

ELABORACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS PARA EL FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL DE LA
SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL MUNICIPIO DE FÚQUENE

YENI LILIANA GARZÓN ESPITIA

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y CONTABLES
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SECCIONAL UBATÉ

2021

ELABORACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS PARA EL FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL DE LA
SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL MUNICIPIO DE FÚQUENE

YENI LILIANA GARZÓN ESPITIA

INFORME PASANTÍA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
OFICINA SERVICIOS PÚBLICOS
ALCALDÍA MUNICIPAL DE FÚQUENE

ASESOR INTERNO

PROF. ELBER GIOVANNY GONZALEZ

ADMINISTRADOR DE EMPRESAS

ASESOR EXTERNO

ALEJANDRO BRICEÑO CORTÉS

INGENIERO

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y CONTABLES
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SECCIONAL UBATÉ

2021

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado primeramente a Dios quien con su amor eterno me ha sostenido, a mi mamita quien fue una mujer fuerte, valiente que siempre creyó en mí, me motivo y aunque físicamente ya no está sé que desde el cielo me acompaña.

A mi familia por estar siempre ahí, acompañándome, motivándome, gracias por la paciencia, por no dejar que me rindiera cuando sentí que no podía más, me siento feliz y afortunada de tenerlos en mi vida espero hacerlos sentir orgullosos, porque mis logros sin su amor y compañía no serían posibles.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por siempre estar conmigo, agradezco a mi familia por su compañía y su amor incondicional, a la Universidad de Cundinamarca por abrirme sus puertas y contribuir con mi formación profesional, gracias por dame la oportunidad de retomar mis estudios, gracias a los profesores que me acompañaron y compartieron de su conocimiento.

Agradezco a mi asesor interno Prof. Elber Giovanni González y asesor externo Ing. Alejandro Briceño por brindarme el acompañamiento, por sus aportes y el direccionamiento, les agradezco el haberme facilitado siempre los medios suficientes para realizar mi trabajo, a la Alcaldía de Fúquene por permitirme realizar la pasantía en la Secretaria de Servicios Públicos.

Y en general a todas las personas que formaron parte de mi proceso.

ÍNDICE	5
TABLA DE ANEXOS.....	9
TÍTULO.....	11
1. OBJETIVOS GENERAL Y ESPECÍFICOS	12
1.1 Objetivo General	12
1.2 Objetivos Específicos.....	12
2. JUSTIFICACIÓN DE LA PASANTÍA	13
3. DESARROLLO DE LA PASANTIA	15
3.1 ETAPA 1:.....	15
3.1.1 Diagnóstico	15
3.1.2 Conclusiones del diagnóstico.....	28
3.2. ETAPA 2: MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.....	29
3.2.1 Procedimientos administrativos:	33
- Selección de personal	33
- Inducción, empalme y capacitación.....	35
- Peticiones, quejas y reclamos (PQR).....	37
- Informes órganos de control	39
- Sistema de evaluación periódica de desempeño del personal.....	41
3.2.2 Procedimientos comerciales:	43
- Suscripción nuevos usuarios	43
- Detección de usuarios clandestinos.....	45
- Actualización de los niveles tarifarios.....	47
- Facturación	49
- Acciones coercitivas a deudores morosos, suspensión y acuerdos de Pago	51
3.2.3 Procedimientos Técnico-operativos:	53
- Lectura de medición.....	53
- Reposición de medidores.....	55
- Detección de fugas no visibles	57

- Detección y control de los reboses en tanques de almacenamiento del sistema	59
- Programa permanente para vigilar, inspeccionar y limpiar cuencas en la fuente abastecedora	61
- Registro de la calidad del agua que entra y sale de la planta de tratamiento	63
- Tratamiento de aguas residuales	65
- Limpieza de pozos de Inspección	67
- Recolección y transporte de residuos solidos	68
- Barrido y limpieza de vías	70
- Procedimientos para informar a la comunidad sobre suspensión del servicio por mantenimiento.	72
3.3 Matriz de Riesgos	74
3.4 Socialización.....	75
4. RECURSOS.....	78
6. CRONOGRAMA	80
BIBLIOGRAFÍA.....	82

Tabla de Ilustraciones

Ilustración 1 Ficha de evaluación técnica Anexo 1 fuente: Ficha de Evaluación SP Fúquene	16
Ilustración 2 Proceso administrativo Anexo 1 Ficha de Evaluación SP Fúquene	19
Ilustración 3 Proceso comercial Anexo 1 Fuente: Ficha de Evaluación SP Fúquene	21
Ilustración 4 Proceso financiero Anexo 1 Fuente: Ficha de Evaluación SP Fúquene	23
Ilustración 5 Proceso operativo Fuente: Ficha de Evaluación SP Fúquene	24
Ilustración 6 Proceso técnico Anexo 1 Fuente: Ficha de Evaluación SP Fúquene	26
Ilustración 7 Selección de personal Anexo 2 SP-PR-001 Fuente: (Elaboración propia)	34
Ilustración 8 Inducción, empalme y capacitación Anexo 3 SP-PR-002 Fuente: (Elaboración propia)	36
Ilustración 9 PQR Anexo 4 SP-PR-003 Fuente: (Elaboración propia)	38
Ilustración 10 Informes a órganos de control Anexo 5 SP-PR-004 Fuente: (Elaboración propia) ...	40
Ilustración 11 Sistema de evaluación Anexo 6 SP-PR-005 Fuente: (Elaboración propia)	42
Ilustración 12 Suscripción usuarios Anexo 7 SP-PR-006 Fuente: (Elaboración propia)	44
Ilustración 13 Usuarios clandestinos Anexo 8 SP-PR-007 Fuente: (Elaboración propia)	46
Ilustración 14 Actualización de tarifas Anexo 9 SP-PR-008 Fuente: (Elaboración propia).....	48
Ilustración 15 Facturación Anexo 10 SP-PR-009 Fuente: (Elaboración propia)	50
Ilustración 16 Acuerdos de pago Anexo 11 SP-PR-010 Fuente: (Elaboración propia)	52
Ilustración 17 Lectura de medidor Anexo 12 SP-PR-011 Fuente: (Elaboración propia).....	54
Ilustración 18 Reposición de medidor Anexo 13 SP-PR-012 Fuente: (Elaboración propia)	56
Ilustración 19 Fugas no visibles Anexo 14 SP-PR-013 Fuente: (Elaboración propia).....	58
Ilustración 20 Detección y Control de los reboses Anexo 15 SP-PR-014 Fuente: (Elaboración propia)	60
Ilustración 21 Fuente abastecedora Anexo 16 SP-PR-015 Fuente: (Elaboración propia).....	62

Ilustración 22 Calidad de agua Anexo 17 SP-PR-016 Fuente: (Elaboración propia)	64
Ilustración 23 Aguas residuales Anexo 18 SP-PR-017 Fuente: (Elaboración propia).....	66
Ilustración 24 Pozos de inspección Anexo 19 SP-PR-018 Fuente: (Elaboración propia).....	67
Ilustración 25 Recolección y transporte Anexo 20 SP-PR-019 Fuente: (Elaboración propia)	69
Ilustración 26 Barrido Anexo 21 SP-PR-020 Fuente: (Elaboración propia)	71
Ilustración 27 Aviso de suspensión 22 SP-PR-021 Fuente: (Elaboración propia)	73
Ilustración 28 Fuente: Socialización Manual de Procesos Secretaría Servicios Públicos Municipio de Fúquene.....	76

TABLA DE ANEXOS

- Anexo 1 INFORME MENSUAL DE PASANTÍA MES MAYO
- Anexo 2 INFORME MENSUAL DE PASANTÍA MES AGOSTO
- Anexo 3 INFORME MENSUAL DE PASANTÍA MES SEPTIEMBRE
- Anexo 4 INFORME MENSUAL DE PASANTÍA MES OCTUBRE
- Anexo 5 SP-PR-001 SELECCIÓN DE PERSONAL
- Anexo 6 SP-PR-002 INDUCCION, EMPALME Y CAPACITACIÓN
- Anexo 7 SP-PR-003 PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)
- Anexo 8 SP-PR-004 INFORMES A ORGANOS DE CONTROL
- Anexo 9 SP-PR-005 SISTEMA DE EVALUACIÓN
- Anexo 10 SP-PR-006 SUSCRIPCION USUARIOS NUEVOS
- Anexo 11 SP-PR-007 USUARIOS CLANDESTINOS
- Anexo 12 SP-PR-008 ACTUALIZACIÓN DE TARIFAS
- Anexo 13 SP-PR-009 FACTURACIÓN
- Anexo 14 SP-PR-010 ACUERDOS DE PAGO
- Anexo 15 SP-PR-011 LECTURA DE MEDIDOR
- Anexo 16 SP-PR-012 REPOSICIÓN DE MEDIDOR
- Anexo 17 SP-PR-013 FUGAS NO VISIBLES
- Anexo 18 SP-PR-014 DETECCIÓN Y CONTROL DE REBOSES
- Anexo 19 SP-PR-015 FUENTE ABASTECEDORA
- Anexo 20 SP-PR-016 CALIDAD DE AGUA

- Anexo 21 SP-PR-017 AGUAS RESIDUALES
- Anexo 22 SP-PR-018 POZOS DE INSPECCIÓN
- Anexo 23 SP-PR-019 RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE
- Anexo 24 SP-PR-020 BARRIDO Y RECOLECCION
- Anexo 25 SP-PR-021 AVISO DE SUSPENSIÓN
- Anexo 26 MATRIZ DE RIESGOS
- Anexo 27 FICHA RAE

TÍTULO

ELABORACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL DE LA SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL MUNICIPIO DE FÚQUENE

PROGRAMA: Administración de Empresas

ALCALDIA DE FUQUENE: Secretaria de Servicios Públicos

1. OBJETIVOS GENERAL Y ESPECÍFICOS

1.1 Objetivo General

- Elaborar manual de procesos y procedimientos administrativos, comerciales, técnico-operativos de la Secretaria de Servicios Públicos del Municipio de Fúquene para su implementación vigencia fiscal 2021

1.2 Objetivos Específicos

- Hacer un diagnóstico de las funciones y contratos laborales de cada uno de los empleados de la Secretaria de Servicios Públicos del Municipio de Fúquene para iniciar con la proyección del manual de procedimientos.
- Elaborar manual de procedimientos administrativos, comerciales, técnico-operativos de la oficina de Servicios Públicos con su respectiva matriz de riesgo.
- Socializar el manual de procesos y procedimientos con los funcionarios de la secretaria de Servicios Públicos del Municipio de Fúquene.

2. JUSTIFICACIÓN DE LA PASANTÍA

La Secretaría de Servicios Públicos del Municipio de Fúquene requiere adelantar todas las gestiones de fortalecimiento institucional en el marco de la implementación y cumplimiento de las herramientas creadas por el gobierno nacional para orientar a las entidades públicas hacia una gestión sistemática y transparente para dirigir y evaluar el desempeño institucional.

Tales como: Sistema de gestión de la calidad, objetivos Estratégicos, requisitos legales, contractuales y normativos relacionados con la calidad y MECI modelo estándar de control interno.

Por tal razón es necesario enfocar los esfuerzos en el mejoramiento de los procesos y procedimientos, incorporando un enfoque sistemático, entendiendo que el mismo es fundamental para mejorar la eficacia, eficiencia y efectividad de la Secretaría de Servicios Públicos del Municipio de Fúquene. De ahí la importancia de elaborar, adoptar e implementar el manual de procesos y procedimientos con sus respectivas matrices de riesgo.

A fin de lograr la aplicación de los mismos de acuerdo a las necesidades y expectativas de los usuarios y/o suscriptores mediante el cumplimiento de las acciones asignadas en la secretaría, (reglamentos, registros y formatos), la adopción de los procesos: administrativos, comerciales, técnico-operativos, cuyo objetivo es regularizar los procedimientos de cada área, permitiendo integrar una serie de labores, con el fin de describir y estandarizar las actividades que se realizan.

Logrando el mayor grado de satisfacción posible por parte de los usuarios y/o suscriptores en la atención brindada, buscando minimizar los posibles riesgos de mala prestación. Adicionalmente se convierte en un instrumento de apoyo para las actividades de inducción y re inducción, evitando la desarticulación y alteración de los procesos en el desarrollo de las actividades cuando se genere rotación del personal.

3. DESARROLLO DE LA PASANTIA

3.1 ETAPA 1:

3.1.1 Diagnóstico

Para la elaboración del Manual de Procesos de la Secretaría de Servicios Públicos del Municipio de Fúquene es necesario conocer el estado en el que se encuentra la dependencia y para esto se inicia con un diagnóstico mediante una ficha de evaluación técnica para entidades prestadoras de servicios públicos formulado por el Ministerio de Vivienda y diligenciado por el Municipio de Fúquene año 2020. Donde se encontró que el 02 de febrero de 2012 la oficina tuvo el proceso de transformación empresarial, se reestructura y se reglamenta la prestación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en el Municipio de Fúquene, de acuerdo lo establecido en el “artículo 6,1 y 6,2 de la ley 142 de 1994”. (GOV.CO, 1994)¹

1

GOV.CO. (11 de Julio de 1994). Obtenido de GOV.CO:

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=2752>


	DIAGNÓSTICO ENTIDADES PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS (Hoja 1 de 8)	Versión: 3.0			
		Fecha: 23/11/2016			
		Código: GPA-F-09			
I- INFORMACIÓN GENERAL DE LA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS PUBLICOS					
A. AREA GEOGRÁFICA DE ATENCIÓN					
1. Departamento <u>CUNDINAMARCA</u> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="5"/>	2. Municipio <u>FUQUENE</u> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="8"/>				
3. Tipo localidad _____		4. Nombre de la localidad _____			
5. Número total de domicilios en la localidad <u>3934</u>					
B. 5. TIPO DE ENTIDAD PRESTADORA (marque sólo una opción)					
Junta Administradora <input type="checkbox"/> 1 Junta Acción Comunal <input type="checkbox"/> 2 Asociación de Usuarios <input type="checkbox"/> 3 Cooperativa <input type="checkbox"/> 4	Precooperativa <input type="checkbox"/> 5 Oficina de la Alcaldía <input type="checkbox"/> 6 Establecimiento Público <input type="checkbox"/> 7 Sociedad por Acciones Privada <input type="checkbox"/> 8	Sociedad por Acciones Mixta <input type="checkbox"/> 9 Sociedad por Acciones Oficial <input checked="" type="checkbox"/> 10 Empresa Ind. y Ccial. del Estado <input type="checkbox"/> 11 Otro: *Especificar <input type="checkbox"/> 12 * EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS			
C. INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD PRESTADORA					
6. Nombre : <u>Secretaría de Servicios Públicos de Fúquene</u>		NUIR: <u>1-25288000-2</u>			
7. Dirección : <u>Calle 6 Nº 2-39</u>		8. Teléfono /Fax: <u>8585057</u>			
9. Departamento <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="5"/>		10. Municipio <u>FUQUENE</u> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="8"/>			
11. Nit : <u>899999323-3</u>		12. Fecha de constitución : Día <input type="text" value="0"/> <input type="text" value="2"/> Mes <input type="text" value="0"/> <input type="text" value="2"/> Año <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="0"/> <input type="text" value="0"/> <input type="text" value="0"/>			
13. Representante legal <u>Fabio Domingo Cortes Alarcon</u>		14. Cargo <u>Alcalde Municipal</u>			
E. SERVICIOS PRESTADOS:					
15. Servicios		15 A. Número de empleados			
		Administrativos	Operativos	Contratistas	Total
a. Acueducto	<input type="checkbox"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="3"/>	<input type="text" value="5"/>	<input type="text" value="9"/>
b. Alcantarillado	<input type="checkbox"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>
c. Aseo	<input type="checkbox"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>
F.16 AUTOEVALUACION ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS PÚBLICOS					
DIAGNÓSTICO FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL			RESUMEN CALIFICACION DE DIAGNÓSTICO		
PROCESO LEGAL INSTITUCIONAL	IR A HOJA P.L.I	Cuántos SI	15	Cuántos NO	0
PROCESO ADMINISTRATIVO	IR A HOJA P.A.D.	Cuántos SI	8	Cuántos NO	0
PROCESO COMERCIAL	IR A HOJA P.COM.	Cuántos SI	12	Cuántos NO	0
PROCESO LEGAL FINANCIERO	IR A HOJA P.FIN.	Cuántos SI	10	Cuántos NO	0
PROCESO OPERATIVO	IR A HOJA P. OP.	Cuántos SI	10	Cuántos NO	0
PROCESO TÉCNICO	IR A HOJA P. TEC.	Cuántos SI	2	Cuántos NO	0
		TOTALES	57	TOTALES	0
NOTA: Si la Entidad Territorial no cuenta con un esquema empresarial de prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo diligencie hasta el literal B numeral 5 y continúe con los indicadores de gestión en la hoja 8 de 8					

Ilustración 1 Ficha de evaluación técnica Anexo 1 fuente: Ficha de Evaluación SP Fúquene

Motivo por el cual la Administración Municipal asume la prestación directa de los Servicios Públicos por intermedio de la Secretaria de Servicios Públicos quien depende directamente de la Alcaldía y cumple funciones, procesos y procedimientos como empresa prestadora de Servicios Públicos, evidenciando la necesidad de la implementación de procedimientos específicos de manera independiente a los generales de la administración central enfocados hacia la prestación de los Servicios Públicos de Acueducto Alcantarillado y Aseo.

Dentro de la Secretaria de Servicios Públicos una vez revisada la información de la estructura administrativa se encontró que existen tres funcionarios administrativos; el Secretario de despacho, un apoyo en la parte administrativo-comercial, otro apoyo en la parte de rendición de informes a entes de control y un apoyo en la parte ambiental.

En el área operativa se encuentran 5 operarios del servicio de Acueducto, 2 operarios del servicio de Alcantarillado y 2 operarios del servicio de Aseo los cuales tienen actividades específicas para la operación de los sistemas.

