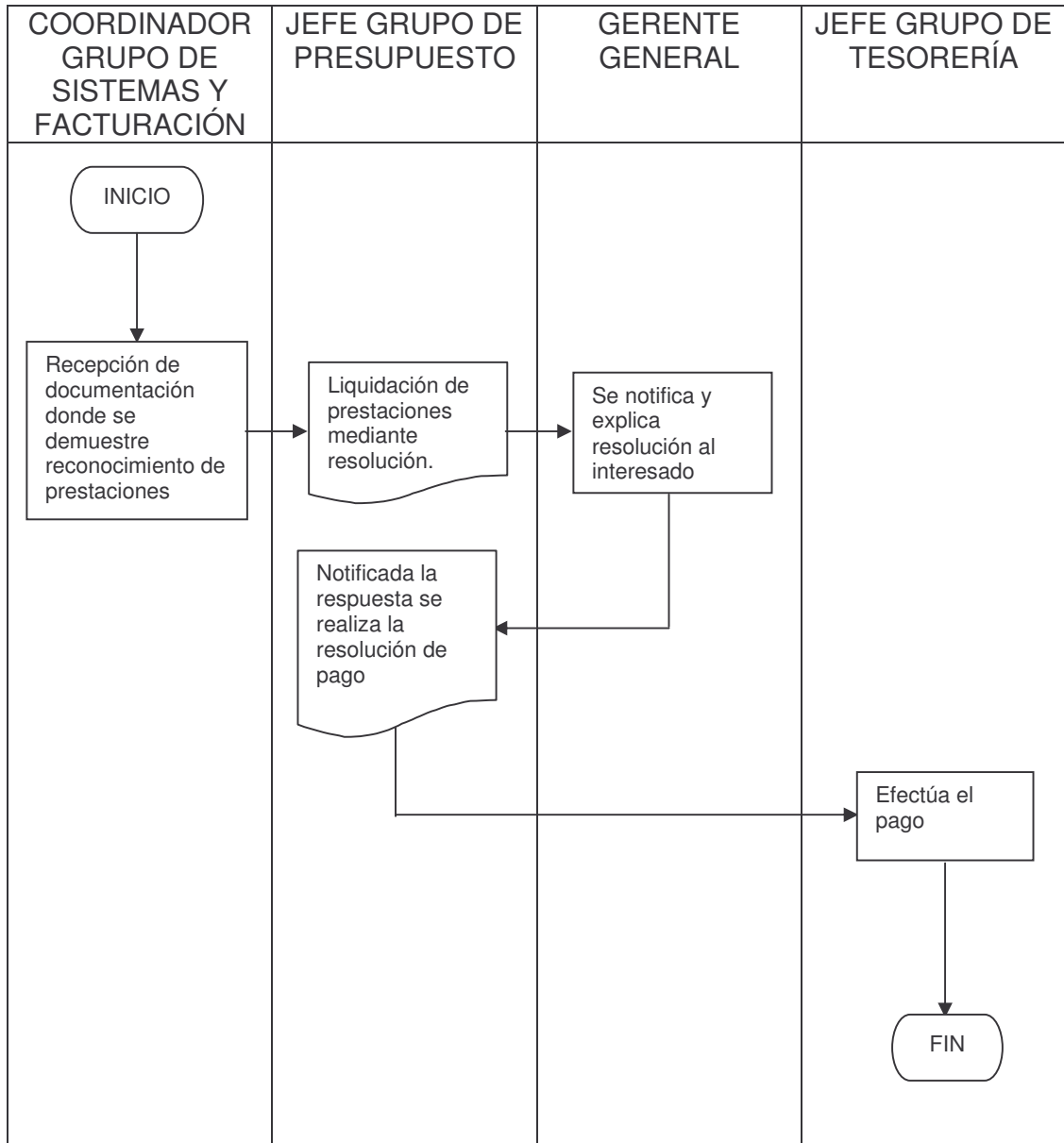
❖ ALCANCE: para todo el personal de nomina de la empresa

Actividad	Descripción	Responsable
01	Se procede a resepcionar documentación necesaria, debidamente certificada en la que se demuestre que los funcionarios o exfuncionarios tienen derecho al reconocimiento de prestaciones económicas	Coordinador grupo de sistemas y facturación
02	Teniendo en cuenta la documentación recibida, se realiza la liquidación de las prestaciones sociales mediante resolución motivada, se realiza el respectivo reconocimiento	Jefe grupo de presupuesto
03	Se notifica y explica al interesado el contenido de la resolución de reconocimiento de las prestaciones sociales, dándole un plazo de cinco días para revisión de la misma	Gerente general
04	Una vez obtenida la respuesta por parte del notificado y vencido los términos de la notificación se realiza la resolución de pago	Jefe grupo de presupuesto
05	Se entrega la cuenta con todos los soportes, la cual procede a efectuar el pago.	Jefe grupo de Tesorería

Elaboró	Aprobó	Fecha	Código procedimiento	Página
			GF 13-06	1

PROCESO DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

GRAFICO 62. LIQUIDACIÓN DE PRESTACIONES SOCIALES





### 18.1.7 Elaboración de los egresos de la empresa

❖ COD: GF 13-07

❖ OBJETIVO: Establecer un mecanismo adecuado y eficiente para el pago de obligaciones con cheque de bancos.

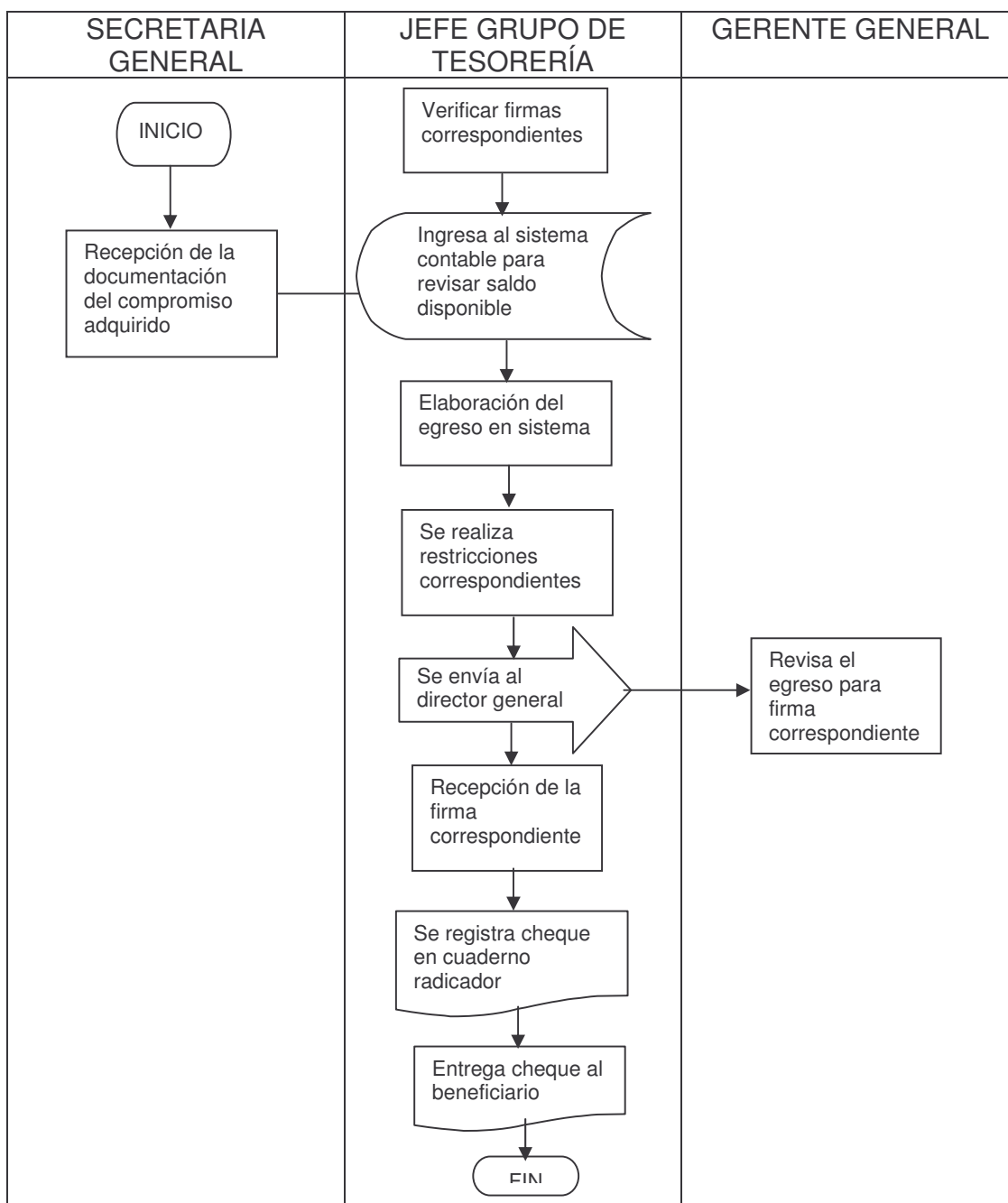
❖ ALCANCE: Para obligaciones que haya contraído la empresa

Actividad	Descripción	Responsable
01	Decepcionar la documentación del compromiso adquirido con la documentación completa.	Secretaria general
02	Se verifica que los anexos lleven firmas correspondientes	Jefe grupo de Tesorería
03	Se procede a ingresar al sistema contable para revisar saldo disponible en la cuenta 1110 de bancos	Jefe grupo de Tesorería
04	Si existe saldo se elabora de manera correcta el egreso en el sistema	Jefe grupo de Tesorería
05	Dentro del sistema se realiza las restricciones correspondientes según el caso	Jefe grupo de Tesorería
06	Se entrega e egreso al Gerente de la empresa para que revise, firme y selle el cheque y el egreso.	Gerente general
07	Luego se resepciona la firma del beneficiario en el cuaderno y el egreso	Jefe grupo de Tesorería
08	Se registra en el cuaderno radicador de cheque el egreso elaborado	Jefe grupo de tesorería
09	Por ultimo se procede a entregar el cheque al beneficiario del pago.	Jefe grupo de Tesorería

Elaboró	Aprobó	Fecha	Código procedimiento	Página
			GF 13-07	1

PROCESO DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

GRAFICO 63. ELABORACIÓN DE LOS EGRESOS DE LA EMPRESA



### 18.1.8 Procedimiento elaboración de recibos de caja (Duplicado)

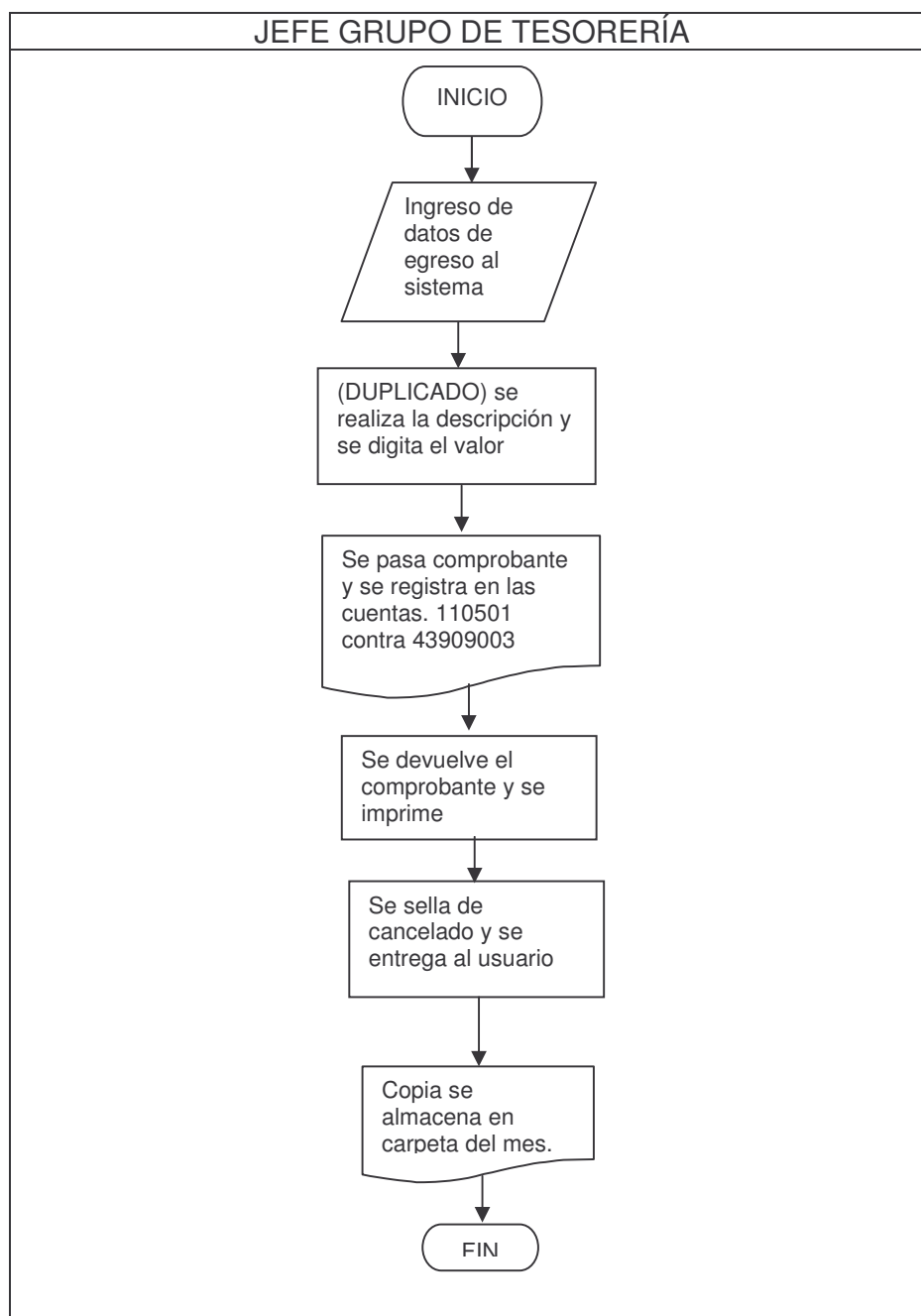
- ❖ COD: GF 13-07
- ❖ OBJETIVO: llevar un correcto seguimiento de las transacciones que se realizan con proveedores u otras personas.
- ❖ ALCANCE: aplica para a todas las compras u otras obligaciones que deban registrarse en recibos.

Actividad	Descripción	Responsable
01	En primera instancia se ingresa en el sistema los datos según corresponda al ingreso que se realiza.	Jefe grupo de Tesorería
02	(Duplicado), se digita en tercero el contribuyente y se realiza la descripción, se digita el valor.	Jefe grupo de Tesorería
03	Luego se pasa al detalle del comprobante y registramos en la cuenta 110501 que es caja principal, contra 43909003 duplicados	Jefe grupo de Tesorería
04	Se devuelve el correspondiente comprobante y se imprime	Jefe grupo de Tesorería
05	Sellamos de cancelado, se entrega al usuario y otra copia se la resepciona en la carpeta del mes.	Jefe grupo de Tesorería

Elaboró	Aprobó	Fecha	Código procedimiento	Página
			GF 13-07	1

## PROCESO DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

GRAFICO 64.ELABORACIÓN DE RECIBOS DE CAJA (DUPLICADO)



### 18.1.9 Procedimiento elaboración de recibos de caja de venta de matriculas

❖ COD: GF 13-08

❖ OBJETIVO: Llevar un registro completo de matriculas que se hayan vendido con toda la documentación requerida y fechas.

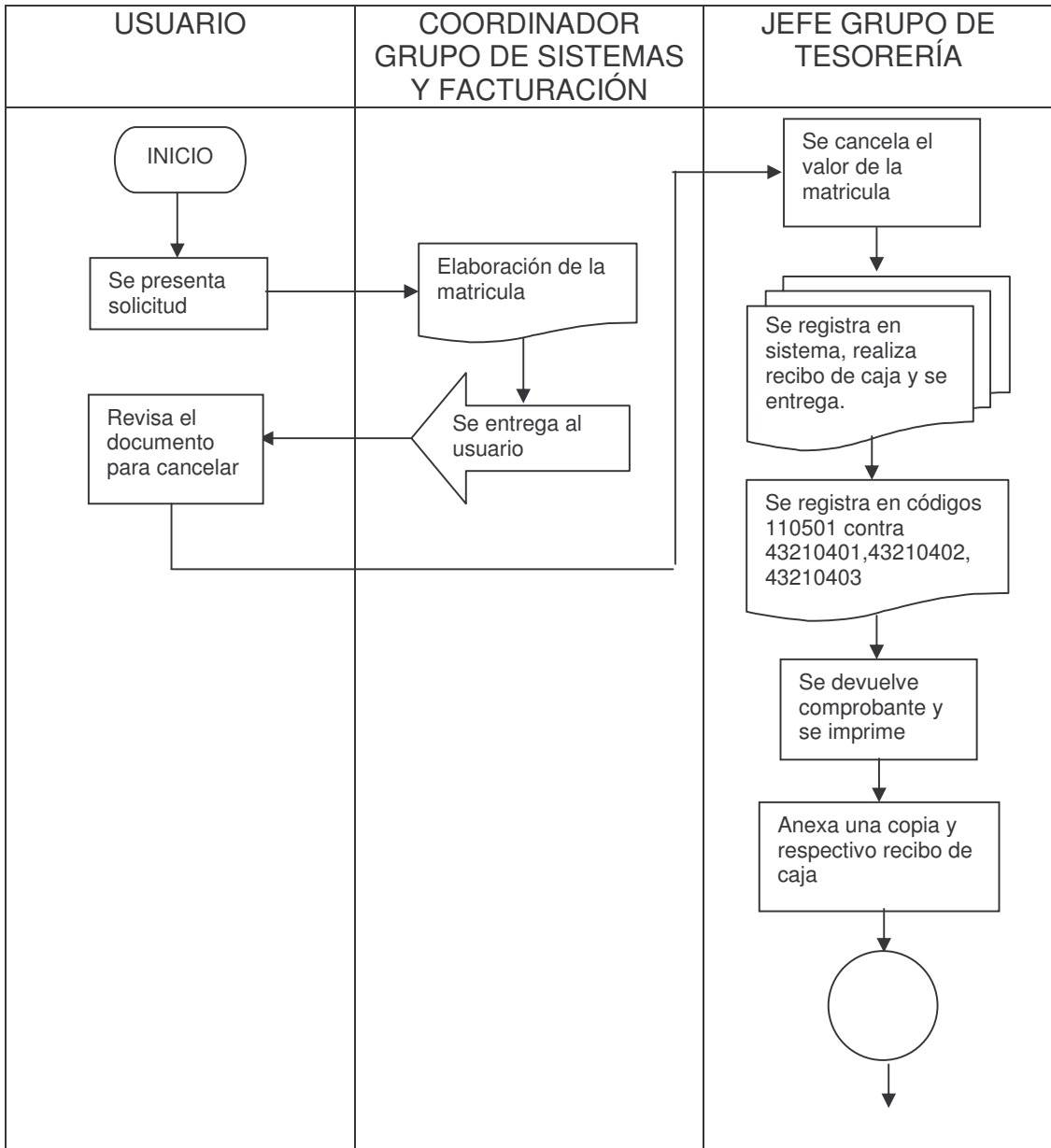
❖ ALCANCE: Para toda solicitud que se haga por matriculas.

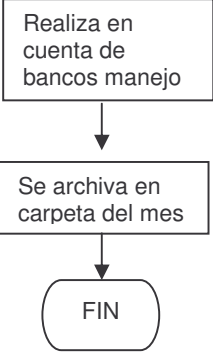
Actividad	Descripción	Responsable
01	Se presenta la solicitud del usuario.	Usuario
02	Elaboración de la matricula por parte de la subdirección de sistemas y facturación	Coordinador grupo de sistemas y facturación
03	El usuario entrega la matricula en pagaduría con el respectivo dinero para ser cancelado	Usuario
04	Se procede a ingresar al sistema realizando un recibo de caja, se entra a comprobante y digitamos terceros. Descripción del valor.	Jefe grupo de Tesorería
05	Pasamos a detalle del comprobante y registramos códigos 110501 caja principal contra 43210401 conexión adecuada, 43210402 mano de obra conexión, 432203 conexión	Jefe grupo de Tesorería
06	Se devuelve el comprobante y se imprime	Jefe grupo de Tesorería
07	Anexamos una copia de la matricula y el respectivo recibo de caja	Jefe grupo de Tesorería
08	Se realiza a la cuenta de el banco en manejo	Jefe grupo de Tesorería
09	Por ultimo se archiva en la carpeta del mes	Jefe grupo de Tesorería

Elaboró	Aprobó	Fecha	Código procedimiento	Página
			GF 13-08	1

PROCESO DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

GRAFICO 65. ELABORACIÓN DE RECIBOS DE CAJA DE VENTA DE MATRICULAS



USUARIO	COORDINADOR GRUPO DE SISTEMAS Y FACTURACION	JEFE GRUPO DE TESORERÍA
		 <pre> graph TD     A[Realiza en cuenta de bancos manejo] --&gt; B[Se archiva en carpeta del mes]     B --&gt; C([FIN]) </pre>

18.1.10 Procedimiento elaboración de recibo de caja, pago de factura de agua en la empresa

❖ COD: GF 13-09

❖ OBJETIVO: Es de que el usuario pague su recibo sin cuando la fecha de este haya expirado y evite posibles cortes u intereses por mora.

❖ ALCANCE: aplica a todos los usuarios del servicio.

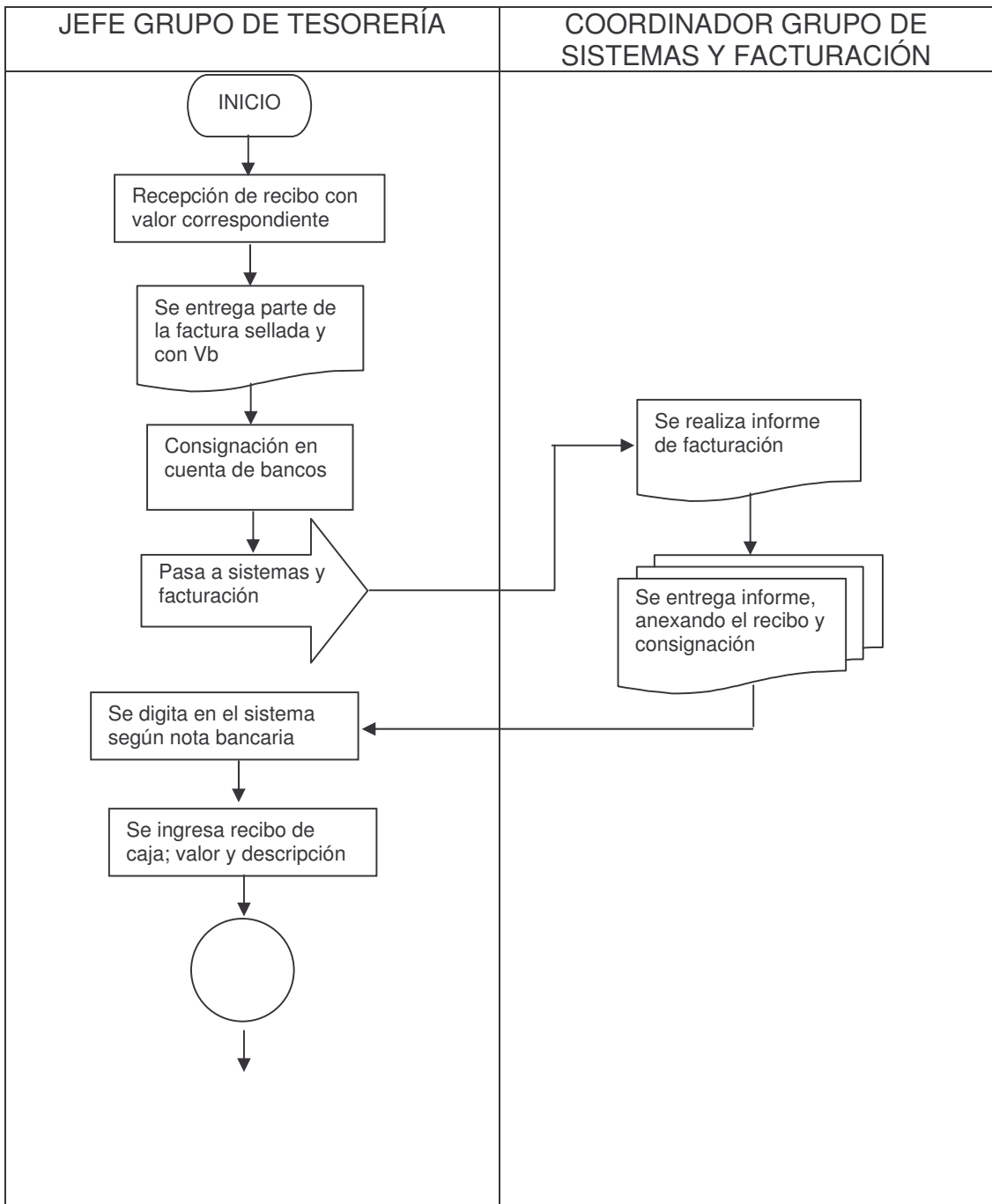
Actividad	Descripción	Responsable
01	Se recepciona el correspondiente recibo con el valor adecuado.	Jefe grupo de Tesorería
02	Entrega de parte de la factura al usuario sellada y con visto bueno	Jefe grupo de Tesorería
03	Se procede a realizarla consignación en la cuenta de bancos manejo	Jefe grupo de Tesorería
04	Se entrega a sistemas y facturación la consignación y sus respectivos recibos de agua, para realizar el informe de facturación	Jefe grupo de Tesorería
05	Se entrega el informe de facturación anexando recibo de agua y consignación	Coordinador grupo de sistemas y facturación
06	Digitamos en el sistema según corresponda nota bancaria o recibo de caja	Jefe grupo de Tesorería
07	Se ingresa el recibo de caja a comprobante en terceros, descripción y valor.	Jefe grupo de Tesorería
08	Se pasa a detalle de comprobante y se registra en la cuenta 110501 caja principal contra 4321, 4322, 4323	Jefe grupo de Tesorería
09	Se devuelve a comprobantes y se imprime	Jefe grupo de Tesorería
10	Se procede a anexar el informe de recibo de caja y se archiva en carpetas del mes.	Jefe grupo de Tesorería

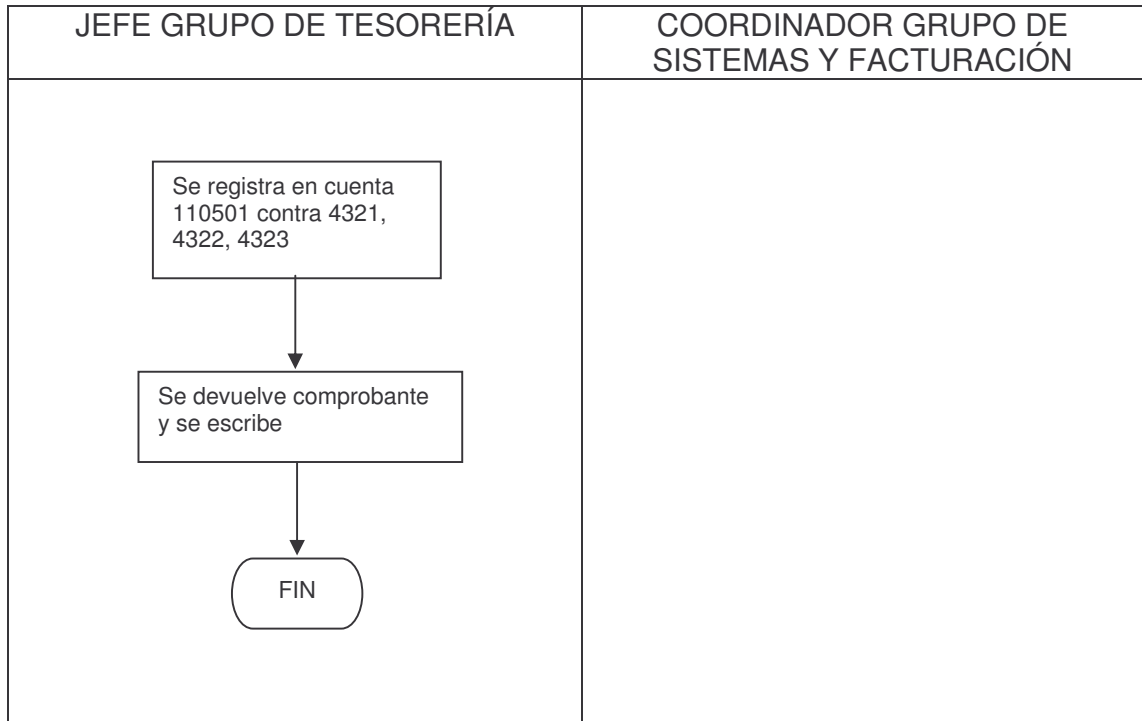
Elaboró	Aprobó	Fecha	Código procedimiento	Página
			GF 13-09	1



PROCESO DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

GRAFICO 66. ELABORACIÓN DE RECIBO DE CAJA, PAGO DE FACTURA DE AGUA EN LA EMPRESA





18.1.11 Procedimiento de Informe diario de ingresos en bancos.

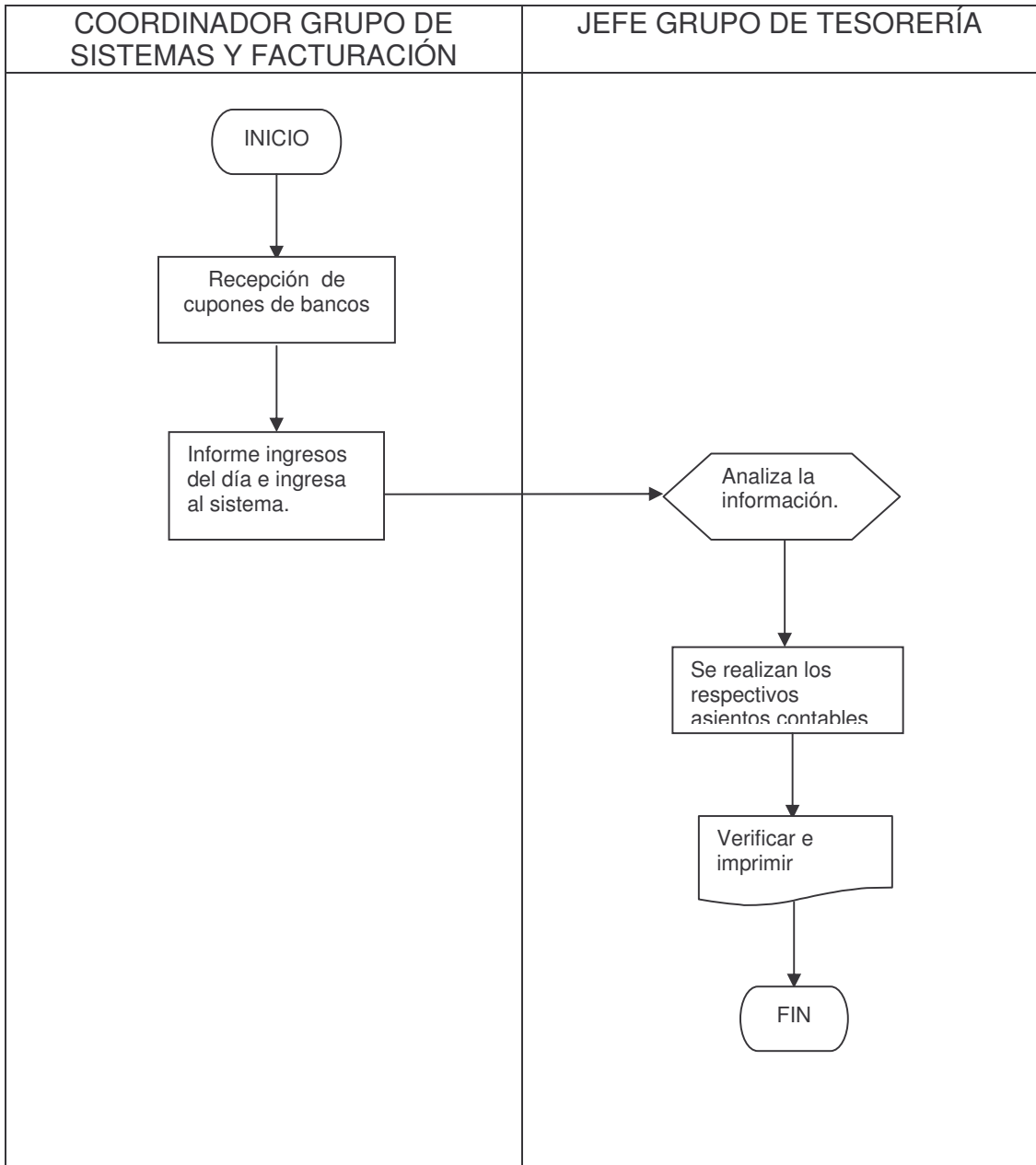
- ❖ COD: GF 13-10
- ❖ OBJETIVO: Llevar control diario sobre ingresos en bancos a través de los cupones que nos envían.
- ❖ ALCANCE: para todo movimiento que realicen con bancos diariamente.

Actividad	Descripción	Responsable
01	Se procede a resepcionar cupones del banco diariamente	Coordinador grupo de sistemas y facturación
02	Se realiza el informe diario sobre los ingresos del día y se descarga en el sistema para tener bases si hay algún inconveniente.	Coordinador grupo de sistemas y facturación
03	Ya ingresado como nota bancaria se procedela análisis de la información.	Jefe grupo de Tesorería
04	Se realizan asientos afectando las cuentas: 11110 bancos, contra 4321 acueducto, 4322 alcantarillado, 4323 aseo.	Jefe grupo de Tesorería
05	Verificar iguales e imprimir	Jefe grupo de Tesorería

Elaboró	Aprobó	Fecha	Código procedimiento	Página
			GF 13-10	1

PROCESO DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

GRAFICO 67. INFORME DIARIO DE INGRESOS EN BANCOS



18.1.12 Procedimiento pago de nomina ha jubilados.

❖ COD: GF 13-11

❖ OBJETIVO: El adecuado y puntual pago de su pensión por el trabajo prestado a la empresa por determinado tiempo de trabajo.

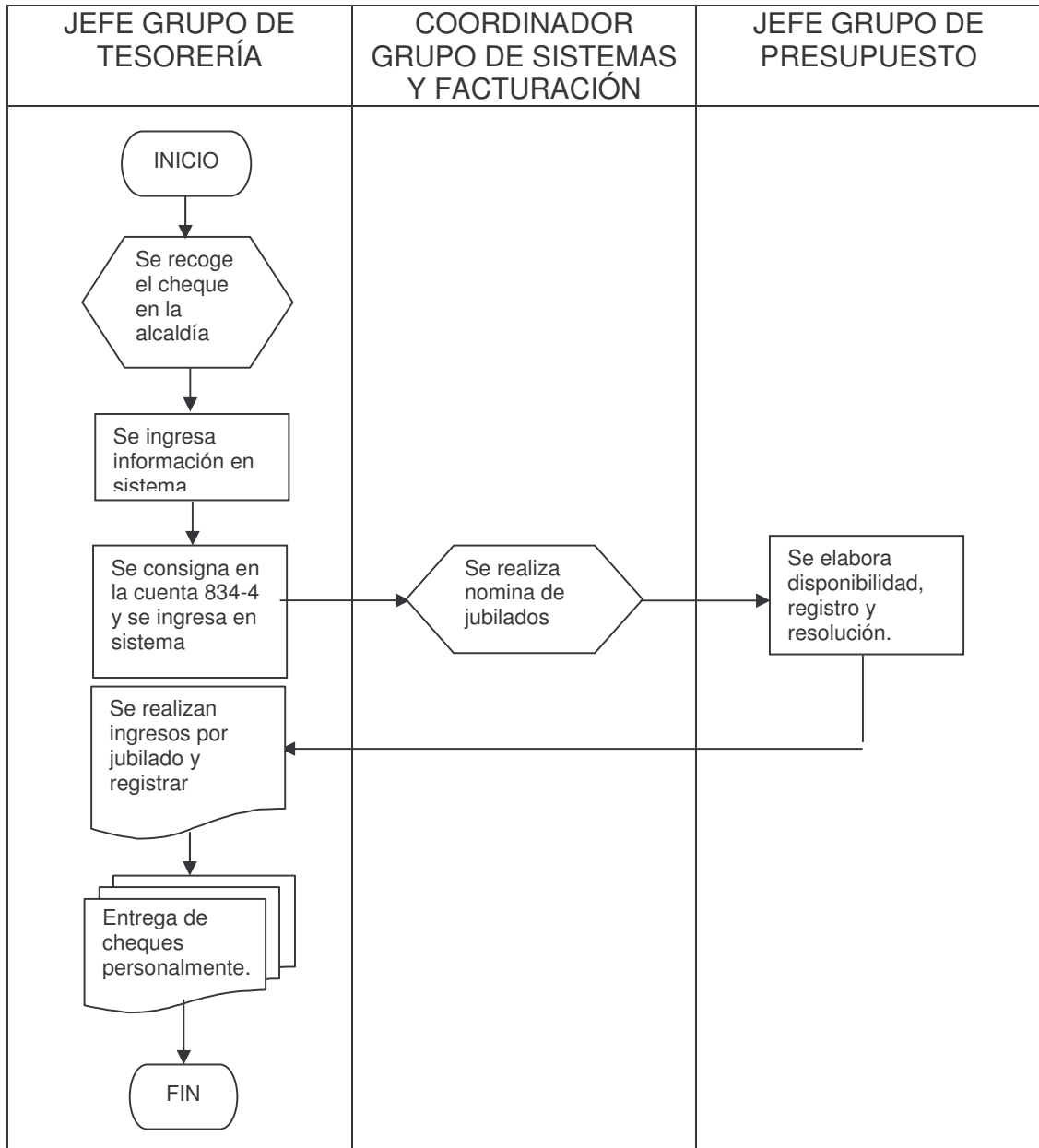
❖ ALCANCE: Aplica para todas las personas que estén jubiladas por la empresa.

Actividad	Descripción	Procedimiento
01	Recoger el cheque de cuota de jubilados EMPESA E.S.P. en la alcaldía municipal de Túquerres	Jefe grupo de Tesorería
02	Se procede a ingresar en el sistema y recibo de caja	Jefe grupo de Tesorería
03	Se consigna en la cuenta 834-4 del banco agrario con la cuota aporte de la empresa, y se ingresa al sistema	Jefe grupo de Tesorería
04	Se realiza a la nomina de jubilados	Coordinador grupo de sistemas y facturación
05	Se procede a elaborar la disponibilidad, registro y resolución conforme al marco que se maneja en la empresa.	Jefe grupo de presupuesto
06	Se realizan los egresos por cada jubilado y se registra.	Jefe grupo de Tesorería
07	Por ultimo se hace la entrega respectiva de los cheques a los cobradores de forma personal.	Jefe grupo de Tesorería

Elaboró	Aprobó	Fecha	Código procedimiento	Página
			GF 13-11	1

PROCESO DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

GRAFICO 68. PAGO DE NOMINA A JUBILADOS



## 19. ÁREA DE CONTROL INTERNO.

Esta área es una de las mas importantes dentro de los procesos y actividades que se realizan la empresa, si bien es cierto no es una área que se encargue de fiscalizar e intimidar al personal, por lo contrario se trata de que este trabaje bajo unos procedimientos establecidos y de forma eficiente.

### 19.1 CONTROL SOBRE ACTIVOS FIJOS Y SUMINISTROS, AUDITORIAS.

Este procedimiento tiene la misión de que la compra de materiales y el dinero disponible sean los correctos y que además tengan un proceso de adquisición de acuerdo a las políticas y procedimientos de la empresa.

19.1.1 Procedimiento de control sobre adquisición de inventario de recursos materiales.

- ❖ COD: GCI 14-01
- ❖ OBJETIVO: mantener un control adecuado sobre procedimientos de compra y disponibilidad presupuestal.
- ❖ ALCANCE: Para toda solicitud que tenga la empresa o que algún empleado de esta lo solicite.

Actividad	Descripción	Responsable.
01	Se procede a realizar un seguimiento sobre la existencia y funcionalidad del comité de compras.	Jefe oficina asesora control interno
02	Se realiza un control adecuado sobre el Kardex de material que llega de los proveedores.	Coordinador grupo suministros y archivo y jefe oficina asesora control interno

Elaboró	Aprobó	Fecha	Código procedimiento	Página
			GCI 14-01	1

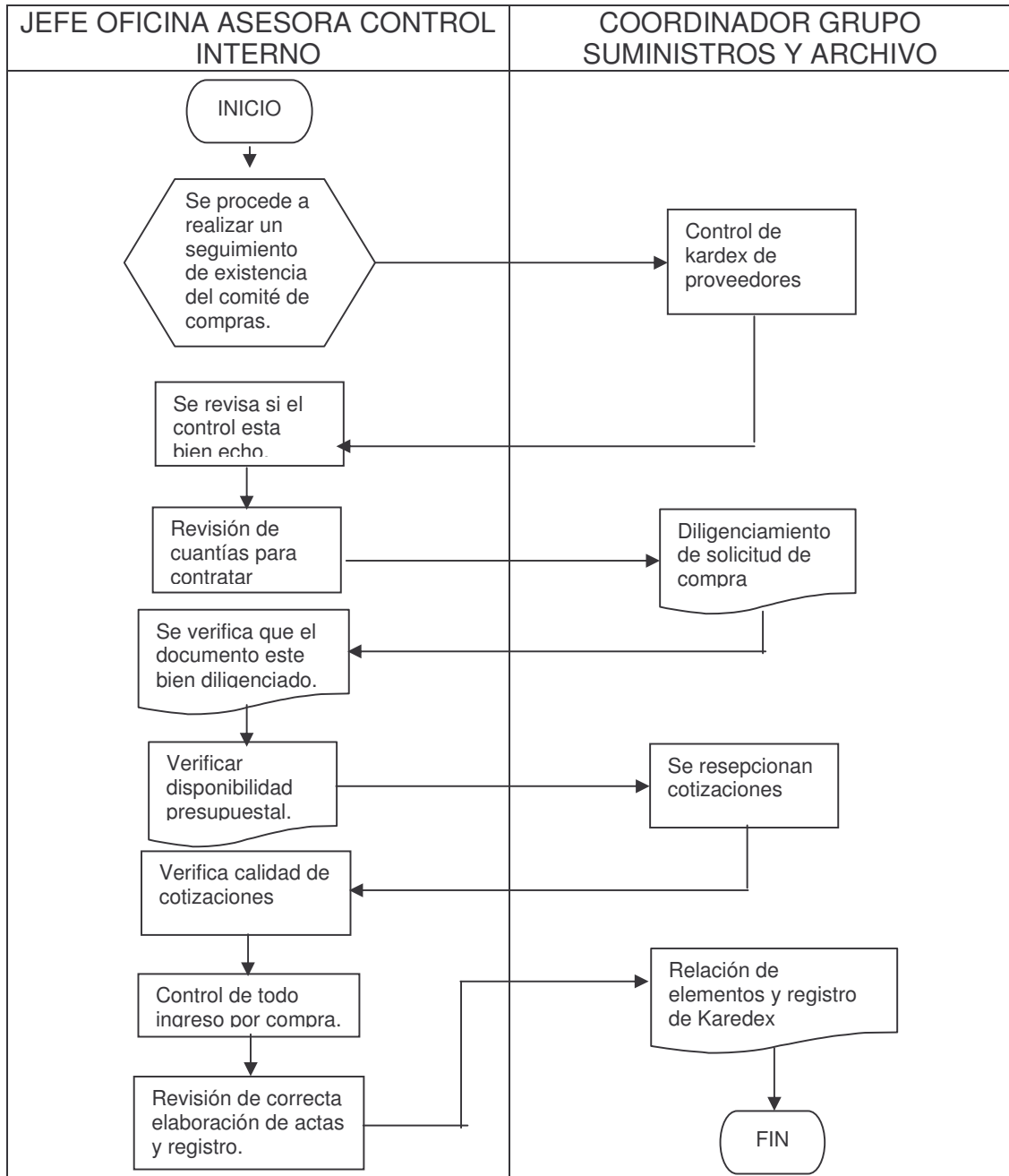
Actividad	Descripción	Responsable
03	Se revisa si se están cumpliendo con las normas vigentes sobre el monto de las cuantías para contratar.	Coordinador grupo suministros y archivo y jefe oficina asesora control interno
04	Se revisa que la solicitud de compra este bien diligenciada.	Coordinador grupo suministros y archivo y jefe oficina asesora control interno
05	Se procede a verificar la disponibilidad presupuestal asignada.	Jefe oficina asesora control interno
06	Se ejerce un control adecuado sobre la calidad de las cotizaciones que se presentan.	Coordinador grupo suministros y archivo jefe oficina asesora control interno
07	Se realiza el control de ingreso de toda compra al almacén y verificación de su correspondencia con las especificaciones de la compra autorizada	Jefe oficina control interno
08	Luego se revisa la adecuada elaboración y registro de actas para dar baja los elementos	Coordinador grupo suministros y archivo jefe oficina asesora control interno
09	La correlación entre la existencia real de elementos con cantidad registrada en kardex.	Coordinador grupo suministros y archivo jefe oficina asesora control interno

Elaboró	Aprobó	Fecha	Código procedimiento	Página
			GCI 14-01	2



CONTROL SOBRE ACTIVOS FIJOS, SUMINISTROS, AUDITORIAS

GRAFICO 69. PROCEDIMIENTO DE CONTROL SOBRE ADQUISICIÓN DE INVENTARIO DE RECURSOS MATERIALES.



