



PROCEDIM

Caracter

ID

OAC-08-FO-01

PROPÓSITO

Realizar de forma correcta las actividades de lavado del material utilizado para los a
Tratamiento

NOTAS

FECHA DE VIGENCIA

CLASIFICACION DEL PROCEDIMIENTO

CLIENTES
PROVEEDORES
RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN
REALIZACIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO
APOYO ADMINISTRATIVO

X

POLÍTICA

RESPONS

CARGO

SUPERVISOR PLANTA DE TRATAMIENTO

DETALLE DEL

PASO	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
1	Se toma el Material utilizado (probetas, pipetas, Erlenmeyer, tubos de ensayo etc.)	Se lavan con jabón neutr
2	Se ponen a secar	Se secan a temperatura amb
3	Se envuelven	Se envuelven en papel kraft , por s se almacenan en sus respectivos

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: OAS-PR-04
AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P	Versión: 2.0
PROCEDIMIENTO LAVADO DE MATERIAL UTILIZADO PARA ANALISIS	Febrero del 2018

Descripción del procedimiento

	NOMBRE	LAVADO DE MATERIAL UTILIZADO PARA ANALISIS
	ALCANCE	Este procedimiento aplica para la correcta limpieza de los equipos utilizados en los análisis realizados al Aguas en la Planta de Tratamiento de Aguas de Aranzazu S.A E.S.P.
Este procedimiento aplica para los análisis en la Planta de Tratamiento de Aguas de Aranzazu S.A E.S.P.	FECHA DE CREACIÓN	FEBRERO DE 2018
	VERSIÓN	1.0
	ESTADO	VIGENTE
	PROCESO AL CUAL PERTENECE	PROCESO DE OPERACIÓN

REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

1	
---	--

PROCEDIMIENTO - ACTIVIDADES

	RESPONSABLE	DOCUMENTOS	REGIS
o	Operador de Turno		
iente	Operador de Turno		
separado y lugares.	Operador de Turno		



ZADO PARA ANALISIS

os materiales utilizados en los
le Tratamiento.

--

--

--

ACIÓN DE ACUEDUCTO



--



TROS	FORMATOS



PROC

Caracter

ID

OAC-08-FO-01

PROPÓSITO

Realizar de forma correcta las actividades de manejo de los residuos Químicos resultant al Aguas en la Planta de Tratamiento

NOTAS

FECHA DE VIGENCIA

CLASIFICACION DEL PROCEDIMIENTO

CLIENTES
PROVEEDORES
RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN
REALIZACIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO
APOYO ADMINISTRATIVO

X

POLÍTICA

RESPONS

CARGO

SUPERVISOR PLANTA DE TRATAMIENTO

DETALLE DEL

PASO	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
1	Se toma el Material utilizado (probetas, pipetas, Erlenmeyer, tubos de ensayo etc.)	Se lavan con jabón neutr
2	Se ponen a secar	Se secan a temperatura amb
3	Se envuelven	Se envuelven en papel kraft , por s se almacenan en sus respectivos

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: OAS-PR-04
AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P	Versión: 1.0
PROCEDIMIENTO MANEJO DE LOS RESIDUOS QUIMICOS	FEBRERO 2018

Descripción del procedimiento

	NOMBRE	MANEJO DE LOS RESIDUOS QUIMICOS
	ALCANCE	Este procedimiento aplica para el correcto manejo de los residuos resultantes de los análisis hechos al Agua en la F
Resultados de los análisis realizados		
	FECHA DE CREACIÓN	FEBRERO 2018
	VERSIÓN	1.0
	ESTADO	VIGENTE
	PROCESO AL CUAL PERTENECE	PROCESO DE OPERACIÓN

Diagrama del procedimiento

)

NOMBRE

JOSE OTONIEL MARTINEZ

FEC

PROCEDIMIENTO - ACTIVIDADES

	RESPONSABLE	DOCUMENTOS	REGIS
o	Operador de Turno		
iente	Operador de Turno		
separado y lugares.	Operador de Turno		



RESIDUOS QUIMICOS

de los Residuos Quimicos
Planta de Tratamiento.

--

--

--

CONTAMINACIÓN DE ACUEDUCTO



CHA

FEBRERO 2,018



TROS	FORMATOS



Caracter

ID

PR-OAC-05

PROPÓSITO

Realizar de forma oportuna las actividades de COLOR del agua en la Planta

NOTAS

Es necesario conocer la ficha de seguridad del patron de color y utilizar los elementos de p

FECHA DE VIGENCIA

CLASIFICACION DEL PROCEDIMIENTO

CLIENTES
PROVEEDORES
RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN
REALIZACIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO
APOYO ADMINISTRATIVO

X

POLÍTICA

El operador de turno es responsable de la correcta aplicación de e
responsabilidad del supervisor de planta asegurar la supervisi{on de la
procedimiento

RESPONS

ELABORÓ

CARGO

ASESOR

REVISÓ

CARGO

SUPERVISOR PLANTA DE TRATAMIENTO

APROBÓ

CARGO

GERENTE

CUM

DETALLE DEL

PASO	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
1	Verificar que los tubos de Nessler de 50 ml se encuentren adecuadamente lavados	lavar con agua directamente d utilizando jabón neutro.
2	Adicionar a los tubos patrón de Color	<p>Preparar las soluciones patron c cubriendo en lo posible el inter medicion de las muestras de analizadas por lo menos 6 pt</p> <hr/> <p>Adicionar cada una de las solucior tubos de Nessler de 50 r</p> <hr/> <p>Estos patrones duran hasta 4 r</p>
3	Análisis de muestra	<p>Tomar 50 ml de muestra de , analizar y comparar visualmente otros seis (6) conteniendo los pa color.</p> <hr/> <p>Registrar el resultado en los fo correspondientes</p>

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: PR-OAC-05
AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P	Versión: 1.0
PROCEDIMIENTO MEDICIÓN DE COLOR	junio 2021

Caracterización del procedimiento

	NOMBRE	MEDICIÓN DE COLOR PLAN
	ALCANCE	Este procedimiento aplica para la medición de COLOR en la planta de tratamiento
Planta de Tratamiento		
	FECHA DE CREACIÓN	JUNIO DE 2021
Protección personal requerido		
	VERSIÓN	1
	ESTADO	VIGENTE
	PROCESO AL CUAL PERTENECE	PROCESO DE OPERACIÓN
Este procedimiento es la aplicación adecuada del		

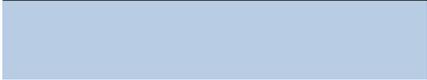
RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO

	NOMBRE	DIANA MARCELA VALENCIA ARIAS	FEC
	NOMBRE	JOSE OTONIEL MARTINEZ	FEC
	NOMBRE	CLAUDIA PATRICIA GOMEZ MARTINEZ	FEC

REFERENCIAS Y PLIMIENTO NORMATIVO

PROCEDIMIENTO - ACTIVIDADES

	RESPONSABLE	DOCUMENTOS	REGIS
el grifo	Operador de Turno		
le Color valo de agua untos	Operador de Turno		
res en los il			
meses.			
Agua a con los trones de	Operador de Turno		
rmatos			



TA DE TRATAMIENTO

realizada al Agua que entra a

--

--

--

CIÓN DE ACUEDUCTO



HA JUNIO 2021

HA JUNIO 2021

HA JUNIO 2021





TROS	FORMATOS
	FORMATO CONTROL DIARIO DE OPERACIÓN PLANTA DE TRATAMIENTO

SISTEMA

AL

Car

ID

PR-SIG-13

PROPÓSITO

Establecer la metodología para la identificación e implementación de Acciones Preventivas y actividades que permitan el mejoramiento continuo de la eficacia, eficiencia y efectividad de la Calidad en la empresa de Aguas de Aranzazu S.A E.S.P - Caldas.

NOTAS

MEJORA CONTINUA: Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir con los requisitos.

ACCIÓN PREVENTIVA: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una situación potencialmente indeseable.

EFICACIA: grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados.

FECHA DE VIGENCIA

CLASIFICACION DEL PROCEDIMIENTO

CLIENTES

PROVEEDORES

RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

REALIZACIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

APOYO ADMINISTRATIVO

X
X

POLÍTICA

1. La responsable del proceso del Sistema de Gestión de Calidad debe incluir el plan de mejora en la revisión por la Dirección.

2. Los responsables de los procesos deben Implementar y cumplir con las acciones dentro del tiempo establecido.

3. Es importante tener en cuenta que los responsables del seguimiento a las acciones deben ser quienes tomaron la acción con el fin de asegurar la objetividad.

RES**ELABORÓ****CARGO**

ASESOR

REVISÓ**CARGO**

CONTROL INTERNO

APROBÓ**CARGO**

GERENTE

**NUMERAL DE LA
NORMA**

NTCGP 10

DETALLE

PASO	ACTIVIDAD	DESCRIPC
1	Identificar la Acción de Mejora, Acción preventiva, Acción correctiva:	<p>Quando un Servidor Público detecta mejora, preventiva o correctiva, in el Proceso para su conocimiento y análisis pueden identificar mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sugerencias de los clientes y de los empleados. • Análisis de las peticiones, quejas y reclamos de los clientes. • En el desempeño de los procesos. • Observaciones de las auditorías internas e independientes. (Evaluación al Sistema de Gestión de la Calidad) • Resultados de las auditorías externas. • Resultados de las auditorías internas de gestión de la Calidad. • Decisiones de la revisión por la dirección.

	2	<p>Analizar la Acción de Mejora, Acción preventiva, Acción correctiva:</p>	<p>El Líder del Proceso conjuntamente con el personal de calidad analizan la pertinencia de la acción. De ser viable la acción diligencian el formato correspondiente el número y la fecha de la acción, código y nombre del Proceso al que pertenece. Entre los criterios que clasifican la acción de mejora son: económica, oportuna y oportuna. Las acciones correctivas deberán ser de plantear estrategias que garanticen la no repetición de los hallazgos, trabajo. Se sugiere realizar análisis de causa raíz para identificar claramente la raíz de los problemas.</p>
	3	<p>Describir la Acción de Mejora, Acción preventiva, Acción correctiva</p>	<p>El Líder del Proceso o quien éste designe, describe claramente la acción en el campo de la Acción de Mejora del Formato de Formato de Acción de Mejora y informa al Coordinador de Calidad. La persona que detecte el producto no conforme es responsable de describir la acción. El personal que detecte un posible defecto que pueda inducir a un producto no conforme, será el responsable de la acción preventiva a tomar.</p>
	4	<p>Establecer la Acción</p>	<p>El Líder del Proceso o quien éste designe, definen acciones para asegurar la implementación de la Acción de Mejora preventiva, Acción correctiva, dejando compromisos en el campo del formato de Formato de Acción de Mejora incluyendo los responsables de tomar la acción, fecha de implementación y el responsable de seguimiento a la VERIFICACIÓN DE ACCIONES TOMADAS.</p>

PASO	ACTIVIDAD	DESCRIPC
5	Ejecutar la Acción	<p>El responsable(s) de tomar la(s) ac de la implementación de las accior dejar las evidencias que se conside pertinentes para la verificación de las mismas.</p> <p>Si es posible, las evidencias se ane: correspondiente para el seguimien</p>
6	Realizar Seguimiento	<p>El responsable de hacer el seguimi (equipo de trabajo) evalúa el cump documentandola en el formato cc campo VERIFICACIÓN POSTERIO TOMADAS.</p> <p>En caso de no haber sido eficaz(es tomado la(s) acción(es) propuesta seguimiento le debe comunicar al l quien este delegue; y volver a la a necesario.</p>

A INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD NTCGP 1000-MECI	
AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P	
CCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA	

acterización del procedimiento

	NOMBRE	ACCIONES PREVENTIVAS
	ALCANCE	Este procedimiento aplica para todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad. Inicia con la Identificación de la acción preventiva y el registro, control y cierre de las Acciones correspondientes.
Acciones Preventivas, Correctivas y de mejora y las acciones del Sistema de Gestión de la Calidad.	FECHA DE CREACIÓN	JULIO 2022
Con los requisitos. Una no conformidad potencial u otra situación que pueda dar lugar a resultados planificados.	VERSIÓN	1.0
	ESTADO	VIGENTE
En los informes los estados de las acciones preventivas implantadas para la mejora en el sistema de gestión de la calidad. Las acciones tomadas deben ser diferentes a las acciones preventivas.	PROCESO AL CUAL PERTENECE	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO

	NOMBRE	DIANA MARCELA VALENCIA ARIAS
	NOMBRE	LUCIA CARRILLO
	NOMBRE	Claudia Patricia Gómez Martínez

CUMPLIMIENTO NORMATIVO

000: 2009 Numeral 8: Medición, Análisis y Mejora

CONTENIDO DEL PROCEDIMIENTO - ACTIVIDADES

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS	OTROS
<p>Se realiza una acción de seguimiento en forma al Líder del Análisis. Las acciones se realizan con los funcionarios. Se atienden los reclamos de los usuarios.</p> <p>Se realiza la evaluación del Sistema de Control interno, de control).</p> <p>Se realizan las acciones correspondientes al Sistema de Control interno.</p>	<p>Servidor Público</p>	<p>NO APLICA</p>	<p>NO A</p>

<p>e con el responsable de la acción: en el FORMATO cha de la solicitud, el e pertenece la acción. viabilidad a la ímico, aporte valor nable, pertinente y</p> <p>ser analizadas con el fin icen la no ocurrencia o is no conformes u otros. sas que permitan ; hallazgos.</p>	<p>Líder del Proceso</p>	<p>NO APLICA</p>	<p>NO A</p>
<p>elegue, describe Descripción de le Acción de Mejora e para su conocimiento. o no conforme será la correctiva. : incumplimiento o algún la formalización de un onsable de describir la</p>	<p>Líder del Proceso</p>	<p>NO APLICA</p>	<p>NO A</p>
<p>elegue, y su equipo de gurar la lejora. Acción ndo evidencia de estos rato correspondiente, nar la(s) acción(es), la onsable del POSTERIOR DE LAS</p>	<p>Líder proceso Responsable calidad</p>	<p>NO APLICA</p>	

CIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS	
<p>cción(es) se asegura(n) nes para la mejora y de ren la eficacia de</p> <p>xan al formato to a la eficacia.</p>	<p>Responsable de Ejecución</p>	<p>NO APLICA</p>	<p>NO A</p>
<p>ento (definido por el limiento de las acciones rrespondiente en el OR DE LAS ACCIONES</p> <p>s) o de no haberse(n) (s), el responsable del Lider del proceso o a ctividad 4 si fuese</p>	<p>Responsable de Seguimiento</p>	<p>NO APLICA</p>	

CÓDIGO: PR-SIG-13

VERSION: 1.0

Julio 2021

AVS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA

s del Sistema de Gestión de la calidad.
l, correctiva y de mejora y termina con el
ndientes.

1

MA INTEGRADO DE GESTIÓN

FECHA JULIO 2021

FECHA JULIO 2021

FECHA JULIO 2021

REGISTROS	FORMATOS
PLICA	- PLANTEAMIENTO DE ACCIONES DE MEJORA, Código: GC-08-FO-03 - PLANTEAMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS, Código: GC-08-FO-01 - PLANTEAMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS, Código: GC-08-FO-02

PLICA	<ul style="list-style-type: none">- PLANTEAMIENTO DE ACCIONES DE MEJORA, Código: GC-08-FO-03- PLANTEAMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS, Código: GC-08-FO-01- PLANTEAMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS, Código: GC-08-FO-02
PLICA	<ul style="list-style-type: none">- PLANTEAMIENTO DE ACCIONES DE MEJORA, Código: GC-08-FO-03- PLANTEAMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS, Código: GC-08-FO-01- PLANTEAMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS, Código: GC-08-FO-02
NO APLICA	<ul style="list-style-type: none">- PLANTEAMIENTO DE ACCIONES DE MEJORA, Código: GC-08-FO-03- PLANTEAMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS, Código: GC-08-FO-01- PLANTEAMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS, Código: GC-08-FO-02

REGISTROS	FORMATOS
PLICA	<ul style="list-style-type: none">- PLANTEAMIENTO DE ACCIONES DE MEJORA, Código: GC-08-FO-03- PLANTEAMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS, Código: GC-08-FO-01- PLANTEAMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS, Código: GC-08-FO-02
NO APLICA	<ul style="list-style-type: none">- PLANTEAMIENTO DE ACCIONES DE MEJORA, Código: GC-08-FO-03- PLANTEAMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS, Código: GC-08-FO-01- PLANTEAMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS, Código: GC-08-FO-02



PROCEDIMIENTO L

Caracter

ID

PROPÓSITO

Aplicar los controles de calidad necesarios aplicables para los metodos que permitan resultados obtenidos

NOTAS

miento se debe tener en cuenta los Métodos Normativos aplicables y los procedimientos :

FECHA DE VIGENCIA

2021-06-30

CLASIFICACION DEL PROCEDIMIENTO

CLIENTES
PROVEEDORES
RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN
REALIZACIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO
APOYO ADMINISTRATIVO

X

POLÍTICA

RESPONS

ELABORÓ

CARGO

ASESOR TECNICO LABORATORIO

REVISÓ**CARGO**

SUPERVISOR PLANTA DE TRATAMIENTO

APROBÓ**CARGO**

GERENTE

CUM**NUMERAL DE LA
NORMA****DETALLE DEL**

PASO	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
1	Supervisión del personal que realiza los analisis	Por lo menos una vez al año se realiza supervisión del personal operador en la realización de los ensayos Turbidez, color y cloro con el fin de que se realice el proceso adecuado garantizando un resultado confiable que incluya el adecuado manejo de aplicación de controles de calidad de resultados
2	Infraestructura y Condiciones Ambientales	Las actividades de orden y aseo (limpieza de pisos, mobiliario) responden a programación semanal. En donde se llevan a cabo las actividades de análisis se garantiza las adecuadas condiciones de aseo y limpieza

3	Uso de Materiales de Referencia	<p>Según las condiciones establecidas en el método de Ensayo y de acuerdo a la disponibilidad del material de referencia se tienen en cuenta los siguientes:</p> <p>Para los métodos de Análisis de Turbidez y Color En lo posible se utilizarán materiales de referencia trazables al Sistema Internacional de medidas (Proveedores) los cuales serán utilizados para las calibraciones de los equipos de medición y su correspondiente verificación.</p>
4	Control de los datos generados en los Análisis	<p>Por lo menos una vez al mes el supervisor de la planta realizará la verificación de los reportados de control de calidad de los ensayos y los resultados de las muestras de agua de proceso analizadas dejando evidencia la firma de los registros correspondientes.</p>

5	Controles Analíticos de Los Ensayos Fisicoquímicos	<p>Para los metodos de analisis re: desde el laboratorio para el control de proceso se realizaran los siguientes controles de calidad:</p> <p>Turbidez: Por lo menos una vez realizara la verificación del equipo Turbidez mediante la utilización de solución de Formazina de concentración conocida la cual debe encontrarse en un intervalo del 10% con respecto al valor de la medición en caso de no cumplimiento se debe repetir la medición y en caso de no cumplimiento se debe nuevamente la curva de calibración del Equipo.</p> <p>pH : Por lo menos una vez al realizara la verificación del potenciómetro mediante la utilización de un Buffer de pH conocido la cual debe encontrarse en un intervalo del 10% con respecto al valor real en caso de no cumplimiento se debe repetir la medición y en caso de no cumplimiento se debe nuevamente la calibración del equipo. Las actividades de control de calidad deben ser verificadas por el Supervisor de</p>
---	-----------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código:
AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P	Versión:
AVADO DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD DE LOS RESULTADOS	Junio de 2021

Caracterización del procedimiento

	NOMBRE	ASEGURAMIENTO DE CALIDAD DE LOS RESULTADOS DE LOS ANÁLISIS
	ALCANCE	Este procedimiento aplica para los procedimientos de laboratorio (Ph, Turbidez, cloro y
generar confianza en los		
	FECHA DE CREACIÓN	JUNIO DE 2021
analíticos vigentes a utilizar p		
	VERSIÓN	1.0
	ESTADO	VIGENTE
	PROCESO AL CUAL PERTENECE	PROCESO DE OPERACIONES

Responsable del procedimiento

	NOMBRE	DIANA MARCELA VALENCIA	FEC
--	---------------	------------------------	------------

) **NOMBRE** JOSE OTONIEL MARTINEZ **FEC**

NOMBRE CLAUDIA PATRICIA GOMEZ MARTINEZ **FEC**

PLIMIENTO NORMATIVO

PROCEDIMIENTO - ACTIVIDADES

	RESPONSABLE	DOCUMENTOS	REGIS
realizara la de planta de Ph, e asegurar damente ble . Que equipos, l y reporte	Supervisor de planta	OAS-PR-04 Procedimiento de medición de color Procedimiento de Cloro residual Procedimiento de medición de pH Procedimiento determinación de Turbidez	Registro de Su perso
mpieza de a una vidades de radas de areas	Personal Asignado en la planta	NA	N.

<p>is en cada do con erencia se puntos rbidez, Ph materiales tema dor ISO 34) ra las medicion y ción</p>	<p>Operador de Planta</p>	<p>NA</p>	<p>N.</p>
<p>ervisor de e los datos l de los restras del do como stros</p>	<p>Supervisor de planta</p>	<p>Formato de Control de Calidad OAS-PR-04 Procedimiento de medición de color Procedimiento de Cloro residual Procedimiento de medición de pH Procedimiento determinación de Turbidez</p>	<p>Registro de Calid Registro de r ensa</p>

<p> alizados ol del agua uientes </p> <p> al dia se tipo de de una ntración se en un valor real be repetir ir realizar ción del </p> <p> dia se ciometro solución debe 10% con de no nedición y be realizar Equipo. lad deben e la planta </p>	<p>Operador de Turno</p>	<p> OAS-PR-04 Procedimiento de medición de color Procedimiento de Cloro residual Procedimiento de medición de pH Procedimiento determinación de Turbidez </p>	<p>registros de Cor</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------

D DE RESULTADOS DE
S

e analisis realizados en el
Color)

--

--

--

ACCIÓN DE ACUEDUCTO



SHA

SHA



TROS	FORMATOS
Supervisión del onal	Formato para la Supervisión de personal
A	NA

A	NA
Control de dad resultado de yos	

Control de Calidad	Formato de Control de Calidad
--------------------	-------------------------------



Caracter

ID

OAC-011-FO-01

PROPÓSITO

Realizar de forma oportuna las actividades de medición de PH del agua en la PI

NOTAS

FECHA DE VIGENCIA

CLASIFICACION DEL PROCEDIMIENTO

CLIENTES
PROVEEDORES
RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN
REALIZACIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO
APOYO ADMINISTRATIVO

X

POLÍTICA

RESPONS

CARGO

SUPERVISOR PLANTA DE TRATAMIENTC

DETALLE DEL

PASO	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
1	Se toma el Comparador	Se verifica que el comparador es
2	Se toma la muestra de Agua	Se sacan 10 ml del Agua que se vi
		Se adicionan 3 gotas de FENO
		Se agita para homogenizar la r
3	Verificación del Color	Se compara el color obtenido co tiene el comparador
		Se llena el registro en los formate resultados obtenidos.