ORGANIGRAMA
Secretaría de Servicios Públicos
Municipio de Fúquene

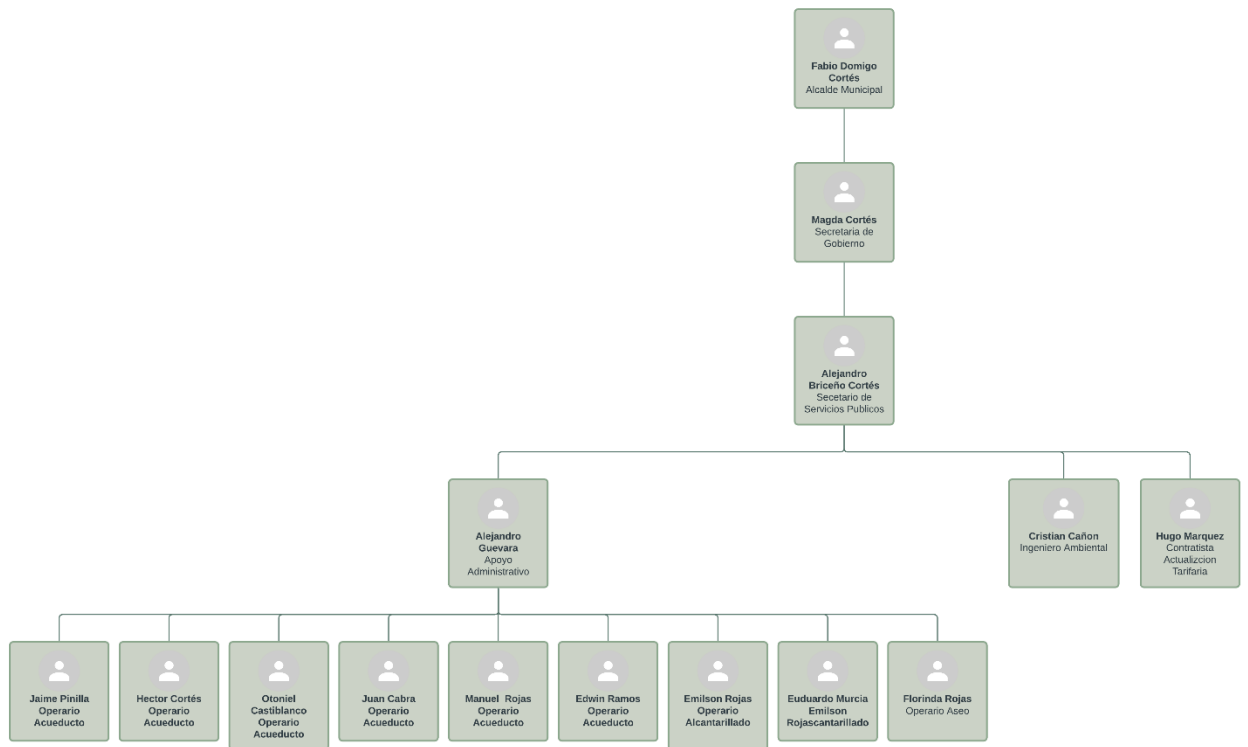


Ilustración 2. Organigrama Fuente: (Elaboración propia)

Revisadas las funciones, se evidencia que existe el manual de funciones; el cual es socializado al momento de la inducción, la Alcaldía del Municipio de Fúquene emplea dos tipos de contratos que regulan el régimen de servicio que va a prestar y que son: contratos de trabajador oficial y contrato de prestaciones de servicio los cuales cuentan con actividades y obligaciones específicas las cuales se tendrán en cuenta para la elaboración del manual de procedimientos.

Se inicia el diagnóstico para el proceso Administrativo mediante una ficha de evaluación técnica para entidades prestadoras de Servicios Públicos formulado por el Ministerio de Vivienda y diligenciado por el Municipio de Fúquene año 2020.


				Versión:3.0 Fecha: 23 /11/2016 Código: GPA-F-09	
				ENTIDADES PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS	
				PROCESO ADMINISTRATIVO P.A.	
DEPARTAMENTO DE: MUNICIPIO DE: NOMBRE DE LA ENTIDAD PRESTADORA: SERVICIOS PRESTADOS: NOMBRE DEL GERENTE Y/O REPRESENTANTE LEGAL: RUPS:				SERVICIOS PRESTADOS 1 = Acueducto, Alcantarillado y Aseo 2 = Acueducto 3 = Acueducto y Alcantarillado 4 = Acueducto y Aseo 5 = Aseo 6 = Alcantarillado 7 = Alcantarillado y Aseo	
AUTOEVALUACIÓN					
PROCESO ADMINISTRATIVO					
Código	INDICADORES	SI	NO	CALIF.	DOCUMENTO QUE VERIFICA EL CUMPLIMIENTO DE CADA UNO DE LOS ÍTEMS
2,1	SE HA CREADO LA PLANTA DE PERSONAL SEGÚN LAS NECESIDADES DE LA ENTIDAD PRESTADORA?	1		7	Acto administrativo de adopción
2,2	SE HA DETERMINADO LA ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA EMPRESA?	1		7	Organigrama
2,3	SE HA ELABORADO Y PUBLICADO EL REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO?		0	0	1a.y última hoja del reglamento
2,4	SE HA ELABORADO E IMPLEMENTADO EL MANUAL DE FUNCIONES?	1		7	Acto administrativo de adopción.
2,5	SE HA ELABORADO E IMPLEMENTADO EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ENTIDAD?		0	0	Acto administrativo de adopción.
2,6	SE HAN DEFINIDO E IMPLEMENTADO PROCEDIMIENTOS DE SELECCIÓN DE PERSONAL?		0	0	No.de empleados seleccionados con proced.legales
2,7	SE HA DISEÑADO E IMPLEMENTADO UN CURSO DE INDUCCIÓN PARA EL PERSONAL NUEVO?		0	0	Estructura de temas dados en el curso
2,8	ESTAN DEBIDAMENTE AFILIADOS LOS EMPLEADOS AL REGIMEN DE SEGURIDAD SOCIAL?	1		7	Comprobación de pago de aportes
2,9	SE HA IMPLEMENTADO ALGUN SISTEMA DE PROMOCIÓN, ESTABILIDAD Y ASCENSO DEL PERSONAL?		0	0	Diagrama de procedimientos
2,10	SE HA IMPLEMENTADO ALGUN SISTEMA DE EVALUACIÓN PERIÓDICA DE DESEMPEÑO DEL PERSONAL?		0	0	Diagrama de procedimientos
2,11	SE HA PREVISTO ATENDER LAS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN EN EL PRESUPUESTO ANUAL ?	1		6	Rubro Presupuestal No.1.3.2.2.1
2,12	SE TIENE ESTABLECIDO ALGUN SISTEMA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE MATERIALES (KARDEX, MANUAL O SISTEMATIZADO)?	1		6	Impresión o formato del procedimiento
2,13	ESTA PREVISTA EN EL PRESUPUESTO LA EJECUCIÓN DEL PLAN ANUAL DE COMPRAS?	1		6	Rubro Presupuestal No. 1.4.1.2.1.1, 1.4.2.2.1.1 y 1.4.3.1.2
2,14	SE TIENE ESTABLECIDO ALGUN SISTEMA PARA EL REGISTRO ACTUALIZADO DE PRECIOS Y PROVEEDORES?		0	0	Listado actualizado de precios y proveedores
2,15	SE TIENE ESTABLECIDO ALGUN PROCEDIMIENTO PARA CUANTIFICAR Y TENER ACTUALIZADO EL PATRIMONIO POR CADA SERVICIO?	1		6	Inventario y descripción del procedimiento.
		8	0	52	
En la columna SI y NO, va el número asignado de acuerdo con los servicios prestados, en lo señalado en el cuadro de la parte superior derecha.					
Nombre del Representante Legal: FABIO DOMINGO CORTES ALARCON C.C. N° 79.165.982 DE UBATE					

Ilustración 2 Proceso administrativo Anexo 1 Ficha de Evaluación SP Fúquene

De acuerdo con los resultados del diagnóstico en el proceso administrativo que aplico a la Secretaria de Servicios Públicos del Municipio de Fúquene se detectaron las siguientes falencias que dificultan el desarrollo efectivo de los procesos:

- No ha elaborado y publicado el reglamento interno de trabajo.
- No tiene un procedimiento para la selección de personal, inducción y empalme.
- No tiene implementado un sistema de evaluación periódica de desempeño de personal.


		DES PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS		Versión: 3.0	
				Fecha: 23/11/2016	
				Código: GPA-F-09	
PROCESO COMERCIAL P.C.					
DEPARTAMENTO DE: MUNICIPIO DE: NOMBRE DE LA ENTIDAD PRESTADORA: SERVICIOS PRESTADOS: NOMBRE DEL GERENTE Y/O REPRESENTANTE LEGAL: RUPS:				SERVICIOS PRESTADOS 1 = Acueducto, Alcantarillado y Aseo 2 = Acueducto 3 = Acueducto y Alcantarillado 4 = Acueducto y Aseo 5 = Aseo 6 = Alcantarillado 7 = Alcantarillado y Aseo	
AUTOEVALUACIÓN PROCESO COMERCIAL					
Código	INDICADORES	SI	NO	CALIF.	EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO
3,1	SE HA CUMPLIDO CON LA OBLIGACION DE IMPLEMENTAR EL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES ?	1		10	Modelo contrato implementado y Carta de remisión ante de la CRA.
3,2	SE TIENE ESTABLECIDO ALGUN PROCEDIMIENTO PARA ATENDER SOLICITUDES NUEVAS DE SERVICIO?	1		10	Modelo formato implementado.
3,3	SE TIENE ESTABLECIDO ALGUN PROCEDIMIENTO PARA LA INCORPORACIÓN DE USUARIOS NUEVOS AL SISTEMA?		0	0	Breve descripción del procedimiento.
3,4	SE HA ESTABLECIDO E IMPLEMENTADO ALGUN PROCEDIMIENTO PERMANENTE PARA DETECCIÓN DE USUARIOS CLANDESTINOS?		0	0	Breve descripción del procedimiento.
3,5	SE HA ELABORADO E IMPLEMENTADO LA ACTUALIZACIÓN DEL CATASTRO DE SUSCRIPTORES?	1		10	Acto administrativo de adopción
3,6	SE HA EJECUTADO UN PROGRAMA DE REPOSICIÓN DE MEDIDORES QUE HAN CUMPLIDO SU VIDA ÚTIL?		0	0	Breve descripción del procedimiento.
3,7	SE HA IMPLEMENTADO UN SISTEMA O PROCEDIMIENTO PARA LECTURA DE MEDIDORES?		0	0	Breve descripción del procedimiento.
3,8	SE ADECUA LA FACTURA A LOS REQUERIMIENTOS DE LA LEY 142 DE 1.994	1		10	Modelo de Factura
3,9	SE HA DEFINIDO E IMPLEMENTADO UN PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN?		0	0	Descripción resumida del procedimiento
3,10	SE TIENE IMPLEMENTADO UN FORMATO PARA LA ACTUALIZACIÓN DE LOS NIVELES TARIFARIOS?		0	0	Modelo de Formato
3,11	SE HA IMPLEMENTADO UN PROCEDIMIENTO PARA LAS LECTURAS CRÍTICAS Y REVISIÓN PREVIA?		0	0	Descripción del procedimiento
3,12	SE HAN IMPLEMENTADO MECANISMOS DE DIVULGACIÓN Y PROMOCIÓN PARA MEJORAR LA EFICIENCIA EN EL RECAUDO ?	1		10	Descripción resumida de los mecanismos adoptados
3,13	SE TIENEN IMPLEMENTADOS FORMATOS DE CONTROL PERIODICO DEL ÍNDICE DE EFICIENCIA DEL RECAUDO?	1		10	Formato control de eficiencia en el recaudo
3,14	SE APLICAN ACCIONES COERCITIVAS A MOROSOS (SUSPENSIÓN, CORTE Y COBRO JUDICIAL) ?	1		10	Explicación de las acciones adelantadas
3,15	SE HA IMPLEMENTADO UN FORMATO PARA EL REGISTRO ACTUALIZADO DE LA CARTERA MOROSA?	1	0	10	Formato de control de morosos e indice de recaudo
3,16	SE HAN IMPLEMENTADO FORMATOS O LISTADOS PARA LLEVAR EL REGISTRO DE CONSUMOS POR ESTRATOS Y USOS?	1		10	Reporte trimestral
3,17	SE TIENE UN PROCEDIMIENTO PARA OBTENER REGISTROS ACTUALIZADOS DE AGUA PRODUCIDA Y AGUA FACTURADA?		0	0	Formato de registro de agua captada, agua producida y agua facturada.
3,18	SE ADELANTAN CAMPAÑAS DE CAPACITACIÓN A LA COMUNIDAD SOBRE CONTROL SOCIAL DE LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS?	1		10	Evidencias de las campañas realizadas y Breve descripción del Plan de Acción.
3,19	SE TIENE UN PROGRAMA PERMANENTE DE CAPACITACIÓN A USUARIOS EN USO EFICIENTE Y AHORRO DEL AGUA?	1		10	Evidencias de las campañas realizadas y Breve descripción del Plan de Acción.
3,20	SE TIENE UN PROGRAMA DE CAPACITACIÓN EN SANEAMIENTO BÁSICO Y EDUCACIÓN EN HIGIENE ?	1		10	Evidencias de las campañas realizadas y Breve descripción del Plan de Acción.
		12	0	120	
En la columna SI y NO, va el número asignado de acuerdo con los servicios prestados, en lo señalado en el cuadro de la parte superior derecha.					
Nombre del Representante Legal: FABIO DOMINGO CORTES ALARCON C.C. N° 79.165.982 DE UBATE					

Ilustración 3 Proceso comercial Anexo 1 Fuente: Ficha de Evaluación SP Fúquene

Para el proceso comercial véase en Ilustración 3 Proceso comercial Anexo 1 Ficha de Evaluación SP Fúquene y de acuerdo a los resultados del diagnóstico:

- No tiene establecido algún procedimiento para la incorporación de usuarios nuevos al sistema.
- No se ha establecido e implementado algún procedimiento permanente para detección de usuarios clandestinos.
- No se ha ejecutado un programa de reposición de medidores que han cumplido su vida útil.
- No se ha implementado un sistema o procedimiento para lectura de medidores.
- No se tiene implementado un formato para la actualización de los niveles tarifarios.
- No se ha implementado un procedimiento para las lecturas críticas y revisión previa.


		ADES PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS		Versión: 3.0																		
				Fecha: 23/11/2016																		
				Código: GPA-F-09																		
PROCESO FINANCIERO P.FIN.																						
DEPARTAMENTO DE: MUNICIPIO DE: NOMBRE DE LA ENTIDAD PRESTADORA: SERVICIOS PRESTADOS: NOMBRE DEL GERENTE Y/O REPRESENTANTE LEGAL: RUPS:				<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">SERVICIOS PRESTADOS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 = Acueducto, Alcantarillado y Aseo</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2 = Acueducto</td> <td></td> </tr> <tr> <td>3 = Acueducto y Alcantarillado</td> <td></td> </tr> <tr> <td>4 = Acueducto y Aseo</td> <td></td> </tr> <tr> <td>5 = Aseo</td> <td></td> </tr> <tr> <td>6 = Alcantarillado</td> <td></td> </tr> <tr> <td>7 = Alcantarillado y Aseo</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			SERVICIOS PRESTADOS		1 = Acueducto, Alcantarillado y Aseo		2 = Acueducto		3 = Acueducto y Alcantarillado		4 = Acueducto y Aseo		5 = Aseo		6 = Alcantarillado		7 = Alcantarillado y Aseo	
SERVICIOS PRESTADOS																						
1 = Acueducto, Alcantarillado y Aseo																						
2 = Acueducto																						
3 = Acueducto y Alcantarillado																						
4 = Acueducto y Aseo																						
5 = Aseo																						
6 = Alcantarillado																						
7 = Alcantarillado y Aseo																						
AUTOEVALUACIÓN PROCESO FINANCIERO																						
Código	INDICADORES	SI	NO	CALIF.	EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO																	
4,1	SE HA ELABORADO Y GESTIONADO LA APROBACIÓN DEL PRESUPUESTO ANUAL DE LA ENTIDAD PRESTADORA DE LOS SERVICIOS?	1		15	Acto administrativo de aprobación																	
4,2	SE TIENE IDENTIFICADO ALGUN PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE LA EJECUCIÓN PRESUPUESTAL MENSUAL Y ANUALMENTE?	1		15	Descripción del procedimiento																	
4,3	SE ELABORAN Y SE LLEVAN LOS LIBROS DE CONTABILIDAD EXIGIDOS POR LA SSPD? (MAYOR, DIARIO Y AUXILIAR)	1		15	Certificado expedido por el Contador, o el Revisor fiscal o por quien tenga definida la competencia.																	
4,4	SE REPORTAN LOS ESTADOS FINANCIEROS BÁSICOS A LA SSPD DE ACUERDO CON LOS FORMATOS DEL SUI?	1		15	Evidencia del Reporte y Copia del Último estado financiero completo.																	
4,5	SE HA IMPLEMENTADO EL SISTEMA UNIFICADO DE COSTOS Y GASTOS- ABC DEFINIDO POR LA SSP?	1		15	Certificado expedido por el Contador de la empresa.																	
4,6	SE ESTAN APLICANDO PROCEDIMIENTOS DE TESORERÍA ÁGILES Y EFICIENTES?	1		15	Fotocopia del procedimiento/o flujograma/o breve descripción																	
4,7	SE HAN ELABORADO E IMPLEMENTADO PROCEDIMIENTOS PARA GARANTIZAR EL REPORTE PERIÓDICO DEL ESTADO DE CAJA Y BANCOS?	1		15	Fotocopia del procedimiento/o flujograma/o breve descripción																	
4,8	SE HA INCORPORADO EN EL PRESUPUESTO ANUAL DE INVERSIONES LA APROPIACIÓN DEL 1% PARA MANTENIMIENTO DE CUENCAS?	1		15	Número y valor de rubro presupuestal 4,5,3,5,1,1 \$36,103,000,00																	
4,9	SE HA INCORPORADO EN EL PRESUPUESTO ANUAL DE GASTOS DE LA EMPRESA LA APROPIACIÓN PARA EL PAGO DE CONTRIBUCIONES A LA SSP Y LA CRA?	1		15	Número y valor de rubro presupuestal 1,4,1,2,2,1 \$0 y 1,4,4,3,1 \$0																	
4,10	SE HA ELABORADO E IMPLEMENTADO UN PROCEDIMIENTO DE REPORTE PERIÓDICO DE COMPROMISOS DE PAGO A TERCEROS?	1		15	Fotocopia del procedimiento/o flujograma/o breve descripción																	
		10	0	150																		
En la columna SI y NO, va el número asignado de acuerdo con los servicios prestados, en lo señalado en el cuadro de la parte superior derecha.																						
Nombre del Representante Legal: FABIO DOMINGO CORTES ALARCON C.C. N° 79.165.982 DE UBATE																						

Ilustración 4 Proceso financiero Anexo 1 Fuente: Ficha de Evaluación SP Fúquene

Para el proceso financiero de acuerdo al diagnóstico realizado a la Secretaria de Servicios Públicos del Municipio de Fúquene de acuerdo a la ilustración anterior Proceso Financiero Anexo 1 Ficha de Evaluación SP Fúquene se concluye que cumple con todos los indicadores y su calificación es 10/10.


		DES PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS		Versión: 3.0	
				Fecha: 23 /11/2016	
				Código: GPA-F-09	
PROCESO OPERATIVO P. OP.					
				SERVICIOS PRESTADOS	
DEPARTAMENTO DE:				1 = Acueducto, Alcantarillado y Aseo	
MUNICIPIO DE:				2 = Acueducto	
NOMBRE DE LA ENTIDAD PRESTADORA:				3 = Acueducto y Alcantarillado	
SERVICIOS PRESTADOS:				4 = Acueducto y Aseo	
NOMBRE DEL GERENTE Y/O REPRESENTANTE LEGAL:				5 = Aseo	
RUPS:				6 = Alcantarillado	
				7 = Alcantarillado y Aseo	
AUTOEVALUACIÓN PROCESO OPERATIVO					
Código	INDICADORES	SI	NO	CALIF.	EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO
5,1	EXISTEN PLANOS ACTUALIZADOS DE LAS REDES DEL SISTEMA DE ACUEDUCTO (Catastro de Redes de Acueducto) ?	1		9	Fotocopia del rótulo del plano indicando fecha y título
5,2	EXISTEN PLANOS ACTUALIZADOS DE LAS REDES DEL SISTEMA DE ALCANTARILLADO (Catastro de redes de alcantarillado)?	1		9	Fotocopia del rótulo del plano indicando fecha y título
5,3	EXISTEN PLANOS ACTUALIZADOS DE LAS CAPTACIONES, CONDUCCIONES, PLANTAS DE TRATAMIENTO, TANQUES, ETC.?	1		9	Fotocopia del rótulo del plano indicando fecha y título
5,4	SE HA ELABORADO E IMPLEMENTADO UN MANUAL PARA MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LOS SISTEMAS?		0	0	Fotocopia del procedimiento/o flujograma/o descripción breve
5,5	SE HAN ADQUIRIDO LAS HERRAMIENTAS PARA LLEVAR A CABO EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LOS SISTEMAS?	1		9	Breve descripción y certificación de herramientas y equipos que se posee.
5,6	SE HAN ADQUIRIDO E INSTALADO MEDIDORES O TOTALIZADORES DE CAUDAL PARA EL AGUA CAPTADA Y EL AGUA TRATADA?	1		9	Certificación expedida por el Jefe Operativo del número instalados existentes y de su estado de funcionamiento.
5,7	SE TIENE ESTABLECIDO UN REGISTRO PERMANENTE DEL NÚMERO Y TIPO DE DAÑOS POR SECTORES?		0	0	Copia del registro del control que se lleva.
5,8	SE TIENE UN STOCK PERMANENTE DE ACCESORIOS Y REPUESTOS PARA ATENDER REPARACIONES?	1		9	Certificación de poseer el stock actualizado de accesorios y tuberías existentes en el almacén.
5,9	SE HA IMPLEMENTADO UN PROGRAMA PARA LA DETECCIÓN DE FUGAS NO VISIBLES. ?		0	0	Breve descripción del procedimiento.
5,10	EXISTEN PROCEDIMIENTOS PARA DETECTAR Y CONTROLAR LOS REBOSES EN TANQUES DE ALMACENAMIENTO DEL SISTEMA?		0	0	Breve descripción del procedimiento.
5,11	SE HAN IMPLEMENTADO FORMATOS PARA REPORTE DE CONTROL DE FUGAS, PERDIDAS FÍSICAS EN TANQUES Y A NIVEL INTRADOMICILIAR?		0	0	Certificación de existencia en la red y cuantificación.
5,12	SE HA IMPLEMENTADO UN PROGRAMA PERMANENTE PARA VIGILAR, INSPECCIONAR Y LIMPIAR CUENCAS EN LA FUENTE ABASTECEDORA?		0	0	Fotocopia del programa y descripción del procedimiento o flujograma.
5,13	SE HA IMPLEMENTADO FORMATOS PARA EL REGISTRO DE LA CALIDAD DEL AGUA QUE ENTRA Y SALE DE LA PLANTA DE TRATAMIENTO?		0	0	Copia del formato diligenciado
5,14	SE HA DEFINIDO E IMPLEMENTADO UN PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA CALIDAD DEL AGUA SUMINISTRADA ?		0	0	Breve descripción del procedimiento
5,15	SE ESTAN ELABORANDO LOS REPORTE DE INFORMES DE CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 1575 Y RESOLUCION 2115 DE 2007 (IRCA)	1		9	Copia del último informe
5,16	SE HA IMPLEMENTADO UN PROGRAMA CON LOS USUARIOS PARA SEPARACIÓN EN LA FUENTE DE RESIDUOS SÓLIDOS?	1		9	Descripción resumida del Plan de Acción.
5,17	SE HA DISEÑADO E IMPLEMENTADO UN SISTEMA DE RUTAS Y TURNOS DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS?	1		9	Descripción resumida del Plan de Acción.
5,18	SE HA IMPLEMENTADO UN SISTEMA TÉCNICO PARA DISPOSICIÓN FINAL DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS?	1		9	Certificación expedida por la CAR sobre la disposición final.
5,19	SE HAN IMPLEMENTADO PROCEDIMIENTOS PARA INFORMAR A LA COMUNIDAD SOBRE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO POR MANTENIMIENTO?		0	0	Fotocopia del procedimiento y medio como se realiza.
5,20	SE HAN GESTIONADO Y REALIZADO CURSOS DE CAPACITACIÓN A FONTANEROS Y OPERADORES CON EL SENA - UNIDADES DE AGUA, ETC..?		0	0	Evidencias de las capacitaciones o cursos realizados.
		10	0	90	
En la columna SI y NO, va el número asignado de acuerdo con los servicios prestados, en lo señalado en el cuadro de la parte superior.					
Nombre del Representante Legal: FABIO DOMINGO CORTES ALARCON C.C. N° 79.165.982 DE UBATE					

Ilustración 5 Proceso operativo Fuente: Ficha de Evaluación SP Fúquene

De acuerdo con los resultados del diagnóstico en el proceso operativo que se aplicó a la Secretaría de Servicios Públicos detectaron las siguientes falencias que dificultan el desarrollo efectivo de los procesos:

- No se ha elaborado e implementado un manual para mantenimiento preventivo y correctivo de los sistemas.
- No se ha implementado un procedimiento para la detección de fugas no visibles.
- No existen procedimientos para detectar y controlar los reboses en tanques de almacenamiento del sistema.
- No se ha implementado un programa permanente para vigilar, inspeccionar y limpiar cuencas en la fuente abastecedora.
- No se elaboró proceso para el registro de la calidad del agua que entra y sale de la planta de tratamiento
- No se han implementado procedimientos para informar a la comunidad sobre suspensión del servicio por mantenimiento
- No se han gestionado y realizado cursos de capacitación a fontaneros.


		ADES PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS		Versión: 3.0	
				Fecha: 23/11/2016	
				Código: GPA-F-09	
PROCESO TÉCNICO					
P. TEC.					
DEPARTAMENTO DE: MUNICIPIO DE: NOMBRE DE LA ENTIDAD PRESTADORA: SERVICIOS PRESTADOS: NOMBRE DEL GERENTE Y /O REPRESENTANTE LEGAL: RUPS:				SERVICIOS PRESTADOS 1 = Acueducto, Alcantarillado y Aseo 2 = Acueducto 3 = Acueducto y Alcantarillado 4 = Acueducto y Aseo 5 = Aseo 6 = Alcantarillado 7 = Alcantarillado y Aseo	
AUTOEVALUACIÓN					
PROCESO TÉCNICO					
Código	INDICADORES	SI	NO	CALIF.	EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO
6,1	SE HAN ADOPTADO Y APLICADO LAS NORMAS TÉCNICAS DEL RAS-2000 PARA DISEÑO, CONSTRUCCIÓN Y OPERACIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA DE LOS SISTEMAS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO?	1		14	Certificación de Jefe Operativo o quien haga las veces en la formulación de proyectos.
6,2	SE POSEE DE UN LUGAR O PLANOTECA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE PLANOS Y MEMORIAS TÉCNICAS?		0	0	Certificación de Jefe Operativo o quien haga las veces de poseer dicho lugar y procedimientos de control en la ESP.
6,3	SE POSEE EL MANUAL DE CONTRATACIÓN E IMPLEMENTADO SUS PROCEDIMIENTOS PARA CONTRATACIÓN, LICITACIONES DE CONTRATOS Y COMPRAS (MÓDELOS DE PLIEGOS)	1		14	Acto administrativo de adopción del manual de contratación, copia del flujograma del procedimiento de contratación y/o compras
6,4	SE HA REALIZADO AL RECURSO HUMANO TÉCNICO, UN CURSO DE CAPACITACIÓN SOBRE LOS REQUISITOS TÉCNICOS Y PROCEDIMIENTOS DEFINIDOS EN EL RAS-2000?		0	0	Control de asistencia del personal que asistió al curso.
6,5	LA ENTIDAD HA ELABORADO EL PLAN DE OBRAS E INVERSIONES PRIORIZADO A CINCO (5) AÑOS?		0	0	Copia del plan de obras e inversiones formulado a cinco años.
		2	0	28	
En la columna SI y NO, va el número asignado de acuerdo con los servicios prestados, en lo señalado en el cuadro de la parte superior derecha					
Nombre del Representante Legal: FABIO DOMINGO CORTES ALARCON C.C. N° 79.165.982 DE UBATE					

Ilustración 6 Proceso técnico Anexo 1 Fuente: Ficha de Evaluación SP Fúquene

De acuerdo al diagnóstico aplicado a la Secretaria de Servicios Públicos del Municipio de Fúquene para el proceso técnico se encontraron las siguientes falencias:

- No se posee de un lugar o plano teca para la administración de planos y memorias técnicas.
- No se ha realizado al recurso humano técnico un curso de capacitación sobre los requisitos técnicos y procedimientos definidos en el ras-2000.
- No se ha elaborado el plan de obras e inversiones priorizado a cinco (5) años.

3.1.2 Conclusiones del diagnóstico

Se encuentra que adicional al diagnóstico realizado mediante la ficha de evaluación técnica para entidades prestadoras de servicios públicos formulado por el ministerio de vivienda y diligenciado por el municipio de Fúquene año 2020, la Secretaria de Servicios Públicos del Municipio de Fúquene en sus procesos administrativos, comerciales y técnico-operativos debe incluir los siguientes procedimientos buscando minimizar los posibles riesgos de mala prestación, estandarizando mejorando los procesos y procedimientos, incorporando un enfoque sistemático mejorar la eficacia, eficiencia y efectividad:

- Atención de las Peticiones, quejas y reclamos (PQR)
- Informes a órganos de control
- y acuerdos de pago para tener unos procedimientos completos y ajustados a las necesidades de la Secretaria.

3.2. ETAPA 2: MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Una vez recopilada y analizada la información y con el fin de facilitar la comprensión y ejecución de los procesos y procedimientos administrativos, comerciales y técnico-operativos de la Secretaria de Servicios Públicos del Municipio de Fúquene se establecen métodos estandarizados para ejecutar las actividades adoptando sistemas apropiados a las necesidades, que faciliten la prestación eficaz y eficiente cumpliendo con los requerimientos legales de la normatividad vigente de los Servicios Públicos. (www.funcionpublica.gov.co, 2014)²

El manual de procesos describe con claridad las actividades que debe realizar la Secretaria de Servicios Públicos del Municipio de Fúquene en cuanto a la prestación de los Servicios Públicos Acueducto, Alcantarillado y Aseo, definiendo las responsabilidades en cada uno de los cargos de la organización, evitando funciones compartidas y dilución de responsabilidades. Este manual se constituye en una guía de cumplimiento por parte de todo el personal. (www.acueducto.com.co, 2006)³

² www.funcionpublica.gov.co. (2014). *Manual Técnico del Modelo de Control Interno*

³ www.acueducto.com.co. (Agosto de 2006). *Acueducto, Agua y Alcantarillado de Bogotá.*

Mediante un enfoque sistemático que fomenta el desarrollo, organización y el mejoramiento continuo para el cumplimiento de las actividades, el manual de procesos y procedimientos busca integrar las acciones que permiten el desarrollo de las actividades de una manera más organizada con el fin de hacer un mejor trabajo incrementando la calidad en la prestación del servicio. (Salvador, s.f.)⁴

Al estandarizar los procesos y procedimientos se pueden cumplir los objetivos determinando los niveles de responsabilidad de cada una de las actividades ejecutadas, permitiendo el seguimiento y el control de cada uno de los procesos, donde se muestra la secuencia e interacción entre los procesos identificados, posteriormente se toma la caracterización de cada proceso, se hace la presentación de cada uno de los procedimientos que describen los procesos, con su respectivo responsable y los registros que se deben generar. Es importante mencionar que la descripción de los procedimientos debe hacerse de la manera objetiva, de conformidad con la regulación de las normas legales aplicables vigentes; por lo tanto, cada funcionario u operario es responsable de la ejecución de actividades y procedimientos. (Trujillo, 2013)⁵

⁴ <https://www.gestion-sanitaria.com/4-principios-gestion-calidad.html>

⁵ Trujillo, M. D.-S. (2013). *repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital*.

Este Manual de Procesos está elaborado en el Formato de elaboración de Procedimientos para la Secretaria de Servicios del Municipio de Fúquene versión 2 con Fecha del 5 de mayo de 2021 suministrado por la Oficina Control Interno, cada proceso contiene una portada, tabla de contenido, un objetivo, el alcance del proceso es decir para quien aplica, responsables de la ejecución del proceso, definiciones que facilitan la comprensión para el lector, marco legal vigente, desarrollo detallado del proceso a realizar, flujograma, tabla de control para los formatos que se manejan en el procedimiento y foto del formato en los casos en los que aplique, como se encontrará en el anexo 2 SP-PR-001.

Se van a elaborar en 3 clases de procedimientos los cuales serán:

1.Procedimientos administrativos:

- Selección de personal
- Inducción y empalme
- Peticiones, quejas y reclamos (PQR)
- Informes órganos de control
- Sistema de evaluación periódica de desempeño del personal

2.Procedimientos comerciales:

- Suscripción nuevos usuarios
- Detección de usuarios clandestinos

- Actualización de los niveles tarifarios
- Facturación
- Acciones coercitivas a deudores morosos, suspensión y acuerdos de Pago

3.Procedimientos Técnico-operativos:

- Lectura de medición
- Reposición de medidores
- Detección de fugas no visibles
- Detección y control de los reboses en tanques de almacenamiento del sistema
- Programa permanente para vigilar, inspeccionar y limpiar cuencas en la fuente abastecedora
- Registro de la calidad del agua que entra y sale de la planta de tratamiento
- Tratamiento de aguas residuales
- Limpieza de pozos de Inspección
- Recolección y transporte de residuos solidos
- Barrido y limpieza de vías
- Procedimientos para informar a la comunidad sobre suspensión del servicio por mantenimiento.

3.2.1 Procedimientos administrativos:

- Selección de personal

El proceso de selección de personal contiene toda la información detallada para encontrar y colocar a la persona adecuada en la vacante de tal forma que su desempeño contribuya al logro de los objetivos de la Secretaria de Servicios Públicos del Municipio de Fúquene indicando el paso a paso desde el requerimiento de personal, publicación de la oferta laboral, entrevista, selección y contratación.

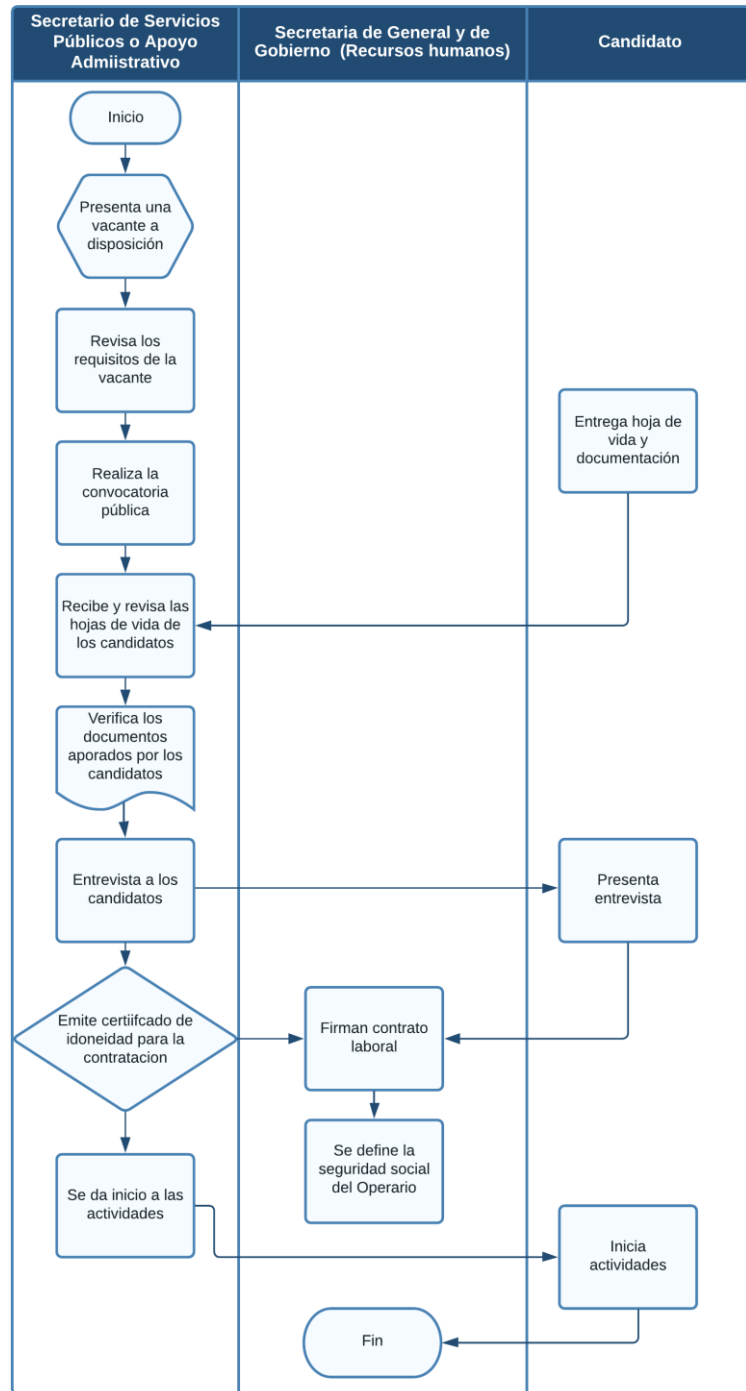


Ilustración 7 Selección de personal Anexo 2 SP-PR-001 Fuente: (Elaboración propia)

- Inducción, empalme y capacitación

Es la siguiente fase luego de la contratación, el operario entrante debe recibir por parte del operario saliente toda la información y orientación para desempeñar de la forma correcta sus actividades detallando sus funciones, sus responsabilidades, sus procedimientos y detalles particulares del cargo. Además de entregar su inventario. También incluye todo el proceso de capacitación sea interna o externa para el cumplimiento de sus funciones.

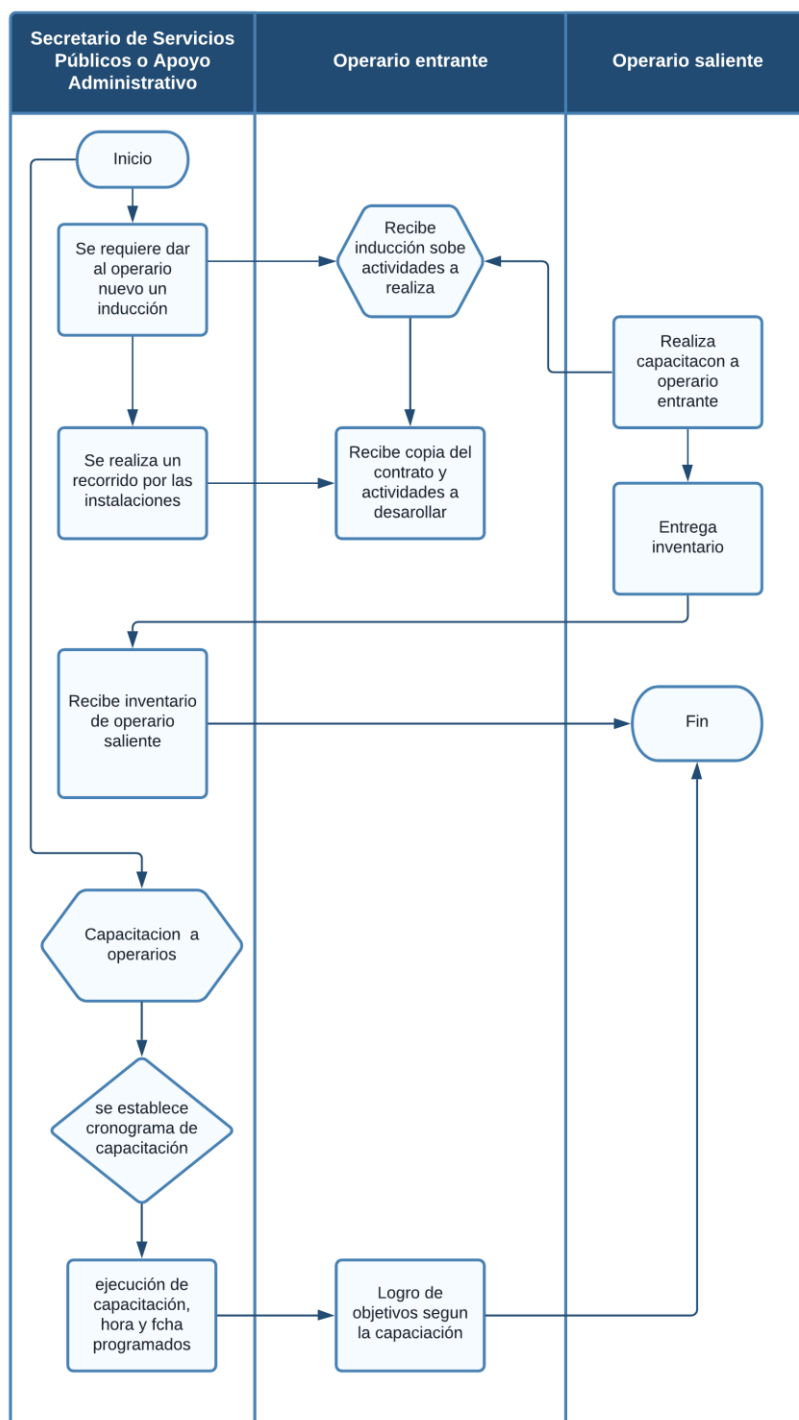


Ilustración 8 Inducción, empalme y capacitación Anexo 3 SP-PR-002 Fuente: (Elaboración propia)

- Peticiones, quejas y reclamos (PQR)

Este proceso debe recibir, atender, tramitar y responder las peticiones, o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios y/o suscriptores en relación con el servicio que presta la Secretaria de Servicios Públicos del Municipio de Fúquene. Tiempos y posibles respuestas.

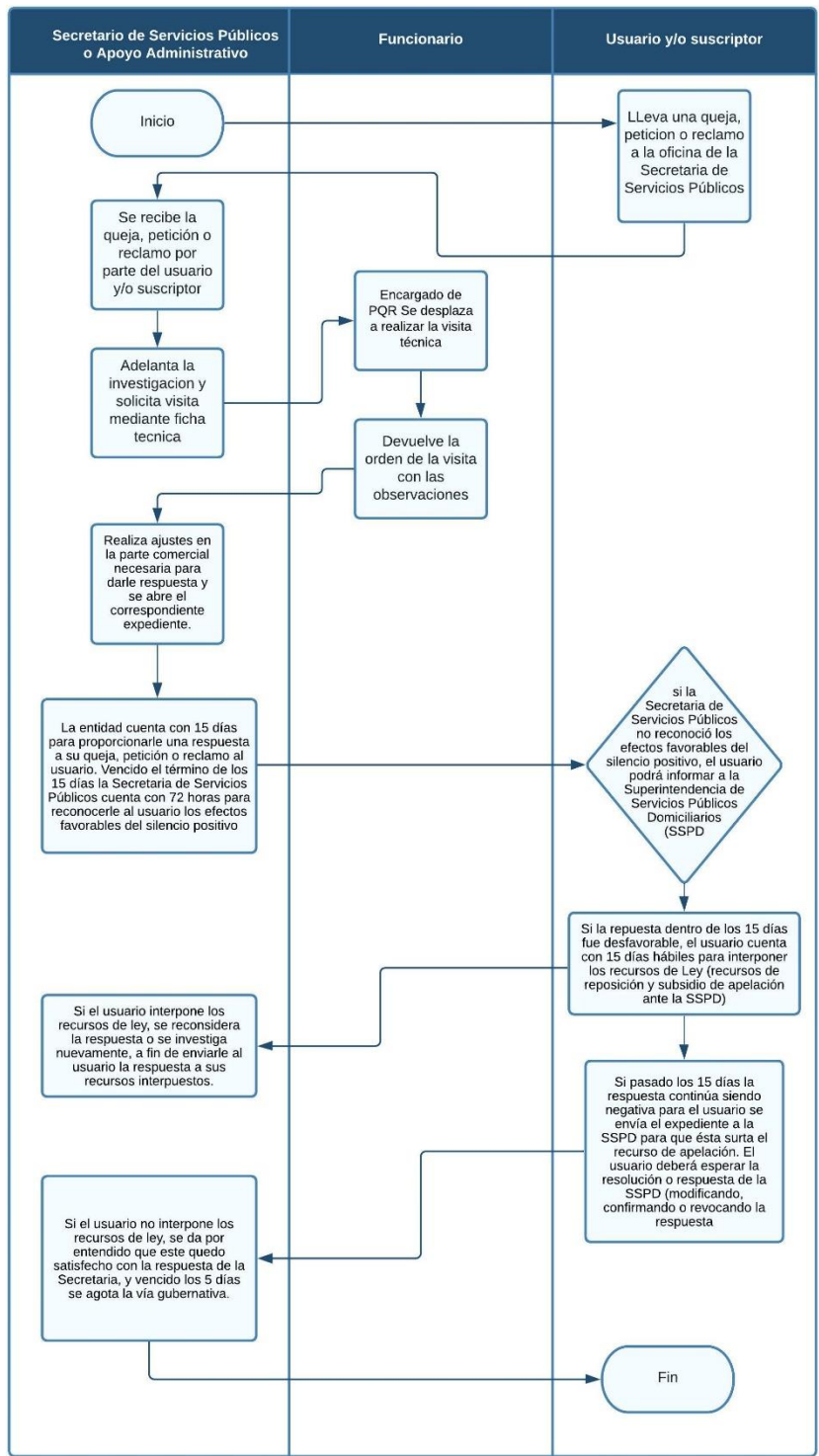


Ilustración 9 PQR Anexo 4 SP-PR-003 Fuente: (Elaboración propia)

- Informes órganos de control

Contiene toda la información en cuanto a la presentación de los informes a los órganos de control en especial a los relacionados con los Servicios Públicos como lo son la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios SSPD, LA CRA, CAR, Secretaria de Salud, Concejo Municipal, mediante las plataformas o en el medio que lo soliciten cada entidad.

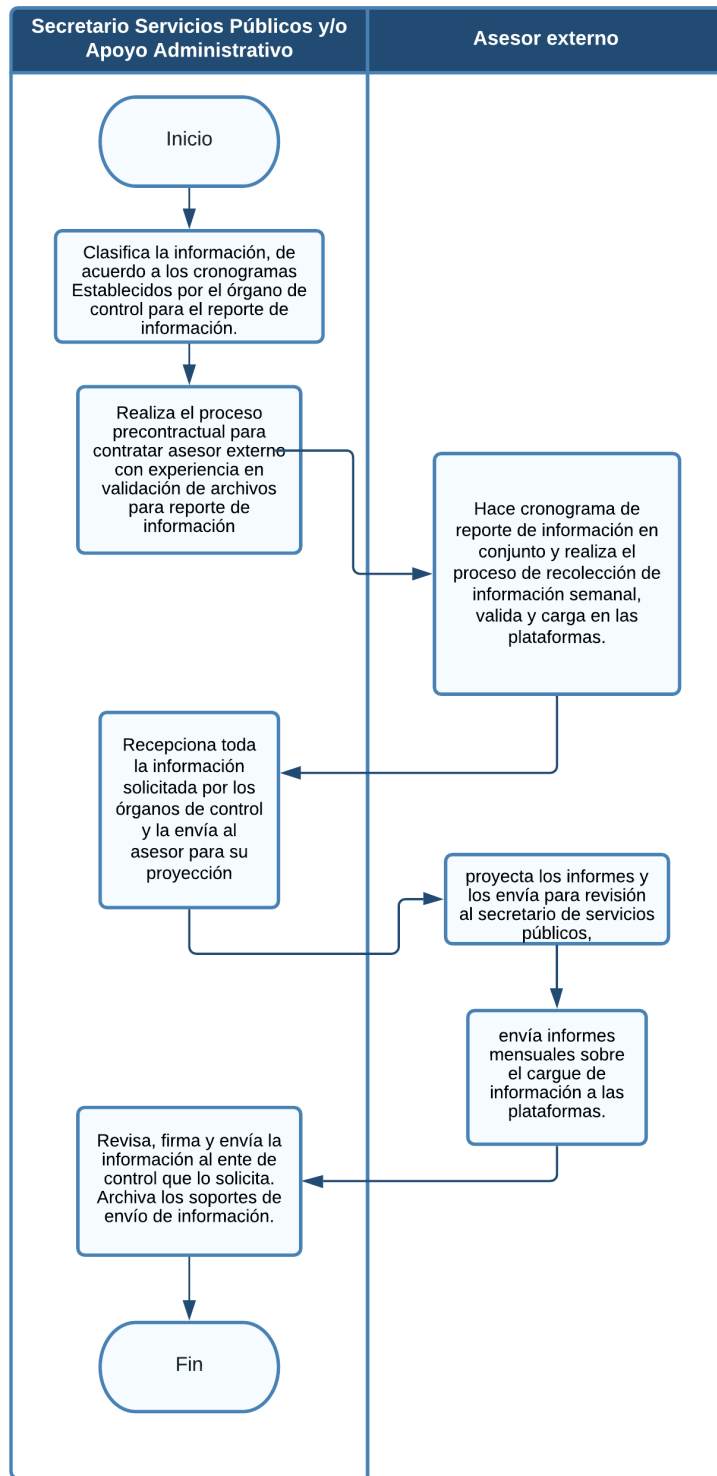


Ilustración 10 Informes a órganos de control Anexo 5 SP-PR-004 Fuente: (Elaboración propia)

- Sistema de evaluación periódica de desempeño del personal

Este proceso proporciona a los funcionarios nuevos o actuales las habilidades necesarias para desempeñar su trabajo y desarrollarse personal y profesionalmente. Ofrecer a la organización información objetiva relacionada con el comportamiento de sus colaboradores con respecto a su trabajo.

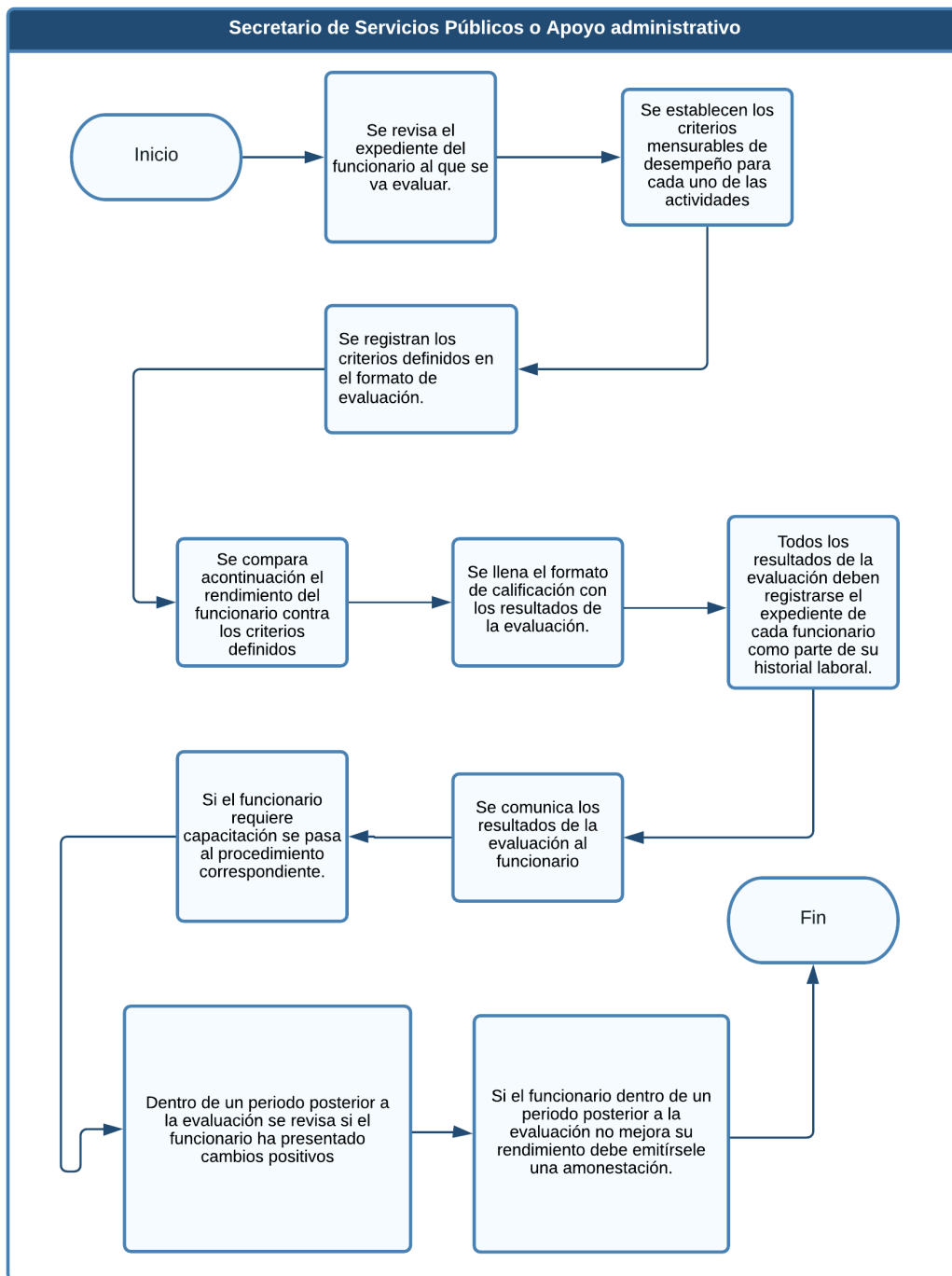


Ilustración 11 Sistema de evaluación Anexo 6 SP-PR-005 Fuente: (Elaboración propia)

3.2.2 Procedimientos comerciales:

- Suscripción nuevos usuarios

Este proceso identifica cada uno de los usuarios del servicio desde su ingreso al sistema, con información sobre identificación, localización, modalidad del servicio (uso), estrato, diámetro de la acometida, medidor, promedio de consumos y servicios prestados, entre otros.

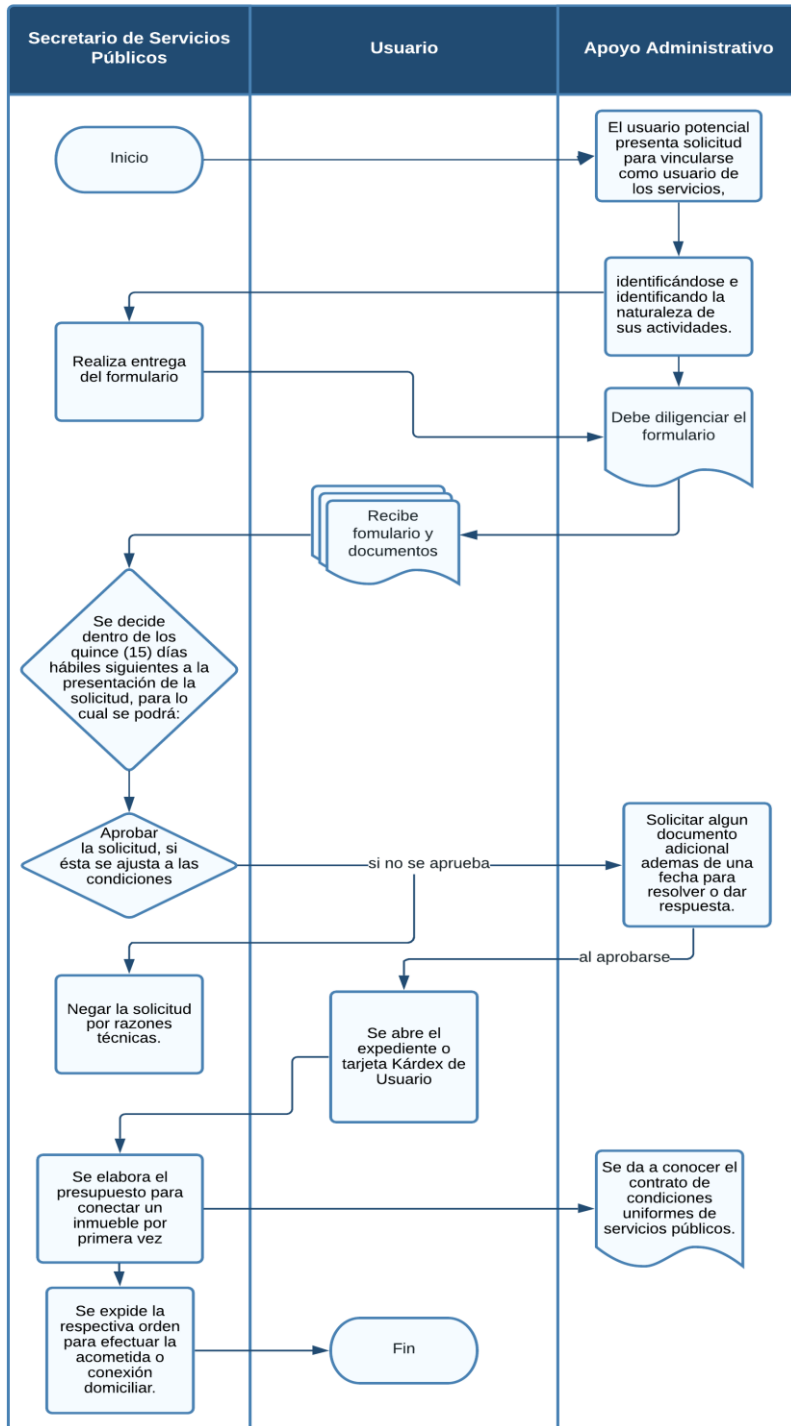


Ilustración 12 Suscripción usuarios Anexo 7 SP-PR-006 Fuente: (Elaboración propia)

- Detección de usuarios clandestinos

Este proceso esta creado para actuar y tramitar todas las anomalías en referencia a fraudes que detecte fontanería en la comunidad de influencia de prestación del servicio.

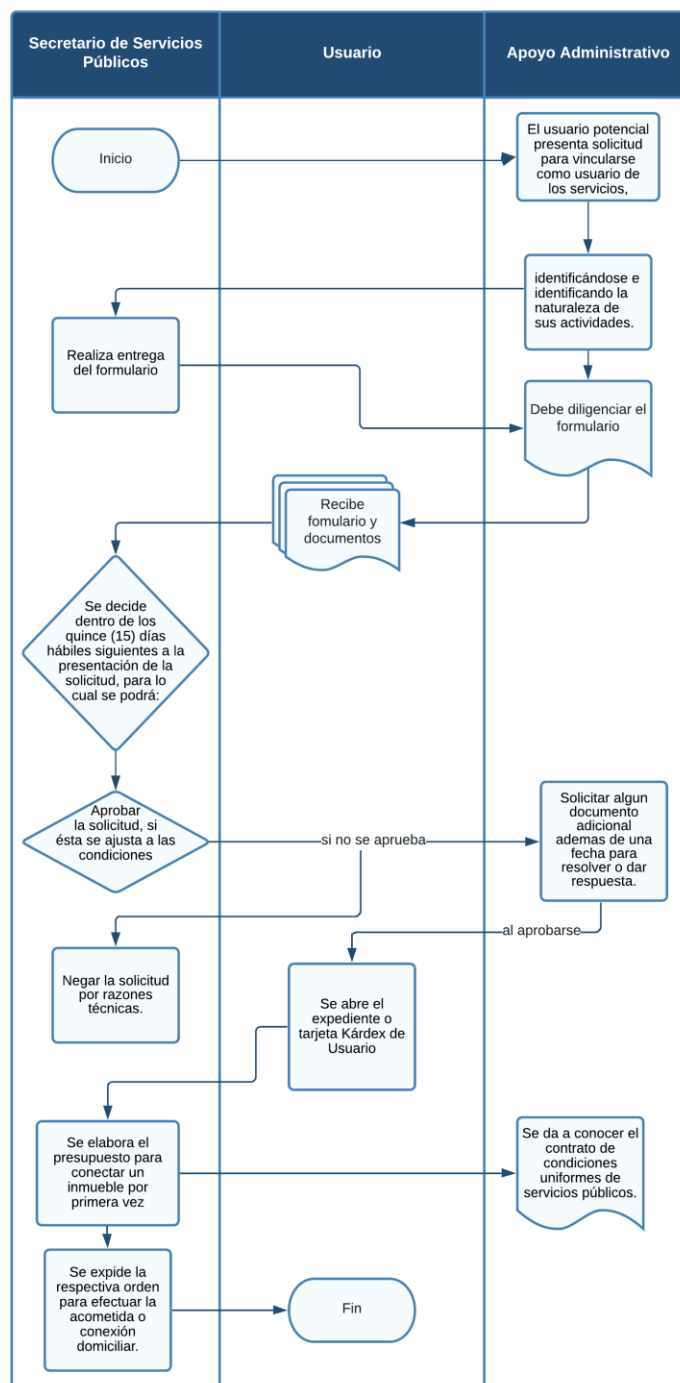


Ilustración 13 Usuarios clandestinos Anexo 8 SP-PR-007 Fuente: (Elaboración propia)

- Actualización de los niveles tarifarios

Este proceso establece el mecanismo para que las tarifas calculadas puedan entrar en vigencia y sean adoptadas para el cobro del servicio a los suscriptores. Desde el estudio, aprobación y socialización con la vigencia legal correspondiente.

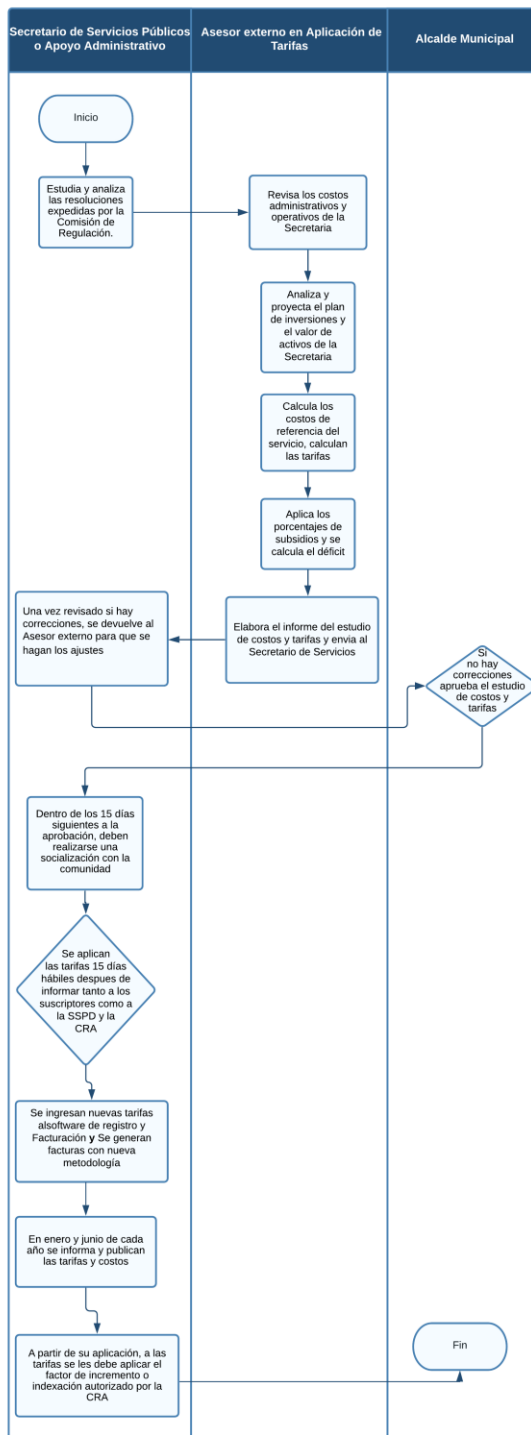


Ilustración 14 Actualización de tarifas Anexo 9 SP-PR-008 Fuente: (Elaboración propia)

- Facturación

Este proceso es para cobrar al usuario y/o suscriptor la prestación del servicio, a través de la herramienta de cobro denominada Factura por parte de la entidad. Determinando las rutas para su entrega, lugares de pago, entre otras.

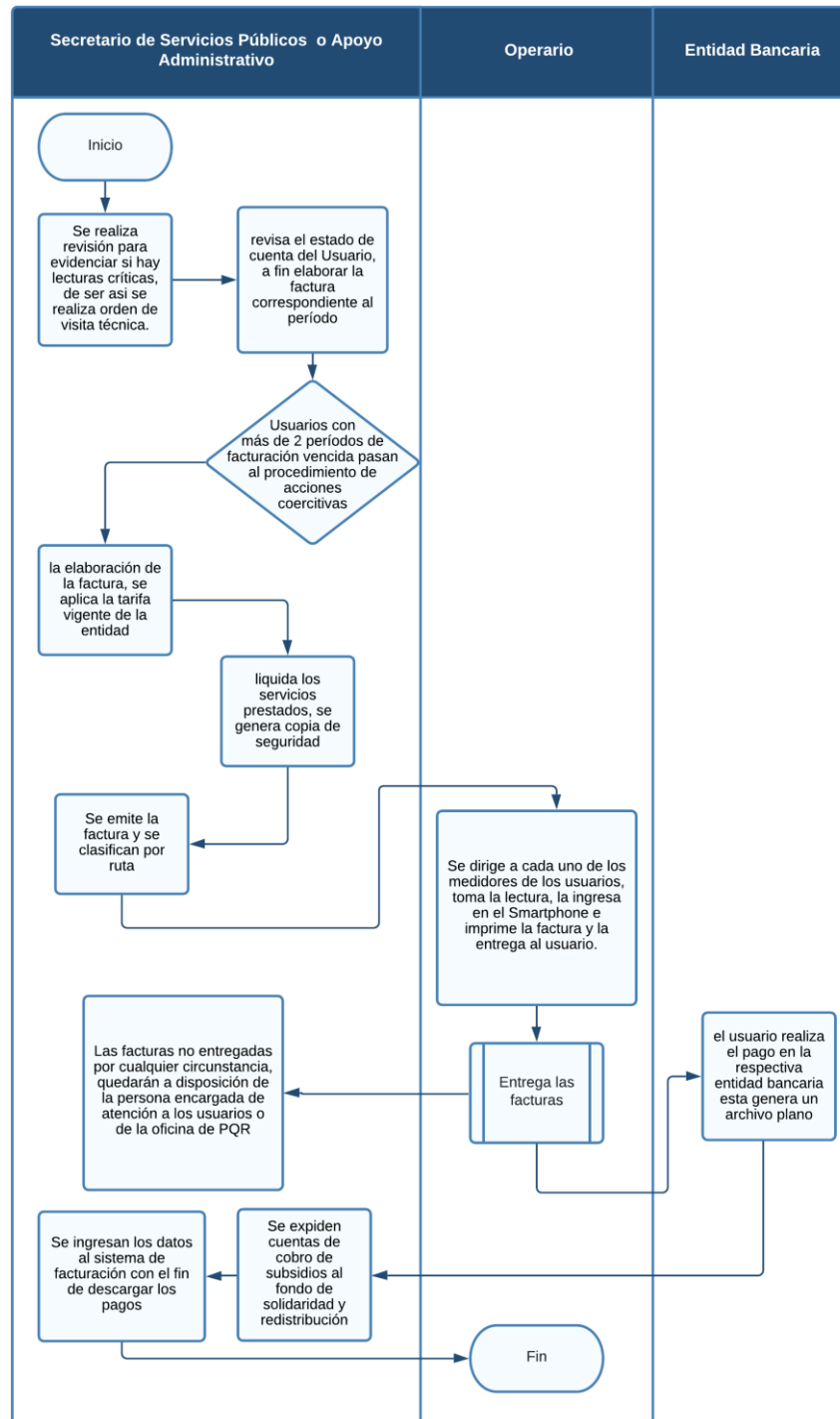


Ilustración 15 Facturación Anexo 10 SP-PR-009 Fuente: (Elaboración propia)

- Acciones coercitivas a deudores morosos, suspensión y acuerdos de Pago

Este proceso garantiza la recuperación de la cartera morosa, mediante cobros persuasivos, suspensiones y facilitando el pago a aquellos suscriptores que necesitan el servicio pero que no están en capacidad de pagar de contado dicha deuda.

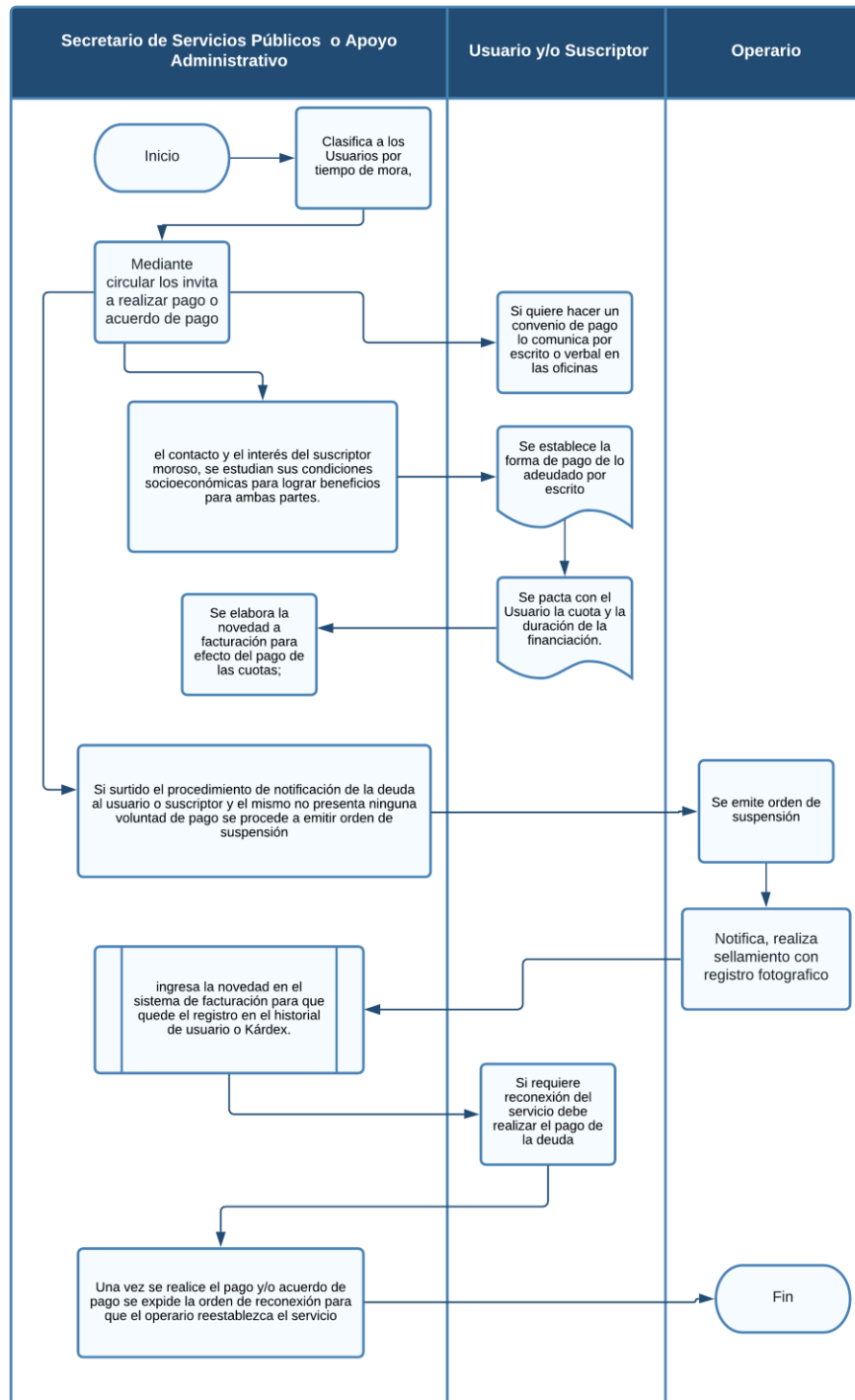


Ilustración 16 Acuerdos de pago Anexo 11 SP-PR-010 Fuente: (Elaboración propia)

3.2.3 Procedimientos Técnico-operativos:

- Lectura de medición

Este proceso esta creado para cumplir el derecho del usuario a que sus consumos sean medidos, empleando instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponible; y que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobra al usuario y/o suscriptor.

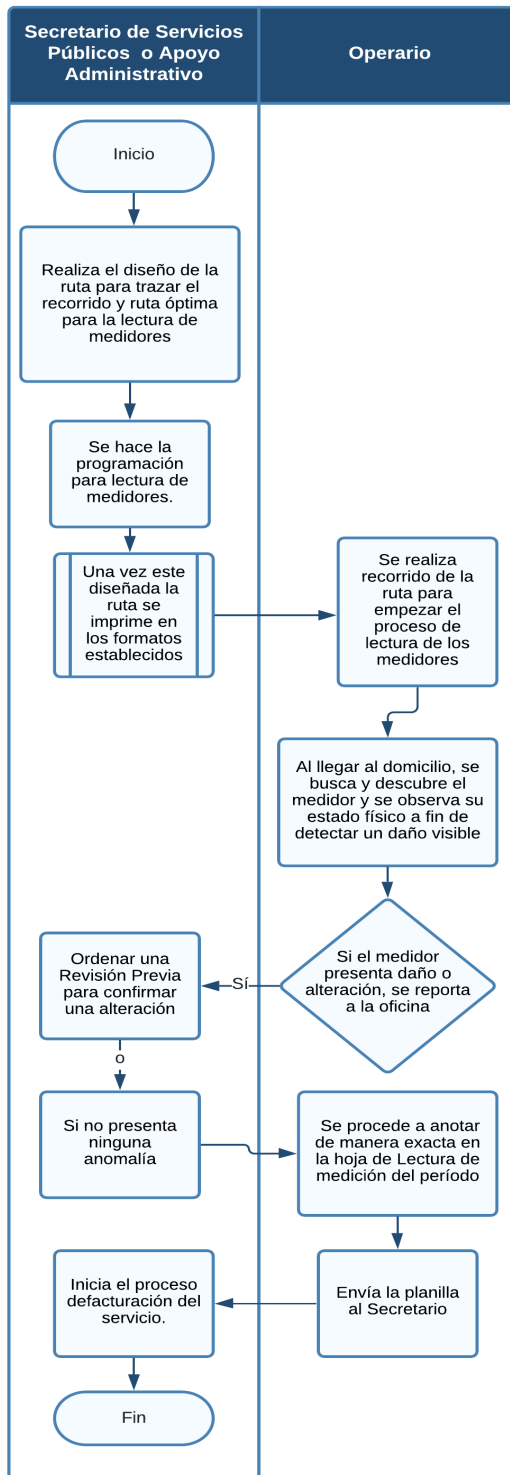


Ilustración 17 Lectura de medidor Anexo 12 SP-PR-011 Fuente: (Elaboración propia)

- Reposición de medidores

Este proceso establece todas las etapas en cuanto a reposición de medidores y responsabilidades en cuanto al procedimiento de cadena de custodia de medidor, con el fin de garantizar el debido y evitar la pérdida o alteración de los equipos de medida retirados.

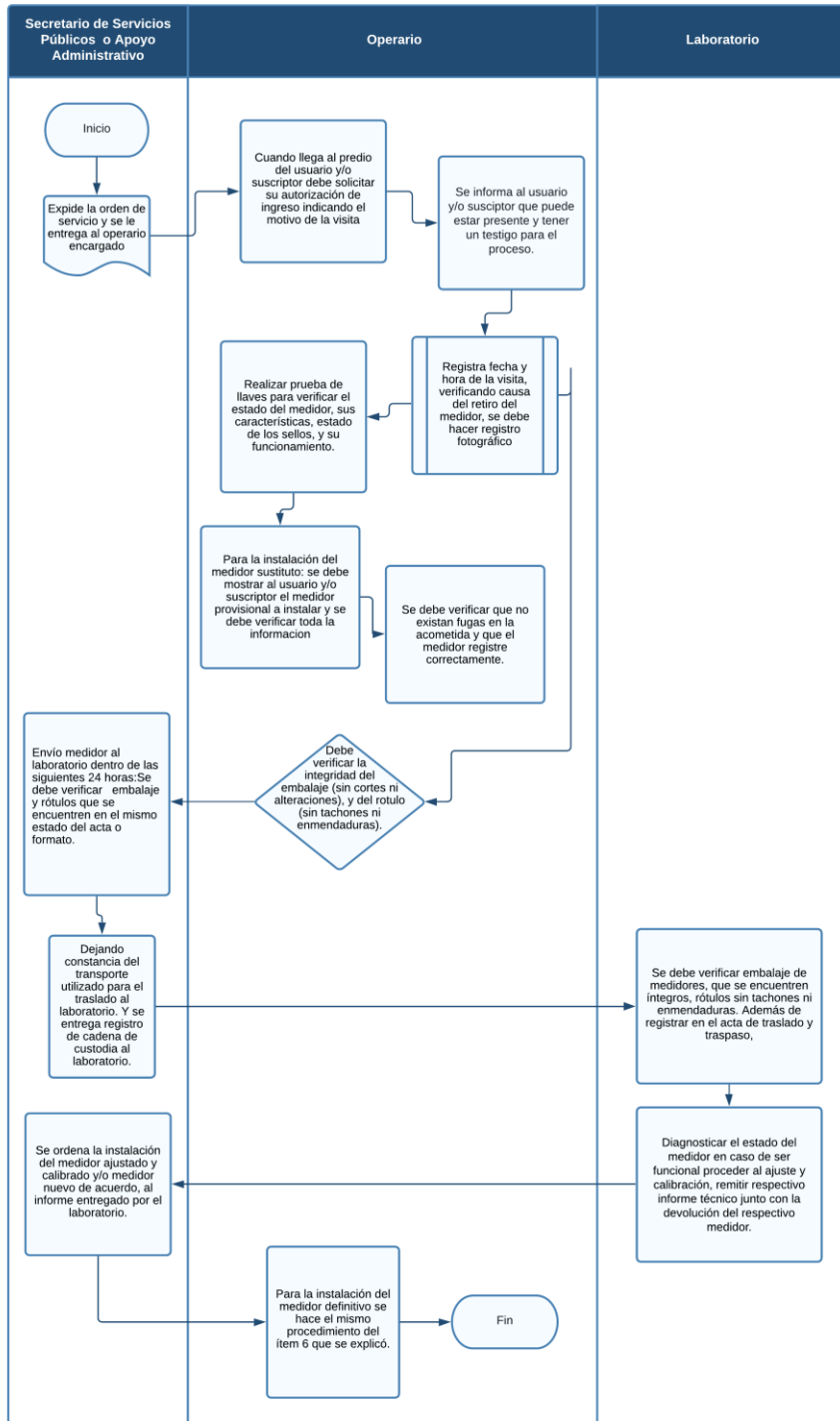


Ilustración 18 Reposición de medidor Anexo 13 SP-PR-012 Fuente: (Elaboración propia)

- Detección de fugas no visibles

Este proceso está diseñado para controlar fugas en cualquiera de los componentes del sistema de distribución de agua potable, que con mayor frecuencia ocurren en uniones de tuberías, codos, roturas de conductos y válvulas.

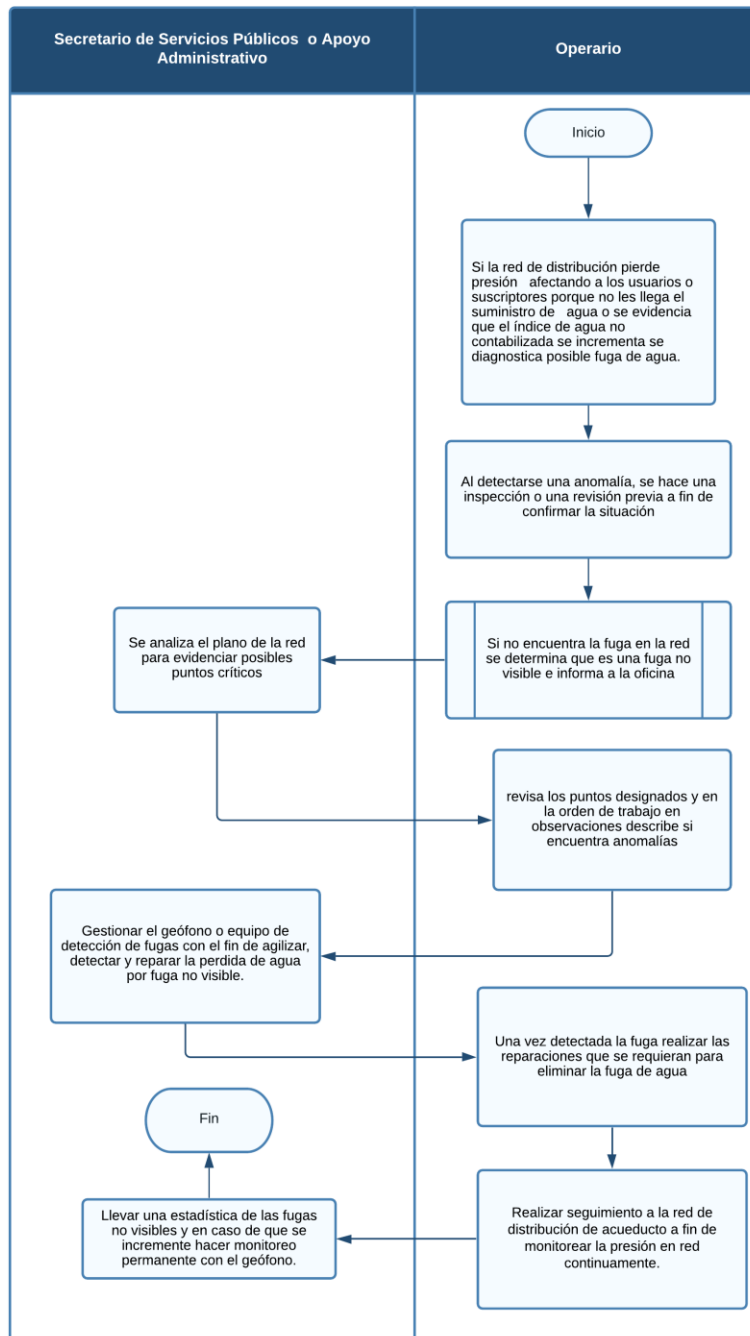


Ilustración 19 Fugas no visibles Anexo 14 SP-PR-013 Fuente: (Elaboración propia)

- Detección y control de los reboses en tanques de almacenamiento del sistema

Este proceso debe detectar y controlar los reboses de agua en tanques de almacenamiento evitando pérdidas de agua y afectación a los usuarios y/o suscriptores.

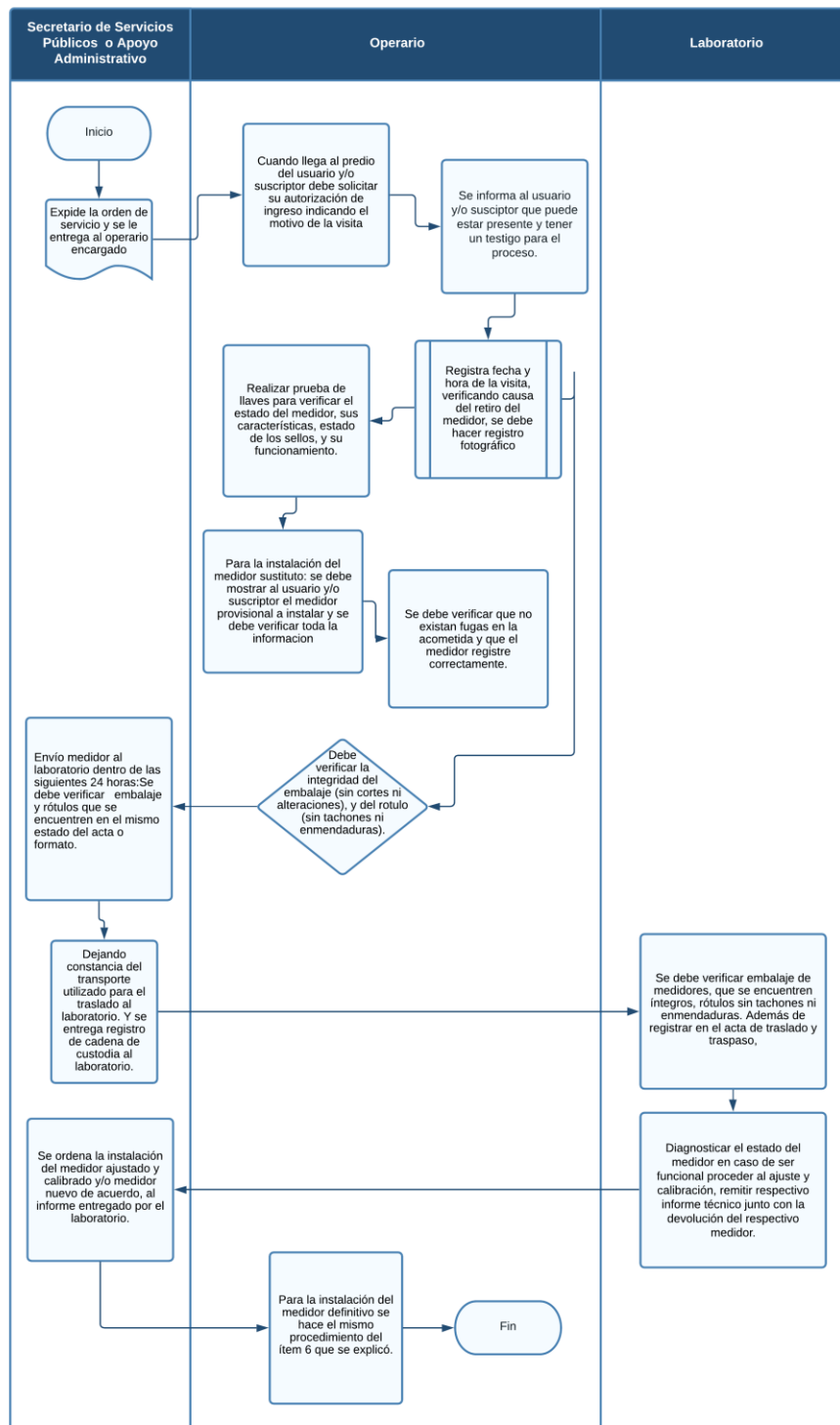


Ilustración 20 Detección y Control de los reboses Anexo 15 SP-PR-014 Fuente: (Elaboración propia)

- Programa permanente para vigilar, inspeccionar y limpiar cuencas en la fuente abastecedora

Este procedimiento esta creado para inspeccionar y mantener en buen estado y libre de contaminación que pueda afectar la salud pública de las fuentes abastecedoras de agua para el consumo humano en los diferentes acueductos Municipales.

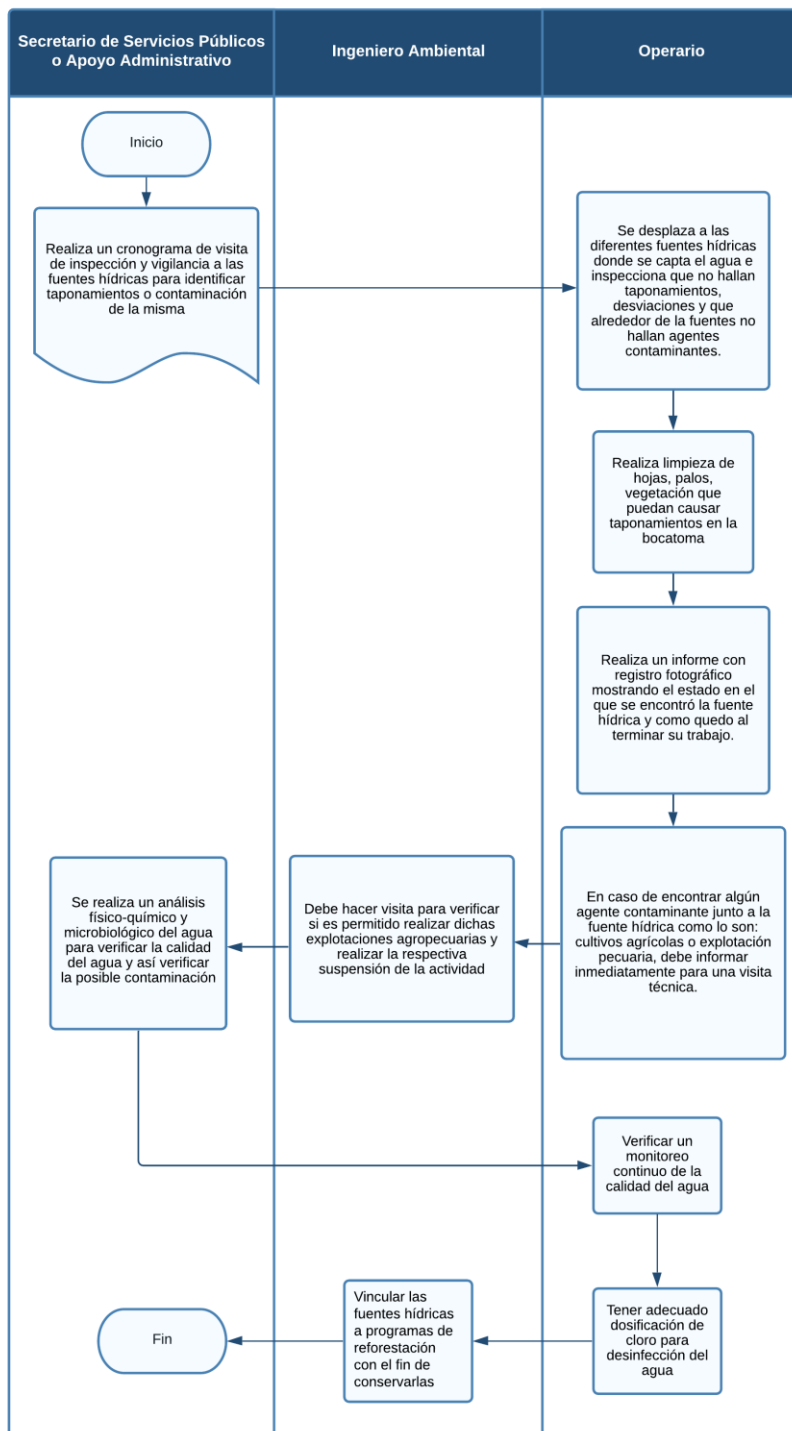


Ilustración 21 Fuente abastecedora Anexo 16 SP-PR-015 Fuente: (Elaboración propia)

- Registro de la calidad del agua que entra y sale de la planta de tratamiento

Este proceso se estableció para monitorear la calidad de agua que entra y sale de la planta de tratamiento de agua potable con el fin de realizar un adecuado tratamiento.

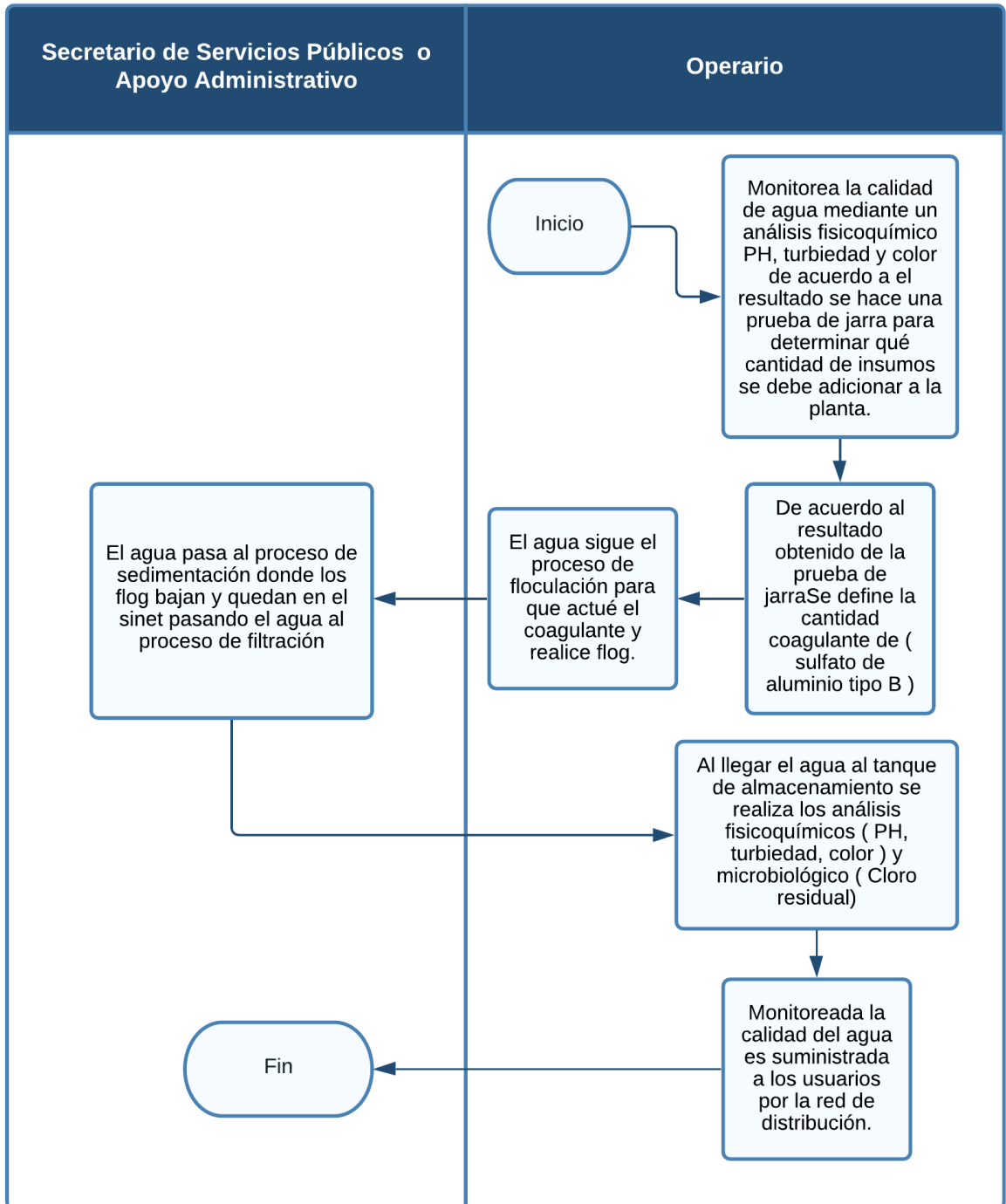


Ilustración 22 Calidad de agua Anexo 17 SP-PR-016 Fuente: (Elaboración propia)

- Tratamiento de aguas residuales

Este proceso se elaboró para realizar la operación y mantenimiento al sistema de tratamiento de aguas residuales en el Municipio de Fúquene, en él se incluye con detalle cómo debe realizarse el procedimiento.

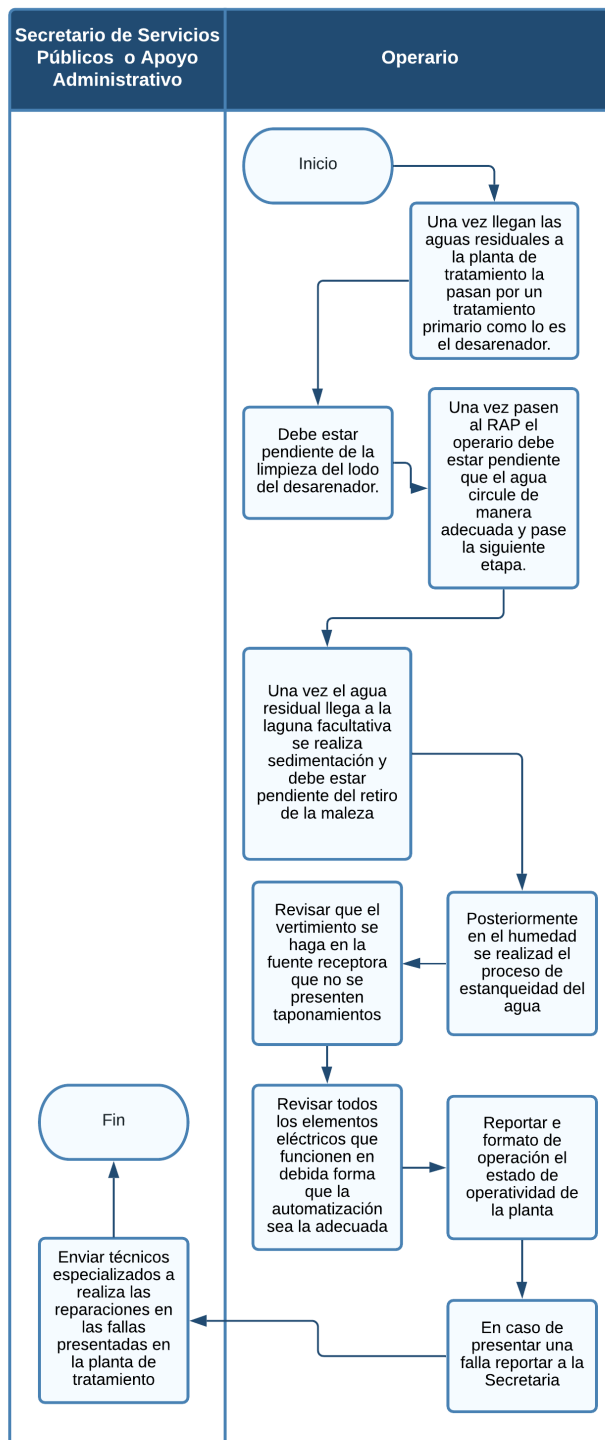


Ilustración 23 Aguas residuales Anexo 18 SP-PR-017 Fuente: (Elaboración propia)

- Limpieza de pozos de Inspección

Este procedimiento tiene como fin de evitar taponamientos y obstrucciones en el libre fluido de las aguas residuales evitando afectación a los usuarios o suscriptores.

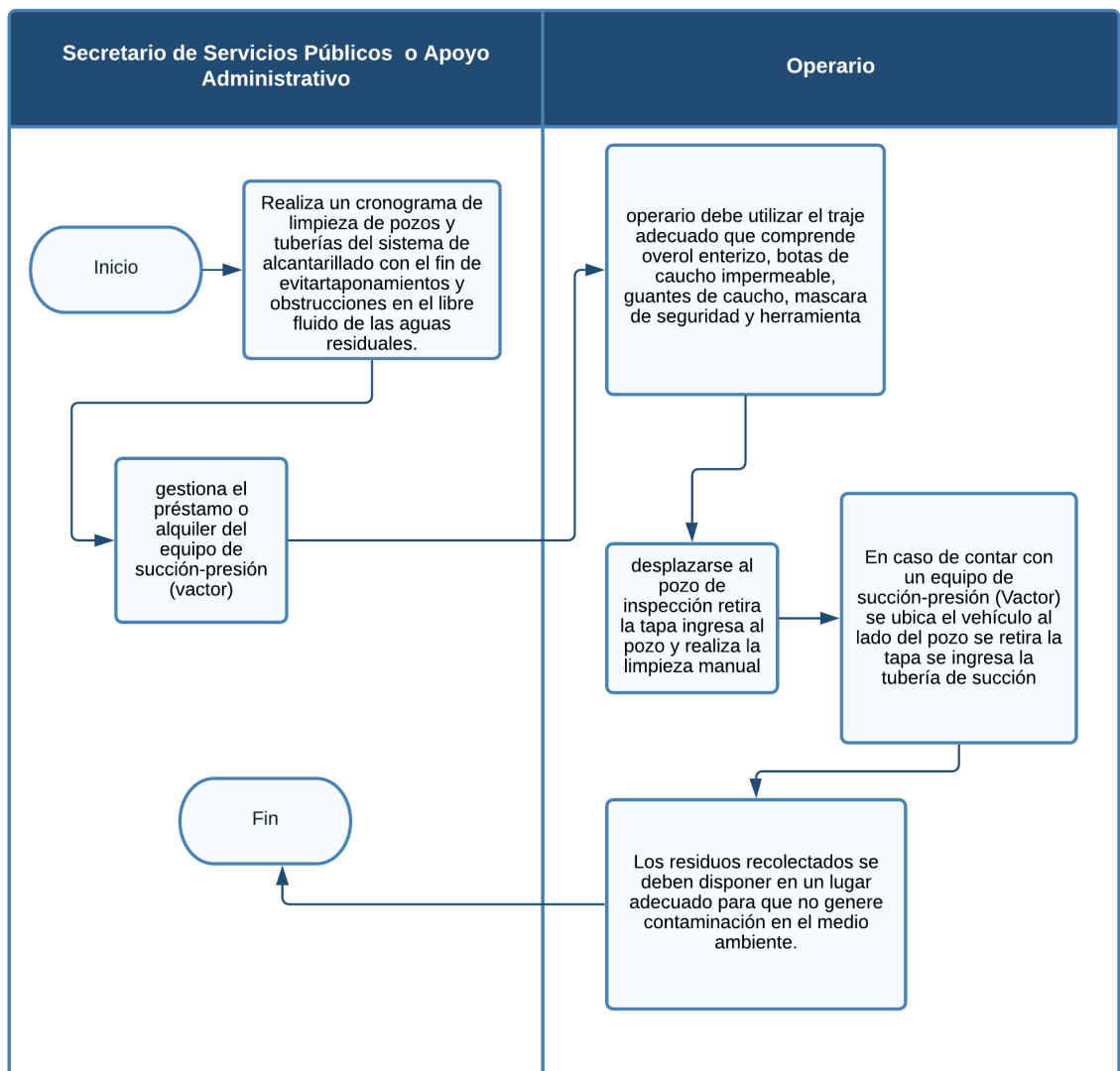


Ilustración 24 Pozos de inspección Anexo 19 SP-PR-018 Fuente: (Elaboración propia)

- Recolección y transporte de residuos sólidos

Este procedimiento establece los pasos para recoger y transportar los residuos no aprovechables hasta el sitio de disposición final, minimizando los efectos ambientales y la caída de residuos en la vía pública de este modo prestar un buen servicio a la comunidad.

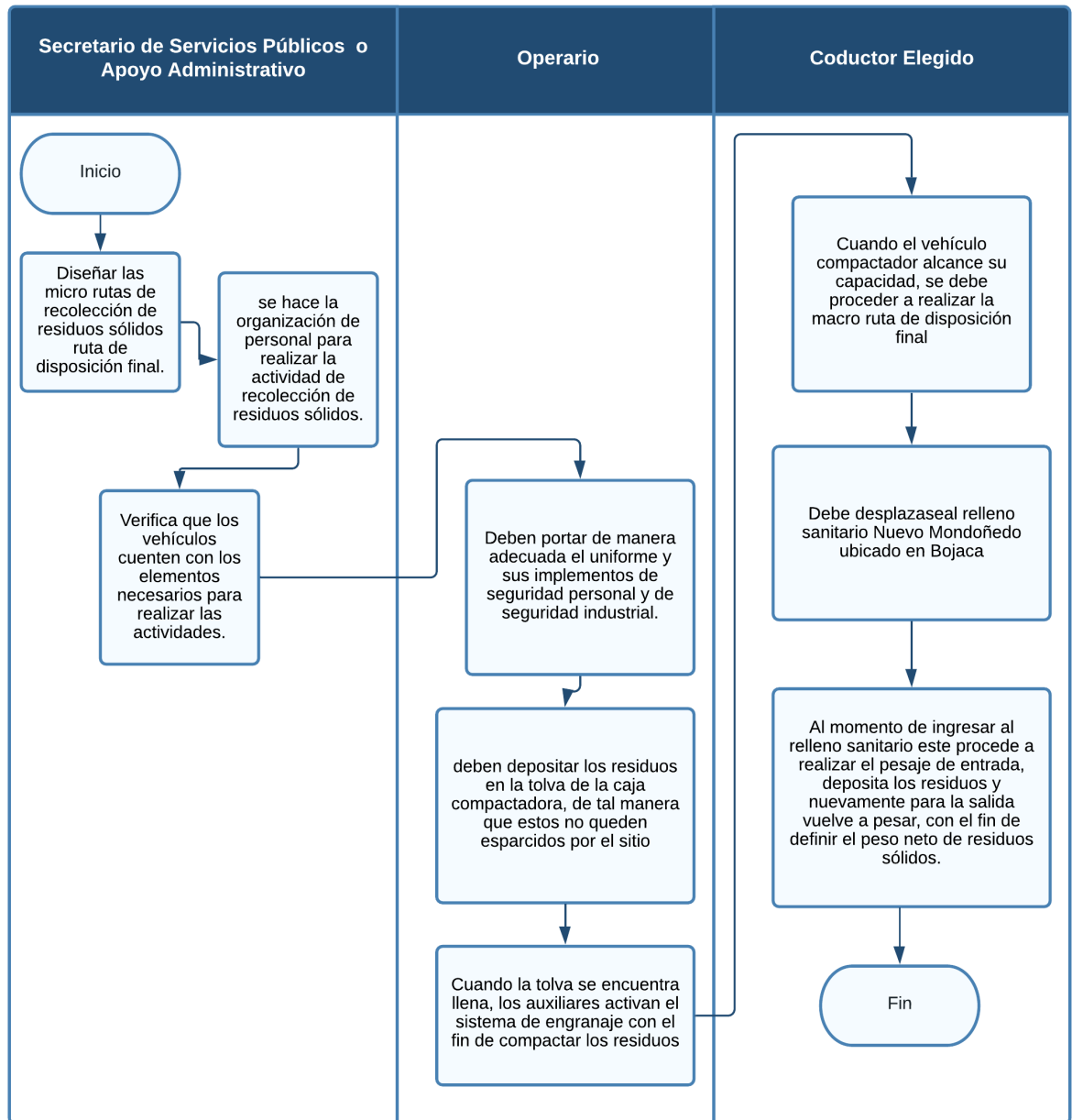


Ilustración 25 Recolección y transporte Anexo 20 SP-PR-019 Fuente: (Elaboración propia)

- Barrido y limpieza de vías

Este proceso establece las actividades que se llevan a cabo para conservar las calles, vías urbanas y zonas verdes limpias, en buen estado para el bienestar comunitario.

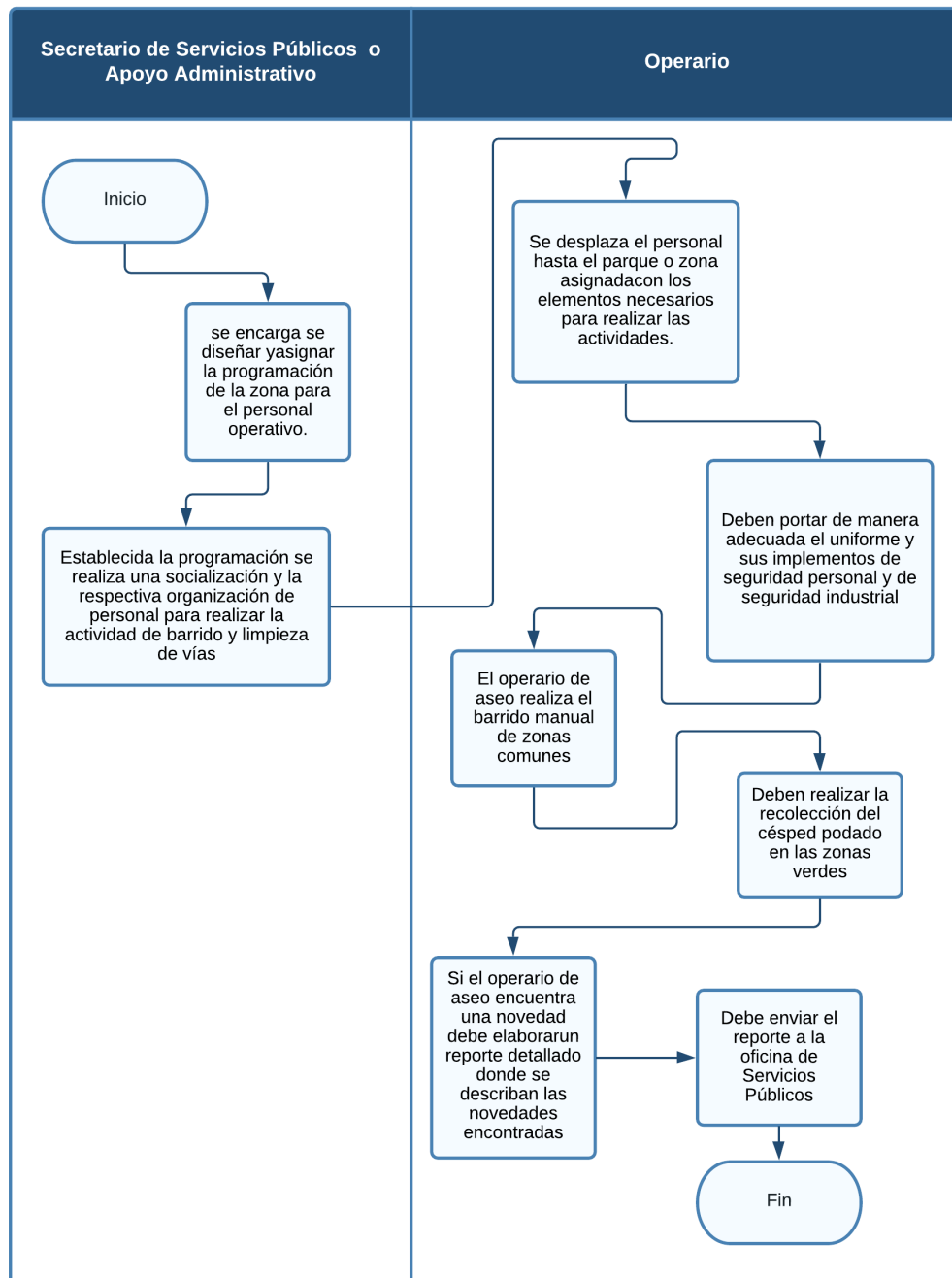


Ilustración 26 Barrido Anexo 21 SP-PR-020 Fuente: (Elaboración propia)

- Procedimientos para informar a la comunidad sobre suspensión del servicio por mantenimiento.

Este proceso contiene un paso a paso del proceso para informar a la comunidad cuando se tengan que realizar suspensiones de servicio por mantenimiento.

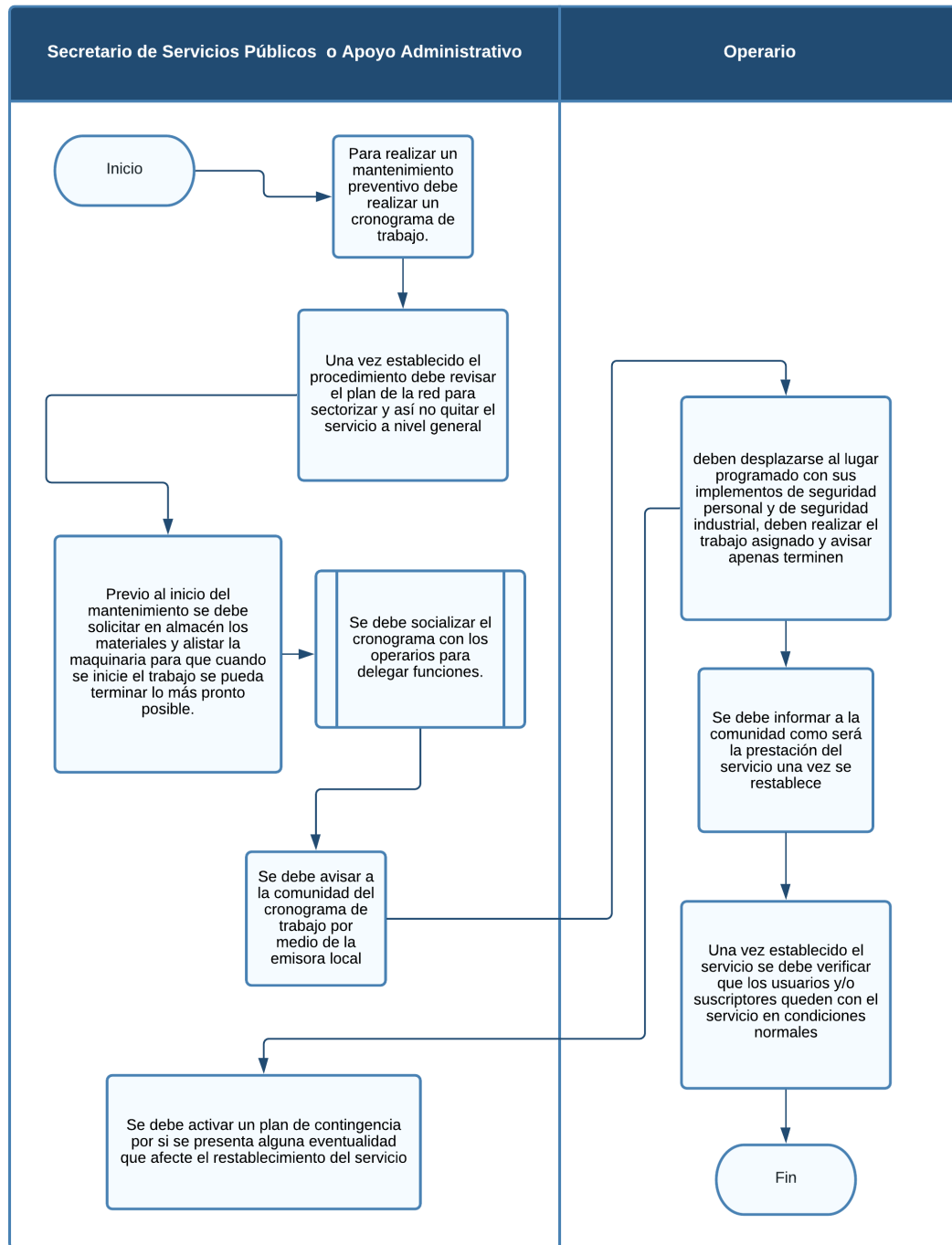


Ilustración 27 Aviso de suspensión 22 SP-PR-021 Fuente: (Elaboración propia)

3.3 Matriz de Riesgos

Para complementar la segunda etapa se realiza la Matriz de Riesgos para cada proceso Administrativo, Comercial y técnico-operativo que permite determinar objetivamente cuáles son los riesgos relevantes para la seguridad, salud y bienestar de los usuarios y/o suscriptores, para desarrollar cada matriz requirió del análisis de las tareas que desarrollan los operarios y tiene como finalidad definir el nivel de riesgo presente en cada procedimiento, en la cual se deben proponer acciones concretas para disminuir los riesgos y para estimar el impacto que estas acciones tendrán sobre el nivel de riesgo. (Blog corporativo , 2017)⁶

Anexo 22 Matriz de riesgo

6

Blog corporativo . (22 de Marzo de 2017). *etapas-y-elementos-de-la-administracion-de-riesgos-operativos*.

3.4 Socialización

Se programa y realiza la socialización del Manual de Procedimientos creado para la Secretaria de Servicios Públicos del Municipio de Fúquene con la dirección del Secretario de Servicios Públicos Ingeniero Alejandro Briceño.

Fecha: miércoles 27 de octubre del año 2021

Hora: 10 am

Lugar: Biblioteca Municipal, Municipio de Fúquene

Asistencia: 8 funcionarios.

La socialización estuvo dividida en 3 etapas:

- Etapa: Introducción al Manual de Procesos y Procedimientos de la Secretaria de Servicios Públicos del Municipio de Fúquene
- Etapa: Presentación del Manual de Procesos y Procedimientos de la Secretaria de Servicios Públicos del Municipio de Fúquene (forma y contenido).
- Etapa: Observaciones y percepciones de los participantes.

Se anexa registro fotográfico de planilla de asistencia y socialización.



Ilustración 28 Fuente: Socialización Manual de Procesos Secretaría Servicios Públicos Municipio de Fúquene

MOTIVO REUNION		USO EFICIENTE DE AHORRO DE ENERGÍA			
NOMBRE	DEPENDENCIA	CORREO ELECTRONICO	CEDULA	MOVIL	FIRMA
Hector Salazar	Ser. Públicos Fontanero	-	7035736	3102617487	Hector Salazar
Fabian A. Lomas S	Servicios Públicos	fabianlomas21@gmail.com	107265106	3132927305	Fabian Lomas
Juan F. Cabra R	Servicios Públicos	-	245442	3123521891	Juan Cabra
Hector Flavio Castro Moya	Ser. Servicios Públicos	hcastrocastro@gmail.com	106400260	3143856854	Hector Castro
Luis Alejandro Guevara B.	Servicios Públicos	alejandro.guevara13@yahoo.com	79171155	3114935351	Luis Guevara
Jorge Alejandro Bivero Gale	Secretaría de Servicios Públicos	serviciospublicos@fquene.cundinamarca.gov.co	80849736	3159852823	Jorge Bivero
Emilson Steve Rojas Rojas	Servicios Públicos	esrojas93@unna.edu.co	1069002439	3114991351	Emilson Rojas
Manuel Antonio Rojas R.	Servicios Públicos	manuelantonio.rojas.rodriguez@...	285-441	3153779159	Manuel Rojas

Ilustración 29 Planilla asistencia socialización Fuente: Secretaria de Servicios Públicos

Para la posterior implementación del Manual de procesos y procedimientos de la Secretaría de Servicios Públicos del Municipio de Fúquene mediante la socialización

fue necesario enlazar conocimientos, capacidades, habilidades, destrezas y actitudes de tal modo que los funcionarios tengan una perspectiva distinta de cada una de las actividades permitiéndoles una mejor ejecución y una comprensión más amplia.

La disposición de cada uno de los participantes por aprender y complementar lo ya establecido les permitió el intercambio de experiencias, llevaron problemáticas distintas, en busca de la estandarización de los procesos. Sin duda, los participantes, contribuyeron con puntos de vista para el desarrollo de las diferentes actividades encontradas en el Manual de Procesos y procedimientos de la Secretaria de Servicios Públicos del Municipio de Fúquene.

La implementación del Manual de procesos y procedimientos de la Secretaria de Servicios Públicos del Municipio de Fúquene les posibilita un mayor conocimiento sobre cada procedimiento pues este requirió de una etapa de diagnóstico, investigación, construcción y posterior ejecución para llegar al fortalecimiento institucional, bajo los lineamientos legales vigentes.

4. RECURSOS

Para la realización del Manual de procesos y procedimientos de la Secretaria de Servicios Públicos del Municipio de Fúquene se involucraron diferentes tipos de recursos, un elemento crucial para poder desarrollarlo fueron los recursos humanos que implican la investigación, elaboración y asesoría, también incluye todos los gastos discriminados en recursos materiales: equipo de cómputo, internet, teléfono, papelería, entre otros. Todos los documentos institucionales fueron aportados por la Secretaria de Servicios Públicos (véase ilustración 28).

TABLA DE RECURSOS	
CONCEPTOS	DESCRIPCION
1. RECURSOS HUMANOS	
Pasante (Apoyo administrativo)	Horas de la persona que realizo la pasantía
Secretario de Servicios Públicos	Horas de asesoría externa
Jefe Control Interno	Horas de asesoría externa
2. MATERIALES	
Equipo de computo	Sistema informático
Internet	Fibra óptica
Electricidad	Servicio Público
Teléfono	Minutos para asesoría
Papelería	Hojas, esferos, entre otros.
3. INSTITUCIONALES	
Contratos de trabajo	Información detallada de funciones
Ficha de evaluación técnica	Aplicada por la Alcaldía de Fúquene
Documentación	Relación detallada de la Secretaria
Formatos	Aplicados por la Secretaria

Ilustración 30 Tabla de recursos Fuente: (Elaboración propia)

5. PRESUPUESTO

El total del rubro para la elaboración del Manual de Procesos y procedimientos se detalla en la Ilustración

PRESUPUESTO DEL PROYECTO				
PROYECTO: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			DURACION : 4 MESES	
PASANTE: YENI LILIANA GARZÓN ESPITIA				
EMPRESA: ALCALDIA DE FÚQUENE				
RECURSO	TIPO DE RECURSO	HORA	VALOR	TOTAL 4 MESES
HUMANO	SUELDO DEL PASANTE	640	\$ 11.875	\$ 7.600.000
HUMANO	ASESOR INTERNO	320	\$ 21.875	\$ 7.000.000
HUMANO	JEFE CONTROL INTERNO	200	\$ 15.625	\$ 3.125.000
MATERIAL	DEPRECIACION EQUIPO COMPUTO		\$ 6.666	\$ 26.666
MATERIAL	INTERNET MENSUAL		\$ 50.000	\$ 200.000
MATERIAL	TELEFONO		\$ 10.000	\$ 40.000
MATERIAL	ELECTRICIDAD		\$ 20.000	\$ 80.000
MATERIAL	PAPELERIA		\$ 5.000	\$ 20.000
			TOTAL	\$ 18.091.666

Ilustración 31 Tabla de presupuesto Fuente: (Elaboración propia)

6. CRONOGRAMA

FECHA DE INICIO: 29 DE ABRIL 2.021

FECHA DE TERMINACIÓN: 29 DE OCTUBRE DE 2.021

CRONOGRAMA DE TRABAJO PROPUESTO

*Cada etapa corresponde al desarrollo y alcance de los objetivos específicos de la pasantía.
Este cronograma es susceptible de ajustes durante el desarrollo de la pasantía.
Para las pasantías mayores a 4 meses o de medio tiempo, se deberá ampliar el siguiente cuadro según sea necesario y presentarlo como anexo No. 1.*

Actividades/tiempo	MES 1			MES 2			MES 3			MES 4		
Etapa 1:												
- Revisar los manuales de los empleados de la secretaria de servicios públicos para inicial con la proyección de los procedimientos.	X	X										
- Elaborar manual de procedimientos administrativos de la oficina de servicios públicos			X	X	X							
- Elaborar matriz de riesgo para los procedimientos administrativos.						X						
Etapa 2:												
- Elaborar manual de procedimientos comerciales de la oficina de servicios públicos con su respectiva matriz de riesgo.							X	X	X			

- Elaborar matriz de riesgo para los procedimientos comerciales.										X							
Etapa 3.																	
- Elaborar manual de procedimientos tecno-operativos de la oficina de servicios públicos con su respectiva matriz de riesgo.										X	X	X					
- Elaborar matriz de riesgo para los procedimientos técnico-operativos.														X			
Etapa 4:																	
- Entrega de manual de procedimientos general de la secretaria de servicios públicos																X	
- Socializar el manual de procesos y procedimientos con los funcionarios de la secretaria de servicios públicos del Municipio de Fúquene																	X


Ilustración 32 Cronograma Fuente: Universidad de Cundinamarca

BIBLIOGRAFÍA

- Blog corporativo . (22 de Marzo de 2017). *etapas-y-elementos-de-la-administracion-de-riesgos-operativos*. Obtenido de <https://www.isotools.com.co/etapas-y-elementos-de-la-administracion-de-riesgos-operativos-saro/>
- GOV.CO. (11 de Julio de 1994). Obtenido de GOV.CO: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=2752>
- Salvador, J. C. (s.f.). *Gestion sanitaria* . Obtenido de <https://www.gestion-sanitaria.com/4-principios-gestion-calidad.html>
- Trujillo, M. D.-S. (2013). *repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital*. Obtenido de [repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital: https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/78100/1/estandarizacion_procesos_empresa.pdf](https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/78100/1/estandarizacion_procesos_empresa.pdf)
- www.acueducto.com.co. (Agosto de 2006). *Acueducto, Agua y Alcantarillado de Bogotá*. Obtenido de Acueducto, Agua y Alcantarillado de Bogotá: <https://www.acueducto.com.co/wps/html/resources/empresa/DocumentotecnicoDTS.pdf>
- www.funcionpublica.gov.co. (2014). *Manual Técnico del Modelo*. <https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/506911/Manual+T%C3%A9cnico+del+Modelo+Est%C3%A1ndar+de+Control+Interno+para+el+Estado+Colombiano+MECI+2014/065a3838-cc9f-4eeb-a308-21b2a7a040bd>.

	FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONOMICAS Y CONTABLES	CODIGO: rOGP03
	FORMATO INFORME MENSUAL DE PASANTÍA	VERSION: 2
		PAGINA: 1 de 3

DIA: 29	MES: MAYO	AÑO: 2021
INFORME No.: 1		
<p>NOMBRE DEL PASANTE: YENI LILIANA GARZÓN ESPITIA</p> <p style="text-align: right;">CÓDIGO: 210206216</p> <p>INFORME CORRESPONDIENTE AL MES DE: MAYO</p> <p>TITULO DE LA PASANTIA: ELABORACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL DE LA SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL MUNICIPIO DE FÚQUENE</p> <p>OBJETIVO (S) ESPECIFICO (S) CUMPLIDOS DURANTE EL MES:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hacer un diagnóstico de las funciones y controles laborales de cada uno de los empleados de la Secretaria de Servicios Públicos del Municipio de Fúquene para iniciar con la construcción del manual de procedimientos. - Elaborar un manual de procedimientos administrativos de la oficina de Servicios Públicos con su respectiva matriz de riesgo. 		

 UDEC UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA	FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONOMICAS Y CONTABLES	CODIGO: rOGP03
	FORMATO INFORME MENSUAL DE PASANTÍA	VERSION: 2
		PAGINA: 2 de 3


ACTIVIDADES REALIZADAS:

Para la elaboración del Manual de Procesos de la Secretaría de Servicios Públicos del Municipio de Fúquene se divide en 3 Etapas que son:


1. Etapa: Diagnostico.
2. Etapa: Elaboración de Manual de Procesos con sus respectivas matrices de riesgo.
3. Etapa: Socialización.

Se inicia realizando un diagnóstico a la Secretaría de Servicios Públicos del Municipio de Fúquene, mediante una ficha de evaluación técnica para entidades prestadoras de servicios públicos formulado por el ministerio de vivienda y diligenciado por el Municipio de Fúquene año 2020 donde se encontró que el 24/04/2012 la oficina tuvo el proceso de transformación empresarial, se reestructura y se reglamenta la prestación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en el Municipio de Fúquene, de acuerdo a lo establecido en el artículo 6,1 y 6,2 de la ley 142 de 1994.

Por lo anterior la Administración Municipal asume la prestación directa de los Servicios Públicos por intermedio de la Secretaria de Servicios Públicos quien depende directamente de la alcaldía pero cumple funciones, procesos y procedimientos como empresa prestadora de Servicios Públicos, para la cual deben existir unos procedimientos específicos independiente de los generales de la administración central que se deben enfocar hacia la prestación de los Servicios Públicos de Acueducto Alcantarillado y Aseo.

	FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONOMICAS Y CONTABLES	CODIGO: rOGP03
	FORMATO INFORME MENSUAL DE PASANTÍA	VERSION: 2
		PAGINA: 3 de 3


- Se encuentra que la Secretaría de Servicios Públicos del Municipio de Fúquene para el proceso administrativo no ha elaborado y publicado el reglamento interno de trabajo, no tiene un procedimiento para la selección de personal, ni de inducción y empalme, no tiene implementado un sistema de evaluación periódica de desempeño del personal.
- Para el proceso comercial se evidencia que no tiene establecido algún procedimiento para la incorporación de usuarios nuevos al sistema, no se ha establecido e implementado algún procedimiento permanente para detección de usuarios clandestinos, no se ha ejecutado un programa de reposición de medidores que han cumplido su vida útil, no se ha implementado un sistema o procedimiento para lectura de medidores, no se tiene implementado un formato para la actualización de los niveles tarifarios.
- