



MA.SG.02

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

VERSIÓN 01
28-MAR-2016



TABLA DE CONTENIDO

1.1	INTRODUCCION	3
1.2	ESTRUCTURA INTERNA.....	4
1.3	MISION.....	5
1.4	VISION.....	5
1.5	POLITICA DE CALIDAD	5
1.6	OBJETIVO DEL MANUAL	5
1.7	JUSTIFICACIÓN DEL MANUAL	6
1.8	METODOLOGIA	7
1.9	MARCO LEGAL	8
	SECCIÓN II: MAPA DE PROCESOS.....	9
	SECCION III – PROCESOS ESTRATEGICOS, MISIONALES, DE APOYO Y DE EVALUACIÓN.....	9
	SECCION IV - DEFINICION DE TERMINOS	11

1.1 INTRODUCCION

Los procesos de gestión, conforman uno de los elementos principales del Sistema de gestión de la entidad; por lo cual, deben ser plasmados en manuales prácticos que sirvan como mecanismo de consulta permanente, por parte de todos los trabajadores de EMCANDELARIA E.S.P, permitiéndoles un mayor desarrollo en la búsqueda del Autocontrol.

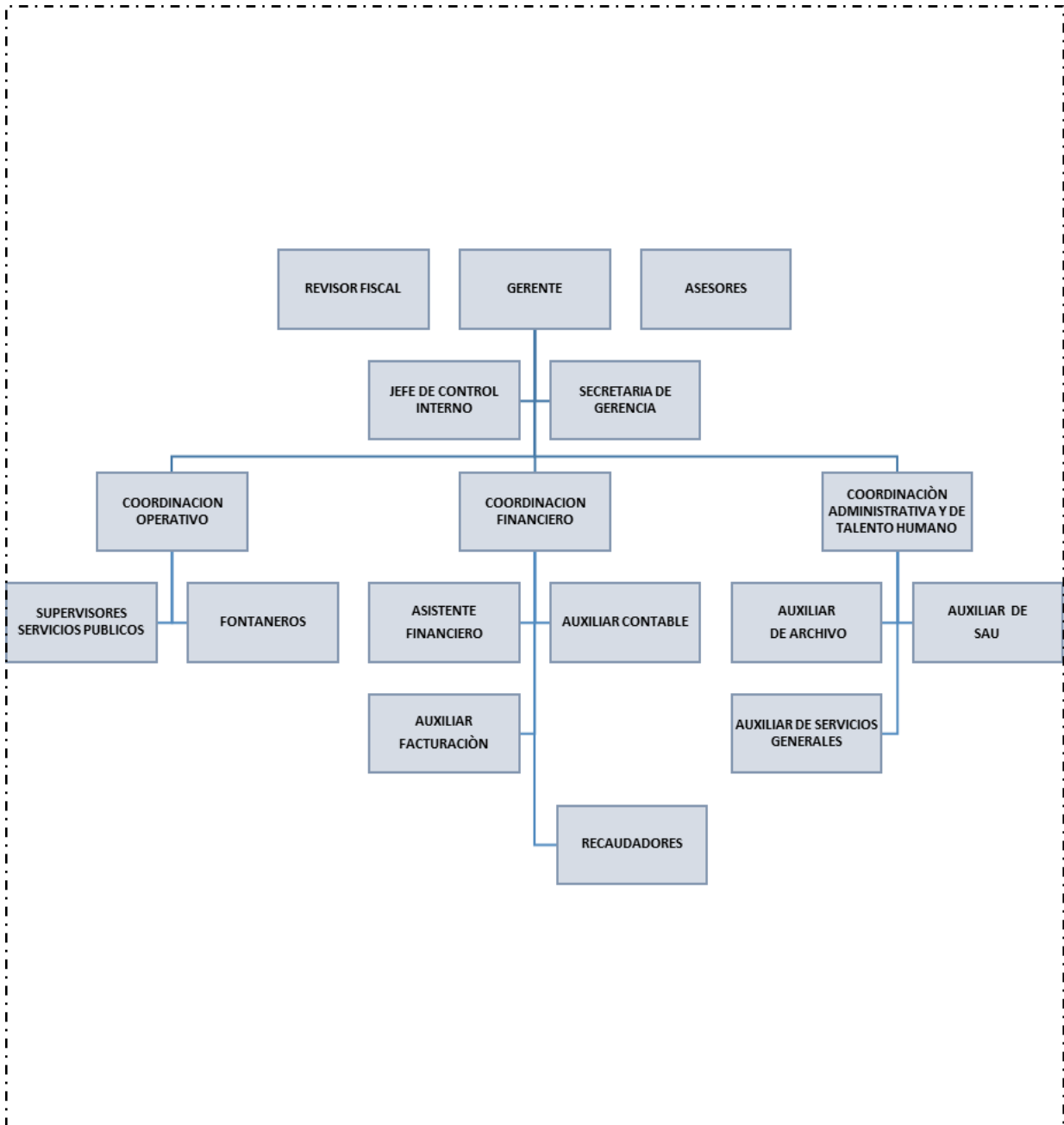
Teniendo en cuenta lo anterior, se ha preparado el presente Manual de Procesos, en el cual se define la gestión que agrupa las principales actividades y tareas dentro de EMCANDELARIA E.S.P. Dichas actividades se describen con cada una de las herramientas necesarias para la construcción por fases del Manual referido, soportando cada uno de los procesos específicos.