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: OAS-PR-04
AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P	Versión: 1.0
PROCEDIMIENTO MEDICIÓN DE PH	FEBRERO 2018

Caracterización del procedimiento

	NOMBRE	MEDICIÓN DE PH PLANTA
	ALCANCE	
Planta de Tratamiento		Este procedimiento aplica para la medición de PH real planta de tratamiento
	FECHA DE CREACIÓN	FEBRERO 2018
	VERSIÓN	1.0
	ESTADO	VIGENTE
	PROCESO AL CUAL PERTENECE	PROCESO DE OPERACIÓN

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

)

NOMBRE

JOSE OTONIEL MARTINEZ

FEC

PROCEDIMIENTO - ACTIVIDADES

	RESPONSABLE	DOCUMENTOS	REGIS
te limpio	Operador de Turno		
a analizar.			
L ROJO	Operador de Turno		
nuestra			
n los que			
os, con los	Operador de Turno		



DE TRATAMIENTO

izada al Agua que entra a la

--

--

--

CIÓN DE ACUEDUCTO





TROS	FORMATOS
	FORMATO CONTROL DIARIO DE OPERACIÓN PLANTA DE TRATAMIENTO



SI

PROCEDIMIE

Caracteri:

ID

GH-PR-01

PROPÓSITO

Garantizar a través de las actividades establecidas , el correcto proceso de selección y vincu la empresa Aguas de Aranzazu S.A E.S.P, de conformidad con las normas legales vigentes.

NOTAS

Todo funcionario y/o contratista de la empresa, deberá estar suscrito a seguridad social

FECHA DE VIGENCIA**CLASIFICACION DEL PROCEDIMIENTO**

CLIENTES

PROVEEDORES

RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

REALIZACIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

APOYO ADMINISTRATIVO

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>

POLÍTICA**RESPONSA**

CARGO

CONTROL INTERNO

DETALLE DEL P

PASO	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
1	Estudio proyecto vinculación personal transitorio o de contrato nuevo.	Estudia la necesidad, convoca hoja de vida, y realiza proceso de selección correspondiente; una vez seleccionado el aspirante, envía a Junta Directiva el proyecto de vinculación de personal para su visado, anexando la hoja de vida si la vinculación de la persona es por primera vez a la empresa.
2	Expedición viabilidad técnica de contratación	Expide viabilidad técnica para la vinculación del personal requerido señalando el nivel jerárquico.
3	Expedición Certificado de Disponibilidad Presupuestal contrato persona transitorio	Liquida el salario, parafiscales y las prestaciones sociales del personal transitorio y realiza la Solicitud de Disponibilidad Presupuestal.
4	Vinculación contrato y personal Transitorio	Se solicita la práctica de los exámenes médicos pre ocupacionales y de reingreso a la persona o personal que ha sido seleccionado.
5	Elaboración resolución de vinculación y remisión a la asesoría jurídica para su visto bueno	Si la persona es apta para desempeñar las funciones para las cuales fue seleccionado, elabora resolución de vinculación y envía a Asesoría Jurídica para el visto bueno y para la firma del Gerente
6	Recepción de documentos requeridos para vinculación	Recibe copia de resolución firmada contrato y notifica a la persona seleccionada. Informa a la persona seleccionada los documentos requeridos para su vinculación. Conforme a la normatividad vigente

7	Archivo de documentación	Una vez el nuevo empleado entregue los documentos requeridos se verifica y revisa. Si están completos se continúa con el procedimiento de archivo. Si no están completos se regresan al empleado para ser completados o corregidos.

STEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	GH-PR-01
AGUAS DE ARANZAU S.A E.S.P	Versión: 1.0
PROCEDIMIENTO PARA LA VINCUALCION DE PERSONAL	FEBRERO 2018

Descripción del procedimiento

	NOMBRE	PROCEDIMIENTO PARA LA VINCUALCION DE PERSONAL
	ALCANCE	
Vinculación al personal de		Este procedimiento aplica a todas las personas que aspiran a ocupar un cargo en la empresa Aguas de Aránzazu S.A E.S.P
(salud y pensión)	FECHA DE CREACIÓN	FEBRERO 2018
	VERSIÓN	1.0
	ESTADO	Vigente
	PROCESO AL CUAL PERTENECE	Gestión Humana

REGISTRO DE EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

	NOMBRE	FECHA
--	---------------	--------------

ROCEDIMIENTO - ACTIVIDADES

	RESPONSABLE	DOCUMENTOS	REGISTROS
as z la sto i la ra	Gerencia	Hoja de vida	
	Gerencia	Viabilidad técnica	
s	Gerencia		
	Gerencia		Exámenes
;	Gerencia	Resolución	Sistema de informac contable
o la	Auxiliar Administrativo	Documentos requeridos para la vinculación	

ja	Auxiliar Administrativo		

PLACION

por un cargo dentro de

a



FEBRERO 2018

FORMATOS	
	Proyecto de vinculación
	Proyecto de vinculación
	Solicitud de Disponibilidad presupuestal
ión	

Archivo de
documentos



SI

PROCED

Caracteri:

ID

GH-PR-02

PROPÓSITO

Garantizar a través de las actividades establecidas , el correcto proceso de afiliación y/o tras Administradoras de los Sistemas de Seguridad Social en Salud, Pensiones y Riesgos Profesionales, incapacidades y autoliquidación de aportes al Sistema de Seguridad Social y Parafiscales, de acuerdo a las normas legales vigentes.

NOTAS

Todo funcionario y/o contratista de la empresa, deberá estar suscrito a seguridad social

FECHA DE VIGENCIA

CLASIFICACION DEL PROCEDIMIENTO

CLIENTES
PROVEEDORES
RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN
REALIZACIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO
APOYO ADMINISTRATIVO

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>

POLÍTICA

RESPONSA

CARGO

GERENTE

DETALLE DEL PI

PASO	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
1	Afiliación o traslado EPS y/o AFP	<p>Orienta al funcionario sobre el diligenciamiento del formulario de afiliación o traslado de EPS y/o AFP, de conformidad con las Normas vigentes.</p> <p>Recibe y verifica que el formulario de afiliación y/o traslado esté correctamente diligenciado.</p> <p>Consigna la información correspondiente al empleador.</p> <p>Pasa el formulario al área de Gestión de Talento Humano para su visto bueno.</p>
2	Revisión formularios	<p>Revisa, da visto bueno y pasa el formulario al Director Técnico de Talento Humano, para su firma.</p>
3	Entrega formularios	<p>Entrega el formulario de afiliación y traslado al asesor de la EPS y/o AFP o al funcionario interesado para que lo radique en la administradora correspondiente; quien debe firmar el formato, en constancia de recibido y del compromiso de regresar la copia del formulario radicada en la EPS y/o AFP a más tardar el día veinte (20) de cada mes.</p>
4	Reportar novedad	<p>Incorpora la novedad en el "Programa de Autoliquidación mensual de Aportes a la Seguridad Social y en el módulo de liquidación de nómina y pasa el formulario a nómina para incorporación de la novedad.</p>

5	Revisión de la novedad	Verifica si la incorporación de la novedad en el aplicativo de Seguridad Social corresponde a la registrada en el módulo de liquidación de nómina.
6	Archivo Documentación de afiliación	Entrega copia del formulario de afiliación y/o traslado de EPS y/o AFP al funcionario encargado c archivo de Hojas de Vida.

TEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	GH-PR-02
AGUAS DE ARANZAU S.A E.S.P	Versión: 1.0
PROCEDIMIENTO PARA LA SEGURIDAD SOCIAL	FEBRERO 2018

Descripción del procedimiento

	NOMBRE	PROCEDIMIENTO PARA LA SEGURIDAD SOCIAL
	ALCANCE	Inicia desde la Afiliación o traslado de entidad promotora de salud (administradora de pensiones (AFP), la Afiliación al sistema de riesgos hasta la Autoliquidación de aportes en salud, pensiones y riesgos por
lado de personales, trámite de e conformidad con		
(salud y pensión)	FECHA DE CREACIÓN	FEBRERO 2018
	VERSIÓN	1.0
	ESTADO	Vigente
	PROCESO AL CUAL PERTENECE	Gestión Human

DETALLE DEL PROCEDIMIENTO

	NOMBRE		FECHA
--	---------------	--	--------------

PROCEDIMIENTO - ACTIVIDADES

	RESPONSABLE	DOCUMENTOS	REGISTROS
ias de ón	Auxiliar recursos humanos		Formatos de afiliación cada EPS
	Auxiliar recursos humanos		Formatos de afiliación cada EPS
/lo	Auxiliar recursos humanos		Formatos de afiliación cada EPS
es.	Auxiliar recursos humanos		Formatos de afiliación cada EPS
d n	Auxiliar recursos humanos		Sistema de información contable

	Auxiliar recursos humanos - Auxiliar contable		Sistema de informac contable
del	Auxiliar recursos humanos - Auxiliar Archivo		Hoja de vida funcione

IDAD SOCIAL

(EPS) y/o
ijos profesionales
profesionales

a



FEBRERO 2018



FORMATOS

1 de	Formatos de afiliación de cada EPS
------	------------------------------------

1 de	
------	--

1 de	
------	--

ión	
-----	--

ión	
ario	



SI

PROCEDII

Caracter

ID

GH-PR-03

PROPÓSITO

Realizar el estudio de cargas de trabajo para determinar las necesidades de personal (en cada dependencia de la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS AGUAS DE ARANZAZU S de identificar si existe déficit o excedente de empleos en relación con la planta de personal los perfiles de los empleos de la misma.

NOTAS

La medición de cargas de trabajo es una parte esencial dentro de la disciplina del estudio requiere en una reforma organizacional. En el estudio de cargas de trabajo se puede aplicar técnicas que miden la cantidad y tiempo de trabajo destinado al desarrollo de funciones, por asignadas a cada dependencia, para determinar la cantidad y calidad de los cargos requeridos.

FECHA DE VIGENCIA

FEBRERO 2018

CLASIFICACION DEL PROCEDIMIENTO

CLIENTES

PROVEEDORES

RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

REALIZACIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

APOYO ADMINISTRATIVO

X
X

POLÍTICA

Para la medición de cargas de trabajo se requiere haber identificado los p
 cada una de las dependencias de la estructura propuesta

RESPONS**CARGO****GERENTE****DETALLE DEL**

PASO	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
1	Diligenciar el encabezado de la planilla de registro de información por dependencia según el Formato "Medición de cargas de trabajo por dependencia"	Se registra en el encabezamiento formulario el nombre de la dependencia la cual se va a realizar la medición de cargas de trabajo y la fecha en la cual terminó de realizar la medición
2	Diligenciar la primera columna "Procesos por dependencia"	Cada proceso tiene una salida única lleva consigo un objetivo propuesto, entr de un servicio o producto. Determine procesos para cada uno de los servicios productos de la dependencia y anótelos la columna 1.
3	Diligenciar la segunda columna "Actividad"	Las actividades indican en forma secuenciada cómo se desarrolla un proceso para el logro de sus objetivos. Cada actividad tiene un conjunto de procedimientos mediante el cual se desarrolla. Determine para cada proceso las etapas requeridas en su ejecución y regístrelas en la columna 2.
4	Diligenciar la tercera columna "Procedimientos" (Opcional)	Los procedimientos son trabajos concretos que realizan uno o varios empleados. Deben ser observables, repetitivos y medibles. Determine para cada etapa los procedimientos necesarios para su logro y escríbalos en la columna 3.

5	Diligenciar la cuarta columna "Nivel y denominación del empleo"	<p>El nivel del empleo corresponde a jerarquía, naturaleza de sus funciones, responsabilidades, y los requisitos exigidos para su desempeño y estos son: Directo Asesor, Profesional, Técnico y Asistencial. La denominación del empleo se refiere al nombre del cargo específico que debe realizar una determinada labor.</p> <p>Nota: Sobre el "Nivel del Empleo y Denominación" se debe tener en cuenta el sistema de nomenclatura y clasificación de empleos vigente para la respectiva entidad u organismo.</p> <p>Coloque en la columna 4, el nivel y denominación del empleo que debe realizarse en el procedimiento.</p>
6	Diligenciar la columna 5 "Requisitos del procedimiento"	<p>Los requisitos del procedimiento son el conjunto de conocimientos (estudios, experiencia) que se requieren para hacer el procedimiento analizado.</p> <p>Escriba en la columna 5 los requisitos que debe tener el cargo para la ejecución del procedimiento.</p>
7	Diligenciar la columna 6 "Cantidad promedio de veces que se repite el procedimiento en el mes"	<p>Esta información está directamente relacionada con el total de productos, servicios y procesos que se desarrollan en el mes. Se obtiene de las estadísticas de la Institución o de las metas que se tienen para el período o de los indicadores de gestión.</p> <p>Registre en la columna 6 el número de veces que en promedio se repite el procedimiento en el mes.</p>

<p>8</p>	<p>Diligenciar la columna 7 "Tiempo de trabajo por cada procedimiento (tiempo estándar)"</p>	<p>El tiempo que se mide es el tiempo realmente invertido en la ejecución de procedimientos del proceso, y no el tiempo de duración del mismo. Mida el tiempo de trabajo en horas requerido para la ejecución de cada procedimiento descrita en la columna 3, y escríbalo en la columna 7.</p> <p>El tiempo estándar es el tiempo que requiere un empleado experimentado para obtener un empleado experimentado para efectuar a ritmo normal un trabajo específico en condiciones bien determinadas y según métodos definidos.</p> <p>Al tiempo medido del procedimiento, se agrega un tiempo suplementario por fatiga, ruido o temperatura, dependiendo de las condiciones físicas o ambientales del puesto de trabajo. Para empleos administrativos de oficina este porcentaje de tiempo suplementario se estima en siete por ciento (7%). De acuerdo a las características de la empresa, el método a utilizar en este caso es el de Estándares subjetivos: Los establecimientos son responsables de una dependencia, basándose en su experiencia.</p>
<p>9</p>	<p>Diligenciar la columna 8 "Tiempo total en horas hombre en el mes de cada actividad o procedimiento distribuido por niveles y denominación del empleo"</p>	<p>En esta columna ingrese las subcolumnas: nivel y denominación de empleo. Multiplique la cantidad de veces que requiere de acuerdo con la columna 6 repite el procedimiento en el mes (columna 6) por el tiempo estándar asignado al mismo (columna 7) y el resultado colóquelo en la casilla correspondiente al respectivo nivel y denominación del cargo en la subcolumna de la columna 8.</p>
<p>10</p>	<p>Diligenciar la columna 9 "Total promedio mes de horas hombre por actividad"</p>	<p>Para el cálculo del tiempo requerido en cada actividad: sume los tiempos totales de procedimientos de la respectiva etapa de subcolumnas de la columna 8, y el resultado escríbalo en la columna 9</p>

<p>11</p>	<p>Diligenciar la columna 10 "Total promedio mes de horas hombre por proceso"</p>	<p>Este tiempo es el total en horas de todos servicios o productos que nos da el proc en el mes, o el total de la meta que hemos propuesto elaborar en el mis periodo. Sume los tiempos de cada activi del respectivo proceso registrado en columna 9 y el total anótelo en la colur 10.</p>
<p>12</p>	<p>Diligenciar la columna 11 "Cantidad de productos generados por el proceso en el mes"</p>	<p>Es la cantidad de servicios o produc resultado de los procesos que estar elaborando en el mes o que nos her fijado como meta hacer en el mes.</p>
<p>13</p>	<p>Diligenciar la columna 12 "Total horas requeridas mes por nivel y denominación del empleo, por actividades y procesos"</p>	<p>Sume el tiempo total en el mes de c procedimiento por nivel y denominación empleo de las subcolumnas de la column y el resultado colóquelo en el penúlt renglón de la respectiva subcolumna. El anterior resultado es el tiempo t utilizado en horas en el mes por cada niv denominación y cargo.</p>

<p style="text-align: center;">14</p>	<p>Diligenciar la columna 13 "Total personal requerido por nivel y denominación del empleo y total personal requerido en la dependencia"</p>	<p>Para determinar la cantidad de personal requerido para cada nivel y denominación del empleo, se divide su correspondiente total de horas en el mes de las subcolumnas de la columna 8, por 167 horas, tiempo que un empleado público trabaja promedio por mes. El resultado de división se coloca en el último renglón de subcolumna respectiva. El Total de Personal Requerido en la Dependencia es igual a la suma de todos los requerimientos de personal por nivel y denominación de empleo de la última casilla de subcolumnas de la columna ocho. Se trasladan todos los totales de personal requerido por cada nivel -última casilla de las subcolumnas de la columna 8 que haya elaborado para cada dependencia a las respectivas casillas del formulario "Cantidad de personal requerido para la institución" correspondiente a la misma dependencia. Luego, se suman horizontalmente los requerimientos de personal de cada dependencia, y da como resultado la cantidad de empleados requerida para cada dependencia.</p>
----------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

STEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GH-PR-03
AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P	Versión: 1.0
MIENTO MEDICIÓN CARGAS LABORALES	FEBRERO 2014

ización del procedimiento

NOMBRE

MEDICIÓN DE CARGAS LAE

ALCANCE

cantidad y calidad) de S.A E.S.P, con el fin actual y verificar de

El procedimiento inicia con la identificación de los productos, p procedimientos que requiere la Institución en cada dependencia cantidad de personal requerido para la institución

lio del trabajo que se plicar un conjunto de rocesos y actividades idos para tal fin.

FECHA DE CREACIÓN

FEBRERO 2018

VERSIÓN

1.0

ESTADO

VIGENTE

procesos asignados a

**PROCESO AL CUAL
PERTENECE**

GESTIÓN HUM

MAPA DEL PROCEDIMIENTO

NOMBRE CLAUDIA PATRICIA GOMEZ MARTINEZ **FECHA**

PROCEDIMIENTO - ACTIVIDADES

	RESPONSABLE	DOCUMENTOS	REGISTROS
del a en las l se	Líder SGC- Gerente		
que rega los s o s en	Líder SGC- Gerente	Mapa de procesos	
ncial ogro to o esta eso n y	Líder SGC- Gerente	Manual de procesos y procedimientos	
etos ben los o y	Líder SGC- Gerente	Manual de procesos y procedimientos	

la sus idos ivo, l. La al ebe	Líder SGC- Gerente- Talento Humano	Manual de funciones	
su a el i de ad u / la lizar	Líder SGC- Gerente- Talento Humano	Manual de funciones	
i el dio, el que del	Líder SGC- Gerente- Talento Humano	Manual de funciones	
ente tos, n el e la gan de eces ento	Líder SGC- Gerente- Control Interno	Indicadores de gestión	

<p> npo los npo) de ción la ebe) al bajo idas e le .iga, las esto os o npo ento e la o es e el lose </p>	<p> Líder SGC- Gerente y Todos los empleados de la empresa </p>	<p> Aplicación del Método de estándares subjetivos </p>	
<p> s de que l 4. se nna smo n la el y nna </p>	<p>Líder SGC</p>		
<p> ada los las otal </p>	<p>Líder SGC</p>		

los eso nos smo dad la na	Líder SGC		
tos, mos mos	Líder SGC- Gerente		
ada del a 8, imo otal el y	Líder SGC		

onal ción ente inas real en la e la onal a la de del las Se onal de se a- a ario a la sma nan de la a la	Líder SGC- Gerente- Talento Humano		"Medición de cargas de trabajo por dependencia", diligenc
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------	--	-----------------------------------------------------------

3ORALES

procesos, etapas o fases y
a hasta la obtención de la

MANA



FEBRERO 2018



	FORMATOS
	Medición de cargas de trabajo por dependencia

abajo ciado	Cantidad de personal requerido para la institución
----------------	----------------------------------------------------------



SISTEMA INTEGRADO

AGUAS DE ARANZAZU

PROCEDIMIENTO

Caracterización

ID

GF-PR-01

PROPÓSITO

Realizar el reporte periódico del estado de Caja y Bancos

NOTAS

El reporte de Caja y/o bancos permite tener información acerca de los movimientos de Caja de manera consolidada y/o detallada. El control bancario permite llevar un estricto control sobre las cuentas bancarias y los documentos que impliquen transacciones contables sobre los bancos, por medio de un registro de las transacciones que afecten el saldo de la cuenta bancaria.

