

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS INSTRUCTIVOS Y POLITICAS



2015

CONTENIDO

INTRODUCCION.....	3
1. OBJETIVO DEL MANUAL.....	4
2. ALCANCE DEL MANUAL.	4
3. MARCOS NORMATIVOS.	4
3.1 Decreto 4485 de noviembre del 2009.	4
3.2 Ley 962 de julio 8 de 2005.	4
3.3 NTC-GP 1000:2000.	4
4. GENERALIDADES.....	4
5. DESCRIPCION GENERAL DE LA ENTIDAD.....	5
5.1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	5
5.1.1 MISIÓN.	5
5.1.2 VISIÓN.	5
5.2 POLITICA DE CALIDAD.....	5
5.3 OBJETIVOS DE CALIDAD.....	6
6. DEFINICIONES.....	6
6.1 Proceso.....	6
6.2 Procedimiento.....	6
6.2.1 Procedimiento documentado.....	6
6.3 Proceso.....	6
6.4 Manual de Procedimiento.....	6
6.5 Autocontrol.....	7
6.6 Instructivo.....	7
7. ENFOQUE POR PROCESOS.....	7
7.1 Mapa de Procesos de Acuasan E.I.C.E-E.S.P.....	7
7.2 Enfoque basado por procesos.....	8
7.3 Tipos de procesos.....	8
7.3.1 Procesos Directivos.....	8
7.3.2 Procesos Misionales.....	8
7.3.3 Procesos de Apoyo.....	8
7.3.4 Proceso del Sistema de Evaluación y Seguimiento.....	8
7.4 LEVANTAMIENTO Y DOCUMENTACIÓN DE PROCESO.....	8
7.4.1 En que consiste un proceso?.....	8
7.4.2 En que consiste un procedimiento?.....	9
7.4.3 Diferencias entre el proceso y el procedimiento.....	9
7.5 LEVANTAMIENTO DE PROCESOS.....	9
7.5.1 ¿Cómo se identifica los procesos en mi unidad de trabajo?.....	9
7.5.2 Recolección del material para el proceso en estudio.....	10
7.6 Pasos para documentar los procedimientos.....	10
7.6.1 Establecer el objetivo.....	10
7.6.2 Establecer el alcance de los procedimientos.....	10
7.6.3 Establecer las definiciones.....	10
7.6.4 Establecer la normatividad.....	10
7.6.5 Establecer las Condiciones generales.....	11
7.6.6 Desarrollo del procedimiento.....	11
7.6.7 Elaboración del diagrama de flujo.....	11
7.6.8 Mecanismos de medición.....	11
7.6.9 Establecer la tabla control de cambios.....	12
8. GENERALIDADES PARA LA ELABORACION DE INSTRUCTIVOS.....	13
8.2 Pasos para la documentación de los instructivos.....	13
8.2.1 Establecer el objetivo del Instructivo.....	13
8.2.2 Establecer el alcance de los instructivos.....	13
8.2.3 Establecer el responsable para la aplicación del instructivo.....	13
8.2.4 Establecer las definiciones para el instructivo.....	14
8.2.5 Formato establecido para la descripción del instructivo.....	14
8.2.6 Establecer la tabla de versión de cambios.....	14
9. RELACION DE PROCESOS CON PROCEDIMIENTOS Y INSTRUCTIVOS.....	14
10. RELACIÓN DE POLÍTICAS EN LA ENTIDAD.....	17



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS, INSTRUCTIVOS Y POLITICAS

Código: AP-GC-MA007

Versión: 0

Fecha: 14/010/2015

Aprobado: J. Ad y Fin.

INTRODUCCION.

El Manual de Procedimientos, Instructivos y Políticas de ACUASAN E.I.C.E.-E.S.P, se elaboró con el designio fundamental de establecer el conjunto de tareas y procedimientos que integren sistemáticamente las acciones de cada una de las dependencias de la Entidad, en relación con las funciones que les compete desarrollar. Basándose con el **Decreto 4485 de noviembre del 2009**, por medio del cual se adopta la actualización de la norma técnica de calidad en la gestión pública. Emitida por la Presidencia de la República.

Igualmente, el Manual de Procedimientos se elaboró teniendo en cuenta que la función pública está al servicio de los intereses generales, por tanto, los principios constitucionales de igualdad, moralidad, eficacia, celeridad e imparcialidad se hallan comprendidos en cada uno de los trámites y procedimientos adoptados, de tal manera que permitan a su vez desarrollar el objeto por el cual fue creada la Entidad.

Así mismo ACUASAN a través de su Manual de Procedimientos busca estar acorde con la revalorización que hizo el Gobierno Nacional de la Función Administrativa del Estado, al expedir la **Ley 962 de julio 8 de 2005**, suprimiendo y reformando trámites y regulaciones que se habían convertido en factores de corrupción. Esta evolución del Manual de Procedimiento se ajusta a los cambios de procedimientos de algunos procesos, para hacer más eficiente y de manera eficaz las funciones que desarrollamos.