19.1.2 Procedimiento de selección de clase de auditoria, planeación de trabajo de campo, informe.

❖ COD: GCI 14-02

❖ OBJETIVO: Planificación adecuada de auditoria para evaluar trabajos de campo e subsanar errores de procedimientos.

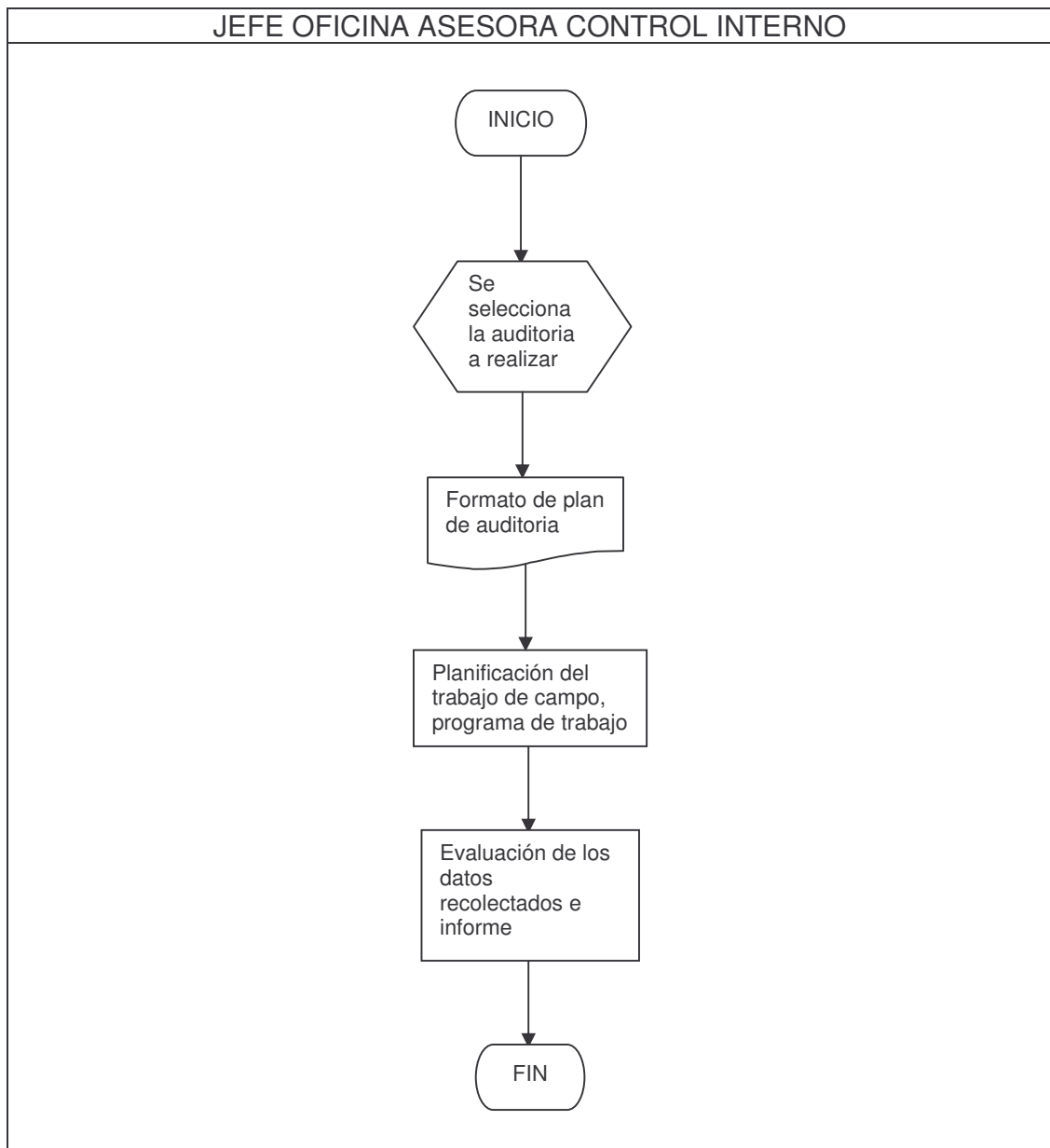
❖ ALCANCE: Para todo el personal de la empresa.

Actividad	Descripción	Alcance
01	Se selecciona la clase de auditoria que se pretenda realizar. Financiera, operacional, cumplimiento, rendimiento y revisiones especiales.	Jefe oficina asesora control interno
02	Se procede a la elaboración de un formato de plan de auditoria.	Jefe oficina asesora control interno
03	Se planifica el trabajo de campo, preparación de un programa de trabajo de forma que la auditoria sea lo mas efectiva y acertada posible	Jefe oficina asesora control interno
04	Por ultimo se evalúan los datos recolectados y se toman medidas correctivas correspondientes.	Jefe oficina asesora control interno

Elaboró	Aprobó	Fecha	Código procedimiento	Página
			GCI 14-02	1

CONTROL SOBRE ACTIVOS FIJOS, SUMINISTROS, AUDITORIAS

GRAFICO 70. PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN DE CLASE DE AUDITORIA, PLANEACIÓN DE TRABAJO DE CAMPO, INFORME.



## 19.2 PROCESO DE CONTROL DE SERVICIOS.

Este proceso se realiza básicamente para el buen desarrollo de actividades y procedimientos de cada área de la empresa logrando así la maximización de la calidad en el servicio y la organización adecuada de todas las partes de la empresa

19.2.1 Procedimiento de control de calidad, productividad y eficiencia del servicio.

❖ COD: GCI 14-03

❖ OBJETIVO: es brindar a nuestros usuarios y suscriptores el mejor servicio posible y contar con la opinión de el para posibles cambios.

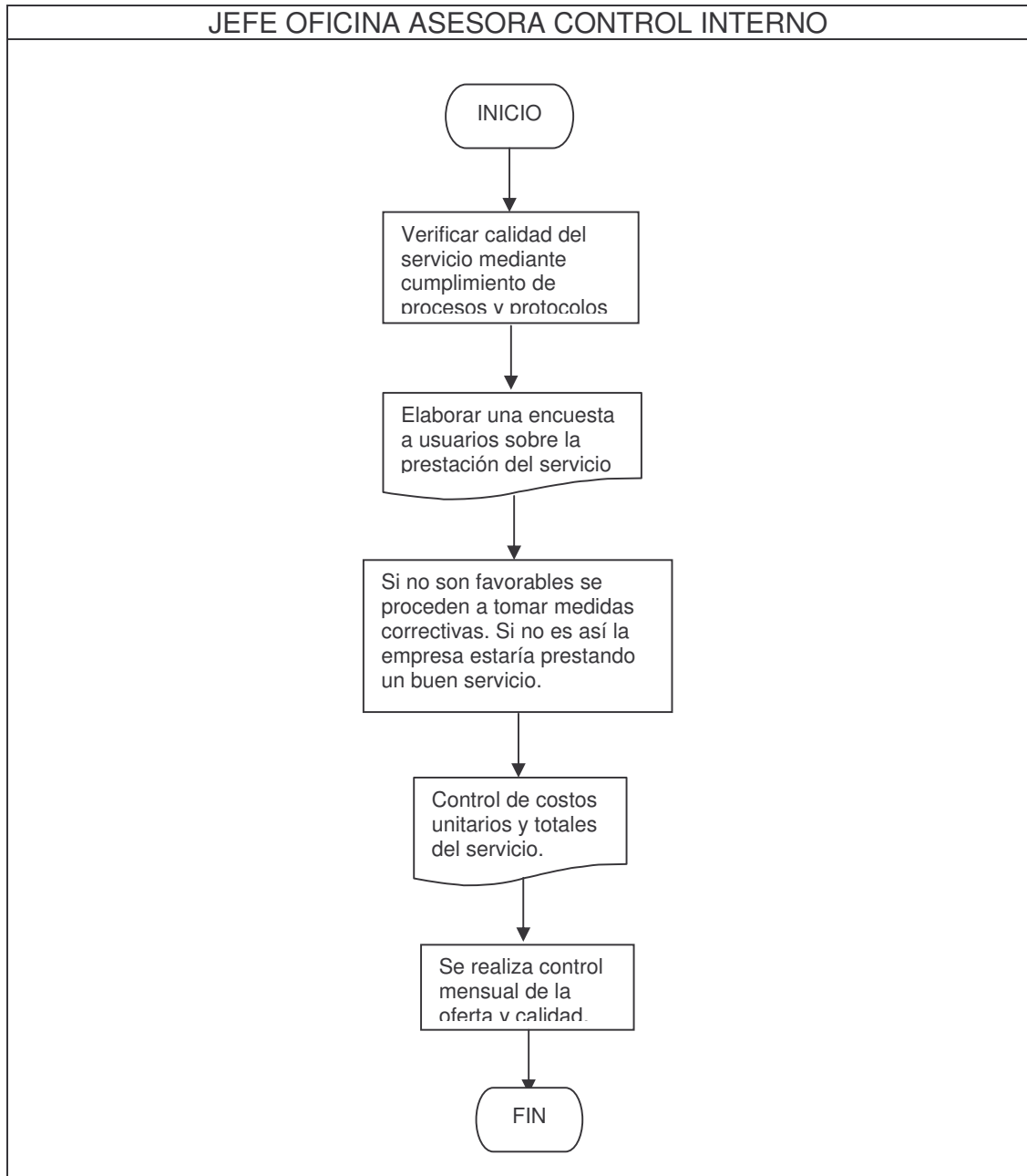
❖ ALCANCE: Aplica para toda la empresa en general.

Actividad	Descripción	Responsable
01	Se realiza el control de calidad del servicio. Esto a través de la verificación del cumplimiento de procesos, protocolos y normas técnicas que tiene la empresa.	Jefe oficina asesora control interno
02	Verificar mediante una encuesta dirigida a los usuarios sobre como se sienten con la prestación del servicio en el momento.	Jefe oficina asesora control interno
03	Si estos datos no son favorables se procede a implementar medidas de corrección en lo que este fallando, si no es así la empresa esta brindando servicios oportunos.	Jefe oficina asesora control interno
04	Se realiza control de los costos unitarios y totales del servicio.	Jefe oficina asesora control interno
05	Y se realiza un control mensual del volumen de la oferta y cumplimiento del servicio.	Jefe oficina asesora control interno

Elaboró	Aprobó	Fecha	Código procedimiento	Página
			GCI 14-03	1

## CONTROL DE SERVICIOS

GRAFICO 71. PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CALIDAD, PRODUCTIVIDAD Y EFICIENCIA DEL SERVICIO.



### 19.2.2 Procedimiento de archivo general.

❖ COD: GCI 14-04

❖ OBJETIVO: es el de tener un archivo ordenado y con toda la documentación necesaria en caso de cualquier percance que se produzca en algún procedimiento u actividad que realice la empresa.

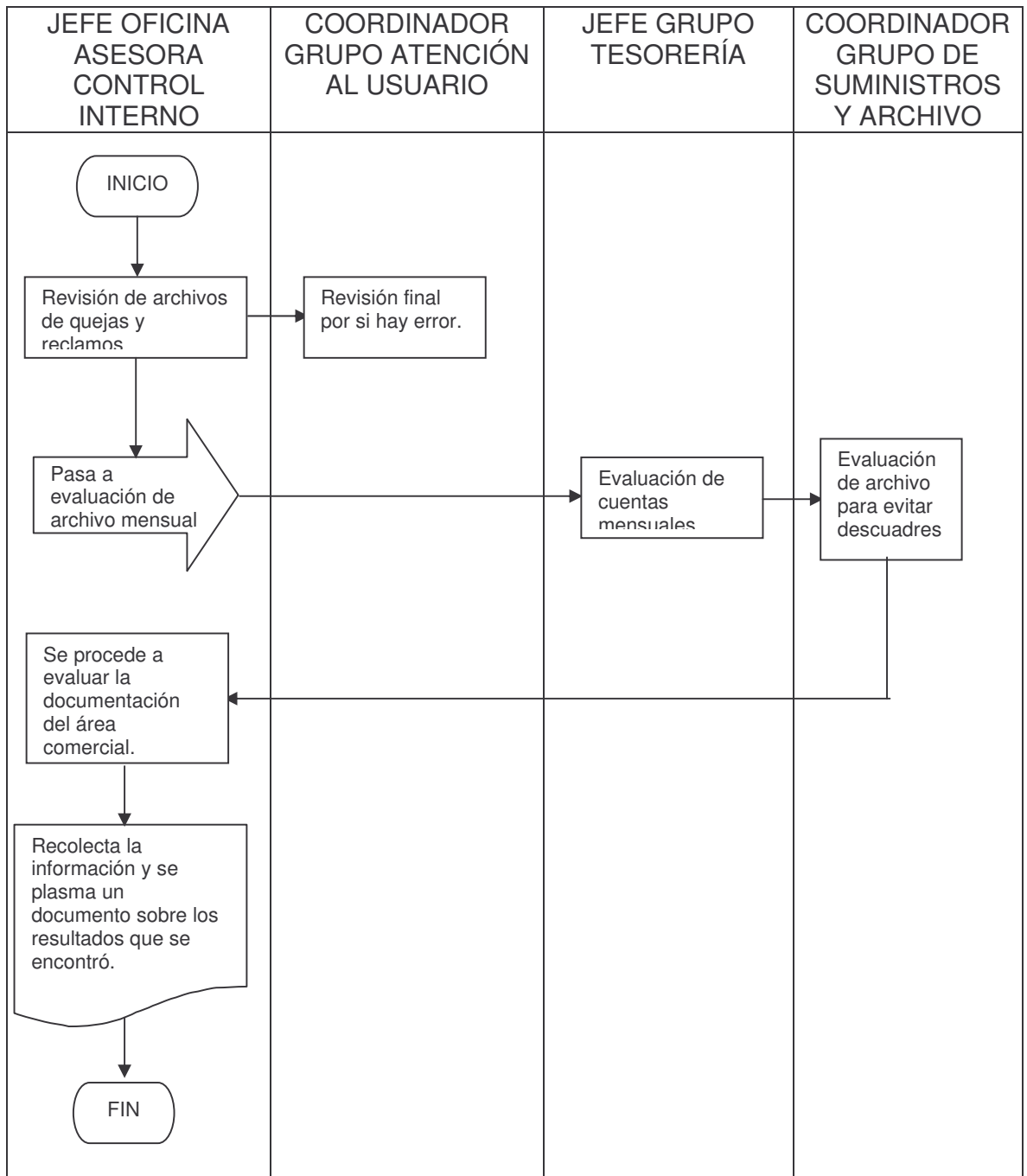
❖ ALCANCE: Aplica para todas las dependencias de la empresa.

Actividad	Descripción	Responsable
01	Se procede a realizar un seguimiento sobre el archivo de quejas y reclamos que lleva la entidad.	Jefe oficina asesora control interno y coordinador grupo de atención al usuario
02	Pasa a la evaluación de archivo de cuentas mensuales que lleva la parte financiera de la empresa, para evitar descuadres o fallas de procedimientos.	Jefe oficina asesora control interno, Jefe grupo de tesorería, coordinador grupo suministros y archivo
03	Luego se evalúa todo lo concerniente a la documentación que lleva el área comercial con respecto a sus proveedores, esto para verificar si están en regla con las especificaciones de la empresa	Jefe oficina asesora control interno
04	Por ultimo se recolecta la información y se diagnostica el funcionamiento del proceso de recolección y almacenamiento de información, con el objeto de mejorarlo o actualizarlo, en otro caso darle visto bueno.	Jefe oficina asesora control interno

Elaboró	Aprobó	Fecha	Código procedimiento	Página
			GCI 14-04	1

CONTROL DE SERVICIOS

GRAFICO 72. PROCEDIMIENTO DE ARCHIVO GENERAL



### 19.2.3 Procedimiento de control de presupuesto, tesorería y contabilidad

❖ COD: GCI 14-05

❖ OBJETIVO: es de regular el gasto dentro de la empresa y que los registros que se lleven por facturación y cancelación de matriculas sean debidamente impresos y archivados.

❖ ALCANCE: Para dependencias que manejan la parte financiera y de matriculas.

Actividad	Descripción	Responsable
01	Controlar que la ejecución del presupuesto se realice teniendo en cuenta la doceava correspondiente.	Jefe grupo de presupuesto y jefe oficina asesora control interno
02	Verificarse existe registro minucioso de todas las ordenaciones que se haga con cargo al presupuesto de cada vigencia fiscal	Jefe grupo de presupuesto y jefe oficina asesora control interno
03	Existe registro de adiciones al presupuesto mediante resoluciones dictadas por el director general de la empresa.	Jefe oficina asesora control interno
04	Se verifican las pólizas de manejo que se encuentran vigentes	Jefe oficina asesora control interno
05	Coordinar arqueo del disponible en caja, títulos de tesorería y en lo posible realizarlo en la misma fecha y a tinta (mano escrita).	Jefe grupo tesorería, jefe oficina asesora control interno
06	Conciliar el resultado del arqueo con los registros auxiliares verificando que todos los documentos y comprobantes que figuren en caja a la fecha se encuentren de aprobados.	Jefe grupo tesorería, jefe oficina asesora control interno

Elaboró	Aprobó	Fecha	Código procedimiento	Página
			GCI 14-05	1

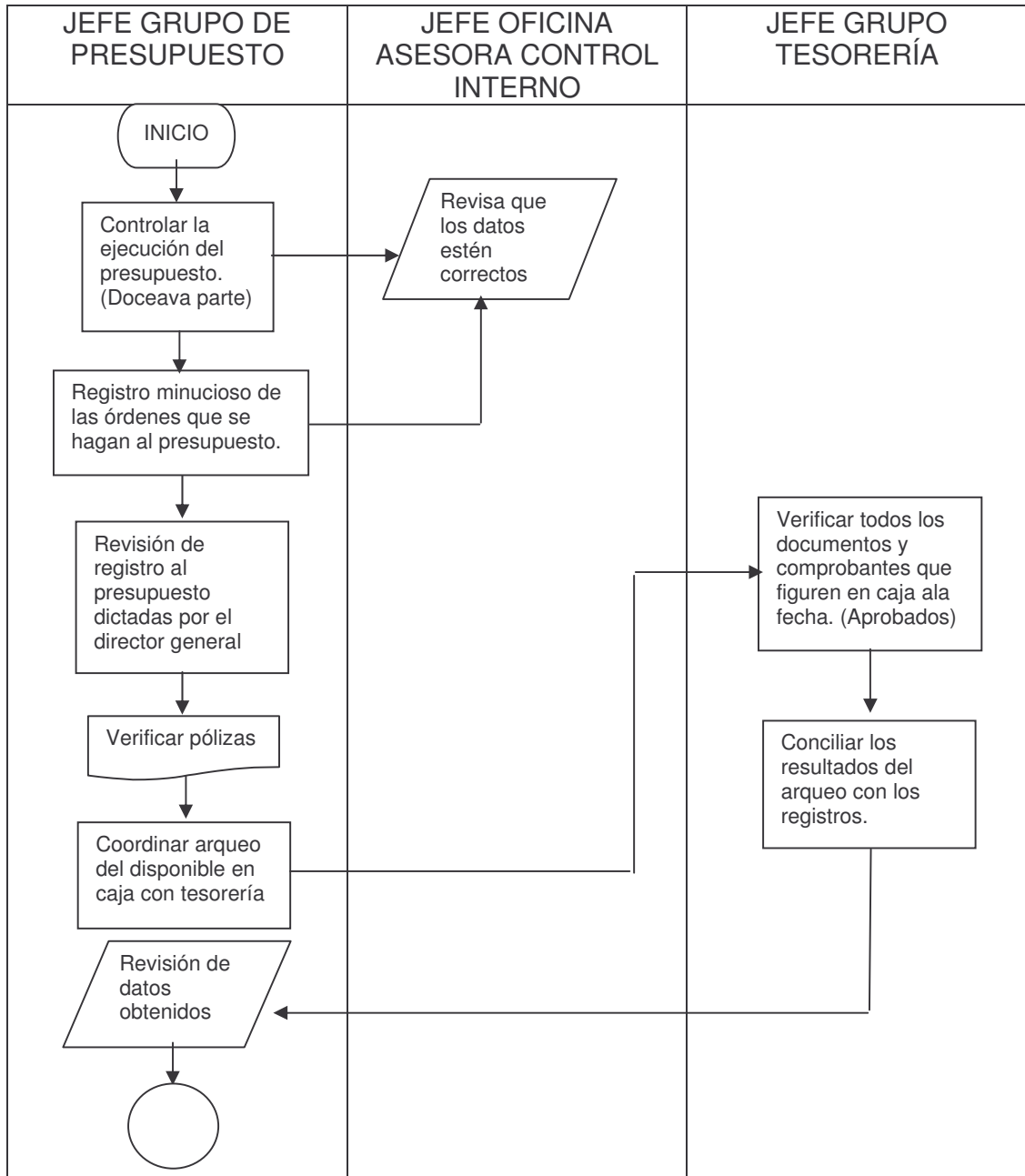


Actividad	Descripción	Responsable
07	Verificar al día siguiente del arqueo de todos los fondos que se arquearon estableciendo el correspondiente cruce con el auxiliar de bancos y constatando en el extracto bancario del mes siguiente al abono correspondiente.	Jefe grupo tesorería, jefe oficina asesora control interno
08	Comprobar selectivamente que el efectivo que ingreso a caja sea depositado intacto en una cuenta bancaria.	Jefe oficina asesora control interno

Elaboró	Aprobó	Fecha	Código procedimiento	Página
			GCI 14-05	2

## CONTROL DE SERVICIOS

**GRAFICO 73. PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE PRESUPUESTO  
TESORERÍA Y CONTABILIDAD**



JEFE GRUPO DE PRESUPUESTO	JEFE OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO	JEFE GRUPO TESORERÍA
<div data-bbox="288 506 639 613" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">           Verificar que los fondos arqueados, estableciendo cruce con el auxiliar.         </div> <div data-bbox="448 613 464 663" style="text-align: center;">↓</div> <div data-bbox="288 663 639 757" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">           Verificar si el que ingreso a caja sea depositado intacto.         </div> <div data-bbox="448 757 464 806" style="text-align: center;">↓</div> <div data-bbox="400 806 523 884" style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; width: 50px; height: 30px; margin: 0 auto; text-align: center; line-height: 30px;">           FIN         </div>		

#### 19.2.4 Procedimiento de administración y control de talento humano.

❖ COD: GCI 14-06

❖ OBJETIVO: Es el de generar el los empleados responsabilidad y calidad en la forma de realizar sus actividades o procesos a su cargo además de que todo este conforme a lo solicitado en cuestión de formalidades.

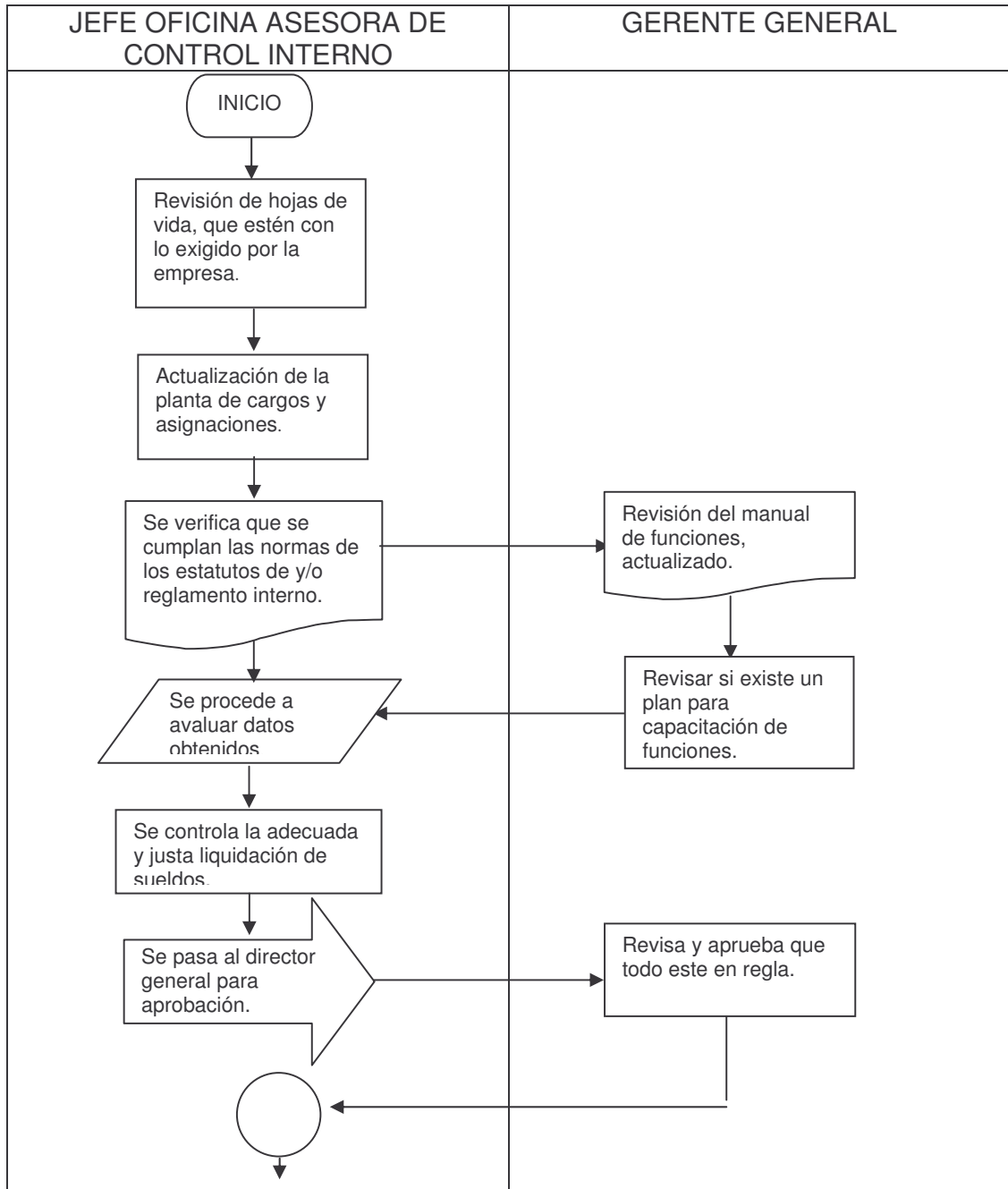
❖ ALCANCE: Aplica para todos los empleados de la empresa.

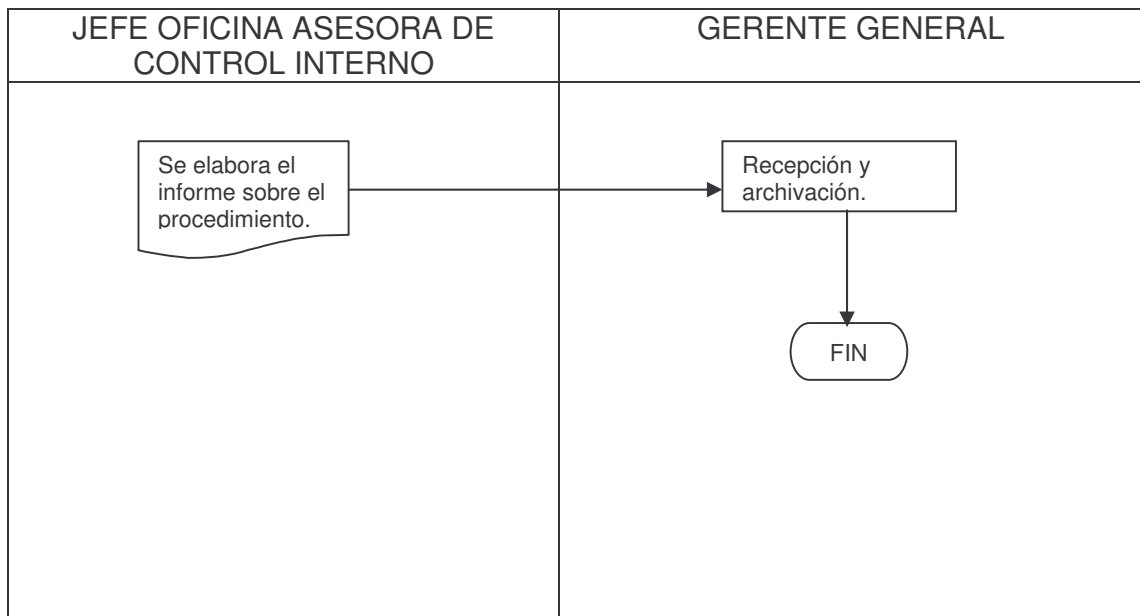
Actividad	Descripción	Responsable
01	Se hace el control de las hojas de vida en función de sus actividad, integridad, disponibilidad y conservación	Jefe oficina asesora control interno
02	Paso siguiente, se realiza la actividad de actualización de la planta de cargos y asignaciones.	Jefe oficina asesora control interno
03	Se verifica el cumplimiento a las normas previstas en el estatuto de personal y/o reglamento interno.	Jefe oficina asesora control interno
04	Se revísale manual de funciones el cual debe estar actualizado y se procede a hacer entrega a los funcionarios que les compete.	Gerente general y Jefe oficina asesora control interno
05	Se investiga si existe un plan escrito para la capacitación de funciones de acuerdo a las necesidades del cargo, logrando mejorara el desempeño de las actividades realizadas.	Gerente general y Jefe oficina asesora control interno
06	Por ultimo se realiza el control sobre la adecuada y justa liquidación de sueldos, primas y demás prestaciones de los funcionarios.	Gerente general y Jefe oficina asesora control interno
07	Se presenta informe de lo acontecido al Gerente general.	Gerente general

Elaboró	Aprobó	Fecha	Código procedimiento	Página
			GCI 14-06	1

## CONTROL DE SERVICIOS

**GRAFICO 74. PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DE TALENTO HUMANO**





## 20. GLOSARIO

**ANÁLISIS DE DESEMPEÑO:** es un proceso que busca establecer o fijar si la capacitación podría reducir los problemas detectados en cuanto al desempeño, actitudes, aptitudes o comportamientos negativos de los funcionarios actuales. Para el caso de los nuevos empleados, simplemente se analiza que capacitaciones requieren.

**APORTES PARA FISCALES:** pagos obligatorios que debe realizar el empleador sobre su nomina mensual a entidades como EPS, ARP, caja de compensación familiar, sena entre otros.

**ARCHIVO:** conjunto de documentos, sea cual fuera 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.

**CALIDAD:** para obtener la calidad de materiales, productos, ensambles, o servicios, se requiere establecer los procedimientos necesarios para que éstos cumplan con los requisitos.

**CAPACITACIÓN:** es un proceso de aprendizaje que se ofrece al personal acerca de las aptitudes y conocimientos básicos que requieren para realizar de una manera efectiva sus funciones dentro de su cargo, afectando de manera positiva los servicios que la empresa presta.

**CAUSA DE LIQUIDACIÓN:** la liquidación de un funcionario puede darse por. Termina de contrato, renuncia del trabajador, despido por parte del patrono (esta obligado a pagar indemnización si no se presenta un previo aviso de 45 días antes de su despido).

**CONTRATACIÓN DIRECTA:** Es la posibilidad de contratar sin necesidad de acudir al tramite de la licitación publica, para el proceso de contratación, algunas veces requiere de las formalidades plenas y otras no.

**CONTRATO LABORAL:** acuerdo en 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.

**CONTRATOS:** Pacto o convenio, oral o escrito, entre partes que se obligan sobre materia o cosa determinada, y a cuyo cumplimiento pueden ser compelidas.

**CONTROL:** Entendida como una acción de soporte; que cada persona debe ser responsable por la ejecución de tareas y por ende del control de las mismas. De lo contrario, llevaría a los funcionarios de la entidad a perder la noción de su propia responsabilidad y desmotivarse, por tal razón lo fundamental es proporcionar los medios para que las personas ejecuten mejor todas sus actividades.

**DEDUCCIONES:** legalmente el empleador esta autorizado para deducir por nomina 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 fondo de empleados, cooperativas y prestamos bancarios.

**DERECHOS POR GRAVIDEZ:** derechos de la mujer por estado de embarazo, tales como. Licencia de maternidad correspondiente a 84 días no laborados remunerados, permiso de lactancia corresponde a una hora diaria por tres meses y estabilidad laboral, o sea que la madre no puede ser despedida por su estado de gravidez.

**DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL:** Es un documento expedido por el jefe de presupuesto y contabilidad o por quien haga sus veces con el cual se garantiza la existencia de apropiación presupuestal disponible y libre de afectación para la Exaltación de compromisos con cargo al presupuesto de la respectiva vigencia fiscal.

**DOCUMENTO:** Escrito en que constan datos fidedignos o susceptibles de ser empleados como tales para probar o sustentar algo.

**EFICACIA:** Capacidad de lograr el efecto que se desea y se espera con la mayor precisión.

**EFICIENCIA:** Es la virtud de lograr algo en un tiempo reducido y de forma muy bien realizada.

**EMPALME:** proceso en el cual el funcionario saliente, en caso que lo hubiese, capacita al entrante sobre las funciones sus responsabilidades sus procedimientos y detalles particulares del cargo.

**ENTREVISTA:** vista, concurrencia y conferencia de dos o mas 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 si mismo y sobre los hechos.



**EXAMENES MEDICOS:** Prueba sobre el estado físico en que se encuentra un aspirante a un grado o empleo.

**GARANTIAS:** estas se entienden por pólizas expedidas por compañías de seguros legalmente autorizadas para funcionar en Colombia o en garantías bancarias. El contratista prestara garantía única que elevará el cumplimiento de las obligaciones surgidas del contrato, lo cual se mantendrá vigente durante su vida y liquidación.

**INDEMNIZACIÓN:** compensación en dinero de un daño o perjuicio, su calculo depende del tipo de contrato laboral. Si es de término fijo, la indemnización es igual a un día de salario por el número de días que falte para culminar el contrato. Si 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.

**INDUCCIÓN:** orientación que se debe proporcionar al responsable de un nuevo cargo con el fin de ubicarlo dentro de un contexto de funciones y procedimientos que rigen al cargo.

**INFORMES:** Descripción, oral o escrita, de las características y circunstancias de un suceso o asunto.

**INSUMO:** Materiales adquiridos por la empresa que se necesitan para el proceso adecuado del servicio que ofrece ejemplo: químicos para el tratamiento del agua.

**KARDEX DE INVENTARIO:** Tarjetas de registro para cada uno de los materiales (insumos y suministros), en la cual se detalla la cantidad exacta de existencias y su valor, así como los movimientos de entrada y salida de estos.

**LICITACIÓN Y CONCURSO:** se entiende por licitación y concurso el procedimiento mediante el cual la entidad formula públicamente una convocatoria para que, en igualdad de oportunidades los interesados presenten sus protestas y se seleccione la más favorable.

**MEDIDAS DE CONTROL:** conjunto de técnicas métodos y procedimientos para la atenuación o eliminación del riesgo laboral, para definir las, es necesario establecerla priorización o valoración de los riesgos inherentes, según su grado de peligrosidad o riesgo.

**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.

**PEDIDOS DE RESERVA (STOCK):** Cantidad mínima de insumos y/o suministros que son necesario tener almacenado para compensar la diferencia ente el flujo de consumo y el costo de oportunidad.

**PRECIO:** Valor pecuniario en que se estima algo. (Manejar listado de proveedores).

**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 integral en Colombia abarca pensión, salud, riesgos profesionales y desempleo (cesantías).

**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.

**PROVEEDOR:** aquella entidad o persona que suministra productos o servicios por contrato, a cambio de una contraprestación económica.

**REGISTRO PRESUPUESTAL:** es la imputación presupuestal mediante la cual se afectan en forma definitiva la apropiación, garantizando que ésta solo utilizará para ese fin. Esta operación indica el valor y el plazo de las prestaciones a las que haya lugar.

**RIESGO LABORAL:** potenciadle realización de consecuencias negativas que posee un evento en el ambiente laboral. La organización internacional de trabajo los clasifica en mecánicos, eléctricos, físicos, químicos, biológicos, ergonómicos, psicosociales, saneamiento e incendios.

**SALARIO:** En especial, cantidad de dinero con que se retribuye a los trabajadores por la realización de una actividad dentro de una empresa.

**SALDOS:** Resultado final favorable o desfavorable, al dar por terminada una cuenta.

**SEGUIMIENTO:** se trata de una labor de acompañamiento a la gestión, que se realiza con los usuarios osea, no puede entenderse el seguimiento como una observación indagadora o policiva hacia la organización con señalamientos poco constructivos, sino con acciones que induzcan y aceleren el cambio de actitud.

**SERVICIO:** Es importante el soporte técnico, asesoría y servicio al cliente que abarca el valor agregado de los insumos o productos adquiridos.

**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.

**SUMINISTROS:** artículos necesarios para el funcionamiento de la entidad, pero que no llegan a ser partes del producto que se comercializa por ejemplo: elementos de oficina.

**SUPER INTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS:** es un organismo de carácter técnico creado por la constitución de 1.991, para que 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.

**VACACIONES:** los empleados tienen derecho por ley 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.

**NOVEDADES:** Corresponden a aquellos eventos que alteran el proceso de facturación e inducen cambios en la misma

## 21. SIGNIFICADO DE SÍMBOLOS DEL FLUJOGRAMA



*Generador o receptor:* dependencia, cargo o persona que origina o da fin a un procedimiento y cuyo nombre se coloca en el cuerpo del símbolo.



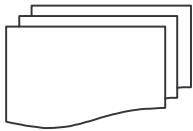
*Proceso:* identifica una actividad u operación que deba desarrollarse dentro de un procedimiento.



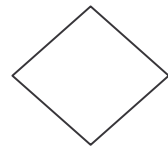
*Documento:* representa un documento físico que genera, recibe y procesa (modifica, consulta, revisa) el nombre o código se coloca dentro del símbolo.



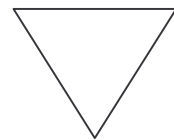
*Conectores:* representan las conexiones entre elementos de un mismo procedimiento. Se utilizan para dar la continuación del proceso.



*Original:* cuando interesa conocer el número de copias y su distribución individual.



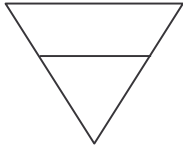
*Decisión:* representa la bifurcación de un proceso en dos, dependiendo de determinada condición



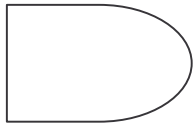
*Archivo definitivo:* simboliza un archivo que no tiene mayor importancia o no vuelve a ser utilizado en el procedimiento.



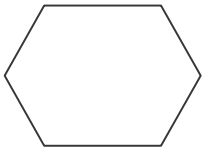
*Línea de flujo:* simboliza el flujo o sentido de la información; representa una vía del proceso que conecta a sus elementos.



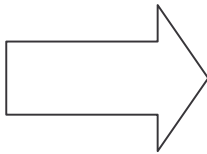
*Archivo temporal:* como su nombre lo indica, simboliza el archivo de un documento temporalmente mientras se ejecuta otra fase del procedimiento.



Demora: indica la interrupción de un procedimiento por causa ajenas al mismo. Ejemplo revisiones.



Preparación para un proceso: para efecto del presente documento se usara para aclaración de procesos o procesos de terceros.



Transporte, manejo o traslado: se utiliza para mover o enviar materiales, productos y/o documentos, ya sea dentro o fuera de la empresa.



Terminador: se utiliza para inicio o final de un proceso

## 22. INDICADORES DE GESTIÓN Y RESULTADOS

Estos se definen por ley como relación entre variables cuantitativas o cualitativas que permiten observar la situación y tendencias de cambio que se puedan generar en las partes de la empresa, de acuerdo con objetivos y metas previstas (Contraloría General de la Republica). Por lo general son expresadas en forma de porcentajes.

### 1) INDICADORES FINANCIEROS.

- ❖ EFICIENCIA DEL RECAUDO (acueducto y alcantarillado)

$$\text{Formula} = \frac{\text{valor recaudado}}{\text{Valor facturado}} \times 100$$

- ❖ ROTACIÓN DE CARTERA (acueducto y alcantarillado)

$$\text{Formula} = \frac{\text{cuentas por cobrar a sector oficial}}{\text{Valor facturado usuarios oficiales}} \times 365$$

### 2) INDICADORES OPERACIONALES.

- ❖ EFICIENCIA LABORAL.

$$\text{Formula} = \frac{\text{costo de personal}}{\text{Volumen facturado}}$$

### 3) CALIDAD DEL SERVICIO.

- ❖ COBERTURA DEL SERVICIO.

$$\text{Formula} = \frac{\text{Número de suscriptores}}{\text{Número de domicilios}} \times 100$$

$$\text{Formula (usuarios)} = \frac{\text{Número de usuarios}}{\text{Número de domicilios}} \times 100$$

### 4) IDICADORES SOBRE SERVICIO DE ACUEDUCTO.

- ❖ COBERTURA DE MEDICION

$$\text{Formula} = \frac{\text{Número de mediciones}}{\text{Número de suscriptores}} \times 100$$

❖ INDICE DE AGUA NO CONTABILIZADA.

$$\text{Formula} = \frac{\text{Volumen producido} - \text{volumen facturado}}{\text{Volumen producido}} \times 100$$

❖ CONTINUIDAD DEL SERVICIO.

$$\text{Formula} = \frac{[1 - (H_i \times C_i)]}{H \times C_s} \times 100$$

H = horas totales por año

H<sub>i</sub> = horas suspendidas durante la interrupción

C<sub>i</sub> = número de usuarios afectados por la interrupción

C<sub>s</sub> = número total de usuarios del sistema.

## 23. CONCLUSIONES

- con la implantación del reglamento interno de trabajo la empresa tendrá un mejor orden en cuanto al cumplimiento de horarios y mejores relaciones tanto dentro como fuera de la empresa.
- Se observa una muy notable preocupación por parte de la alcaldía y de la empresa por que esta se mejore ya en los aspectos administrativos como en otros por lo tanto este es el primer paso para que la empresa entre a competir como una de las mejores a nivel departamental y en un corto plazo a nivel nacional.
- Al realizar el trabajo se pudo observar que para las empresas del sector publico no es fácil cambiar su forma de trabajo para adaptarse a ciertos reglamentos y funciones determinadas además con ciertos horarios, por lo tanto se ha venido trabajando esto y en el momento la empresa esta trabajando muy bien con todo lo estipulado el proyecto que se a realizado.
- Es claro que con la realización de este trabajo la empresa podrá establecer un mejor orden administrativo y de manejo de personal por ende mejorara su servicio hacia la comunidad.



## **24. RECOMENDACIONES**

1. Es recomendable y de vital importancia que se apliquen de manera adecuada el reglamento interno, el curso de inducción de personal y también el manual de procedimiento, para que así la empresa genere mayor calidad y efectividad de sus actividades. Llegando a sus usuario con una alta responsabilidad en la prestación del servicio y la calidad del producto que ofrece, que es el agua potable.
2. Por otra parte la empresa debe estar actualizando cada año estos manuales y reglamentos ya que con forme avanza el tiempo surgen nuevas leyes y nuevos cargos por ende nuevas funciones y procedimientos.
3. se recomienda que la empresa de servicios domiciliarios de Túquerres EMPESA E.S.P. Siga en el camino no solo a nivel administrativo sino también de planeación, comercial, financiero, área de control interno y técnica esto para que la empresa se ratifique como de las mejores de Colombia en la prestación adecuada y eficiente del servicio.

## **BIBLIOGRAFÍA**

PLAN BASICO DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL. 2002 – 2011 Túquerres.

PLAN DE DESARROLLO 2004 – 2007 Túquerres.

CARTILLA GESTIÓN EMPRESARIAL MUNICIPIOS MENORES. ARD de Colombia – Ministerio de Ambiente Vivienda y Desarrollo territorial.