FECHA DE VIGENCIA

Septiembre 2014

CLASIFICACION DEL PROCEDIMIENTO

CLIENTES

PROVEEDORES

RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

REALIZACIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

APOYO ADMINISTRATIVO

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

POLÍTICA

Reportar los movimientos de Caja y Bancos de manera diaria y semanal consolidada

CARGO

CAJERO

PASO	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
1	REPORTE DE CAJA	Se realiza con la cuenta y el saldo de la misma, al igual que el detalle de los movimientos. El reporte debe hacerse diariamente en donde se muestra el movimiento detallado de la Caja por Cuenta, Concepto y Valor inicial, débitos, créditos y saldo. Permite conocer realmente cuanto efectivo ha entrado y cuanto ha salido según los movimientos diarios, Se detallan los ingresos y los pagos efectivamente realizados diariamente, teniendo en cuenta el tercero, identificación, concepto del ingreso o el pago y valor efectivamente pagado o recaudado.
2	REPORTE DE BANCOS	Revisión individualizada de cada una de las Cuentas Bancarias, control de consecutivo de cheques emitidos diariamente, relación de cheques anulados. Se realiza con cada una de las cuentas bancarias, el saldo de las mismas y el detalle de los movimientos. El reporte debe hacerse diariamente en donde se muestra el movimiento detallado de cada cuenta bancaria, Concepto y Valor inicial, débitos, créditos y saldo, documentos específicos que respaldan las transacciones realizadas por cada una de las cuentas, haciendo comparativos con el reporte generado por el banco correspondiente.. Cruzando la información obtenida con los registros de contabilidad y al final de mes se compara con las conciliaciones bancarias, controlando los depósitos, retiros, débitos, créditos. Mantener un listado de las Cuentas Bancarias con sus respectivos Bancos y tipos de Cuentas y los saldos correspondientes

2	REPORTE DE BANCOS	<p>. Se realiza con los movimientos conciliados de acuerdo con el sistema y el estado de cuenta bancaria para proporcionar información real de los saldos en bancos a una fecha determinada y/o mensualmente. Se detallan los pagos efectivamente realizados diariamente, teniendo en cuenta el Banco, tercero, identificación, concepto del pago y valor efectivamente pagado. Para los ingresos se debe realizar el mismo tratamiento diario de reporte y control</p>	
---	-------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

ADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	GF-PR-01
E ARANZAZU S.A E.S.P	Versión: 1.0
REPORTE DE CAJA Y BANCOS	FEBRERO 2018

ión del procedimiento

NOMBRE

REPORTE PERIÓDICO DE CAJA Y BANCOS

ALCANCE

Aplica a las operaciones relacionadas con la Caja y Bancos que se manejan

FECHA DE CREACIÓN

FEBRERO 2018

de una
El
tos que
ciones que

VERSIÓN

1,0

ESTADO

Vigente

PROCESO AL CUAL PERTENECE

COMERCIALIZACIÓN Y GESTIÓN FINANCIERA

lidad

E DEL PROCEDIMIENTO

NOMBRE

FECHA FEBR

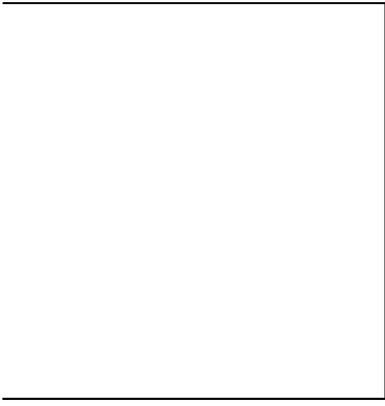
RESPONSABLE	DOCUMENTOS	REGISTROS	
TESORERO	LIBRO AUXILIAR DE CAJA Y DOCUMENTOS SOPORTE	FORMATO REPORTE DE CAJA	
TESORERO	LIBRO AUXILIAR DE CAJA Y DOCUMENTOS SOPORTE	FORMATO REPORTE DE BANCOS	

TESORERO	LIBRO AUXILIAR DE BANCOS Y DOCUMENTOS SOPORTE	FORMATO REPORTE DE BANCOS	
----------	--------------------------------------------------	------------------------------	--

OS

l en la entidad

STIÓN





SISTEM

AGU,

PROCEDI

Caracteriza

ID

GF-PR-06

PROPÓSITO

Crear y puntualizar las pautas o políticas que se deben tener en cuenta para el registro de gastos de la Empresa, a través de la Tesorería.

NOTAS

TESORERÍA: Dependencia encargada del manejo óptimo de los fondos en una entidad, ej de los dineros y atendiendo el pago de los diferentes compromisos adquiridos, en desarrol

FECHA DE VIGENCIA

CLASIFICACION DEL PROCEDIMIENTO

CLIENTES
PROVEEDORES
RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN
REALIZACIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO
APOYO ADMINISTRATIVO

X

POLÍTICA

La Sección de Tesorería recibe las cuentas, facturas, actas de recibo de cont ordenes de prestación de servicios, ordenes de trabajo y demás documentos

soporten los pagos que debe realizar la empresa por el suministro de bienes prestación de servicios de todo tipo, correspondientes al mes inmediatamente anterior, hasta el día 5 del mes siguiente.

RESPONSAB

CARGO

GERENTE

PASO	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
1	APERTURA Y CANCELACIÓN DE CUENTAS	Efectuar estudio del mercado financiero s servicios y esquema de rentabilidad de los ban corporaciones, con el propósito de dar apertu cancelación de las cuentas bancarias, que manejan directamente en la tesorería. Despu traslada al Ordenador del Gasto para su análi toma de decisiones. Una vez analizado éste tor decisión: si es afirmativa se ordenan los trámit apertura o cancelación de las cuentas adjunt la documentación soporte, si es negativa devuelve a tesorería para su archivo.
2	PROGRAMACIÓN ANUAL DE CAJA - PAC	Con el Decreto de Liquidación del Presupue Distribuir los ingresos y los gastos de acuerdo el monto máximo mensual de fondos disponi teniendo en cuenta la resolución de distribu del presupuesto y el decreto de liquida Elaborar cuadros de programación de PAC. Ingr la información en los sistemas vigentes. Rev ajustar y modificar cuadro de distribución del de acuerdo a las resoluciones de modificacio presupuestales, adiciones, reducciones y trasla con las ejecuciones presupuestales, se reali reprogramación mensual y se ingresa al sist vigente, por cada mes. Para la reprogramacion modificaciones, se hace en los últimos tres hábiles de cada mes. Recibe una impresiór PAC, mes a mes generado por el sistema viger lo archiva en una carpeta con los A Administrativos de modificaciones, informes normas.

<p style="text-align: center;">3</p>	<p style="text-align: center;">GIRO Y-O PAGO DE LA ORDEN DE PAGO</p>	<p>Recibe las ordenes de pago, relaciones de autorización para pagos por los diferentes conceptos, junto con la relación de documentos a radicar. revisa y verifica que la documentación anexa a la orden de pago se encuentre completa con las firmas y que los valores de la orden de pago este acorde con el documento soporte de solicitud de pago. clasifica las Ordenes de Pago. Calcula el valor Total a girar de acuerdo a las órdenes de pago recibidas. Si No esta correcto devuelve para los ajustes necesarios.</p> <p>De lo contrario pasa al tesorero indicando el valor Total de Giro, da inicio al Traslado de Fondos a Terceros. Revisa el valor a Girar con las órdenes de pago y determina el sistema de giro a utilizar (transferencia electrónica o cheque). Si No es correcto devuelve para los ajustes necesario Gira el valor neto de la orden de pago e imprime el comprobante que genera el banco automáticamente y lo adjunta a la orden de pago. Entrega a funcionario de su dependencia informándole el procedimiento a seguir (transferencia o cheque) para registrar en el sistema financiero vigente. Para el pago de Nómina: Recibe el Informe elaborado por contabilidad, se hace las transferencias de los valores netos a los funcionarios. El pago por arcas plano de las libranzas, sindicatos y cooperativa elabora cheque para los pagos de A.F.C, y fondos de pensiones voluntarias, enviando copia de planillas de liquidación de: Aportes Voluntario Pensiones, Cesantías, cuando se generen los mismos.</p> <p>Pago de Cajas Menores: "Reembolsos"</p>
---------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p style="text-align: center;">4</p>	<p style="text-align: center;">TRASLADO DE FONDOS A TERCEROS</p>	<p>El Tesorero recibe los documentos soportes pa pago, Ingresa al sistema financiero vigente, Ve que se disponga del PAC de acuerdo al r solicitado, Verifica que el Tercero o Proveedo encuentre registrado, sino, se procede a registro, Incorpora la información de las órden pago en el sistema, Genera las ordenes de trasl e imprime una copia de las mismas. Igualme Revisa y aprueba las órdenes de transferencia. Entrega las órdenes de transferencia al ordenador del gasto, quien Revisa, Firma y devuelve al Tesorero, quien realiza el p Ingresando al portal de la Entidad bancaria c cuenta, Carga el archivo plano mencionado. Se imprimen los soportes de la transacción.</p>
		<p>Entrega de información al funcionario respons en la tesorería: Extractos recibidos de los ban Relación de pagos por cada Banco. Entrega información al responsable del manejo de la menor: Copia de los extractos de las cuenta cajas menores, Relación de pagos por cada Ba Imprime libros auxiliares de los bancos, cue corrientes y de ahorro. Imprime el boletín diari tesorería del fin de cada mes. Recibe los extrac cruza la información del extracto bancario co los libros auxiliares y la conciliación del anterior. Entrega copia al funcionario contabilidad Elabora con acompañamiento funcionario de contabilidad la conciliación ban en los formatos vigentes, relacionando toda partidas conciliatorias, notas crédito y dé adjuntando la relación de cheques pendiente</p>

5	CONCILIACIONES BANCARIAS	<p>cobro. Elabora la conciliación entre bancos y saldos contabilidad. Imprime la conciliación bancaria con los respectivos soportes: copia de extracto bancario, relación de cheques pendientes y el libro auxiliar de bancos. Entrega al funcionario de contabilidad para su revisión. El Tesorero revisa conciliaciones bancarias y los libros auxiliares, si esta correcta la conciliación: devuelve al funcionario de tesorería y/o contabilidad para ajustes respectivos, de lo contrario: aprueba conciliaciones, y las firma. Toma nota de partidas conciliatorias para realizar las gestiones tendientes a subsanar. Recibe del responsable del manejo de la caja menor, las conciliaciones bancarias junto con los extractos, fotocopia de los libros auxiliares de la respectiva cuenta bancaria. El Tesorero revisa, aprueba y firma las conciliaciones de cajas menores. Entrega copia a contabilidad y archiva original para el control y seguimiento de las mismas.</p>
6	EXPEDIR CERTIFICADOS DE RETENCIÓN EN LA FUENTE	<p>A terceros: Recibe y radica solicitud de beneficiario. Recibe solicitud y busca en el sistema de información vigente la información del solicitante del certificado e imprime los libros auxiliares por tercero. Revisa movimiento anual en los libros auxiliares, elabora y expide el Certificado de retención en la fuente, el cual envía al tesoro para su revisión y firma. Revisa y firma los Certificados de Retención y devuelve a la Tesorería para su entrega. Recibe original y 2 copias del Certificado de retención con el oficio de solicitud, revisa firma del Tesorero y entrega documento al beneficiario. Archiva una copia junto con el certificado de solicitud debidamente refrendado por el beneficiario del mismo. A funcionarios: Anualmente solicita a Talento Humano formularios de Ingresos y Retenciones de funcionarios de la entidad, de la vigencia inmediatamente anterior. Diligencia los formularios de Ingresos y retenciones por cada uno de los funcionarios y envía para la firma al Tesorero. Recibe, debidamente diligenciados los formularios de Ingresos y retenciones, revisa y firma para enviarlos de nuevo a Talento Humano. Recibe formularios de Ingresos y Retenciones debidamente firmados por el Tesorero. Efectúa entrega de los formularios a cada uno de los funcionarios de la entidad.</p>

7	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMACIÓN EXÓGENA A LA DIAN	<p>Recibe de la DIAN la resolución donde encuentran los lineamientos y criterios para elaboración y presentación de la información exógena. Genera el archivo plano la información descuentos de ley del sistema de información vigente:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Las tarifas o porcentajes por las diferencias descuentos tributarios o retenciones2. Para el caso de la Dian los pagos por retenciones en la fuente practicadas de acuerdo con lo establecido en el literal b) del artículo del Estatuto Tributario. Analizan, revisan las retenciones practicadas durante el año a información diligencia el formato o realiza el archivo plano de acuerdo a los instructivos y normas de la DIAN, Apellidos y nombres, Identificación, Dirección Teléfono, Valor del pago entre otros. Diligencia el formato para los pagos y para las retenciones el cual se adopta por medio de la resolución según el concepto a que corresponda. Teniendo en cuenta la normatividad Vigente Baja los archivos prevalidador de la DIAN, en DISKETTE, CD o USB realizan su instalación en el computador seleccionado para el trabajo. Digita el archivo prevalidador de la DIAN la información obtenida se envía el archivo plano según especificaciones por medio electrónico o página web, ingresando al módulo medios exógenos, o en medio físico guardada en un CD o USB acompañada de un oficio donde se indica la información que se está enviando Validación de información incorporada originando el "Reporte de Validación de Información Exógena", donde aparecen o no inconsistencias. Si existen inconsistencias: Se corrigen. Si está correcta imprime el reporte y se graba la información en medio magnético de acuerdo a los parámetros establecidos. Delega mediante oficios, dirigidos a la DIAN como representante legal de la entidad a la DIAN, al tesorero (a) la presentación y firma virtual del informe.. Revisa, analiza y presenta la información general, de manera virtual de acuerdo a la normatividad vigente utilizando los servicios informáticos electrónicos de la DIAN, haciendo uso para la DIAN de la firma digital y respaldada con certificado digital emitido por la DIAN. Archiva en la carpeta correspondencia externa enviada.
---	-------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

MA INTEGRADO DE GESTIÓN	GA-PR-03
AS DE ARANZAZU S.A E.S.P	Versión: 1.0
AMIENTO MANEJO DE TESORERIA	FEBRERO 2018

ción del procedimiento

NOMBRE

PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE TESORERÍA

ALCANCE

los ingresos y los

Procedimientos para: Apertura y Cancelación de Cuentas. Progra Caja. Recaudo de los Ingresos. Giro y pago de la Orden de Pago. Fondos a Terceros. Conciliaciones Bancarias. Para Expedir Certif Retención en la Fuente. Para la elaboración y presentación de la l Exógena a la Dian. Elaboración del Informe Diario de Tesorería.

erciendo el recaudo lo de su objeto social.

FECHA DE CREACIÓN

FEBRERO 2018

VERSIÓN

1,0

ESTADO

Vigente

tratos, que

PROCESO AI

**COMERCIALIZACIÓN Y C
FINANCIERA**

y/o
e

PROCESO AL
CUAL PERTENECE

FINANCIERA

FLUJO DEL PROCEDIMIENTO

NOMBRE

CLAUDIA PATRICIA GOMEZ MARTINEZ

FECHA

F

	RESPONSABLE	DOCUMENTOS	REGISTROS
obre cos y ara o e se és se isis y na la es de ando a se	ORDENADOR DEL GASTO TESORERO		Estudio de factibilidad bancaria. Oficio de la entidad bancaria con la certificación de la apertura y/o cancelación de las cuentas, .
esto; i con bles, ción ción. resar visar, PAC ines ados, za la tema o días i del nte y Actos y/o	ORDENADOR DEL GASTO TESORERO	Decreto de Liquidación del Presupuesto. Lineamientos generales. Resolución de distribución del Presupuesto. Actos Administrativos de modificaciones presupuestales	Carpeta con la Programación Mensualizada de Caja y los soportes documentales

<p>os a ón eta, pago itud a el pago os alor ;a es de ir stá s. re el ago. :l : os :hivo is se dos las is a: s</p>	<p>ORDENADOR DEL GASTO TESORERO AUXILIAR DE TESORERÍA</p>	<p>COMPROBANTE ELECTRÓNICO DEL BANCO COMPROBANTE DE TRANSFERENCIA COMPROBANTE DE PAGO CHEQUE</p>	<p>INFORME DIARIO DE PAGOS. ACTA DE APROBACION JUNTA DIRECTIVA</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------

<p>ira el rifica ubro or se a su es de lado, ente</p>	<p>ORDENADOR DEL GASTO TESORERO AUXILIAR DE TESORERÍA</p>	<p>SOPORTES PARA EL PAGO</p>	<p>PAC ORDENES DE TRASLADO O TRANSFERENCIA SOPORTE DE LA TRANSACCIÓN</p>
<p>ago. de la</p>			
<p>sable cos y a de caja s de anco. entas io de tos y ontra mes de del caria s las bito, s de</p>			

os y
ación
del
xiliar
lidad
las
si no
al
a los
a las
las
ones
del
ones
e los
ia. El
ones
ad y

TESORERO
CONTABILIDAD

EXTRACTOS BANCARIOS
RELACIÓN DE PAGOS LIBROS
AUXILIARES
CONCILIACIONES MESES ANTERIORES

CONCILIACIONES
ELABORADAS, REVISADAS
Y FIRMADAS POR LOS
RESPONSABLES

del
tema
del
libros
al en
cabo
orero
los
rería
del
itud,
s al
oficio
r el
los
los
encia
arios
los
ero.
arios
para
ecibe
ones
úa la
los

TESORERO
AUXILIAR DE TESORERIA

TALENTO HUMANO

OFICIO DE SOLICITUD
LIBROS AUXILIARES

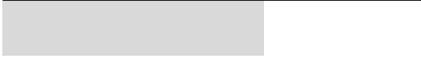
CERTIFICADO DE RETENCIÓN

<p>se ra la ación n de ación entes r las erdo 631 visan mar. o de con: ción, cia el es, el ún el enta del ISB y ador n el ida, nes do al físico a la a la e de onde isten : Se etros s a la ante firma ta la ticos cado ta de</p>	<p>ORDENADOR DEL GASTO TESORERIA CONTABILIDAD</p>	<p>RESOLUCIÓN DIAN LIBROS AUXILIARES</p>	<p>REPORTE DIAN</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------	----------------------------------------------	---------------------

ERÍA

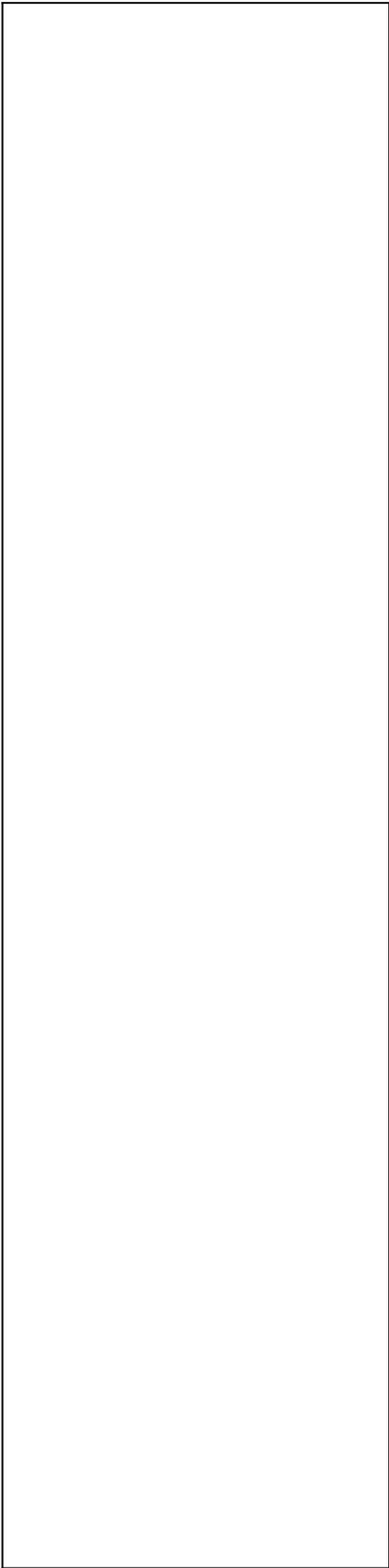
mación Anual de
. Traslado de
ñcados de
nformación

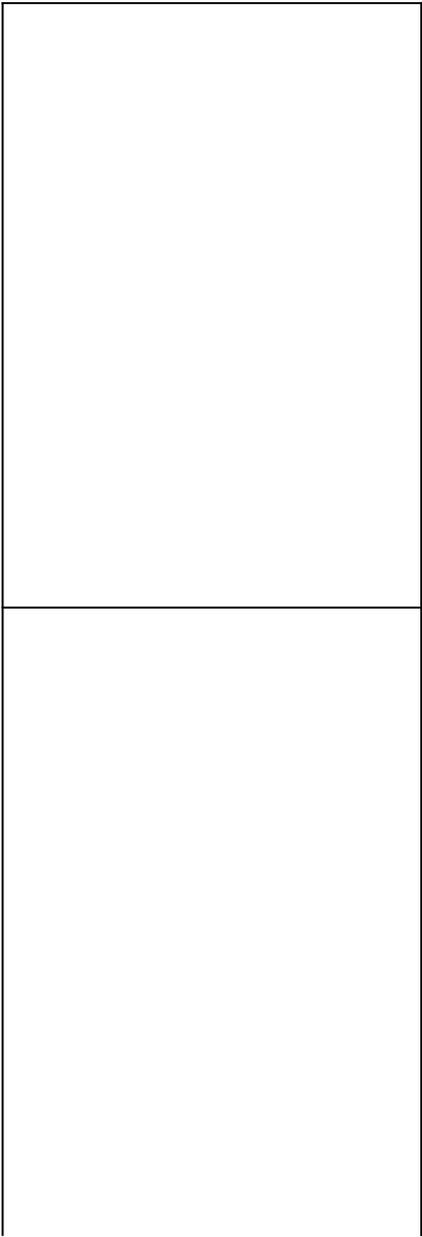
GESTIÓN



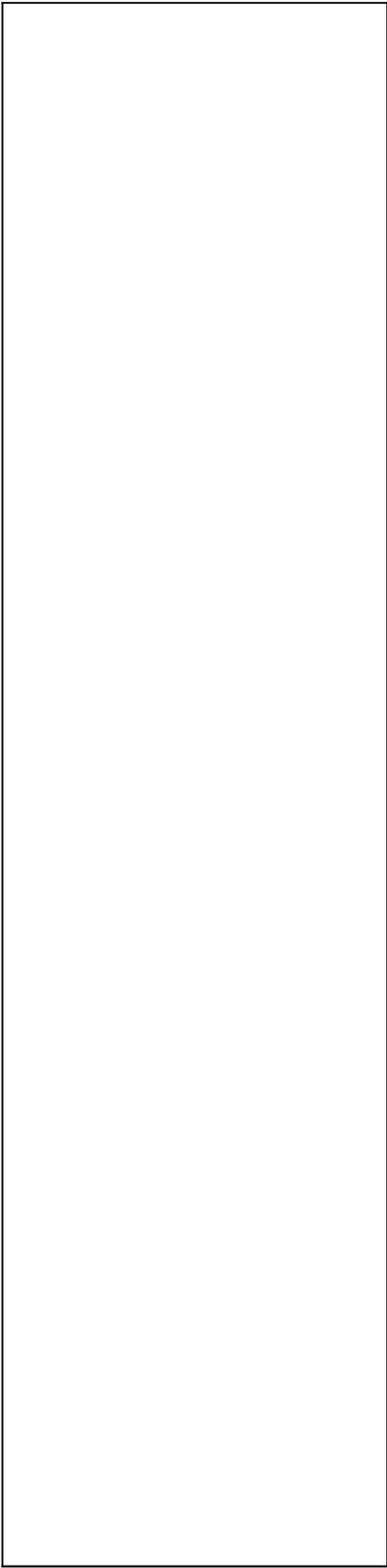
EBRERO 2018

FORMATOS





CONCILIACIONES





SISTEMA IN

AGL

PROCED

Caracteriz

ID

GF-PR-04

PROPÓSITO

Evaluar y establecer los pasos y procedimientos específicos para la gestión de la cartera las políticas y lineamientos organizacionales.

NOTAS

El procedimiento se realiza acorde a la normatividad vigente.

FECHA DE VIGENCIA

Septiembre 2014

CLASIFICACION DEL PROCEDIMIENTO

CLIENTES

PROVEEDORES

RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

REALIZACIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

APOYO ADMINISTRATIVO

X

POLÍTICA

Recaudo de obligaciones generadas de la prestación de sus servicios, otorg usuarios del municipio de Aranzazu, de manera ágil, eficaz, eficiente y oportuna de obtener liquidez para los Recursos Públicos.

CARGO

GERENTE

PASO	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
1	Distribución de la cartera	Establecer los parámetros de distribución de la cartera según meses de mora, normatividad vigente y funcionalidad organización; con el fin de agrupar las acciones orientadas al cobro de las deudas de acuerdo a un nivel de riesgo para la empresa.
2	Cobro Preventivo	Una vez se establece la distribución, se deben definir las acciones encaminadas a la normalización y gestión de la cartera según las políticas y estrategias para la cobranza preventiva definidas en la empresa. Esta cobranza será de aquellas deudas que se encuentren dentro de la clasificación de deudas aceptables y que no presentan un riesgo importante para la empresa, pero que sin embargo requiere de atención y se notifica sobre el pago inmediato de la deuda a través de la factura, con posibilidad de corte si no cancela dentro de los términos establecidos.
2	Cobro Pre jurídico	Según la distribución establecida de la cartera, las deudas que entran en esta clasificación, será porque no se logro un cobro efectivo en la etapa anterior y requieren de un procedimiento más exhaustivo y rigurosidad por parte de la empresa. Esta cobranza será de aquellas deudas que se encuentren dentro de la clasificación de deudas apreciables y que presentan insuficiencia en la oportunidad de pago del deudor, por lo cual se requieren de acuerdos especiales (Acuerdos de pago) para lograr la recuperación de la deuda. Adicionalmente se requiere investigar la negativa de pago y proceder según los hallazgos realizados.

	Cobro coactivo	Según la distribución establecida de la cartera, las deudas que entran en esta clasificación, será porque no se logro un cobro efectivo en la etapa anterior y presentan una anomalía significativa en una o varias de las viables de los procedimientos de la empresa; lo cual se debe investigar y determinar las causas y los registros del incumplimiento para instaurar el cobro jurídico o demanda por fraude según las causas de incumplimiento recolectadas.
	Formalización de la Cartera	Esta actividad está orientada a la aprobación y socialización de las políticas, estrategias y acciones requeridas para formalizar el proceso de recuperación de cartera dentro de la empresa, con el fin de permitir que la administración cuente con los análisis e informes pertinentes en cuanto a las gestiones realizadas periódicamente por el comité de cartera de la recuperación de cartera.

TEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	GF-PR-04
JAS DE ARANZAZU S.A E.S.P	Versión: 1.0
PROCEDIMIENTO GESTION DE CARTERA	FEBRERO 2018

Descripción del procedimiento

	NOMBRE	PROCEDIMIENTO GESTION DE CARTERA
	ALCANCE	
de acuerdo a		Área Comercial y financiera
	FECHA DE CREACIÓN	FEBRERO 2018
	VERSIÓN	1,0
	ESTADO	Vigente
relacionados a los productos de tuna, con el fin	PROCESO AL CUAL PERTENECE	COMERCIALIZACIÓN Y GESTIÓN

BLE DEL PROCEDIMIENTO

NOMBRE

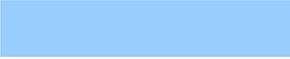
FECHA

RESPONSABLE	DOCUMENTOS	REGISTROS
Área comercial Área financiera Gerencia	MANUAL DE CARTERA	
Área Comercial Comité de Cartera	MANUAL DE CARTERA	Acta de Comité
Área Comercial Comité de cartera	MANUAL DE CARTERA	

<p>Área Comercial Comité de cartera Oficina Jurídica</p>	<p>MANUAL DE CARTERA</p>	
<p>Comité de cartera</p>	<p>MANUAL DE CARTERA</p>	<p>Acta de Comité</p>

RTERA

FINANCIERA



FEBRERO 2018

FORMATOS
Comunicados de Cobro
Acuerdo de Pago - Poder Refinanciación

Comunicados de Cobro

Acuerdo de Pago - Poder
Refinanciación

Incumplimiento de Usuario -



SIST

PROCED

Caracte

ID

OAS-PR-03

PROPÓSITO

PRESTAR DE MANERA CONTINUA, OPORTUNA Y EFICIENTE LA DISPOSICIÓN F

NOTAS

FECHA DE VIGENCIA

CLASIFICACION DEL PROCEDIMIENTO

CLIENTES
PROVEEDORES
RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN
REALIZACIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO
APOYO ADMINISTRATIVO

X

POLÍTICA

La Empresa de servicios públicos Aguas de Aranzazu S.A E.S.P planifica
cual se deben realizar la disposición final de los residuos sólidos como s
procedimiento

RESPON

DETALLE DEL

PASO	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
1	ACCESO AL RELLENO SANITARIO	<p>Una vez el vehículo finalice su recolección y/o la tolva se encuen se dispondrá a dirigirse al relleno s Esmeralda en compañía de uno operarios, por el asignado, quien dentro de la cabina, al relleno se p acceso de máximo dos person vehículo, el conductor y un op</p> <p>El acceso al relleno será por turno el vigilante verifique que el vehíc autorizado para hacer el descargu de que el vehículo no esté autor deberá notificar al supervisor de</p>
2	PESAJE	<p>Al ingresar al relleno sanitario, el deberá entrar despacio, no frena sobre la báscula y ubicarse en el c báscula. El pesaje del vehículo se el momento de entrada y en el m salida (cuando haya descargado lo sólidos), sólo con el conductor d vehículo, el operario debe baja mismo, mientras se realiza el p Verificar el origen y tipo de los r</p>
3	DESCARGUE	<p>Operar el sistema de descargue residuos sólidos en el sitio asigna disposición final. Siguiendo indica Relleno La Esmeralda.</p>
4	GENERACIÓN DE RECIBOS	<p>Se debe generar el recibo con lo básicos: fecha, hora de entrada, salida, nombre del conductor, p vehículo, peso cargado, peso des peso neto. El recibo se entrega al c</p>

EMA INTEGRADO DE GESTION DE CALIDAD	Código: OAS-PR-03
AGUAS DE ARANZAZU S.A. E.S.P	Versión: 1.0
PROCEDIMIENTO DISPOSICION DE RESIDUOS SOLIDOS.	FEBRERO 2018

Caracterización del procedimiento

	NOMBRE	DISPOSICIÓN FINAL DE RESIDUOS
	ALCANCE	Este procedimiento aplica para el proceso de disposición para la empresa Aguas de Aranzazu
	FECHA DE CREACIÓN	FEBRERO 2018
	VERSIÓN	1.0
	ESTADO	VIGENTE
Proceso al cual pertenece el presente procedimiento	PROCESO AL CUAL PERTENECE	SISTEMA DE OPERACIONES

Objetivo del procedimiento

NOMBRE

FEC

PROCEDIMIENTO - ACTIVIDADES

	RESPONSABLE	DOCUMENTOS	REGIS
ruta de entre llena, sanitario La o de los n viajará permite el as por erario.	CONDUCTOR		
is, una vez culo esté e. En caso izado, se l relleno.	VIGILANTE DEL RELLENO		
vehículo r en seco entro de la realiza en omento de s residuos entro del irse del roceso. esiduos.	VIGILANTE DEL RELLENO - CONDUCTOR		Reci
de los do para la ciones del	AYUDANTE DEL RELLENO	Operación del relleno sanitario.	
os datos hora de laca del cargado, conductor.	VIGILANTE - AYUDANTE DEL RELLENO		Reci



RESIDUOS SÓLIDOS

En final de los residuos sólidos, S.A.E.S.P

--

--

--

OPERACIÓN DE ASEO



HA

FEBRERO 2018



TROS	FORMATOS
	Planilla de viajes
ibo	Planilla de viajes
ibo	



PI

Caracter

ID

OAS-PR-04

PROPÓSITO

Realizar de forma oportuna las actividades de mantenimiento a los equipos (vehículos) e y transporte de los residuos sólidos.

NOTAS

FECHA DE VIGENCIA

CLASIFICACION DEL PROCEDIMIENTO

CLIENTES
PROVEEDORES
RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN
REALIZACIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO
APOYO ADMINISTRATIVO

X

POLÍTICA

Los vehículos recolectores deben cumplir con las características estipuladas en el numeral F3. Los equipos, accesorios y ayudas de que estén dotados los transportes de residuos sólidos deben funcionar permanentemente en con prestación del servicio, para lo cual se someterán a revisión periódica y r

RESPONS

CARGO

COORDINADOR DE SERVICIOS

DETALLE DEL

PASO	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
1	REVISIÓN DE LOS EQUIPOS Y HERRAMIENTAS QUE HACEN PARTE DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	<p>Verificar el estado y disponibilidad de herramientas y equipos para realizar el servicio.</p> <p>Informar las novedades sobre el estado de seguridad y/o herramientas y equipos de trabajo.</p>
2	REVISIÓN DE LOS VEHÍCULOS RECOLECTORES DE RESIDUOS SÓLIDOS Y SUS HERRAMIENTAS DE TRABAJO	<p>Revisar el estado del vehículo recolector: Nivel de agua, aceite de motor e hidráulico, estado de frenos y llantas, mecánica, compactación: estado de limpieza y engrasado. En caso de no presentarse condiciones adecuadas, informar al supervisor inmediato para hacer adecuaciones al vehículo.</p> <p>Revisar los sistemas de ajustes, luz, sistemas hidráulicos, mangueras, tolva de cargue y sistema de descarga de los residuos sólidos.</p> <p>Proceder al tanqueo del vehículo.</p> <p>Iniciar la ruta de recolección asignada.</p> <p>La velocidad a transitar debe oscilar entre 10 y 20 km/h.</p> <p>El vehículo deberá ser lavado diariamente.</p>
3	EN CASO DE AVERÍAS O MANTENIMIENTO A LOS VEHÍCULOS	<p>Clasificar los daños de los vehículos y herramientas con base en su gravedad, características y magnitud.</p> <p>Informar los reportes de los daños al supervisor responsable dentro de los plazos establecidos.</p> <p>Verificar las condiciones adecuadas de funcionamiento de cada uno de los vehículos y herramientas de trabajo.</p> <p>Operar los vehículos y herramientas de acuerdo a las instrucciones de los manuales de funcionamiento, normas de seguridad y/o instrucciones.</p> <p>Reemplazar las herramientas de trabajo de acuerdo a su vida útil.</p>

		<p>Controlar las variables de operación (eléctricas, temperatura, lubricación) siguiendo recomendaciones de manuales, fabricantes o jefe de mantenimiento.</p> <p>Realizar las revisiones de los equipos y herramientas de acuerdo a las recomendaciones de los manuales y normas de seguridad.</p> <p>Verificar las labores de mantenimiento de acuerdo con el cronograma establecido por la empresa.</p>
4	LLENADO DE COMBUSTIBLE	<p>La empresa ha determinado que los vehículos que operan con ACPM mantenga en cada llenado su capacidad de combustible para evitar entradas de agua que deterioran los inyectores y además para evitar generar residuos acuosos en su almacenamiento por condiciones de expansión y variables climáticas.</p>
5	MANIPULACIÓN, OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE COMPACTACIÓN DE LOS VEHÍCULOS RECOLECTORES	<p>Revisión de los sistemas de ajuste de lubricación, sistemas hidráulicos, revisión de la coladera, tolva de cargue y sistema de descargue de los residuos sólidos.</p> <p>Cargas de la tolva hasta estar a forma uniforme en volumen para que realice una compactación homogénea.</p> <p>No adicionar residuos de gran volumen o alta resistencia a la compactación como ramas, maderas, metales, enseres y otros.</p>

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: OAS-PR-04
AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P	Versión: 1.0
PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO DE EQUIPOS	FEBRERO 2018

Caracterización del procedimiento

	NOMBRE	MANTENIMIENTO DE EQUIPOS TRANSPORTE
	ALCANCE	Este procedimiento aplica para los vehículos encargados del transporte de residuos sólidos u otros equipos utilizados en el RAS 2000 Título F, en condiciones adecuadas para el mantenimiento programado.
	FECHA DE CREACIÓN	FEBRERO 2018
	VERSIÓN	1.0
	ESTADO	VIGENTE
	PROCESO AL CUAL PERTENECE	AREA TÉCNICA - PROC TRANSPORTE

Tabla del procedimiento

NOMBRE	FEC
--------	-----

PROCEDIMIENTO - ACTIVIDADES

	RESPONSABLE	DOCUMENTOS	REGIS
ad de las zar la labor	Coordinador y operarios		
mentos de quipos de			
colector: hidráulico, nismo de pieza y ntar las ar al jefe ción del	Conductor		
bricación, as de la ema de lidos.			
ículo			
ignada.			
ar entre 10			
riamente.			
culos y ificación tud.	Conductor		
os al área lazos			
adas de de los abajo.			
tas según ales de uridad e			
trabajo de			

<p>ración ón y otras), de los mecánica.</p>			
<p>quipos y las técnicos y</p>			
<p>niento de lecido por</p>			
<p>que los A, se les acididad de de aire que is pueden roceso de naturales áticas.</p>	<p>Conductor</p>		
<p>ustes, mangueras istema de lidos.</p>			
<p>ras y de a que se ogénea.</p>	<p>Conductor</p>		
<p>umen y de n como eléctricos</p>			

PARA RECOLECCIÓN Y
PORTE

gastos de la recolección y
utilizados para dicho fin.

--

--

--

RESERVA DE RECOLECCIÓN Y
PORTE



TROS	FORMATOS
	FORMATO REPORTE DE REVISIÓN DIARIA DE EQUIPOS Y HERRAMIENTAS
	FORMATO REPORTE DE REVISIÓN DIARIA DE EQUIPOS Y HERRAMIENTAS
	HOJA DE VIDA DEL VEHÍCULO

	FORMATO REPORTE DE REVISIÓN DIARIA DE EQUIPOS Y HERRAMIENTAS
	REPORTE DE REVISIÓN DIARIA DE EQUIPOS Y HERRAMIENTAS



ID

GF-PR-05

PROPÓSITO

Elaborar, distribuir y ejecutar el Presupuesto Anual de los Recursos del Fondo de redistribución de ingresos y del Presupuesto para el pago de subsidios a los usu 3) de los Servicios Públicos Domiciliarios - SPD -

NOTAS

ARTÍCULO 368 DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA COLOMBIANA
142 DE 1994

Por el cual se establece la metodología para la determinación del equilibrio entre los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo. *"La pres cada año para asegurar que para cada uno de los servicios, el monto total de la: suficiente para cubrir el monto total de los subsidios que se otorguen en cada M. concejo municipal o distrital, según sea el caso, y se mantenga el equilibrio..."*

Redistribución de Ingresos: Es una cuenta especial dentro de la contabilidad del contabilizarán recursos destinados a otorgar subsidios en los servicios de Acuec

FECHA DE VIGENCIA

Septiembre 2014

CLASIFICACION DEL PROCEDIMIENTO

CLIENTES	<input type="checkbox"/>
PROVEEDORES	<input type="checkbox"/>
RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	<input checked="" type="checkbox"/>
REALIZACIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO	<input type="checkbox"/>
APOYO ADMINISTRATIVO	<input type="checkbox"/>

POLÍTICA

En materia de acueducto, alcantarillado y aseo, los porcentajes de subsidios y contribuciones de saneamiento básico, los porcentajes de subsidios y contribuciones de aseo, se fijarán de acuerdo con el artículo 99 de la Ley 1151 de 2007.

El Decreto 057 de 2006 prevé los mínimos porcentajes de subsidios y contribuciones de saneamiento básico, los porcentajes de subsidios y contribuciones de aseo, que se aplicarán anualmente. El Decreto 057 de 2006 prevé los mínimos porcentajes de subsidios y contribuciones de aseo, que se aplicarán anualmente.

RI**CARGO**

GERENTE

DETALLE

PASO	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
1	ESTIMACION DEL MONTO DE LOS RECURSOS DE APORTES SOLIDARIOS Y COMUNICACIÓN AL ALCALDE MUNICIPAL	Antes del 15 de julio de cada año, todas las prestadoras de cada uno de los servicios de aseo, de acuerdo con la proyección de usuarios tarifaria vigente, y el porcentaje de subsidio respectivo o factor de Aporte Solidario aplicable, presentarán al Alcalde, por conducto de la dependencia de Fondo de Solidaridad y Redistribución de Recursos Municipales, una estimación para el año siguiente de los subsidios necesarios a otorgar por estrato y recursos potenciales a recaudar por concepto de aseo, como la información del número total de usuarios discriminados por servicio, estrato y uso, y por alcantarillado, la desagregación de costos de aseo respectivamente, según rango básico, complementada con la información de los grandes generadores y la información de los Productores y Multiusuarios que lo hayan solicitado.
2	ESTABLECER EL EQUILIBRIO ENTRE LOS SUBSIDIOS Y LOS APORTES	Con la información obtenida según lo establecido en los artículos anteriores, las entidades o personas prestadoras de los servicios, establecerán el valor de la diferencia entre los subsidios requerido para cada servicio y la suma de los aportes a facturar, cuyo resultado representará el monto de subsidios necesarios para obtener el equilibrio.

PASO	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
3	SOLICITUD SUBSIDIOS AL MUNICIPIO	<p>Con base en el resultado obtenido anteriormente, las prestadoras de los servicios presentarán la solicitud para cada servicio al alcalde municipal, por concepto de subsidio que administra el fondo de solidaridad y redistribución de recursos.</p>
4	SEGUIMIENTO Y CONTROL AL PROCESO EN LA ALCALDÍA MUNICIPAL	<p>Realizar un seguimiento y control al siguiente proceso: Recibida por parte del alcalde municipal la solicitud anterior, procederá a analizarlas y a preparar el informe sobre el particular para ser presentado al Concejo Municipal, quien, conjuntamente con el presupuesto del respectivo ente territorial, definirá el subsidio solidario necesario para solventar dichos servicios, en consideración prioritariamente los recursos propios del municipio en el Fondo de Solidaridad e Ingresos, con base en las fuentes de recursos señaladas en el artículo 3° del Decreto 849 de 2008 concordantes.</p>
5	PRESTADOR EN MAS DE UN MUNICIPIO	<p>En el caso de un prestador que preste el servicio en la aglomeración de dichos municipios constituida por concejos municipales de los respectivos municipios, se garantizará el equilibrio entre subsidios y contribuciones previstas en el artículo 3° de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento en concepto de mercado. Para el efecto, las entidades o personas prestadoras de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, deberán presentar a los usuarios y consumos en cada uno de los municipios el servicio y que correspondan a un sistema tarifario vigente y el porcentaje o factor de Apoyo Social del año respectivo; presentarán a los Alcaldes de las dependencias que administran los Fondos de Solidaridad e Ingresos de los respectivos municipios, un informe del siguiente del monto total de los recursos propios del municipio en concepto de aportes solidarios, así como la información de usuarios atendidos, discriminados por servicios de acueducto y alcantarillado, la de alcantarillado y aseo, respectivamente, según rango de consumo domiciliario.</p>

5

En el servicio de aseo se rep
resultados del aforo de los grandes generado
pequeños productores y multiusuarios que lo h
Tanto los porcentajes de subsidio como de apc
ser iguales por servicio y por tipo de usuario en
En todo caso, los únicos recursos que se p
municipios para alcanzar el equilibrio entre
serán aquellos obtenidos por aportes solidarios

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	GF-PR-05
AGUAS DE ARANZAU S.A E.S.P	Versión: 1
PROCEDIMIENTO PARA PAGOS SUBSIDIOS	FEBRERO

Caracterización del procedimiento

	NOMBRE PROCEDIMIENTO PARA L PAGOS DE SUBSIDIO
e Solidaridad para subsidios y rarios de menores ingresos (estratos 1,2 y	ALCANCE Alcance desde el diseño del Presupuesto, distrik asignados para el pago de los subsidios a los us teneiendo en cuenta la validación y verificación de presentadas por las empresas prestadoras de lo
ARTÍCULO 89 DE LAY DECRETO 1013 DE ABRIL 04 DE 2005. e los subsidios y las contribuciones para <i>sente metodología deberá llevarse a cabo</i> <i>s diferentes clases de contribuciones sea</i> <i>unicipio o Distrito por parte del respectivo</i> Fondos de Solidaridad y Municipio, a través del cual se ducto, Alcantarillado y Aseo.	FECHA DE CREACIÓN FEBRERO 2
	VERSIÓN 1,0
	ESTADO Vigente

le los subsidios estan establecidos en el
 En el sector de agua potable y
 es son fijados por el Concejo Municipal
 de contribución

**PROCESO AL CUAL
 PERTENECE**

RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO

NOMBRE

CONTENIDO DEL PROCEDIMIENTO - ACTIVIDADES

N	RESPONSABLE	DOCUMENTOS	I
<p>las entidades o personas acueducto, alcantarillado y os y consumos, la estructura ios otorgados para el año cado en el año respectivo, oendencia que administra el e Ingresos del respectivo nte del monto total de los por cada servicio, de los o de aportes solidarios, así de usuarios atendidos, a los servicios de acueducto onsumos y vertimientos, entario o suntuario. ialmente los resultados del ormación de los Pequeños tado</p>	<p>GERENTE Y/O COORDINADOR/O FINANCIERO</p>	<p>LISTADO DE USUARIOS ESTRUCTURA TARIFARIA SUBSIDIOS OTORGADOS EN AÑOS ANTERIORES</p>	<p>MEM</p>
<p>indicado en los numerales doras de cada uno de los ia entre el monto total de ia de los aportes solidarios a onto total de los recursos</p>	<p>GERENTE Y/O COORDINADOR/O FINANCIERO</p>	<p>SUBSIDIOS REQUERIDOS APORTES SOLIDARIOS</p>	

N	RESPONSABLE	DOCUMENTOS	I
<p>ite, las entidades o personas</p> <p>licitud del monto requerido</p> <p>onducto de la dependencia</p> <p>istribución de ingresos.</p>	<p>GERENTE Y/O COORDINADOR/O FINANCIERO</p>	<p>MEMORANDO U OFICIO DE SOLICITUD</p>	
<p>roceso:</p> <p>alcalde municipal la solicitud</p> <p>ar un proyecto consolidado</p> <p>discusión y aprobación del</p> <p>con la aprobación del</p> <p>inirá el porcentaje de aporte</p> <p>o faltante, teniendo en</p> <p>on los que cuenta y puede</p> <p>aridad y Redistribución de</p> <p>ursos para contribuciones</p> <p>de 2002 y demás normas</p>	<p>GERENTE Y/O COORDINADOR/O FINANCIERO</p>	<p>ACUERDO DE APROBACIÓN DEL PRESUPUESTO</p>	
<p>io en más de un municipio y</p> <p>uyan un solo mercado, los</p> <p>municipios podrán establecer el</p> <p>ria la definición por parte de</p> <p>y Saneamiento Básico del</p> <p>tadoras de cada uno de los</p> <p>e acuerdo con la proyección</p> <p>municipios donde presta el</p> <p>terconectado, la estructura</p> <p>orte Solidario aplicado en el</p> <p>es, por conducto de las</p> <p>Solidaridad y Redistribución</p> <p>na estimación para el año</p> <p>otenciales a recaudar por</p> <p>formación del número total</p> <p>cio, estrato y uso, y para los</p> <p>sagregación de consumos y</p> <p>básico, complementario o</p>	<p>GERENTE Y/O COORDINADOR/O FINANCIERO</p>	<p>PROYECCION DE USUARIOS Y CONSUMO ESTRUCTURA TARIFARIA VIGENTE FACTOR DE APORTE SOLIDARIO</p>	

<p>portarán adicionalmente los res y la información de los ayan solicitado. ortes de solidaridad deberán cada uno de los municipios. drán redistribuir entre los subsídios y contribuciones, i.</p>		
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

L.0
2018

A APLICACIÓN, TRANSFERENCIA Y
OS DE SERVICIOS PÚBLICOS.

ducción y transferencia de los recursos
usuarios de menores ingresos,
e las cuentas de subsidios,
os servicios públicos domiciliarios.