1. OBJETIVO DEL MANUAL.

Estandarizar las actividades que se desarrollan en los diferentes procesos; administrativos, misionales, de apoyo y sistema de evaluación y seguimiento, con el fin de optimizar y hacer mas eficientes los procedimientos que se ejecuten, además de la aplicación de los instructivos y políticas en la Entidad.

2. ALCANCE DEL MANUAL.

El presente manual esta diseñado para ser aplicado en la entidad, dentro de los procesos ejecutados.

3. MARCOS NORMATIVOS.

3.1 Decreto 4485 de noviembre del 2009.

Por medio del cual se adopta la actualización de la norma técnica de calidad en la gestión publica. Emitida por la Presidencia de la República.

3.2 Ley 962 de julio 8 de 2005.

Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos. Emitida por el congreso de la república.

3.3 NTC-GP 1000:2000.

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 6º de la Ley 872 de 2003, esta norma especifica los requisitos para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad aplicable a la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios. Esta norma está dirigida a todas las entidades, y se ha elaborado con el propósito de que éstas puedan mejorar su desempeño y su capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus clientes.

4. GENERALIDADES.

La Entidad requieren de un sistema que mida y controle su eficiencia en la gestión desde la integralidad realizando especial énfasis en el logro de sus objetivos y no sólo ello, sino que también permita hacer óptimos los recursos, medir resultados y actualizar o reorientar sus procesos, acciones y proyectos. Una vez se establecen, mediante los procesos de planeación, por tanto se adquiere la responsabilidad de observar el desempeño de la organización para garantizar su sostenibilidad.

En la medida en la que se establezcan los procesos y los procedimientos, la organización tendrá información oportuna y sistemática para detectar desviaciones en el ejercicio gerencial y proponer ajustes a los mismos. Los beneficios de la puesta en marcha de este manual de procedimientos, instructivos y políticas se resumen en;

- Establecimiento de niveles superiores de transparencia respecto del uso de los recursos.
- Establecimiento de una base amplia de mayor compromiso y confianza en la organización.
- Mejora sustantiva de la calidad de la información, proporcionando mejores elementos de juicio al momento de asignar recursos.
- Genera una visión consolidada de la gestión empresarial.

- Promueve la vinculación adecuada entre la programación estratégica, la ejecución y la evaluación de resultados.
- Ayuda a clarificar las necesidades de coordinación y fortalece la acción orientada al logro de objetivos estratégicos.
- Visualiza debilidades y fortalezas de la gestión e incorpora oportunidades y amenazas a su viabilidad, de tal forma que se asegure el cumplimiento de los objetivos propuestos y por tanto, el crecimiento y permanencia en el tiempo de la Empresa.

Por otra parte, el Nuevo Marco Regulatorio del sector de Agua Potable y Saneamiento Básico exige enmarcarse dentro de un análisis de largo plazo y de realidad económica y financiera para establecer metas y compromisos creíbles y factibles en el tiempo.

5. DESCRIPCION GENERAL DE LA ENTIDAD.

5.1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.

5.1.1 MISIÓN.

Prestar Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, con Responsabilidad, Compromiso, Transparencia, Eficiencia y Eficacia, satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes, con personal idóneo y desarrollando procesos de mejoramiento continuo en armonía, respeto y protección del ambiente, garantizando la calidad de vida de la población.

5.1.2 VISIÓN.

Para el año 2019, estar a la vanguardia y consolidarnos como líderes a nivel regional en la prestación de servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, con responsabilidad, confiabilidad y comprometidos con el mejoramiento continuo de la calidad.

5.2 POLITICA DE CALIDAD.

ACUASAN E.I.C.E.-E.S.P. ha establecido su política de calidad cumpliendo con los lineamientos de la norma NTCGP 1000:2004. Por tanto la política de la Empresa es la siguiente:

“ACUASAN E.I.C.E. - E.S.P., esta comprometida con suministrar soluciones integrales de acueducto, alcantarillado y aseo, tendientes a satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios, brindando un servicio oportuno y con calidad por medio de talento humano competente, capacidad tecnológica, la infraestructura adecuada, el mejoramiento continuo de sus procesos y el cumplimiento de la normatividad vigente.”

La política de Calidad es revisada cada vez que el Gerente General lo considera necesario, debido a cambios en la legislación, sugerencias del comité coordinador de control interno durante la revisión al Sistema de Gestión de la Calidad; con una periodicidad mínima de una vez al año.

Adicionalmente la política de calidad de la Empresa proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad.

5.3 OBJETIVOS DE CALIDAD.

ACUASAN E.I.C.E.-E.S.P., ha establecido los objetivos de la calidad coherentes con la política de calidad, siendo los siguientes:

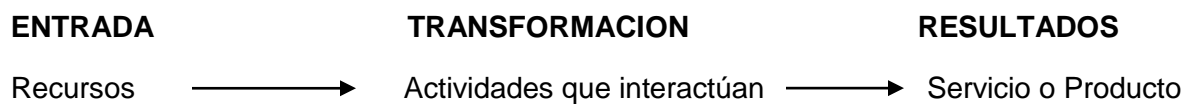
- Suministrar un óptimo servicio de acueducto, alcantarillado y aseo.
- Cumplir con las expectativas y necesidades de los usuarios.
- Administrar en forma efectiva los recursos humanos, físicos y financieros.
- Desarrollar una cultura de mejora continua que establezca el compromiso y participación activa en el Sistema de Gestión Calidad.
- Fortalecer el cumplimiento de la normatividad vigente.
- Aumentar la satisfacción del cliente.
- Mejorar las Competencias del Talento Humano.

6. DEFINICIONES.

6.1 Proceso.

Es una serie de actividades secuenciales e interdependientes, orientadas a la consecución de un resultado, en el que se le agrega valor a un insumo y se contribuye a la satisfacción de una necesidad.

Representación grafica de un proceso.



6.2 Procedimiento.

Son una sucesión cronológica y secuencial de un conjunto de labores concatenadas que constituyen la manera de efectuar un trabajo dentro de un ámbito predeterminado de aplicación.

Todo procedimiento implica, además de las actividades y las tareas del personal, la determinación del tiempo de realización, el uso de recursos materiales, tecnológico y financiero, la aplicación de métodos de trabajo y de control para lograr un eficiente y eficaz desarrollo en las diferentes operaciones de una empresa.

6.2.1 Procedimiento documentado.

Documento que proporciona información sobre cómo efectuar las actividades de los procesos de manera coherente.

6.3 Proceso.

Conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

6.4 Manual de Procedimiento.

Es un instrumento administrativo que apoya el quehacer cotidiano de las diferentes áreas de una empresa.

En los manuales de procedimientos son consignados, metódicamente tanto las acciones como las operaciones que deben seguirse para llevar a cabo las funciones generales de la entidad. Además, con los manuales puede hacerse un seguimiento adecuado y

secuencial de las actividades anteriormente programadas en orden lógico y en un tiempo definido.

6.5 Autocontrol.

Es la capacidad que ostenta cada servidor publico para controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos para el adecuado cumplimiento de los resultados que se esperan en el ejercicio de su función de tal manera que la ejecución de los procesos, actividades y/o tareas bajo su responsabilidad, se desarrollen con fundamento en los principios establecidos en la constitución política.

6.6 Instructivo.

Es un documento que describe detalladamente la forma “como” debe ejecutarse una actividad o tarea, para asegurar su realización.

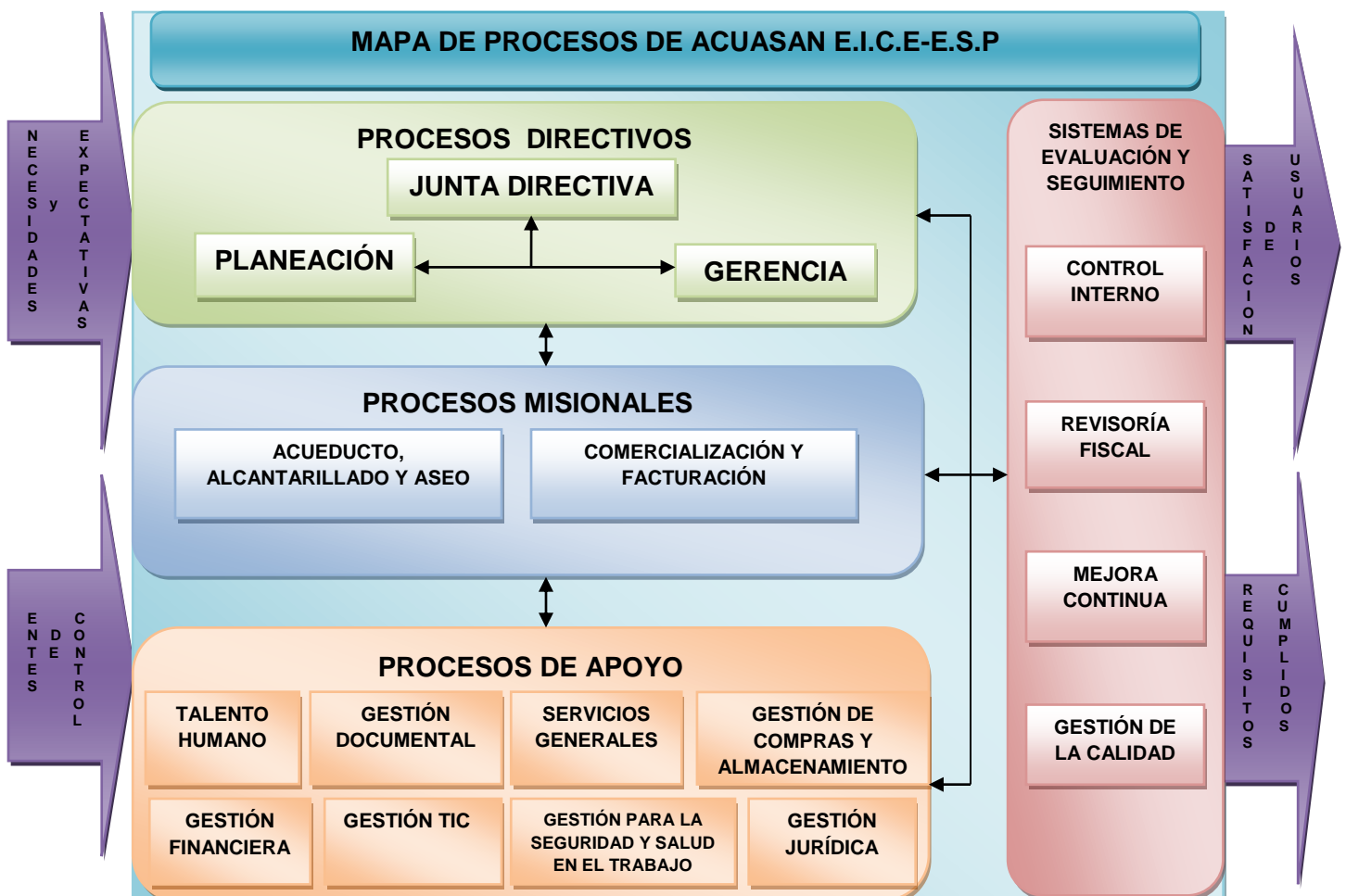
Quando hacemos frente a una situación en la cual debemos realizar una acción o procedimiento sin saber verdaderamente cómo actuar, la posibilidad de contar con elementos tales como un instructivo se vuelve un hecho realmente trascendente y esencial para poder desempeñarnos conforme y con éxito.

6.7 Políticas de la Entidad.

Son las directrices establecidas para facilitar el desarrollo de las actividades dentro de los procesos de la entidad encaminados al cumplimiento de la misión y la visión.

7. ENFOQUE POR PROCESOS.

7.1 Mapa de Procesos de Acuasan E.I.C.E-E.S.P



7.2 Enfoque basado por procesos.

El enfoque basado en procesos tiene la finalidad de orientar a una Entidad en relación a sus actividades y recursos gestionándolos por medio de la identificación de sus procesos, para que funcione de manera eficaz y eficiente. Esto implica ordenar todas las actividades de forma que aporten valor añadido dirigido a aumentar la satisfacción de la ciudadanía. Por lo tanto es necesario identificar las actividades de las unidades para vincularlas con los procesos de la Empresa.

7.3 Tipos de procesos.

Los procesos identificados en el mapa de procesos de ACUASAN E.I.C.E-E.SP, se clasifica en cuatro categorías o tipos de procesos los cuales son;

7.3.1 Procesos Directivos.

Su ilustración corresponde a los cargos de la Junta directiva, gerencia y la oficina de planeación, su énfasis es atender principalmente a procesos de gran calado estratégico que condicionan la definición y la consideración de los demás procesos y actividades con vistas a ofrecer un soporte para la toma de decisiones acertadas, fortalecer la operativa de la Entidad y contribuir a mejorar la perspectiva de la ciudadanía.

7.3.2 Procesos Misionales.

Son los procesos que le aportan valor a la relación de la Entidad con los ciudadanos, persiguiendo como fin principal la satisfacción de sus necesidades. En este tipo de procesos hallamos, los que están directamente relacionados con el objeto de la Empresa por ejemplo, los implicados en el sistema de acueducto, alcantarillado y aseo además de la supervisión de la estrategia comercial, de los proyectos, entre otros.

7.3.3 Procesos de Apoyo.

Son los procesos que complementan a los procesos Directivos y Misionales. Pese a ser procesos menores desde un punto de vista estratégico y corporativo, condicionan enormemente el desempeño de procesos superiores y determinan en muchos casos el éxito o el fracaso de los mismos. Las actividades y los procesos relacionados con el abastecimiento de materias primas, con las herramientas, las aplicaciones y los equipos informáticos o con la formación del personal son algunos ejemplos que encajan en esta consideración.

7.3.4 Proceso del Sistema de Evaluación y Seguimiento.

Son aquellos procesos que buscan evaluar y llevar el seguimiento al sistema integrado de gestión.

7.4 LEVANTAMIENTO Y DOCUMENTACIÓN DE PROCESO.

Con el fin de ayudar a las unidades a realizar avances significativos en la manera de identificar y diagramar los procesos se desarrolla a continuación la metodología a utilizar.

7.4.1 En que consiste un proceso?

Un proceso es una secuencia o conjunto de actividades que se relacionan o que interactúan, y que son ejecutadas para producir o suplir un producto y / o servicio. Un proceso se idéntica por estar constituido por los siguientes factores;

- Entrada: Proveedores e insumos.
- Transformación: Producción y / o tramitación del servicio.

- Salida: Productos, servicios y identificación de los clientes.

Representación grafica.



7.4.2 En que consiste un procedimiento?

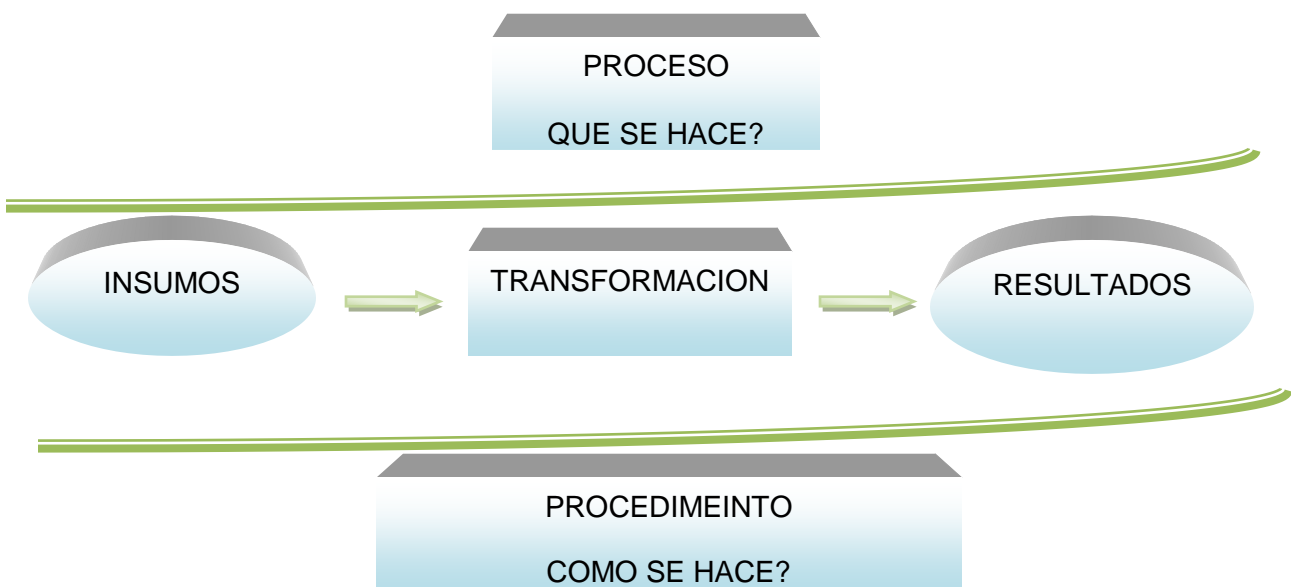
Un procedimiento es una guía detallada que muestra secuencial y ordenadamente como dos o mas puestos de trabajo realizan las actividades en una unidad para obtener el producto y / o servicio que esta brinda. Con estos procedimientos se logra documentar los procesos de las unidades de una manera ordena y sistemática preservando el conocimiento de las mismas. Así mismo facilita en forma metódica y ordenada, la inducción al puesto de trabajo así como a la capacitación del personal.

7.4.3 Diferencias entre el proceso y el procedimiento.

El proceso es el conjunto de actividades que transforman los insumos en productos y / o servicios. La forma o manera en que se detallan o realizan el conjunto de actividades descritas del proceso o parte de este es el procedimiento.

Cabe destacar que la forma o manera en que se va a representar el proceso en esta metodología es por medio de un diagrama y la descripción en prosa de las actividades.

Representación grafica.



7.5 LEVANTAMIENTO DE PROCESOS.

A continuación se presenta la metodología para el levantamiento de los procesos:

7.5.1 ¿Cómo se identifica los procesos en mi unidad de trabajo?

Para identificar un proceso en una unidad de trabajo, el encargado considera lo siguiente;

- Se pregunta ¿Cuáles son los productos y /o servicios que genera la unidad?

- Elabora una lista con todos los productos y / o servicios de la unidad.
- Prioriza los productos y / o servicios, escogiendo primeramente los sustantivos (los claves o prioritarios) tomando como criterio lo siguiente; cuáles de estos productos tienen un impacto directo al usuario y/o ciudadano, o si se da la ausencia de estos no se podría ejecutar el servicio de la unidad.

El primer paso es identificar los productos y / o servicios sustantivos, posteriormente se continua con los restantes.

- Identifica el proceso, por medio de esta pregunta;
¿Qué actividades son necesarias desde la entrada de insumos y transformación para elaborar este producto y / o servicio?

Un proceso es el conjunto de actividades necesarias para la obtener un producto y/o servicio, entonces al identificar un producto simplemente se vuelve hacia el inicio para determinar como se genera.

7.5.2 Recolección del material para el proceso en estudio.

Posteriormente el encargado de calidad, procede a realizar el estudio de los procesos definidos en el apartado anterior utilizando las siguientes herramientas;

- **Investigación documental:** se recopilan los documentos externos e internos de la unidad e Institución o toda aquella que se relacionan con el proceso a definir.
- **Encuestas o entrevistas estructuradas:** se realizan encuestas o entrevistas con la ayuda de un cuestionario con las preguntas necesarias para obtener información del producto y/o servicios.
- **Observación directa:** para conocer con más detalle lo(s) producto (s) y/o servicio (s) de su unidad de trabajo se realizan visitas y se interactúa con los funcionarios, o simplemente se hace un seguimiento del personal y del proceso en estudio desde el inicio hasta el fin, analizando su desarrollo.

7.6 Pasos para documentar los procedimientos.

7.6.1 Establecer el objetivo.

El objetivo debería ser único y de fácil identificación, aunque es posible que existan diversos procedimientos que persigan el mismo fin, cada uno con estructuras y etapas diferentes.

7.6.2 Establecer el alcance de los procedimientos.

Para establecer el alcance de los procedimientos se debe identificar el inicio de este, a quien aplica y hasta su finalidad.

7.6.3 Establecer las definiciones.

Las definiciones son de vital preeminencia para la documentación del procedimiento, ya que con estas podemos, ver de manera más viable el fin para la ejecución de estas actividades. Por otro lado es de suma relevancia para la practicidad en la ejecución de las actividades.

7.6.4 Establecer la normatividad.

La identificación del marco normativo es parte fundamental para la ejecución de las actividades dentro del proceso, ya que gracias a estos se nos facilitar delimitar los

parámetros que intervienen, regularizados por parámetros de ley dentro del desarrollo de la ejecución de nuestras labores.

7.6.5 Establecer las Condiciones generales.

Es de suma importancia realizar una breve descripción de las condiciones generales para la ejecución de las actividades dentro de los procesos, encaminadas a mostrar aspectos relevantes de suma trascendencia en la ejecución de estas actividades.

7.6.6 Desarrollo del procedimiento.

Dentro de este ítem se describe que se implemento un formato el cual cuenta con casillas donde se describe la ejecución de este estableciendo los criterios que en este intervienen.

A continuación se realiza la descripción de cada casilla implementada en el formato;

- **Etapas:** en esta casilla se establece el nombre de cada una de las etapas para el desarrollo de los procedimientos.
- **Descripción:** en esta casilla se realiza la descripción detallada, el paso a paso a seguir para el desarrollo de los procesos.
- **Responsable:** en esta casilla se establece el responsable en cada una de las etapas del procedimiento.
- **Registro:** en esta casilla se establece el registro de cada una de las actividades realizadas. En síntesis se describe que es la evidencia del desarrollo de las actividades.

Grafica formato para el desarrollo del procedimiento.

	ETAPA	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTRO
1				
2				
3				
4				

7.6.7 Elaboración del diagrama de flujo.

Un diagrama de flujo es una representación gráfica de un proceso. Cada paso del proceso es representado por un símbolo diferente que contiene una breve descripción de la etapa de proceso. Los símbolos gráficos del flujo del proceso están unidos entre sí con flechas que indican la dirección de flujo del proceso.

El diagrama de flujo ofrece una descripción visual de las actividades implicadas en un proceso mostrando la relación secuencial ente ellas, facilitando la rápida comprensión de cada actividad y su relación con las demás, el flujo de la información y los materiales, las ramas en el proceso, entre otros aspectos relevantes.

7.6.8 Mecanismos de medición.

Formato donde se diligencia casillas en las cuales se establecen los indicadores para validar la eficiencia en cada uno de los procesos ejecutados en la entidad.

A continuación se realiza la descripción de cada una de las casillas utilizadas en este formato;

- **Indicador:** En esta casilla se describe el nombre del indicador para su medición

- **Formula del indicador:** En esta casilla se realiza la identificación de las variables a medir. Estableciendo su denominador y numerador, resaltamos que los resultados nos deben dar en términos porcentuales.
- **Frecuencia de medición:** En esta casilla se relaciona las fechas establecidas para la medición de los indicadores.
- **Responsable del seguimiento:** En esta casilla se establece el responsable del seguimiento.
- **Metas:** Es la proyección establecida para ser alcanzada, y es establecida por los dueños o los responsables de los procesos, también pueden ser establecidas por la parte administrativa de la entidad u los entes de control.

Representación grafica.

INDICADORES					
Indicador		Formula del indicador	Frecuencia de medición	Responsable seguimiento	Metas
	NUMERADOR				
	DENOMINADOR				

7.6.9 Establecer la tabla control de cambios.

Es un formato en el cual se establece la versión, la descripción y la fecha de la documentación del procedimiento.

A continuación se realiza descripción de cada uno de los ítems descritos en el formato;

- **Versión:** El estado de la versión se identifica con el número de versión que se inicia con el No. 0 y se va aumentando en la medida que se actualice el documento.

Cada vez que se genere o modifique un documento se actualiza en el listado maestro de documentos.
- **Descripción:** en esta casilla es donde se describe los cambios realizados a los documentos, por diferentes conceptos como; la actualización de nuevos procesos, las nuevas normatividades establecidas por los entes de control para la ejecución de las actividades y la aplicación de la mejora continua a los procesos.
- **Fecha:** en esta casilla se describe la fecha de cada una de la implementación de las nuevas versiones.

Representación grafica.

VERSIÓN	DESCRIPCION	FECHA

8. GENERALIDADES PARA LA ELABORACION DE INSTRUCTIVOS.

Cuando hacemos frente a una situación en la cual debemos realizar una acción o procedimiento sin saber verdaderamente cómo actuar, la posibilidad de contar con elementos tales como un instructivo se vuelve un hecho realmente trascendente y esencial para poder desempeñarnos conforme y con éxito.

Podríamos definir al instructivo entonces como una serie de explicaciones e instrucciones que son agrupadas, organizadas y expuestas de diferente manera, en diversos soportes, para darle a un individuo la posibilidad de actuar de acuerdo a cómo sea requerido para cada situación. El instructivo puede ser muy variado de acuerdo al tipo de situación que se aplique.

Esencialmente, los textos instructivos tienen como objetivo primordial orientar al usuario en los procedimientos a seguir a través de una manera clara, detallada y precisa, de modo tal que la actividad a realizar, o la máquina a echar a funcionar resulte sencilla y exitosa.

8.1 Objetivos de la realización de los instructivos.

- Permitir que el usuario lleve a cabo determinadas acciones de la mejor manera posible.
- Contar con algunas características básicas que faciliten la acción en sí. Entre estas características podemos mencionar la importancia de que el instructivo sea claro y conciso como expresamos.
- Las instrucciones deben ser dadas de manera accesible de modo que el que las lee o sigue pueda comprenderlas fácilmente.
- Los instructivos deben sumar imágenes y otros elementos para ayudar a la comprensión.
- Los instructivos no deben ser demasiado extensos ya que se pueden volver confusos y hacer que los usuarios se pierdan en el procedimiento.

8.2 Pasos para la documentación de los instructivos.

8.2.1 Establecer el objetivo del Instructivo.

El objetivo para los instructivos debe ser de fácil identificación y tener como propósito ofrecer pautas correctas y recomendaciones sobre los aspectos más importantes para la ejecución de los procesos.

8.2.2 Establecer el alcance de los instructivos.

Para establecer el alcance de los instructivos se debe identificar el inicio de este, a quien aplica y hasta su finalidad.

8.2.3 Establecer el responsable para la aplicación del instructivo.

Es imprescindible la identificación del responsable para la implementación del instructivo, ya que este es el encargado de orientar a los demás funcionarios para la implementación de este.

8.2.4 Establecer las definiciones para el instructivo.

Las definiciones son de vital valor para la documentación del instructivo, ya que con estas podemos, ver de manera más viable el fin para la ejecución de estas actividades. Por otro lado es de suma preeminencia para la practicidad en la ejecución de las labores.

8.2.5 Formato establecido para la descripción del instructivo.

Se realizó el establecimiento del siguiente formato para la documentación de los instructivos.

Grafica para la documentación del instructivo.

(título de las etapas del instructivo)
(Desarrollo de las actividades y parámetros del instructivo), dentro de esta casilla se realizan representaciones graficas que facilitan la comprensión.

8.2.6 Establecer la tabla de versión de cambios.

Es un formato en el cual se establece la versión, la descripción y la fecha de la documentación del instructivo.

Nota: Se establecen los mismos conceptos que se aplican en la tabla de control de cambios para la documentación de los procedimientos.

9. RELACION DE PROCESOS CON PROCEDIMIENTOS Y INSTRUCTIVOS.

A continuación se presenta la relación de cada uno de los procesos con los respectivos procedimientos establecidos en el sistema integrado de Gestión de la CALIDAD-MECI, para el desarrollo de las actividades que se llevan a cabo en la Entidad con el fin de dar cumplimiento a su misión.

PROCESOS	DOCUMENTOS
PROCESO ADMINISTRATIVO	
Gerencia	Procedimiento para la rendición de cuentas.
Planeación	Procedimiento para la formulación de proyectos.
	Procedimiento para las interventoría contratos de obra.
	Instructivo para la administración del riesgo.
	Política de administración del riesgo.
PROCESOS MISIONALES	
Acueducto, Alcantarillado y Aseo	Procedimiento para los análisis físico-químicos y micro-biológicos del agua.
	Procedimiento para el tratamiento del agua.
	Procedimiento para las actividades

	<p>administrativas en la oficina redes.</p> <p>Procedimiento para las actividades operativas en las redes de acueducto y alcantarillado.</p> <p>Procedimiento para el seguimiento a los contratos por el servicio de disposición final.</p> <p>Procedimiento para la atención de PQR, en el servicio de aseo.</p> <p>Procedimiento para la realización de capacitaciones en educación ambiental.</p> <p>Procedimiento para las actividades de barrido y limpieza de calles y áreas públicas.</p> <p>Procedimiento para los aforos extraordinarios, en las tarifas de aseo.</p> <p>Procedimiento para el apoyo administrativo y financiero división técnica.</p>
Comercialización y Facturación	<p>Procedimiento para la atención al usuario.</p> <p>Procedimiento para la atención de PQR.</p> <p>Procedimiento para la identificación de fraudes y para el cobro-coactivo.</p> <p>Procedimiento para la instalación y retiro de medidores.</p> <p>Procedimiento para las facturas otros conceptos.</p> <p>Procedimiento para la elaboración de la factura.</p> <p>Procedimiento para la toma de lecturas y la entrega de facturas.</p>
PROCESOS DE APOYO	
Talento humano	<p>Procedimiento para las incapacidades, prorrogas y licencias.</p> <p>Procedimiento para la inducción y re-inducción del personal.</p> <p>Procedimiento para la autorización de vacaciones.</p> <p>Procedimiento para la afiliación de contratistas a la administradora de riesgos laborales.</p> <p>Procedimiento para la capacitación del personal.</p> <p>Procedimiento para la solicitud de permisos.</p> <p>Procedimiento para el reclutamiento y la selección del personal.</p> <p>Procedimiento para la valoración del desempeño de los funcionarios.</p> <p>Procedimiento para la entrega de cargos.</p>
Gestión documental	<p>Instructivo para la organización del archivo central y de gestión.</p> <p>Instructivo para la organización del fondo documental acumulado.</p> <p>Instructivo para las tablas de retención</p>

	documental.
	Procedimiento para la transferencia y el préstamo de documentos.
Gestión financiera	Procedimiento para los movimientos contables.
	Procedimiento para la ejecución de actividades contables.
	Procedimiento para la elaboración del presupuesto.
	Procedimiento para la administración de los ingresos y egresos de la entidad.
	Procedimiento para los movimientos de tesorería.
	Procedimiento para el apoyo financiero.
	Procedimiento para recibir y tramitar los derechos de petición y conceptos jurídicos.
Gestión jurídica	Procedimiento para la atención de tutelas.
	Procedimiento para la revisión de actividades contractuales.
	Procedimiento para la atención de demandas.
	Procedimiento para los procesos disciplinarios.
	Procedimiento para la asesoría jurídica en la liquidación de convenios.
	Procedimiento para las actividades precontractuales.
	Gestión para la seguridad y salud en el trabajo
Servicios generales	Procedimiento para el mantenimiento.
Gestión de compras y almacenamiento	Procedimiento para la compra de activos y elementos en general.
	Procedimiento para la recepción y devolución de bienes.
	Procedimiento para la evaluación, selección y reevaluación de proveedores.
Gestión de las TIC	Procedimiento para el mantenimiento correctivo de los equipos de cómputo.
	Procedimiento para el mantenimiento preventivo de los equipos de cómputo.
	Procedimiento para el soporte al software.
PROCESOS PARA EL SISTEMA DE EVALUACION Y MEJORA	
Control Interno	Procedimiento para el fomento de la cultura del autocontrol.
	Procedimiento para la elaboración de informes a entes externos.
	Procedimiento para la evaluación del



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS,
INSTRUCTIVOS Y POLITICAS**

Código: AP-GC-MA007

Versión: 0

Fecha: 14/010/2015

Aprobado: J. Ad y Fin.

	<p>sistema de control interno y control interno contable.</p> <p>Procedimiento para la realización de auditorias internas por la oficina de control interno.</p> <p>Procedimiento para la administración del riesgo.</p> <p>Instructivo para la formulación del plan de mejoramiento.</p> <p>Instructivo para el seguimiento al plan de mejoramiento.</p>
Gestión de la calidad	<p>Instructivo para la codificación y elaboración de documentos.</p> <p>Procedimiento para el control de documentos.</p> <p>Procedimiento para la realización de auditorias al sistema integrado de calidad.</p>
Mejora continua	<p>Procedimiento para el control de servicio no conforme.</p> <p>Procedimiento para la toma de acciones preventivas, correctivas y de mejora.</p> <p>Procedimiento para la asesoría y acompañamiento a la gestión de la entidad.</p> <p>Procedimiento para el servicio de ventanilla única.</p>

10. RELACIÓN DE POLÍTICAS EN LA ENTIDAD.

POLITICAS DE LA ENTIDAD
Política frente al control externo de la empresa.
Políticas de gestión del talento humano.
Políticas con los proveedores de bienes y servicios.
Política con la comunidad en general.
Políticas de gestión con los usuarios.
Políticas de información y comunicación.
Políticas de responsabilidad social.
Políticas frente al medio ambiente.
Políticas sobre conflictos de interés.
Política con la administración y resolución de controversias.
Política de contratación pública.
Política frente al sistema de control interno.
Política sobre riesgos.

Elaborado por: Sergio yamit Triana Triana. Ing. Industrial.	Revisado por:	Aprobado por:
--	----------------------	----------------------