La funcionalidad del Manual, es permitir que todas las tareas por área vinculada, así como, la información relacionada, sean totalmente verificable, con el fin de verificar los parámetros claves y críticos de los procesos que ejecuta la empresa, tomándolos como guía en cualquier proceso de verificación.

Este Manual hace parte integral de la documentación total, implementada por la actual administración, conociendo de antemano el compromiso en su construcción, ejecución y revisión permanente para la debida actualización.

El presente documento es fruto de la consolidación del trabajo de todos los funcionarios de EMCANDELARIA E.S.P que con su aporte permitieron identificar y describir los procesos para dar cumplimiento de los objetivos institucionales.

1.2 ESTRUCTURA INTERNA



1.3 MISION

Somos una empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios de acueducto y de alcantarillado, cuyo objetivo principal es satisfacer las necesidades buscando bienestar para la comunidad, basados en nuestra experiencia y trayectoria en el mercado, brindando así eficiencia y oportunidad en los servicios, contando con personal competente, calificado y altamente comprometido con el medio ambiente.

1.4 VISION

EMCANDELARIA E.S.P del Municipio de Candelaria Valle del Cauca, para el año 2018 será una empresa sostenible y competitiva en el mercado, que invertirá en la comunidad con el fin de contribuir al desarrollo socioeconómico a través de la prestación de los servicios públicos domiciliarios de agua y alcantarillado con calidad y eficiencia.

1.5 POLITICA DE CALIDAD

EMCANDELARIA E.S.P. del Municipio de Candelaria Valle del Cauca, garantiza la prestación eficiente y eficaz de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, en términos de calidad, continuidad, oportunidad y mejoramiento ambiental, con recurso humano competente y calificado, generando satisfacción a nuestros clientes. Para ello contará con mecanismos de participación ciudadana, un manejo adecuado de los recursos físicos y financieros y el compromiso con el mejoramiento continuo.

1.6 OBJETIVO DEL MANUAL

El presente Manual de Procesos y Procedimientos tiene como objetivo principal fortalecer los mecanismos de sensibilización, que se despliegan y solidifican para brindar fortalecimiento a la cultura del Autocontrol y de gestión de la empresa.

Los Procesos que se dan a conocer, cuentan con la estructura, base conceptual y visión en conjunto, de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación que son el soporte de EMCANDELARIA E.S.P, con el fin de dotar a la misma empresa, de una herramienta de trabajo que contribuya al cumplimiento

eficaz y eficiente de la misión y metas esenciales, contempladas en el Plan Estratégico.

Así mismo, se busca que exista un documento completo y actualizado de consulta, que establezca un método estándar para ejecutar el trabajo de las dependencias, en razón de las necesidades que se deriven de la realización de las actividades en la empresa.

En este sentido, el Manual de Procesos y Procedimientos está dirigido a todas las personas que bajo cualquier modalidad, se encuentren vinculadas a la entidad y se constituye en un elemento de apoyo útil para el cumplimiento de las responsabilidades asignadas, y para coadyuvar, conjuntamente con el Control de la entidad, en la consecución de las metas de desempeño, asegurar la información y consolidar el cumplimiento normativo.

Este documento describe los procesos administrativos, y expone en una secuencia ordenada las principales operaciones o pasos que componen cada procesos. Contiene además características, que expresan gráficamente la trayectoria de las entradas y salidas de cada proceso.