018

Gestión Humana

FECHA

FEBRERO 2018

REGISTROS

FORMATOS

10RAN DO AL ALCALDE
MUNICIPAL

REGISTROS	FORMATOS



SISTEM

PROCEDIM

Caracteriza

ID

GF-PR-05

PROPÓSITO

Realizar el control y seguimiento permanente a la ejecución presupuestal mensualizada y a el Decreto 115 de 1996 y la normatividad vigente.

NOTAS

Ejecución Presupuestal: Son las operaciones que afectan el presupuesto en cada uno de s cuando se requiere adquirir un bien. un servicio o contratar una obra y finaliza cuando se p obligaciones con terceros por los servicios prestados.

FECHA DE VIGENCIA

CLASIFICACION DEL PROCEDIMIENTO

CLIENTES
PROVEEDORES
RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN
REALIZACIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO
APOYO ADMINISTRATIVO

X

POLÍTICA

Realizar informe de seguimiento a la Ejecución Presupuestal de manera mens

Realizar informe de seguimiento a la Ejecución y Presupuesto de manera mensual

RESPONSABLE

CARGO

GERENTE

PASO	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
1	Revisión y análisis presupuestal	Verificar que el Anteproyecto del Presupuesto ha sido enviado a la Dirección General Presupuesto Nacional del Ministerio Hacienda y Crédito Público y a la Dirección Planeación Nacional antes del 31 de Octubre de cada año. Recibe el Administrativo por medio del cual se hace asignación, aprobación y Liquidación presupuesto de la entidad. Revisión comparan las apropiaciones asignadas con las cifras solicitadas en el Anteproyecto Presupuesto para verificar que las apropiaciones asignadas sean suficientes para atender los gastos anuales que requiere la entidad para el normal funcionamiento. Si no es así se planean los primeros traslados presupuestales para permitir adecuar las apropiaciones a las necesidades planteadas por cada dependencia.
2	Comunicar las apropiaciones presupuestales	Por medio de comunicación escrita se informará a las diferentes dependencias de la entidad involucradas en la ejecución del presupuesto, las apropiaciones asignadas en el Presupuesto de Funcionamiento. Operación Comercial, Servicio de la Deuda y Gastos de Inversión, para que se de inicio a la ejecución del presupuesto.

3	Revisión y evaluación de la ejecución presupuestal	Observación de los niveles de ejecución y evaluación de los saldos de apropiación en diferentes rubros a fin de establecer prioridades y evitar faltantes. Cuando se detectan retrasos al inicio de la ejecución, especialmente en los proyectos de inversión, el responsable tiene que ver con los proyectos de inversión que se ejecutan y proceder a informar y prevenir a las dependencias involucradas a través de comunicaciones escritas con el fin de evitar que los proyectos de inversión se concentren en los últimos meses de la vigencia fiscal.
4	Cierre de vigencia fiscal	Con anterioridad al cierre de la vigencia el coordinador financiero, solicita a la oficina de presupuesto la relación de los compromisos que quedarán incluidos en la Reserva Presupuestal, esto debido a que su ejecución no se llevará a cabo dentro de la vigencia en curso. Esta se compara con la relación que genera el sistema de información. En caso de que se presenten diferencias, se verificará y se realizará los ajustes correspondientes. Al cierre definitivo de la vigencia fiscal, el sistema de información podrá generar el reporte de Reservas Presupuestales constituidas a 31 de diciembre de la vigencia, las cuales se podrán observar a nivel de cada rubro presupuestal y a nivel desagregado los compromisos que quedaron pendientes de ejecutar en la vigencia. Así mismo se podrá generar la relación de las Cuentas por Pagar que deberá coincidir con los documentos físicos que reposan en la Tesorería. Cuando el sistema de información genera el cierre definitivo de la vigencia en la fecha determinada para el cierre, el presupuesto presupuestal queda en firme, y tanto las reservas presupuestales como las cuentas por pagar quedarán listas para su aplicación de acuerdo con la normatividad vigente.
5	Cancelación de Compromisos	La información contenida en las reservas presupuestales, no se les puede dar retrocesos o correcciones, por lo tanto su constitución debe estar plenamente definida. Si durante el año de vigencia de la reserva presupuestal, desaparece el compromiso que le dio origen, se elabora un acta en la cual se cancela el compromiso.

5	Cancelación de Compromisos	registra en el sistema de información financiera de la entidad y copia de ésta se remite a la Dirección General de Presupuesto y el Ministerio de Hacienda y Crédito Público para fines informativos. Acta que debe ser firmada por el Ordenador del Gasto y el Financiero de la entidad.
6	Reservas Presupuestales Cuentas por Pagar	Las reservas presupuestales y las cuentas por pagar, se constituyen mediante un Acta Administrativo que deben ser refrendados por el Ordenador del Gasto, el Financiero de la entidad y el Tesorero. Copia de éstos es remitido a la Dirección General de Presupuesto con carácter obligatorio.
7	Informe Presupuestal al Contador	El Profesional de presupuesto genera el informe de destino al Contador de la entidad, informando el monto mensual y acumulado de las disponibilidades presupuestales otorgadas, anuladas, liberadas y ajustadas durante la vigencia fiscal en el mes. Igualmente, los compromisos, obligaciones y pagos realizados durante el mes y acumulados de éstos. Anexa copia de las resoluciones de modificación realizadas a la apropiación del presupuesto y que se haya generado durante el periodo del informe.
8	Otros Informes Presupuestales	El Financiero con el Profesional de Presupuesto, preparan y presentan periódicamente los informes de ejecución presupuestal consolidados y comentados a la gestión presupuestal y financiera adelantada por la entidad, a fin de que los funcionarios de nivel directivo estén permanentemente enterados sobre su comportamiento para la toma de decisiones adecuadas y oportunas.

IA INTEGRADO DE GESTION DE CALIDAD	Código: GF-PR-05
AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P	Versión: 1.0
IMIENTO CONTROL EJECUCIÓN PRESUPUESTAL	FEBRERO 2018

Descripción del procedimiento

NOMBRE CONTROL EJECUCIÓN PRESUP

ALCANCE

Annual, de acuerdo con

Aplica a las operaciones relacionadas con la ejecución presupu registran en la entidad

FECHA DE CREACIÓN

us rubros. Se inicia agan o extingun las

FEBRERO 2018

VERSIÓN

1,0

ESTADO

Vigente

PROCESO AL CUAL PERTENECE

COMERCIAIZACIÓN Y GESTIÓ

LE DEL PROCEDIMIENTO

NOMBRE **FECHA**

	RESPONSABLE	DOCUMENTOS	REGISTROS
uesto al de) de ón de :tubre Acto ace la i del an y ontra to de rtidas er los ara su ntean que a las encia.	ORDENADOR DEL GASTO PROFESIONAL DE PRESUPUESTO FINANCIERO	ANTEPROYECTO DEL PRESUPUESTO ACTOS ADMINISTRATIVOS DE ASIGNACIÓN, APROBACIÓN Y LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO	INFORME DEL ANÁLISIS
a se de la del en el ación os de ución	ORDENADOR DEL GASTO PROFESIONAL DE PRESUPUESTO FINANCIERO	EJECUCIONES PRESUPUESTALES MENSUALES Y ACUMULADAS	OFICIO

<p>ión y en los sibles en el o que ón, se las ; de ar que en los</p>	<p>ORDENADOR DEL GASTO PROFESIONAL DE PRESUPUESTO FINANCIERO</p>	<p>EJECUCIONES PRESUPUESTALES MENSUALES Y ACUMULADAS</p>	<p>Oficio de comunicación Dependencias</p>
<p>fiscal, na de miso serva ución cia en r que so de ará y cierre na de de las 31 de odrán tal y a que en la ar la eberá que stema en la ezago servas pagar uerdo</p>	<p>ORDENADOR DEL GASTO PROFESIONAL DE PRESUPUESTO FINANCIERO CONTADOR</p>	<p>DOCUMENTO DE RESERVAS PRESUPUESTALES DOCUMENTO DE CUENTAS POR PAGAR EJECUCIONES PRESUPUESTALES ACUMULADAS AL FINAL DE LA VIGENCIA INFORMES DE SEGUIMIENTO</p>	<p>LISTADO DE RELACION COMPROMISOS</p>
<p>servas realizar debe ño de parece ora un o y se</p>	<p>ORDENADOR DEL GASTO PROFESIONAL DE PRESUPUESTO</p>	<p>DOCUMENTO DE RESERVAS</p>	<p>ACTA FIRMADA</p>

nciera e a la del , con mada de la	PROFESIONAL DE PRESUPUESTO FINANCIERO	PRESUPUESTALES	ACTO ADMINISTRATIVO
is por Acto s por de la será uesto	ORDENADOR DEL GASTO PROFESIONAL DE PRESUPUESTO FINANCIERO	ACTO ADMINISTRATIVO DE RESERVAS PRESUPUESTALES DOCUMENTO DE CUENTAS POR PAGAR	Oficio remisorio de l documentación envia
i con forme dades radas curso. nes y ulado es de inicial hasta	ORDENADOR DEL GASTO PROFESIONAL DE PRESUPUESTO FINANCIERO	DOCUMENTO DE MODIFICACIONES PRESUPUESTALES LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO	INFORME PRESUPUES MENSUAL DE DISPONIBILIDADES PRESUPUESTALES
de entan ución sobre ntada os del nente ara la s.	ORDENADOR DEL GASTO PROFESIONAL DE PRESUPUESTO FINANCIERO	EJECUCIONES PRESUPUESTALES MENSUALIZADAS Y ACUMULADAS	RENDICION DE LA CUEN LA CONTRALORIA GENE DE LA REPUBLICA Y / MINISTERIO DE HACIEI

UESTAL

estal que se

ON FINANCIERA



FEBRERO 2018

	FORMATOS
SIS	
	Formato solicitud de Disponibilidad Presupuestal

a las

I DE

la ida	
TAL ;	
ITA A ERAL AL NDA	



SISTEMA INTE

AGUAS DE A

MANEJO

Caracterización

ID

GF-PR-08

PROPÓSITO

Determinar el procedimiento para la administración de inventarios de materiales disposición bodega para la empresa Aguas de Aranzazu S.A E.S.P

NOTAS

FECHA DE VIGENCIA

CLASIFICACION DEL PROCEDIMIENTO

CLIENTES	<input type="checkbox"/>
PROVEEDORES	<input type="checkbox"/>
RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	<input type="checkbox"/>
REALIZACIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERV	<input checked="" type="checkbox"/>
APOYO ADMINISTRATIVO	<input type="checkbox"/>

POLÍTICA

Todos los insumos que sean comprados en la entidad, deberán ser registrados en el sistema de información establecido para ello.

RESPONSABLE D

CARGO

COORDINADOR DE SERVICIOS

NO

DETALLE DEL PROCEI

PASO	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RE
1	Entrada del Insumo	El insumo o pedido ingresa a la entidad y es recibido por el Almacén.	
2	Verificación del Pedido	El almacén realiza verificación de la adecuación del pedido, determinando si está completo y si es adecuado a los requerimientos.	
3	Registro en Inventario	El almacén registra el insumo en el sistema de inventarios de materiales.	
4	Requisición al Proveedor	Si el pedido hecho por la empresa se encuentra incompleto o es inadecuado a las necesidades, se solicita al proveedor dar solución de manera inmediata	
5	Disposición en Bodega	Luego de haber registrado el insumo en la base de datos de inventarios, el coordinador de servicios dispone los materiales en la bodega de la entidad.	
6	Entrega del Suministro PTAP	Si los insumos son reactivos y otros insumos de la PTAP, luego de haber determinado la adecuación del pedido el almacén hace entrega oficial al supervisor de la planta de tratamiento de agua potable.	Sup

7	Registro de salidas en la base de datos	Toda vez que se retire un insumo del inventario registrado en la base de datos, se deberá registrar la salida en el sistema, como control de las cantidades existentes, seleccionando la cuenta a la cual se destinará su uso, con el propósito de registro para llevar al costeo ABC	Sup
8	Arqueo de Inventario	El coordinador de servicios en compañía de la contadora, realizan el arqueo de inventario.	

GRADO DE GESTIÓN	Código: GF-PR-08
RANZAZU S.A. E.S.P	Versión: 1.0
DE INVENTARIOS	FEBRERO 2018

del procedimiento

NOMBRE

PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE INV

ALCANCE

Desde el ingreso del insumo a la entidad hasta su disposi

**FECHA DE
CREACIÓN**

FEBRERO 2018

VERSIÓN

1.0

ESTADO

Vigente

**PROCESO AL
CUAL
PERTENECE**

COMERCIALIZACIÓN Y GESTION FI

ados en

EL PROCEDIMIENTO

NOMBRE

FECHA

FEBR

ALMACENAMIENTO - ACTIVIDADES

RESPONSABLE	DOCUMENTOS	REGISTROS	F
Proveedor	Orden de compra		
Almacen	Orden de compra		
Almacen			
Almacen	Oficio		
Almacen			
Almacen - Revisor (Planta de Tratamiento)	Oficio		

Almacen - ervisor (Planta de Tratamiento)			
Contadora			Formato de a

ENTARIOS

ción final

NANCIERA



ERO 2018

irqueo



SISTEMA IN

AGL

PROCE

Caracterizac

ID

GF-PR-03

PROPÓSITO

Este procedimiento tiene como propósito realizar los traslados desde las cuentas de la entic cuentas de los terceros.

NOTAS

El procedimiento, se realiza a través de los canales electrónicos autorizados para efectuar l beneficiarios finales que puede ser el Contratista, Proveedor, funcionario por comisiones de pensionados. **TERM**

1. Orden de Compra: Documento mediante el cual se formaliza la adquisición de bienes y s proveedor.
2. Documentos de Pago: Corresponderá a las facturas, boletas, notas de crédito y notas de generadas por la compra de un bien o servicio.

FECHA DE VIGENCIA

FEBRERO 2018

CLASIFICACION DEL PROCEDIMIENTO

CLIENTES
PROVEEDORES
RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN
REALIZACIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO
APOYO ADMINISTRATIVO

X
X
X

POLÍTICA

- 1.No podrá contraerse compromiso crediticio con ninguna empresa, sin que exista previo acuerdo y firma de convenio celebrado entre la empresa.
- 2.El pago a terceros se realizará en forma mensual, mediante cheque y a nombre de la razón social de la empresa.
- 3.Se deberá establecer claramente la fecha de inicio de descuento y la fecha de terminación del mismo.

RESPONSABI**CARGO**

GERENTE

DETALLE DEL PROC

PASO	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
1	RECEPCION DE LOS DOCUMENTOS Y REGISTRO EN EL SISTEMA	Ingresar al sistema financiero vigente. 1. Verifica que se disponga del PAC de acuerdo al rubro solicitado. 2. Verifica que el Tercero o Proveedor se encuentre registrado, sino, se procede a su registro. 3. Incorpora la información de las órdenes de pago en el sistema. 4. Genera las ordenes de traslado, e imprime una copia de las mismas.
2	REVISION y APROBACIÓN ÓRDENES DE TRASLADO	Recibe y revisa las Ordenes de Traslado. Ingresar al Sistema vigente, aprueba las órdenes de transferencia
3	ENVIO AL ORDENADOR DEL GASTO	Revisa, aprueba las órdenes de transferencia. Entrega las órdenes de transferencia al ordenador del gasto.
4	APROBACION ORDENADOR DEL GASTO	Revisa y Firma. Devuelve al Tesorero.
5	TRASLADO DEL DINERO	1. Ingresar al Sistema para el descargue del dinero o recursos mediante la cuenta 2. Ingresar al portal de la Entidad bancaria de la cuenta

- | | | |
|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | <p>3.Carga el archivo plano mencionado.
4. Se imprimen los soportes de la anterior transacción.</p> |
|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|

TEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: GF-PR-03
JAS DE ARANZAZU S.A E.S.P	Versión: 1.0
PROCEDIMIENTO PAGO A TERCEROS	FEBRERO 2018

Descripción del procedimiento

NOMBRE

PAGOS A TERCEROS

ALCANCE

Relacionado a las

Inicia cuando el funcionario ingresa al sistema. Verifica que se disponga de los recursos de acuerdo al rubro solicitado. Termina cuando la entidad realiza el traslado de fondos al Proveedor.

FECHA DE CREACIÓN

FEBRERO 2018

Procedimiento para los pagos los servicios, INNOLOGÍA servicios con el débito

VERSIÓN

1,0

ESTADO

Vigente

Empty box for identification or reference number.

PROCESO AL CUAL PERTENECE

COMERCIALIZACIÓN Y GESTIÓN

FLUJO DEL PROCEDIMIENTO

NOMBRE

Empty box for name.

FECHA

Empty box for date.

PROCEDIMIENTO - ACTIVIDADES

RESPONSABLE	DOCUMENTOS	REGISTROS
Tesorero		Orden de traslado
Tesorero		Archivo en excel donde se ingresan las órdenes de transferencia
Tesorero		
Ordenador del gasto		
Tesorero		Impresión de los soportes de la Transacción

		Transaction
--	--	-------------

ga del PAC de
ado del dinero al

FINANCIERA

EBRERO 2018

FORMATOS

FORMATOS





SISTEMA INTEG

AGUAS

PROCEDIMIEN

Caracterización (

ID

GF-PR-07

PROPÓSITO

Registrar el recaudo de ingresos a las cuentas de la entidad.

NOTAS

FECHA DE VIGENCIA

CLASIFICACION DEL PROCEDIMIENTO

CLIENTES
PROVEEDORES
RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN
REALIZACIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO
APOYO ADMINISTRATIVO

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

POLÍTICA

La Sección de Tesorería recibe las cuentas, facturas, actas de recibo de contratos, ordenes de prestación de servicios, ordenes de trabajo y demás documentos que soporten los pagos que debe realizar la empresa por el suministro de bienes y prestación de servicios de todo tipo, correspondientes al mes inmediatamente anterior, hasta el día 5 del mes siguiente.

RESPONSABLE DE**ELABORÓ****CARGO**

SECRETARIA

DETALLE DEL PROCED

PASO	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
1	FORMATO DE PAGO	Entregar al usuario el formato para pago. Asesorar al usuario en el diligenciamiento.
2	ASESORIA USUARIO	Indica al usuario los pasos a seguir: 1. Indicar el número de cuenta, el banco y el formato de convenio empresarial donde debe realizar la consignación. 2 Diligenciar el formato que debe utilizar para efectuar la consignación del valor a cancelar.
3	ELABORACIÓN RECIBO	Realiza la consignación en el Banco utilizando el formato de convenio empresarial. Entrega en la Tesorería. NOTA: Si la entidad no tiene convenio con un banco, recibe el dinero directamente y entrega un recibo por el concepto pagado.

PASO	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
4	RECIBO DEL RECAUDO	Recibe del usuario: 1. Consignación del pago realizado o Recibo de Caja 2. Verifica que los datos estén completos y legibles. 3. Registra en el formato el nombre de quien recibe en Tesorería 4. Entrega copia del formato al usuario para los fines pertinentes 5. Entrega original al funcionario encargado para el registro en el sistema financiero vigente

5	REGISTRO DEL RECAUDO	<p>Recibe la consignación global de lo recaudado y los cupones de los pagos que se realizaron. Ingresa al sistema de tesorería, diligencia los datos. Imprime y firma documento de soporte.</p>
6	REVISION RECAUDO	<p>Recibe documentos soporte, verifica datos del tercero, cuentas contables y presupuestales que se originaron de acuerdo al pago si esta correcto firma y continua el proceso</p>
7	REINTEGROS	<p>Reintegros Recibe y revisa las consignaciones por mayor valor cancelados. Verifica el registro presupuestal con que fue cancelado el compromiso para diligenciar el acta de reintegro. Ingresa al sistema financiero vigente y elabora el documento de reintegro afectando los rubros presupuestales objeto del reintegro, teniendo en cuenta el registro presupuestal y/o certificado de disponibilidad que dieron origen al pago. Imprime, revisa y firma.</p>
8	INFORME DIARIO	<p>Da inicio al procedimiento de Informe Diario.</p>

1

GRADO DE GESTION DE CALIDAD	Código: GF-PR-07
DE ARANZAZU S.A E.S.P	Versión: 1.0
TO RECAUDO DE LOSINGRESOS	FEBRERO 2018

del procedimiento

NOMBRE

PROCEDIMIENTO PARA EL RECAUDO DE LOS INGRESOS

ALCANCE

Inicia cuando el personal a cargo entrega al usuario el formato para pago y termina cuando inicia el procedimiento de informe diario.

FECHA DE CREACIÓN

FEBRERO 2018

VERSIÓN

1,0

ESTADO

atos,
que
/o

PROCESO AL CUAL PERTENECE

COMERCIALIZACION YGESTIÓN FINANCIERA

EL PROCEDIMIENTO

NOMBRE

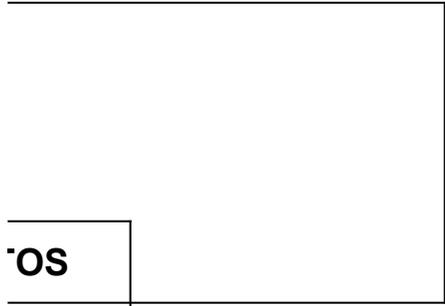
FECHA

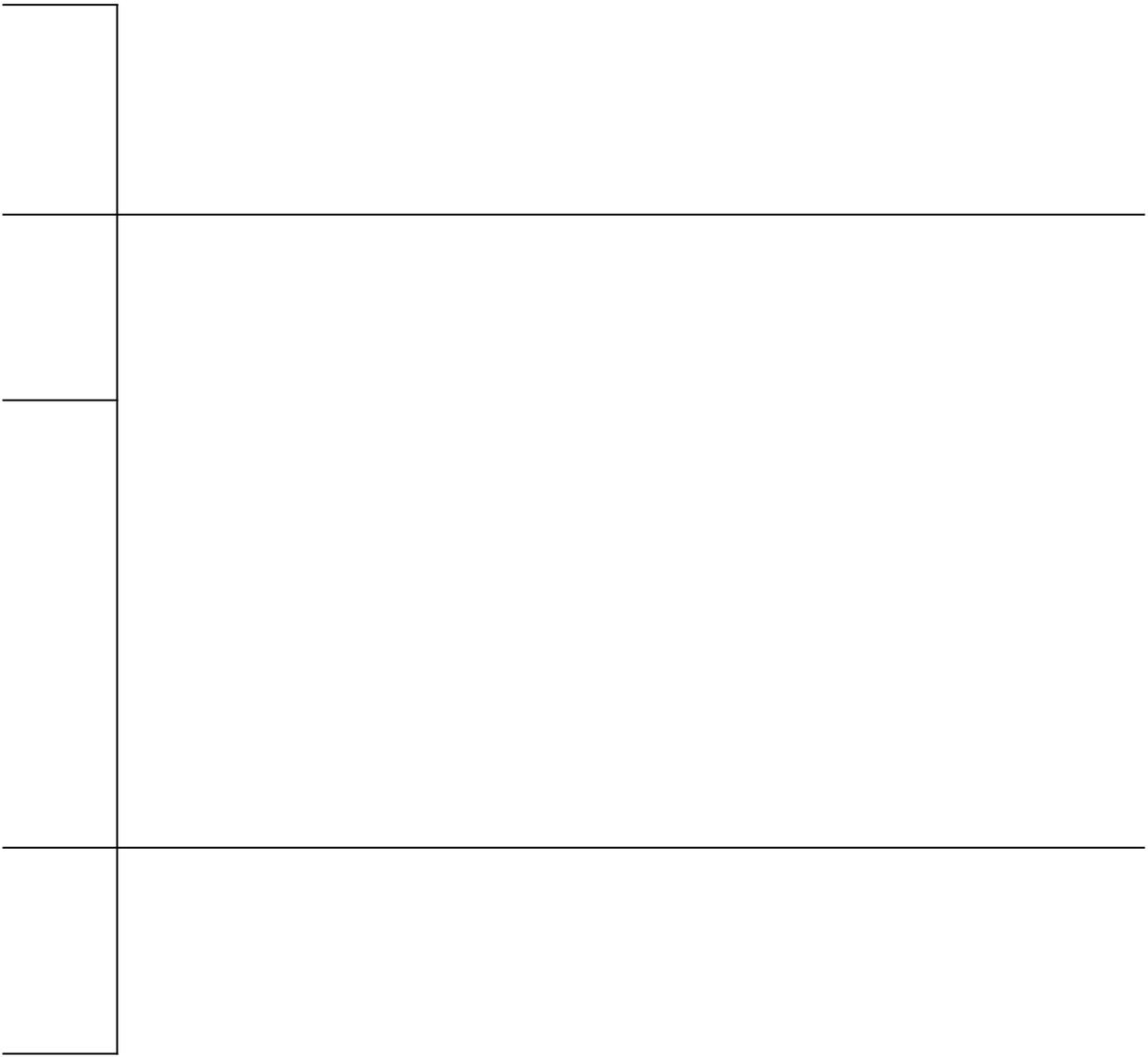
PROCEDIMIENTO - ACTIVIDADES

RESPONSABLE	DOCUMENTOS	REGISTROS	FORMAT
FUNCIONARIO ENCARGADO RECUADO			
FUNCIONARIO ENCARGADO RECUADO			
USUARIO		CONSIGNACIÓN RECIBO DE PAGO	

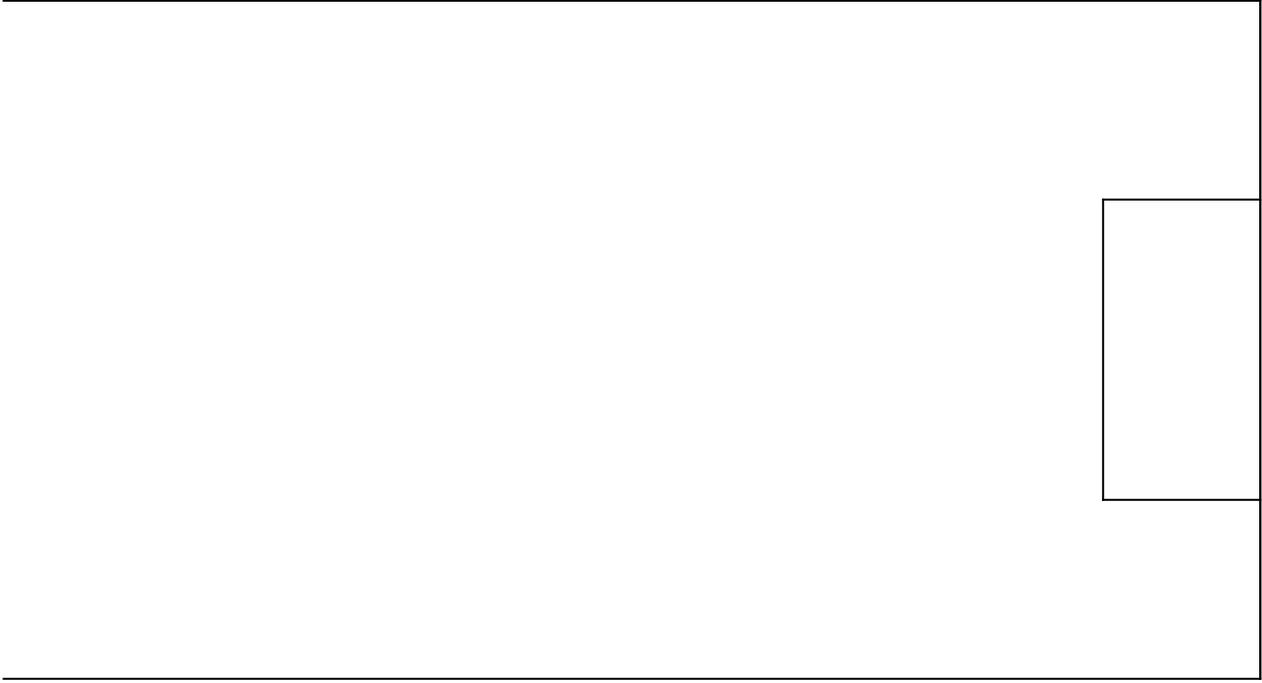
RESPONSABLE	DOCUMENTOS	REGISTROS	FORMAT
TESORERIA			

FUNCIONARIO ENCARGADO RECUADO			
TESORERO			
TESORERIA		Acta de Reintegro	
TESORERIA			





|





|



SISTEMA

A

PROCEDIMIENTOS

Caracterización

ID

GF-PR-04

PROPÓSITO

Establecer las actividades para la programación, elaboración, ejecución control y evaluación de las compras- herramienta de gestión administrativa efectiva integrada al Presupuesto; al financiero; al Plan de Acción Institucional, para hacer uso racional y estratégico de los recursos de Aguas de Aranzazu S.A E.S.P

NOTAS

Un Plan de compras es un instrumento que se elabora anualmente en el cual se registran los requeridos por la Entidad para cubrir las necesidades institucionales.

FECHA DE VIGENCIA

CLASIFICACION DEL PROCEDIMIENTO

CLIENTES	<input type="checkbox"/>
PROVEEDORES	<input type="checkbox"/>
RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	<input type="checkbox"/>
REALIZACIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO	<input type="checkbox"/>
APOYO ADMINISTRATIVO	<input checked="" type="checkbox"/>

POLÍTICA

Los bienes y servicios requeridos por la empresa, deben ser adquiridos de acuerdo a los principios de objetividad y las necesidades reales de la empresa, atendiendo el marco de la contratación estatal y Estatuto Orgánico de presupuesto

RESPONSAB**ELABORÓ****CARGO**

GERENTE

DETALLE DEL PR

PASO	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
1	Planeación de las actividades	Revisión del plan de compras del anterior. Programar la entrega del formato c requerimientos de bienes o servicios a c una de las áreas. Se deben establecer periodos para la recolección de información dentro de los prime quince(15) días mes del mes de may dentro de los primeros 15 días del mes septiembre de cada vigencia, a efectos incorporarse en el Presupuesto.
2	Estructurar la adquisición de los bienes y servicios.- Recepcionar lista de requerimientos	Se recepciona la lista de requerimientos c todas las dependencias, incluye requerimientos de bienes, servicios y c pública
3	Solicitar inventario a almacén para establecer existencia de bienes	Se verifica en Almacén las existencias de bienes, a fin de evitar compras innecesari y determinar lo que realmente se requier
4	Realizar el estudio de mercado	Se debe efectuar el estudio de mercado acuerdo a las necesidades de c dependencia
5	Proyectar y/o formular el plan de compras	A partir de la información suministrada, s diligencia el formato del plan de comp indicando la descripción del producto

5	Proyectar y/o formular el plan de compras	Indicando la descripción del producto/servicio, la cantidad, el valor (incluido el I etc, para su respectiva aprobación
6	Revisión y aprobación del plan de compras	Analizar las necesidades y prior conforme al presupuesto aprobado realizando los ajustes necesarios. Aprobación del plan de compras
PASO	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
7	Proyectar y firmar el acto administrativo (Resolución) de aprobación del plan de compras	Se suscribe y firma la Resolución con la que se aprueba el Plan de Compras
8	Ejecutar el Plan de compras	Inicia la ejecución del plan de compras acuerdo a los procedimientos de gestión contractual según la cuantía
9	Seguimiento y Control a la ejecución del Plan de Compras	Elaboración de Informe de Gestión (Austeridad en el gasto) Auditorías internas y externas, de control interno, de antes de control

INTEGRADO DE GESTIÓN DE CAIDAD	GF-PR-04
GUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P	Versión:1.0
TO PARA ELABORAR EL PLAN DE COMPRAS	FEBRERO 2018

ción del procedimiento

NOMBRE

PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN D
COMPRAS

ALCANCE

aluación del plan de
l sistema contable y
cursos de la Empresa

El procedimiento inicia con la planeación de actividades, y recep
requerimientos de todas las dependencias, finaliza con la adop
remisión del o los contratos a la Oficina de contratación o del Ger

los bienes y servicios

FECHA DE CREACIÓN

FEBRERO 2018

VERSIÓN

1.0

ESTADO

VIGENTE

os en función de la
arco del régimen de

PROCESO AL CUAL PERTENECE

COMERCIALIZACIÓN Y GESTIÒN

LE DEL PROCEDIMIENTO

NOMBRE FECHA F

PROCEDIMIENTO - ACTIVIDADES

	RESPONSABLE	DOCUMENTOS	REGISTROS
año de ada los la eros o y de de	Gerente	Plan de compras vigencia anterior	
de ndo obra	Auxiliar Administrativa		Requerimientos de bienes y servicios por área diligenciados
rias, e	Auxiliar Administrativa	Inventarios	Oficio de solicitud
o de ada	Gerente		Documentos soporte del estudio de mercados
e ras, o	Gerente		

Gerente			
izar , ar el	Gerente- Junta Directiva	Acta de aprobación	Plan de compras- Requerimientos de bienes diligenciado Plan de compras- Requerimientos de servicios diligenciado Plan de compras- Requerimientos de obra pública diligenciado
	RESPONSABLE	DOCUMENTOS	REGISTROS
cual	Gerente	Acto administrativo	
ión de tión	Gerente		Suscripción de Contratos
ión, ontrol	Control Interno		Informes de Auditorías

EL PLAN DE

ción de la lista de
cción del Plan, y
ente.

I FINANCIERA



EBRERO 2018



FORMATOS
Requerimientos de bienes y servicios por área
Plan de compras- Requerimientos de bienes Plan de compras- Requerimientos de

servicios Plan de
compras- Requerimientos de obra
pública

--

FORMATOS

--

--

--

ID

PR-GC-001

PROPÓSITO

Definir las actividades requeridas para la administración del riesgo, en la identificación, análisis, establecer e implementar las acciones de tratamiento que permitan garantizar el cumplimiento del riesgo de la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P y e

NOTAS

1.Acciones: Mecanismos o estrategias a llevar a cabo para Evitar, Reducir, Asumir o compa

Establecimiento de la probabilidad de ocurrencia de los riesgos y el impacto de sus consecuencias con el fin de obtener información para establecer el nivel de riesgo y las acciones que se van a tomar en las circunstancias y agentes generadores de riesgo. **4.Contexto Estratégico:** Insumo básico para los procesos y actividades, el análisis se realiza a partir del conocimiento de situaciones del carácter social, económico, cultural, de orden público, político, legal y /o cambios tecnológicos. **5. Impacto Social:** Constituyen los efectos de la ocurrencia del riesgo sobre los objetivos de la entidad. **6.Control:** Acciones establecidas para disminuir la probabilidad de ocurrencia del riesgo, el impacto de los riesgos y el costo al servicio en caso de llegarse a materializar el riesgo. **7.Evaluación:** Nivel en que se encuentra el riesgo con base a la probabilidad y el impacto de ellos. **8.Impacto:** Grado en que las consecuencias afectan a la Empresa si se llega a materializar el riesgo. **9.Plan de contingencia:** Parte del plan de manejo de riesgos a ejecutar en caso de la materialización del riesgo, con el fin de dar continuidad a las actividades. **10.Probabilidad:** Frecuencia o Factibilidad de ocurrencia del Riesgo. **11.Plan de Tratamiento:** Acciones asociadas como acciones (preventivas) dirigidas a la mitigación del riesgo, donde se definen los controles. **12.Responsables:** Dependencias, áreas o funcionarios encargadas de asegurar la ejecución de los Riesgos. **13.Riesgos:** Es la posibilidad de ocurrencia de toda aquella situación que puede afectar a las funciones de la entidad y le impidan el logro de sus objetivos. **14.Riesgos Residual:** Riesgos que quedan después de los controles. **15. Riesgos Inherente:** Riesgo calificado confrontando el estado de los riesgos con el Resultado de confrontar el riesgo con la calidad de los controles existentes.

FECHA DE VIGENCIA

FEBRERO 2018

CLASIFICACION DEL PROCEDIMIENTO

CLIENTES	
PROVEEDORES	
RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	X
REALIZACIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO	X
APOYO ADMINISTRATIVO	X

POLÍTICA

La Empresa implementará un Sistema de Administración de Riesgos que permita controlar aquellos riesgos que puedan impedir el logro de sus objetivos institucionales y de sus procesos, identificándolos, evaluándolos y estableciendo las acciones necesarias para su prevención, contando para ello con personal comprometido con el mejoramiento continuo de sus procesos, quienes evaluarán la efectividad de las acciones y controles establecidos.

DETALL

PASO	ACTIVIDAD	DESCRIPCION
1	Identificar el contexto estratégico	Identificar los factores internos o externos que puedan generar riesgos que afecten el logro de los objetivos. El análisis se realiza a partir de las situaciones del entorno de la empresa, social, económico, cultural, de orden político y cambios tecnológicos entre otros y las condiciones internas de la empresa como asignación de recursos, competencias del personal, los procesos, etc.
2	Identificar los riesgos del proceso	Identificar los eventos negativos que dificulten el logro de los objetivos del Proceso. Definir y describir los riesgos y los efectos negativos que ocasionaría su materialización.
3	Analizar los Riesgos	Calificar el riesgo identificado con base en la frecuencia y el impacto, teniendo en cuenta las consecuencias y la tabla de calificación de riesgo definidas.

PASO	ACTIVIDAD	DESCRIPCION
4	Valoración de los Riesgos	Clasificar nuevamente el riesgo teniendo en cuenta los controles o mecanismos existentes que mitiguen el riesgo y la calificación inicial de la probabilidad de ocurrencia y el impacto de los riesgos identificados para tratar según el resultado de la evaluación.

5	Nueva Valoración de acuerdo a los controles identificados.	Una vez valorados los controles, de probabilidad o el impacto y verifica en nueva valoración de acuerdo a los c
6	Mapa de Riesgos	Consolidar las actividades anteriorm matriz, incluyendo opciones de ma mejora, los responsables y
7	Políticas de Administración de Riesgo	Por medio de los controles estableci implementan las acciones de mej responsables de dichos acciones y un donde se planifica los tiempos en q acciones emitidos. Control Interno te desarrollar el seguimiento según la pl Alta de Dirección y grupo Directivo ur dicho seguimient

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Codigo: G
PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	Version: 1
AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P	FEBRERO

Caracterización del procedimiento

NOMBRE

PROCEDIMIENTO

ALCANCE

... y valoración, con el fin de
...to de la política de administración del
...l de sus objetivos institucionales.

Este procedimiento comprende desde la identificación
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUAS
implementación y seguimiento de las acciones para
procesos de la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS

...artir el riesgo. **2.Análisis de Riesgos:**

encias, calificándolos y evaluándolos
n a implementar. **3.Causas:** Medios,
ara la identificación de los riesgos en
entorno de la entidad, tanto de
os, entre otros. **5.Consecuencias:**
rol: Mecanismos o estrategias
os y/o asegurar la continuidad del
ra el riesgo resultado de calificar el
ecuencias pueden generar perdidas a
anejo de riesgos que contiene las
los objetivos de la entidad.
nto: Conjunto de actividades
n tiempos y responsables.
n de las acciones para el tratamiento
ueda entorpecer el normal desarrollo
Riesgo identificado sin tener en
os controles. **16.Valoración:**

**FECHA DE
CREACIÓN**

FEBRERO 20

VERSIÓN

1

ESTADO

VIGENTE

**PROCESO AL CUAL
PERTENECE**

mita
cionales
s a llevar a
el
as

RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO

NOMBRE

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO - ACTIVIDADES

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS	
<p>relacionados a la empresa que afectan al cumplimiento de sus obligaciones, tanto de carácter público, político, legal y/o contractual, como particularidades en el presupuesto, las políticas internas entre otros.</p>	Responsable de cada proceso	Guía Básica de Administración de Riesgos 2012	Form
<p>que dificultan o impiden el análisis de los riesgos y a su vez las causas que lo originan en la materialización del riesgo.</p>	Responsable de cada proceso	Guía Básica de Administración de Riesgos 2012	Form
<p>que afectan a la probabilidad de ocurrencia de las causas de riesgo y a la probabilidad y el impacto del riesgo.</p>	Responsable de cada proceso	Guía Básica de Administración de Riesgos 2012	Tabla Imp:

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS	
<p>que teniendo en cuenta los factores que podrían influir en la ocurrencia del riesgo o en su impacto, se priorizan los riesgos a esta actividad.</p>	Responsable de cada proceso	Guía Básica de Administración de Riesgos DAF 2012	T ()
			T ()

<p>determinar si afecta la tabla y se le asigna los controles establecidos.</p>	<p>Responsable de cada proceso</p>	<p>Guía Básica de Administración de Riesgos DAF 2012</p>	<p>Cc valc foma c</p>
<p>mente descritas en una nejo, las acciones de el indicador.</p>	<p>Control Interno y Responsable de cada proceso</p>	<p>Guía Básica de Administración de Riesgos DAF 2012</p>	
<p>idos anteriormente se ora, los respectivos cronograma de trabajo, que se desarrollan las ndrá como rol principal anificación y emitir a la r informe socializado de to.</p>	<p>Control Inteno</p>	<p>Guía Básica de Administración de Riesgos DAF 2012</p>	<p>Pol</p>

IC-PR-05

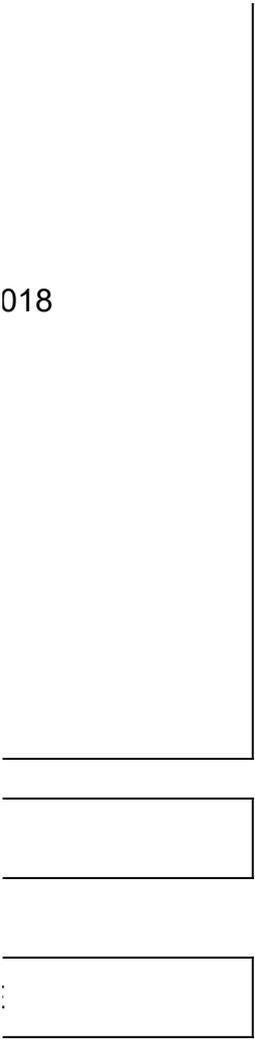
.0

2018

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

ación del contexto estratégico de la empresa
AS DE ARANZAZU S.A E.S.P hasta la
ara confrontar el riesgo. Aplica a todos los
.ICOS DE AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P.

018



CONTROL INTERNO

FECHA

FEBRERO 2018

REGISTROS	FORMATOS
Formato Contexto Estratégico	
Formatos de identificación de Riesgos.	
Tabla de Probabilidad, Tabla de Impacto y Evaluación de zona de Riesgo.	

REGISTROS	FORMATOS
Tabla Valoración de los Controles, Formato de Valoración de Riesgos.	
Tabla Valoración de los	

controles, tabla de nueva
valoración de los controles y
nueva valoración de los
controles identificados.

Matriz de Riesgo

Políticas de Administración



PR

Entidad a la que se hace la encuesta

Caracte

ID

PR-PE-02

PROPÓSITO

Este procedimiento tiene por objeto establecer las políticas, condiciones, actividades, re controles para establecer los lineamientos, obtener, medir y dar seguimiento a la inform percepción de los clientes con respecto al cumplimiento de los requisitos del producto y parte de los procesos misionales que hacen parte integrante del SIG de la Empresa.

NOTAS

FECHA DE VIGENCIA

CLASIFICACION DEL PROCEDIMIENTO

CLIENTES
PROVEEDORES
RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN
REALIZACIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO
APOYO ADMINISTRATIVO

POLÍTICA

--

CARGO

GERENTE

DETALLE DE

PASO	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
1	Elaboracion de la encuesta	Elaborar la encuesta de evaluación de satisfacción del cliente del proceso, considerando los requerimientos de los clientes y características críticas del servicio que proporcionan. De igual manera, determinar el número de encuestas a realizar, si el número de usuarios es pequeño, puede efectuarse al 100% de los clientes o aplicar técnicas de muestreo, en el caso en que el número de usuarios sea demasiado grande.
2	Socialización del Instrumento	Enviar mediante oficio las encuestas a los jefes de dependencia para que apliquen el instrumento a los diferentes clientes y usuarios relacionados con el proceso, devolviendo una vez sea aplicado.
3	Aplicación del Instrumento	Aplicar el Instrumento a los clientes y usuarios de acuerdo a los lineamientos establecidos por el responsable de

4	Tabulación del Instrumento	Proceder a la tabulación, compilación y análisis del instrumento una vez e por los jefes de dependencia, en el que pueden utilizar técnicas estadísticas.
5	aplicar las correcciones, acciones correctivas/preventivas y de mejora	Identificar y aplicar las correcciones y acciones correctivas/preventivas y de mejora a que tenga lugar de acuerdo al resultado del informe de medición de la satisfacción del cliente.
6	Informe final y análisis de los resultados.	Solicitar a los responsables de procedimientos provisionales los informes parciales de la evaluación de la satisfacción del cliente y consolidar estos en forma global para presentarlos a la Gerencia, puesto que este reporte se convierte en un insumo importante para la revisión por la

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO
PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	FECHA
AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P	

Caracterización del procedimiento

	NOMBRE	
		SATISFACCIÓN A
	ALCANCE	
Responsabilidades y relación relacionada con la /o servicio prestado por	El procedimiento aplica a los procesos misionales que hacen la Empresa.	

	FECHA DE CREACIÓN	FEBRERO 2018
	VERSIÓN	1
	ESTADO	VIGENTE

	PROCESO AL CUAL PERTENECE	
--	----------------------------------	--

NOMBRE

CLAUDIA PATRICIA GOMEZ MARTINEZ

FEC

L PROCEDIMIENTO - ACTIVIDADES

	RESPONSABLE	DOCUMENTOS	REGIS
1 de o en que rimientos icas del al manera, as a es)% de los streo para ios sea	Líderes de proceso Responsables de proceso	Encuesta de satisfacción al cliente	
as a los liquen el es o iso y	Lideres de Cada Proceso	Oficios a cada jefe de dependencia	
es o entos : proceso.	Jefes de Dependencia	Instrumentos Aplicados	

<p>ión y nviado l cual se as</p>	<p>Líderes de calidad Responsables de procesos</p>	<p>Informe de análisis de la Satisfacción del cliente</p>	
<p>¡S, y de rdo al de la</p>	<p>Responsables de procesos Líderes de calidad</p>	<p>Corrección. acciones correctivas/preventivas y de mejoras</p>	
<p>cesos de la iente y ara que este dirección</p>	<p>Representante de la Dirección</p>	<p>Informe de Análisis Global de la Encuesta de Satisfacción del cliente</p>	

CÓDIGO: PR-PE-02

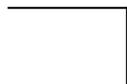
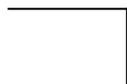
VERSION 01

FECHA: FEBRERO 2018



CLIENTE

...en parte integrante del SIG de



HA

FEBRERO 2018



TROS	FORMATOS



PR

Car

ID

PR-PE-03

PROPÓSITO

Realizar la medición de los indicadores correspondientes a los diferentes procesos que información obtenida como herramienta para la mejora continua.

NOTAS

Indicador: Relación entre variables que mide la situación y las tendencias de cambio que observado respecto de objetivos y metas previstos.

El indicador es una herramienta que nos permite conocer el estado y/o evolución de una en un momento determinado, proveyendo la información necesaria para la toma de deci

Indicador de Eficiencia: Mide el logro de un objetivo al menor costo unitario posible. Se Indicador de Eficacia o Resultado: Mide el logro de las metas propuestas, el cumplimiento del objetivo del plan, proceso o proyecto. (Mide el qué del objetivo).

Indicador de Efectividad: Medida de impacto de la gestión (Mide el “para qué” del obje físicos o electrónicos de donde se obtienen los datos oficiales para el cálculo del indicac

Periodicidad: Frecuencia con la que se realizará la medición del indicador.

Cada uno de los procesos de la Entidad tiene un objetivo relacionado con la prestación medición de la eficiencia y eficacia de los procesos se mide a través de indicadores que objetivos.

Estos indicadores deben poder medirse y debe ser posible hacerles seguimiento para d indicadores cuentan con unos límites esperados y deben ser medidos con una periodicidad decisiones acerca del comportamiento de los resultados en el tiempo.

FECHA DE VIGENCIA**CLASIFICACION DEL PROCEDIMIENTO**

CLIENTES
 PROVEEDORES
 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN
 REALIZACIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO
 APOYO ADMINISTRATIVO

X
X

POLÍTICA

La medición de los indicadores debe ser una práctica constante realizada por las actividades de los procesos. La medición de la eficiencia, eficacia y efectividad de los indicadores que determinan el cumplimiento de estos objetivos.

Estos indicadores deben poder medirse y debe ser posible hacerles según los indicadores cuentan con unos límites esperados y deben ser medidos con un tiempo de decisiones acerca del comportamiento de los resultados en el tiempo.

RES

CARGO

EQUIPO DIRECTIVO

DETALLI

PASO	ACTIVIDAD	DESCRIPC
1	Metodología para la construcción de los indicadores	Para realizar la estructura metodológica del indicador debe incluir, el nombre del indicador, unidad de medida (si es absoluta) la periodicidad, el año, la información para obtener los valores, la frecuencia de aplicación del indicador, el tipo de indicador (eficacia, eficiencia, efectividad, impacto) y alta que se refiere a los rangos que el proceso le notifique a su indicador (comportamiento de este) los respectivos datos metodológicos (datos importantes anexar al indicador) y la meta del indicador.
2	Consolidación de datos	La medición como tal depende del arrojar un dato real que pueda ser comparado con un patrón o límite ya sea superior o inferior.

3	Definición de la frecuencia de medición	La definición de la frecuencia de medición debe ser en un periodo definido de tiempo (por ejemplo, trimestral, semestral o anual). Sin embargo, se debe realizar al menos una vez al año una medición de los indicadores con el fin de tomar decisiones que se encuentren acordes con la realidad y permitan alcanzar las expectativas de mejora de la Entidad.
4	Análisis de los indicadores	Es de gran importancia realizar un análisis de la información obtenida a través de los indicadores y emprender acciones correctivas de acuerdo a los resultados obtenidos.
5	Ejecución de acciones correctivas	En el momento en que se presente un valor obtenido en la medición que no sea aceptable se toman Acciones Correctivas para lograr que la próxima medición sea satisfactoria.
6	Ejecución de acciones preventivas	Si se tienen varios valores y alguno está muy bajo del promedio es necesario emprender acciones Preventivas con el fin de mejorar esos valores.
7	Comportamiento en la medición de los indicadores de vigencias anteriores	Los valores obtenidos en la medición de los indicadores deben permitir la comparación con los valores obtenidos en mediciones anteriores para determinar las tendencias en el comportamiento de los mismos.
8	Reporte resultados de indicadores al líder del proceso del SIG.	Se reportan los resultados obtenidos en la medición del SIG según la frecuencia de medición.
9	Revisión de la medición indicadores por parte de la Gerencia	La medición de los indicadores es revisada por la Gerencia para medir el cumplimiento de los procesos y la conformidad del proceso. Los resultados obtenidos, una vez revisados por la Gerencia, deben permitir emprender acciones correctivas para los procesos.

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	
PROCEDIMIENTO MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE INDICADORES	
AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P	

Caracterización del procedimiento

	NOMBRE	MEDICIÓN Y ANÁLISIS
conforman la Entidad y analizar la	ALCANCE	Este procedimiento inicia desde la construcción de la entidad y el seguimiento en la medición de los indicadores de
<p>generadas en el objeto o fenómeno</p> <p>de la organización, objeto, situación, etc., condiciones.</p> <p>que se refiere al uso óptimo de recursos. Dentro de las acciones definidas dentro del plan de mejora (activo). Fuente de datos: Documentos de la entidad.</p> <p>del servicio y la mejora continua. La evaluación de los indicadores determinan el cumplimiento de estos objetivos.</p> <p>para determinar la mejora. Estos indicadores se establecen tal que puedan tomarse</p>	FECHA DE CREACIÓN	FEBRERO 2018
	VERSIÓN	1.0
	ESTADO	VIGENTE

ESTADO

VIGENTE

os responsables directos de cada una de
dad de los procesos se mide a través de

**PROCESO AL CUAL
PERTENECE**

Si

niento para determinar la mejora. Estos
na periodicidad tal que puedan tomarse

RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO

NOMBRE

DE DEL PROCEDIMIENTO - ACTIVIDADES

IÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS	
<p>lógica del indicador se lor, los objetivos del s en porcentaje, valor as fuentes de bles, el proceso al que ador al que se refiere s límites (bajo, medio ue cada dueño de según el onsables , los aspectos que se requieren ndicador.</p>	<p>Responsables de los procesos</p>		
<p>indicador pero debe fácilmente comparado rior o inferior.</p>	<p>Responsables de los procesos</p>		

medición se realiza para s (mensual, bimestral, embargo, es útil la revisión de los decisiones, que se d del proceso y las ad.	Responsables de los procesos		
análisis a la a medición de los a partir de los	Responsables de los procesos - Control Interno		
¿ un incumplimiento en on respecto al valor ectivas con el fin de a satisfactoria.	Responsables de los procesos - Control Interno		
¿ de ellos está por emprender una Acción este resultado.	Responsables de los procesos		
ón de cada uno de los paración con los es con el fin de mportamiento de los	Responsables de los procesos - Control Interno		
los al lider del proceso dición establecida.	Responsables de los procesos		
empleada en la ir el desempeño de los ducto. revisados por la lder acciones de mejora	Gerencia - Control Interno		

CÓDIGO: PR-PE-03
VERSION 01
FECHA: FEBRERO 2018

ANÁLISIS DE INDICADORES

le la metodología de un indicador hasta el
cada procesos por parte de la Gerencia.

018

stema integrado de gestión

FECHA

FEBRERO 2018

REGISTROS	FORMATOS
	Ficha Técnica del Indicador
	Ficha Técnica del Indicador

	Ficha Técnica del Indicador
	Reporte Resultados de Indicadores
	Reporte Resultados de Indicadores
	Reporte Resultados de Indicadores



SISTEMA INTEGRADO D

AGUAS DE ARA

PROCEDIMIENTO BARRIDO Y LIMPIEZA

Caracteriza

ID

OAS-PR-02

PROPÓSITO

GARANTIZAR A LOS USUARIOS LA PRESTACION DEL SERVICIO DE BARRIDO DE
CONFIABLE Y CONTINUA

NOTAS

FECHA DE VIGENCIA

CLASIFICACION DEL PROCEDIMIENTO

CLIENTES
PROVEEDORES
RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN
REALIZACIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO
APOYO ADMINISTRATIVO

X

POLÍTICA

La Empresa de servicios públicos Aguas de Aranzazu S.A E.S.P., planifica el p
cual se debe realizar el barrido y limpieza de vías y áreas públicas como

RESPONSAB

ELABORÓ**CARGO**

COORDINADOR DE SERVICIOS

DETALLE DEL PR

PASO	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
1	ESTABLECIMIENTO DE MACRORUTAS Y MICRORUTAS	Se deben establecer las macrorutas y microrutas que deben seguir cada una de cuadrillas de barrido en la prestación de servicio, acordes con las normas de tránsito y las características físicas del municipio como con la frecuencia establecida.
2	ESTABLECIMIENTO DE UNA FRECUENCIA DE BARRIDO	Se debe establecer la frecuencia de barrido de conformidad con el desarrollo y las características de cada zona.
3	ESTABLECIMIENTO DE HORARIOS DE BARRIDO	El barrido, lavado y limpieza de áreas públicas deberá realizarse en horarios que no afecten el flujo adecuado de vehículos y peatones.
4	BARRIDO MANUAL DE CALLES	El barrido se realizará solo en las cunetas, prados, instituciones públicas, separadores de las vías y zonas verdes de casas en abandono. Los residuos resultantes de la labor de barrido manual deberán ser colocados en bolsas plásticas ubicadas en carros portabolsa, las cuales al colmarse de capacidad serán cerradas atando su parte superior y depositados en la vía pública para su posterior recolección. Se incluye la recolección en bolsas de los residuos sólidos de las cestas públicas, colocadas en las áreas públicas de tráfico peatonal. Se definen técnicas de barrido apropiadas para cada caso.
5	INSTALACIÓN EN LAS CALLES DE CESTAS DE ALMACENAMIENTO DE BASURAS	Se deberán colocar canastillas o cestas para almacenamiento exclusivo de basuras producidas por los transeúntes, en número y capacidad que estén de acuerdo con la intensidad del tránsito peatonal y vehicular.

6	EQUIPO PARA EL SERVICIO DE BARRIDO MANUAL	<p>El personal operativo del servicio de barrido deberá contar y usar el equipo necesario para la limpieza, el barrido, la recolección y el transporte manual de los residuos, incluidos los elementos de seguridad industrial y salud ocupacional necesarios.</p>
		<p>El equipo (guantes, bolsas, caretas, etc) y el carrito recolector se deberá recoger quince minutos antes de la hora de inicio de la jornada en el punto designado para su almacenamiento.</p>
7	BARRIDO MECÁNICO	<p>Se podrá utilizar barrido mecánico en aquellas calles pavimentadas que por su longitud, amplitud, volumen de los residuos y tráfico y riesgo de operación manual ameriten este tipo de maquinaria.</p>

DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: OAS-PR-02
INZAZU S.A E.S.P	Versión: 1.0
PIEZA DE VIAS Y AREAS PUBLICAS	FEBRERO 2018

Descripción del procedimiento

NOMBRE BARRIDO Y LIMPIEZA DE VÍAS Y ÁREAS PÚBLICAS

ALCANCE
 Este procedimiento aplica para el proceso de barrido y limpieza de una manera empresa, en las vías y áreas públicas del municipio.

FECHA DE CREACIÓN FEBRERO 2018

VERSIÓN 1.0

ESTADO VIGENTE

proceso mediante el cual se describe.
PROCESO AL CUAL PERTENECE SISTEMA DE OPERACIÓN

Objetivo del procedimiento

NOMBRE

FECHA

OCEDIMIENTO - ACTIVIDADES

	RESPONSABLE	DOCUMENTOS	REGISTROS
de las el sito así	GERENTE - SUPERVISOR DE BARRIDO	Planos con rutas y microrutas establecidas.	
ido ;	GERENTE - SUPERVISOR DE BARRIDO	Estructura tarifaria y planos	
ue is y	GERENTE - SUPERVISOR DE BARRIDO	Estructura tarifaria y planos	
as, res la i los su te para dos reas las da	BARRENDEROS		
ara ; ro y a lar.	SUPERVISOR DE BARRIDO	CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES	

ido io n y s.	SUPERVISOR DE BARRIDO		
γ el rce uta,	BARRENDEROS		
u ios,	SUPERVISOR DE BARRIDO		



EAS PÚBLICAS

que debe realizar la copia

IN DE ASEO



FEBRERO 2018



	FORMATOS
	CONTROL DE RENDIMIENTO - BARRIDO

	CONTROL Y CONSUMO DE GUANTES Y CARETAS
	CONTROL Y CONSUMO DE GUANTES Y CARETAS CONTROL DE RENDIMIENTO - BARRIDO
	CONTROL DE RENDIMIENTO - BARRIDO



SISTEMA IN

PROCE

AGU.

Caracte

ID

GC-PR-03

PROPÓSITO

Establecer la metodología que se debe seguir para resolver las peticiones, quejas o re usuarios de la EMPRESA AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S

NOTAS

- Para garantizar la resolución de las dudas que se generen sobre la prestación del ser facturación, peticiones de carácter general o particular y con el fin de resolver situacion desarrollo normal de la operación, los términos serán de quince días (15) hábiles. De a Código Contencioso Administrativo se ampliara el plazo a treinta días (30) máximo cuan pruebas. La empresa contará con una oficina dotada de las herramientas y el personal (incineración, recepcionista, auxiliar administrativa y gestora de facturación) requerida. D en la Oficina de Atención al Cliente de formatos para la presentación de reclamos y rec lo requiera.
- Todas las PQR's recibidas se registraran en el PQR, diferenciando claramente la fecha vencimiento legal, consecutivo, datos del cliente, tipo de PQR, motivo de PQR, medio de cliente, respuesta verbal si aplica, información de los recursos de ley que tiene el cliente PQR en el formato de recepción de PQR.
- Los registros de PQR's reposaran en un archivo activo por un periodo de seis meses; clientes tendrán acceso para las consultas respectivas, culminado ese periodo estos req central.

FECHA DE VIGENCIA

CLASIFICACION DEL PROCEDIMIENTO

CLIENTES	<input checked="" type="checkbox"/>
PROVEEDORES	<input type="checkbox"/>
RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	<input type="checkbox"/>
REALIZACIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO	<input checked="" type="checkbox"/>



POLÍTICA

8. En concordancia con las exigencias de Ley las respuestas serán : información 10 días hábiles; PQR, manifestaciones o derecho de petición al art. 58 del Código Contencioso administrativo, si se requiere prácticas

RESPON

CARGO

COORDINADOR DE SERVICIOS

DETALLE DEI

PASO	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
1	Recepción PQR's	Recibir y radicar la reclamación presencia del usuario en la oficina al cliente, por escrito, llamada t al correo electrónico.
2	Análisis y remisión de PQR's	Determinar si dicha solicitud está con la prestación del servicio facturación del mismo. De acuerdo del PQR y a la tipificación defin condiciones generales, remita el n de apoyo que determine nec
3	Control de respuestas y ajustes a la facturación	Verificar y efectuar control de c respuesta proyectada Garantizar la entrega de la res notificación al cliente en los t establecidos por la ley Si la respuesta es a favor del Clier en el sistema de facturación la re los ajustes respectivos
4	Entrega de respuestas a PQR's	Entregar y notificar la respuesta : los términos establecidos po Si el cliente se presenta en la C Atención al Cliente para la notifica dar la explicación detallada de l tomada sobre su caso y entreg; donde se oficialice dicha res

5	Seguimiento a las PQR's	Realizar permanente seguimiento a los PQR's registrados, garantizando el cumplimiento de los tiempos del proceso. Cuando evidencie que existe demora en el trámite para la respuesta del PQR, identificar a los responsables y solicite la respuesta respectiva.
6	Generación de informes y cálculo de indicadores	Una vez finalizado el proceso con éxito, de manera mensual, generar los informes y reportes relacionados con el comportamiento de la oficina de Atención al Cliente. Reportar los informes obtenidos.

INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD
PROCESO DE ATENCIÓN A PQRS
EMPRESA DE ARANZAZU S.A E.S.P

Caracterización del procedimiento

NOMBRE Procedimiento Atención a PQRS

ALCANCE

Este procedimiento aplica desde la recepción del PQR a todos y cada uno de los clientes donde la EMPRESA DE ARANZAZU S.A E.S.P presta el servicio.

FECHA DE CREACIÓN FEBRERO 2018

Este procedimiento aplica para los recursos, interpuestos por los usuarios, cuando el usuario así lo solicita, reclamos por servicios no detectados en el momento de la recepción, pretensión del usuario, firma de quien radica el recurso, periodo en el cual los registros pasaran a un archivo

VERSIÓN 1.0

ESTADO Vigente

atendidas: Peticiones de
15 días hábiles; De acuerdo
s de prueba 30 días hábiles.

**PROCESO AL CUAL
PERTENECE**

SISTEMA GEST

SABLE DEL PROCEDIMIENTO

NOMBRE

FEC

L PROCEDIMIENTO - ACTIVIDADES

	RESPONSABLE	DOCUMENTOS	REGIS
<p>1, ya sea en de atención telefónica o</p>	<p>Auxiliar Administrativa y/o Coordinador</p>		<p>Formato rece</p>
<p>relacionada o con la do al análisis ida en las nismo al área cesaria.</p>	<p>Auxiliar Administrativa y/o Gestora de Facturación</p>		<p>Formato rece</p>
<p>alidad a la puesta y érminos nte, verificar realización de s.</p>	<p>Auxiliar Administrativa y/o Gestora de Facturación</p>		<p>Oficio final de notificación</p>
<p>al cliente en r la ley. Oficina de ación oficial, la decisión ar la copia puesta.</p>	<p>Mensajero o empresa de correo</p>		<p>Oficio final de notificación a firma de</p>

o a los PQR's olimiento de o. mora en el , notifique a respuesta	Gerente		Correo Ele
el cliente y de nformes y de imiento de la ente. ; al Gerente	Auxiliar Administrativa y/o Coordinador		

GC-PR-03

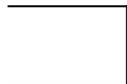
Versión: 1.0

FEBRERO 2018



ción a PQR's

¿s hasta la respuesta de fondo
A AGUAS DE ARANZAZU S.A



PLAN DE CALIDAD



HA FEBRERO 2018



TÍTULOS	FORMATOS
opción PQR's	
opción PQR's	
opción respuesta y al Cliente.	
opción respuesta y al Cliente con recibo.	

electrónico	
	Indicadores mensuales



PI

Caracter

ID

OAS-PR-05

PROPÓSITO

Realizar de forma oportuna las actividades de mantenimiento a los equipos (vehículos) e y transporte de los residuos sólidos.

NOTAS

FECHA DE VIGENCIA

CLASIFICACION DEL PROCEDIMIENTO

CLIENTES
PROVEEDORES
RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN
REALIZACIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO
APOYO ADMINISTRATIVO

X

POLÍTICA

Los vehículos recolectores deben cumplir con las características estipuladas en el numeral F3. Los equipos, accesorios y ayudas de que estén dotados los transportes de residuos sólidos deben funcionar permanentemente en la prestación del servicio, para lo cual se someterán a revisión periódica y n

RESPONSABLE

CARGO

COORDINADOR DE SERVICIOS

DETALLE DEL

PASO	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
1	REVISIÓN DE LOS EQUIPOS Y HERRAMIENTAS QUE HACEN PARTE DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	<p>Verificar el estado y disponibilidad de herramientas y equipos para realizar el servicio.</p> <p>Informar las novedades sobre el estado de seguridad y/o herramientas y equipos de trabajo.</p>
2	REVISIÓN DE LOS VEHÍCULOS RECOLECTORES DE RESIDUOS SÓLIDOS Y SUS HERRAMIENTAS DE TRABAJO	<p>Revisar el estado del vehículo recolector: Nivel de agua, aceite de motor e hidráulico, estado de frenos y llantas, mecánica, compactación: estado de limpieza y engrasado. En caso de no presentarse condiciones adecuadas, informar al supervisor inmediato para hacer adecuaciones al vehículo.</p> <p>Revisar los sistemas de ajustes, luz, sistemas hidráulicos, mangueras, coladera, tolva de cargue y sistema de descarga de los residuos sólidos.</p> <p>Proceder al tanqueo del vehículo.</p> <p>Iniciar la ruta de recolección asignada.</p> <p>La velocidad a transitar debe oscilar entre 10 y 20 km/h.</p> <p>El vehículo deberá ser lavado diariamente.</p>
3	EN CASO DE AVERÍAS O MANTENIMIENTO A LOS VEHÍCULOS	<p>Clasificar los daños de los vehículos y herramientas con base en su gravedad, características y magnitud.</p> <p>Informar los reportes de los daños al supervisor responsable dentro de los plazos establecidos.</p> <p>Verificar las condiciones adecuadas de funcionamiento de cada uno de los vehículos y herramientas de trabajo.</p> <p>Operar los vehículos y herramientas de acuerdo a las instrucciones de los manuales de funcionamiento, normas de seguridad y/o instrucciones.</p> <p>Reemplazar las herramientas de trabajo de acuerdo a su vida útil.</p>

		<p>Controlar las variables de operación (eléctricas, temperatura, lubricación) siguiendo recomendaciones de manuales, fabricantes o jefe de mantenimiento.</p> <p>Realizar las revisiones de los equipos y herramientas de acuerdo a las recomendaciones de los manuales y normas de seguridad.</p> <p>Verificar las labores de mantenimiento de acuerdo con el cronograma establecido por la empresa.</p>
4	LLENADO DE COMBUSTIBLE	<p>La empresa ha determinado que los vehículos que operan con ACPM mantenga en cada llenado su capacidad de combustible para evitar entradas de agua que deterioran los inyectores y además para evitar generar residuos acuosos en su almacenamiento por condiciones de expansión y variables climáticas.</p>
5	MANIPULACIÓN, OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE COMPACTACIÓN DE LOS VEHÍCULOS RECOLECTORES	<p>Revisión de los sistemas de ajuste de lubricación, sistemas hidráulicos, revisión de la coladera, tolva de cargue y sistema de descargue de los residuos sólidos.</p> <p>Cargas de la tolva hasta estar a forma uniforme en volumen para que realice una compactación homogénea.</p> <p>No adicionar residuos de gran volumen o alta resistencia a la compactación como ramas, maderas, metales, enseres y otros.</p>

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: OAS-PR-05
AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P	Versión: 1.0
PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO DE EQUIPOS	FEBRERO 2018

Caracterización del procedimiento

	NOMBRE	MANTENIMIENTO DE EQUIPOS TRANSPORTE
	ALCANCE	Este procedimiento aplica para los vehículos encargados del transporte de residuos sólidos u otros equipos utilizados en el RAS 2000 Título F, vehículos destinados para condiciones adecuadas para el mantenimiento programado.
	FECHA DE CREACIÓN	FEBRERO 2018
	VERSIÓN	1.0
	ESTADO	VIGENTE
	PROCESO AL CUAL PERTENECE	AREA TÉCNICA - PROC TRANSPORTE

Tabla del procedimiento

NOMBRE	FEC
--------	-----

PROCEDIMIENTO - ACTIVIDADES

	RESPONSABLE	DOCUMENTOS	REGIS
ad de las zar la labor	Coordinador y operarios		
mentos de quipos de			
colector: hidráulico, nismo de pieza y ntar las ar al jefe ción del	Conductor		
bricación, as de la ema de lidos.			
ículo			
ignada.			
ar entre 10			
riamente.			
culos y ificación tud.	Conductor		
os al área lazos			
adas de de los abajo.			
tas según ales de uridad e			
trabajo de			

<p>ración ón y otras), de los mecánica.</p>			
<p>quipos y las técnicos y</p>			
<p>niento de lecido por</p>			
<p>que los A, se les acididad de de aire que is pueden roceso de naturales áticas.</p>	<p>Conductor</p>		
<p>ustes, mangueras istema de lidos.</p>			
<p>ras y de a que se ogénea.</p>	<p>Conductor</p>		
<p>umen y de n como eléctricos</p>			

PARA RECOLECCIÓN Y
PORTE

gastos de la recolección y
utilizados para dicho fin.

--

--

--

ESO DE RECOLECCIÓN Y
PORTE

--

CHA

FEBRERO 2018



TROS	FORMATOS
	FORMATO REPORTE DE REVISIÓN DIARIA DE EQUIPOS Y HERRAMIENTAS
	FORMATO REPORTE DE REVISIÓN DIARIA DE EQUIPOS Y HERRAMIENTAS
	HOJA DE VIDA DEL VEHÍCULO

	FORMATO REPORTE DE REVISIÓN DIARIA DE EQUIPOS Y HERRAMIENTAS
	REPORTE DE REVISIÓN DIARIA DE EQUIPOS Y HERRAMIENTAS



Caracter

ID

PR-OAC-06

PROPÓSITO

Realizar de forma oportuna las actividades de medición de PH del agua en la Pl.

NOTAS

FECHA DE VIGENCIA

Junio 2021

CLASIFICACION DEL PROCEDIMIENTO

CLIENTES
PROVEEDORES
RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN
REALIZACIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO
APOYO ADMINISTRATIVO

X

POLÍTICA

RESPONS

ELABORÓ

CARGO

ASESOR QUIMICO

REVISÓ**CARGO**

SUPERVISOR PLANTA DE TRATAMIENTO

APROBÓ**CARGO**

GERENTE

CUM**NUMERAL DE LA
NORMA**

DECRETO 1574

DETALLE DEL

PASO	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
1	Se toma el Comparador	Verificar que el comparador se e limpio
2	Tomar la muestra de Agua	10 ml de muestra a analiz
		Adicionar 3 gotas de FENOL
		Agitar hasta total homogeniz
3	Verificación del Color	Comparar el color obtenido cor tiene el comparador
		Diligenciar el registro en los form los resultados obtenidos

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: PR-OAC-06
AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P	Versión: 1.0
PROCEDIMIENTO MEDICIÓN DE PH	Junio 2021

Caracterización del procedimiento

	NOMBRE	MEDICIÓN DE PH PLANTA
	ALCANCE	Este procedimiento aplica para la medición de PH real planta de tratamiento
Planta de Tratamiento		
	FECHA DE CREACIÓN	Junio 2021
	VERSIÓN	1.0
	ESTADO	VIGENTE
	PROCESO AL CUAL PERTENECE	PROCESO DE OPERACIÓN

Responsable del procedimiento

	NOMBRE	DIANA MARCELA VALENCIA ARIAS	FEC
--	---------------	------------------------------	------------

) **NOMBRE** JOSE OTONIEL MARTINEZ **FEC**

NOMBRE CLAUDIA PATRICIA GOMEZ MARTINEZ **FEC**

PLIMIENTO NORMATIVO

5 DE 2.007 Y RESOLUCIÓN 2115 DE 2.007

PROCEDIMIENTO - ACTIVIDADES

	RESPONSABLE	DOCUMENTOS	REGIS
ncuentre	Operador de Turno		
zar.			
ROJO	Operador de Turno		
ación			
los que			
atos, con	Operador de Turno		



DE TRATAMIENTO

izada al Agua que entra a la

--

--

--

CIÓN DE ACUEDUCTO



SHA

JUNIO 2021

SHA JUNIO 2021

SHA JUNIO 2021



TROS	FORMATOS
	FORMATO CONTROL DIARIO DE OPERACIÓN PLANTA DE TRATAMIENTO



SISTEMA INTEGRADO

AGUAS DE ARANZAZU

PROCEDIMIENTO CORRESPONDENCIA

Caracterización

ID

GC-PR-04

PROPÓSITO

Establecer el procedimiento para controlar el recibo y manejo de la correspondencia inter externa, su distribución y envío por correo.

NOTAS

La empresa determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con los

FECHA DE VIGENCIA

Septiembre 2014

CLASIFICACION DEL PROCEDIMIENTO

CLIENTES	<input type="checkbox"/>
PROVEEDORES	<input type="checkbox"/>
RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	<input type="checkbox"/>
REALIZACIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO	<input type="checkbox"/>
APOYO ADMINISTRATIVO	<input checked="" type="checkbox"/>

POLÍTICA

RESPONSABLE

ELABORÓ CARGO

REVISÓ CARGO

APROBÓ CARGO

CUMPLIMIENTO

NUMERAL DE LA NORMA

DETALLE DEL PROCESO

PASO	ACTIVIDAD		
1	RADICACION DE CORRESPONDENCIA EXTERNA		
2	DISTRIBUCIÓN Y RECOLECCIÓN INTERNA DE CORRESPONDENCIA		Auxili fu
3	REGISTRO DE CORRESPONDENCIA EXTERNA DESPACHADA		
4	TRÁMITE DE CORREO		
5	REPORTES CONSOLIDADOS CORRESPONDENCIA EXTERNA RECIBIDA Y EXTERNA ENVIADA		Auxi

DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: GC-PR-04
ARANZAZU S.A E.S.P	Versión: 2.0
ONDENCIA INTERNA Y EXTERNA	Febrero del 2018

ción del procedimiento

NOMBRE

CORRESPONDENCIA INTERNA Y EXTERNA

ALCANCE

na y

Aplica a todas las dependencias de Aguas de Aranzazu S.A E.S.P. ciudadanos que requieran la radicación de documentos en dicha i. Comprende desde la radicación hasta el envío de la correspondencia exteri

s clientes.

FECHA DE CREACIÓN

Septiembre 2014

VERSIÓN

1,0

ESTADO

Vigente

PROCESO AL CUAL PERTENECE

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

DEL PROCEDIMIENTO

NOMBRE

FECHA

NOMBRE

FECHA

NOMBRE

FECHA

ENTO NORMATIVO

ación con el Cliente

PROCEDIMIENTO - ACTIVIDADES

RESPONSABLE	DOCUMENTOS	REGISTROS	FOI
Auxiliar Administrativo			Registro correspo
ar Administrativa- Todos los ncionarios de la entidad			Registro correspo
Auxiliar Administrativa			Registro correspo
Auxiliar Administrativa			Registro correspo
liar Administrativa- Asesor Jurídico		Reporte mensual de comunicaciones recibidas y enviadas	



--

, y a los nstitución. na.

--



PRE 2014

PRE 2014

PRE 2014



FORMATOS
o y radicación de ndencia externa
o y radicación de ndencia externa
o y radicación de ndencia a enviar
o y radicación de ndencia a enviar



PF

Caracter

ID

PR-OAC-04

PROPÓSITO

Realizar de forma oportuna las actividades de medición del CLORO RESIDUAL de Tratamiento

NOTAS

La medición de Cloro se realiza mediante el uso de kits VISOCOLOR ECO para la del residual ver ficha de seguridad y usar elementos de protección per

FECHA DE VIGENCIA

JUNIO 2021

CLASIFICACION DEL PROCEDIMIENTO

CLIENTES
PROVEEDORES
RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN
REALIZACIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO
APOYO ADMINISTRATIVO

X

POLÍTICA

Es responsabilidad del opeardor de turno aplicar adecuadamente los lin este procedimiento. Es responsabilidad del Supervisor de planta reali actividades de analisis de Cloro

RESPONS

ELABORÓ

CARGO

ASESOR

REVISÓ**CARGO**

SUPERVISOR PLANTA DE TRATAMIENTO

APROBÓ**CARGO**

GERENTE

CUM**NUMERAL DE LA
NORMA**

DECRETO 157

DETALLE DEL

PASO	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
1	Conocer las condiciones dadas por el fabricante para el manejo del equipo Fotometro PF-12 Plus	Revisar las condiciones dadas fabricante para el buen uso del
2	Encender el equipo	Introducir el código de la prueba y realizar según tabla del equipo
2	Llevar el equipo a CERO (0) el Fotómetro	Ingresar al equipo el tubo de ensayo que contiene la solución Neur...
		En un tubo de Ensayo, adicionar 3 gotas del reactivo Cl2- 1 y Tres(3) gotas del reactivo Cl2- 2, y adicionar 5 ml de agua destilada.
		Agitar hasta completa homogeneización.

		Ingresar el tubo de ensayo al ec oprimir la tecla MEDICIÓN
3	Registrar resultados de la medición	Diligenciar los registros de contro operación de la planta
4	Toma de Muestra en Campo En caso de requerirse resultado para cloro en campo	Verificar que el comparador se e previamente lavado Adicionar 10 ml de la muestra a a cualquiera de los Seis Puntos de l Adicionar 3 Gotas de reactivo Cl2- reactivo Cl2- 1 ,agitar hasta con homogenización y comparar los obtenidos Se anotan los resultados en la pl registros.

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	PR-OAC-04
AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P	Versión: 1.0
PROCEDIMIENTO MEDICIÓN DE CLORO RESIDUAL	JUNIO 2021

Caracterización del procedimiento

	NOMBRE	MEDICIÓN DE CLORO RESIDUAL
	ALCANCE	
del agua en la Planta de		Este procedimiento aplica para la medición del CLORO que entra a la planta de tratami
	FECHA DE CREACIÓN	JUNIO 2021
terminación de cloro Libre personal		
	VERSIÓN	1.0
	ESTADO	VIGENTE
	PROCESO AL CUAL PERTENECE	PROCESO DE OPER
eamientos establecidos en zar la supervisión de las		

RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO

	NOMBRE	DIANA MARCELA VALENCIA ARIAS	FEC
--	---------------	------------------------------	------------

) **NOMBRE** JOSE OTONIEL MARTINEZ **FEC**

NOMBRE CLAUDIA PATRICIA GOMEZ MARTINEZ **FEC**

PLIMIENTO NORMATIVO

5 DE 2007 Y RESOLUCIÓN 2115 DE 2.007

PROCEDIMIENTO - ACTIVIDADES

	RESPONSABLE	DOCUMENTOS	REGIS
por el equipo	Operador de Turno	Manual de Funcionamiento del	N.
que se va a tipo.	Operador de Turno		N.
sayo que tra			
r tres (3) gotas del e muestra.			
nización	Operador de Turno		

Equipo y N.			
El diario de	Operador de Turno		
Encuentre Analizar en Muestreo - 1 y 3 del completa y colores anilla de			



PLANTA DE TRATAMIENTO

RESIDUAL realizada al Agua
ento

--

--

--

ACCIÓN DE ACUEDUCTO



SHA

JUNIO 2021

SHA JUNIO 2021

SHA JUNIO 2021



TROS	FORMATOS
A	NA
A	NA

FORMATO CONTROL DIARIO DE
OPERACIÓN PLANTA DE
TRATAMIENTO

FORMATO MUESTRAS DIARIAS DE
CAMPO



Caracter

ID

OAC-012-FO-01

PROPÓSITO

Realizar de forma oportuna las actividades de medición de la turbiedad del agua en l

NOTAS

FECHA DE VIGENCIA

CLASIFICACION DEL PROCEDIMIENTO

CLIENTES
PROVEEDORES
RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN
REALIZACIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO
APOYO ADMINISTRATIVO

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

POLÍTICA

RESPONS

ELABORÓ

CARGO

ASESOR CONTROL INTERNO

REVISÓ**CARGO**

SUPERVISOR PLANTA DE TRATAMIENTO

APROBÓ**CARGO**

GERENTE

CUM**NUMERAL DE LA
NORMA**

DECRETO 157

DETALLE DEL

PASO	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
1	Se enciende el turbidimetro	Se verifica que el turbidimetro e posición OK.
		Si aparece el signo de Interrogac procede a calibrar con los estándar Formacina.
2	Se toma la muestra de Agua	Se sacan 10 ml del Agua que se vi
		Se introduce en la cubeta
3	La muestra se introduce al Turbidimetro	Se oprime el botón de medici
		Arroja el Valor de la Turbiedad C
		Se procede a llenar el registro, resultados en el formato Control Operación planta de tratami

		<p>Cuando los resultados arrojados por los Turbidímetros son de signo de interrogación (???), quiere decir que la turbiedad supera los parámetros, se deben hacer diluciones con agua destilada.</p>
4	Cuando la muestra sobrepasa los parámetros	<p>Se hace una dilución de la muestra con agua destilada 50/50 y el resultado se multiplica por 2.</p> <p>Si la muestra continúa siendo alta después de la dilución del paso anterior se toma una muestra de 100 ml con agua destilada, los resultados obtenidos se multiplican por 2.</p> <p>Los resultados obtenidos se anotan en el formato control diarios de operación de Tratamiento.</p>

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: OAS-PR-04
AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P	Versión: 1.0
PROCEDIMIENTO MEDICIÓN DE TURBIEDAD	MARZO DE 2.016

Caracterización del procedimiento

	NOMBRE	MEDICIÓN DE TURBIEDAD PLANTA DE TRATAMIENTO
Este procedimiento aplica para la medición de la turbiedad en la Planta de Tratamiento	ALCANCE	
	FECHA DE CREACIÓN	MARZO DE 2,016
	VERSIÓN	1.0
	ESTADO	VIGENTE
	PROCESO AL CUAL PERTENECE	PROCESO DE OPERACIÓN

RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO

	NOMBRE	DIANA MARCELA BUITRAGO GOMEZ	FEC
--	---------------	------------------------------	------------

) **NOMBRE** JOSE OTONIEL MARTINEZ **FEC**

NOMBRE CLAUDIA PATRICIA GOMEZ MARTINEZ **FEC**

PLIMIENTO NORMATIVO

5 DE 2.007 Y RESOLUCIÓN 2115 DE 2007

PROCEDIMIENTO - ACTIVIDADES

	RESPONSABLE	DOCUMENTOS	REGIS
ste en la	Operador de Turno		
ión (?) se dares de			
a analizar.	Operador de Turno		
a.			
ción.	Operador de Turno		
obtenida.			
de los Diario de ento.			

is por el s de ir que la entonces 1 agua			
a con agua multiplica	Operador de Turno		
ta, de la ra 50 y se resultados r 4.			
tan en el ión planta			

ANTA DE TRATAMIENTO

edad realizada al Agua que
ito

--

--

--

ACCIÓN DE ACUEDUCTO

--

CHA

MARZO 2,016

SHA MARZO 2,016

SHA MARZO 2,016



TROS	FORMATOS

	<p>FORMATO CONTROL DIARIO DE OPERACIÓN PLANTA DE TRATAMIENTO</p>



Caracter

ID

PR-OAC-03

PROPÓSITO

Realizar de forma oportuna las actividades de medición de la turbiedad del agua en l

NOTAS

Utilizar los elementos de Bioseguridad durante los analisis

FECHA DE VIGENCIA

CLASIFICACION DEL PROCEDIMIENTO

CLIENTES
PROVEEDORES
RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN
REALIZACIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO
APOYO ADMINISTRATIVO

X

POLÍTICA

RESPONS

ELABORÓ

CARGO

ASESOR QUIMICO

REVISÓ

CARGO

SUPERVISOR PLANTA DE TRATAMIENTO

APROBÓ

CARGO

GERENTE

CUM

DETALLE DEL

PASO	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
1	<p>Conocer las condiciones dadas por el fabricante para el manejo del equipo Turbidimetro HACH 2100 Q</p>	<p>Revisar las condiciones dadas por el fabricante para el buen uso del equipo y verificar que el equipo se encuentre en condiciones OK</p> <p>En caso de encontrarse el equipo fuera de condiciones de funcionamiento, realizar la Interrogación (?) calibrar con los estándares de Formazina.</p> <p>Realizar la verificación del equipo con un estándar de Formazina de 10 NTU la cual debe encontrarse dentro del 10 % de error respecto al valor real</p>
2	<p>Se toma la muestra de Agua</p>	<p>Tomar 10 ml de muestra de Agua y introducir en la cubeta para medición evitando cualquier tipo de burbujas</p>
3	<p>Realizar la medición</p>	<p>Oprimir el botón de medición</p> <p>Arroja el Valor de la Turbiedad C</p> <p>Diligenciar los registros de control de operación de la planta</p> <p>En caso de obtener resultados de medición para la muestra que superen los parámetros establecidos por la curva de calibración, deben realizar diluciones de la muestra con agua destilada</p>
		<p>Realizar la verificación de la aplicación correcta del procedimiento por parte del operador</p>

4	Aplicación de controles de calidad	Realizar cada 7 días la curva de c del instrumento según las condicio por el fabricante Registrar los resultados obtenido control de calidad diario
---	------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: PR-OAC-03
AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P	Versión: 1.0
PROCEDIMIENTO MEDICIÓN DE TURBIEDAD	JULIO 2021

Descripción del procedimiento

	NOMBRE	MEDICIÓN DE TURBIEDAD PLANTA
	ALCANCE	
la Planta de Tratamiento		Este procedimiento aplica para la medición de la turbiedad entra a la planta de tratamiento
	FECHA DE CREACIÓN	jul-21
	VERSIÓN	1.0
	ESTADO	VIGENTE
	PROCESO AL CUAL PERTENECE	PROCESO DE OPERACIÓN

RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO

	NOMBRE	DIANA MARCELA VALENCIA ARIAS	FEC
	NOMBRE	JOSE OTONIEL MARTINEZ	FEC
	NOMBRE	CLAUDIA PATRICIA GOMEZ MARTINEZ	FEC

REFERENCIAS Y PLIMIENTO NORMATIVO

PROCEDIMIENTO - ACTIVIDADES

	RESPONSABLE	DOCUMENTOS	REGIS
i por el equipo y entre en	Operador de Turno	MANUAL DEL FABRICANTE	
gno de estándares			
o por lo tandar de debe error con			
Agua e edición rbuja	Operador de Turno		
ón.)btenida. l diario de e turbidez oparametros ración se uestra con	Operador de Turno		
licación parte del			
	Supervisor de planta		

Calibración dadas	Operador de Turno	
is para el		

ANTA DE TRATAMIENTO

edad realizada al Agua que
ito

--

--

--

ACIÓN DE ACUEDUCTO

HA MARZO 2,016

HA MARZO 2,016

HA MARZO 2,016



CONTROLES	FORMATOS
	FORMATO CONTROL DIARIO DE OPERACIÓN PLANTA DE TRATAMIENTO

FORMATO CONTROL DE
CALIDAD