Para que tenga validez y cumpla de la mejor manera con su objetivo, este Manual requiere de revisiones periódicas para su actualización, ya que el propósito a corto plazo, es enfocarlo como documento de calidad; sus modificaciones, deben ser sugeridas por los procesos para su análisis, presentación a la instancia correspondiente, aprobación e implementación.

Sus contenidos aprobados, deben ser de cumplimiento obligatorio para todo el personal profesional, técnico o administrativo actuante. La inobservancia de lo establecido implicará responsabilidad personal y profesional.

1.7 JUSTIFICACIÓN DEL MANUAL

Es importante señalar que los manuales de procesos y procedimientos son la base del sistema de calidad y del mejoramiento continuo de la eficiencia y la eficacia, poniendo de manifiesto que no bastan las normas, sino, que además, es imprescindible el cambio de actitud en el conjunto de los trabajadores, en materia

no solo, de hacer las cosas bien, sino dentro de las practicas definidas en la organización.

El manual de procesos y procedimientos, es una herramienta que permite a la empresa, integrar una serie de acciones encaminadas a agilizar el trabajo de la administración, y mejorar la calidad del servicio, comprometiéndose con la búsqueda de alternativas que mejoren la satisfacción del usuario.

1.8 METODOLOGIA

La Implementación del Manual de procesos y procedimientos se realizó de acuerdo con las siguientes fases de trabajo:

➤ **Primera Fase: Sesiones de retroalimentación, seguimiento y evaluación**

El objeto de estas sesiones fue dar a conocer a los trabajadores de las dependencias, en su sitio de labores, el proceso y las actividades que se ejecutan en el desarrollo del mismo, así como recoger sugerencias y propuestas de ajuste para el proceso respectivo.

Como resultados de estas sesiones, se realizaron modificaciones importantes, las cuales fueron incluidas en este Manual de Procesos y Procedimientos.

➤ **Segunda Fase: Ajustes y validación**

En esta fase, se analizaron las propuestas de modificación sugeridas por los funcionarios en las jornadas de retroalimentación, se realizaron y validaron los cambios pertinentes, para su correspondiente implementación.

Como parte del mejoramiento continuo de los Procesos se estudiaron, analizaron y establecieron en conjunto, con las dependencias, que intervienen en cada uno de ellos, los cambios de cada actividad o fase de trabajo desarrollada, lo cual permitirá, tanto a los responsables como a los usuarios, evaluar y controlar su

ejecución, facilitando de esta forma, evaluar las responsabilidades, en su seguimiento, como tarea de la Oficina de Control Interno.

➤ **Tercera Fase: Jornadas de Socialización**

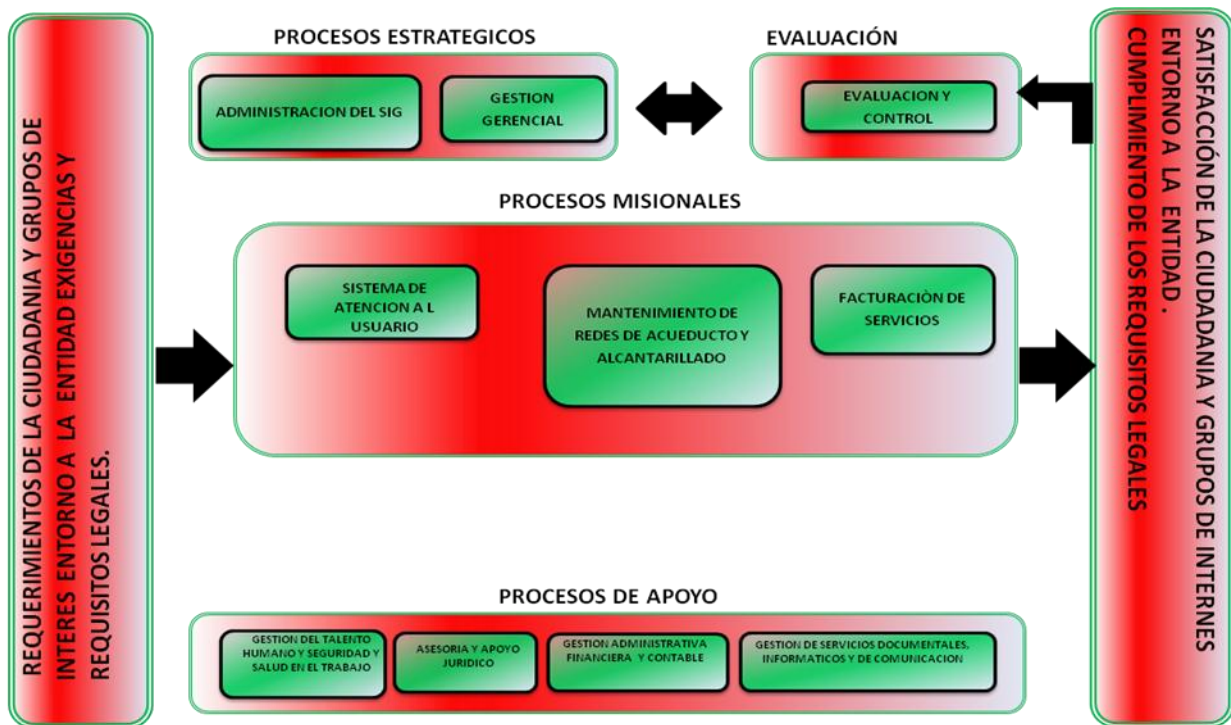
Se realizaron jornadas de socialización, en las cuales se presentaron, los diferentes procesos estandarizados, formalizados en norma interna, los cuales sufrieron las modificaciones inherentes al cambio del mapa de procesos

1.9 MARCO LEGAL

NORMAS CONSTITUCIONALES Y LEGALES

- Constitución Política de Colombia. Artículos 209 y 269
- Ley 87 de 1993. “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.”
- Ley 489 de 1998. “Estatuto Básico de Organización y Funcionamiento de la Administración Pública.”
- Ley 872 de 2003. “Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la rama ejecutiva del poder público y otras prestadoras de servicios.”
- Decreto 1537 de 2001. “Por el cual se reglamenta parcialmente la ley 87 de 1993 en cuanto a elementos técnicos y administrativos que fortalezcan el sistema de control interno en las entidades y organismos del estado.”
- Decreto 1599 de 2005. “Por medio del cual se adopta el modelo estándar de control interno para el estado colombiano” MECI 1000:2005.
- Decreto 0943 de 2014 por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno MECI.

SECCIÓN II: MAPA DE PROCESOS



SECCION III – PROCESOS ESTRATEGICOS, MISIONALES, DE APOYO Y DE EVALUACIÓN

➤ **PROCESOS ESTRATEGICOS:**

- **PROCESOS MISIONALES:** aquellos que describen las actividades funciones centrales de EMCANDELARIA E.S.P, estos muestran el que hacer de la entidad y que encaminan el cumplimiento de la misión de la

misma.

- **PROCESOS DE APOYO:** son aquellos generalmente administrativos y como su nombre lo indican apoyan las actividades misionales de EMCANDELARIA E.S.P.

Cada proceso ha sido objeto de concertación y mejoramiento durante esta vigencia y adicionalmente se han establecido los puntos de control que determinan las herramientas para efectuar el debido autocontrol y evaluación por parte de cada empleado y de verificación por parte de los directivos y de la oficina de control interno.

PROCESOS ESTRATEGICOS

PROCESO	LIDER DEL PROCESO
ADMINISTRACIÓN DEL SIG	
GESTIÓN GERENCIAL	
EVALUACIÓN Y CONTROL	

PROCESOS MISIONALES

PROCESO	LIDER DEL PROCESO
SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO	
MANTENIMIENTO DE REDES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	
FACTURACIÓN DE SERVICIOS	

PROCESOS DE APOYO

PROCESO	LIDER DEL PROCESO
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	
ASESORIA Y APOYO JURÍDICO	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y CONTABLE	
GESTIÓN DE SERVICIOS DOCUMENTALES, INFORMÁTICOS Y DE COMUNICACIÓN.	

SECCION IV - DEFINICION DE TERMINOS

Administración de riesgo: Es la capacidad que tiene la entidad para emprender las acciones necesarias que le permitan el manejo de los eventos que puedan afectar negativamente el logro de los objetivos institucionales, protegerla de los efectos ocasionados por su ocurrencia.

Amenaza: la fuente de daño potencial o una situación que potencialmente cause perdidas.

Análisis de riesgo: El uso sistemático de información disponible para determinar con que frecuencia un determinado evento puede ocurrir y la magnitud de sus consecuencias.

Área de impacto: Es todo recurso, bien u oportunidad al cual se la ha de asignar un valor y su afectación podría comprometer el cumplimiento de sus objetivos y metas.

Autocontrol: Es la capacidad que tiene cada servidor público, independientemente de su nivel jerárquico dentro de la entidad, para evaluar su trabajo, detectar desviaciones, efectuar correctivos, mejorar y solicitar ayuda cuando lo considere necesario, de tal manera que la ejecución de los procesos, actividades y tareas bajo su responsabilidad garantice el ejercicio de una función administrativa transparente y eficaz.

Consecuencia: Es el resultado de un evento (causa) expresado cualitativa o cuantitativamente, que genera pérdida, perjuicio, daño desventajas o ganancia.

Control: Son las políticas, procesos, dispositivos, practicas u otras acciones que actúan para eliminar los riesgos, mapa de riesgo y mapa de riesgos institucional adversos o mejorar oportunidades positivas. Proveen una seguridad razonable relativa al logro de los objetivos.

Costo: De una actividad, tanto directa como indirecta, involucra un impacto negativo, incluidos dinero, trabajo, interrupción, pérdidas políticas e intangibles.

Enfoque basado en procesos: Identificación y gestión sistemática de los procesos empleados en las entidades.

Evaluación del riesgo: El proceso utilizado para determinar prioridades en la administración del riesgo por la comparación de niveles de riesgo frente a estándares determinados, límites de niveles del riesgo u otros criterios.

Evento: Un accidente o suceso, el cual ocurre en un determinado lugar durante un determinado intervalo de tiempo.

Exposición al riesgo: Nivel de vulnerabilidad que tiene el riesgo después de los controles.

Frecuencia: Es una medida del coeficiente de ocurrencias de un evento expresado como la cantidad de ocurrencias de un evento en un tiempo dado. Ej.: Una vez cada día / una vez cada semana / una vez cada 15 días / una vez cada mes.

Fuentes de riesgos: Es toda persona, grupo humano, entidad, elemento físico o fenómeno del entorno, de los cuales se pueden derivar eventos que podrían afectar las áreas de impacto, cuya ocurrencia se debe evitar (minimizar) o maximizar para incrementar la posibilidad del logro de los objetivos y metas.

Gestión: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una entidad.

Identificación del riesgo: Proceso que determina que puede suceder, por qué y cómo.

Lineamientos estratégicos: Son aquellos que se establecen sin que se les asigne un periodo de validez determinado. Comprenden los fines, la misión y los valores.

Metas: Son los puntos de referencia o aspiraciones que la entidad debe lograr con objeto de alcanzar en el futuro los objetivos formulados. Establecen que es lo que se va a lograr y cuando serán alcanzados los resultados, pero no indican cómo serán logrados.

Objetivo: Son los resultados específicos que la empresa aspira a lograr a través de su misión en un plazo determinado. Están directamente relacionados con las funciones generales otorgadas a la empresa.

Perdida: Consecuencia negativa, financiera o de cualquier índole.

Posibilidad: Expresión cualitativa de la probabilidad.

Probabilidad: Es la posibilidad de un evento específico o resultado, medido por la tasa de eventos específicos o resultados sobre el número total de posibles eventos o resultados.

Proceso: Conjunto de actividades que para su desarrollo utiliza recursos, y que se gestionan con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados.

Riesgo: Es toda posibilidad de ocurrencia de una situación que puedan entorpecer el normal desarrollo de las funciones de la entidad y le impida el logro de sus objetivos.

Riesgo absoluto: Es la evaluación de la consecuencia y probabilidad que ignora los controles que están vigentes, excepto los controles inherentes, tales como el comportamiento racional, por parte de los funcionarios.

Riesgo residual: Se refiere al margen o residuo de riesgo que puede darse a pesar de las medidas de tratamiento tomadas para la administración del riesgo.

Stakeholders: Son los entes o individuos quienes están o perciben que pueden ser afectados por una decisión o actividad.

Subproceso: Conjunto de actividades que operativizan procesos.

Usuarios: Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.

Valoración de riesgo: Es el conjunto de procesos que permiten analizar y evaluar los riesgos.

VERSION	FECHA DE APROBACION	DESCRIPCION DEL CAMBIO
1	Noviembre 2015	Se elaboro en su totalidad del documento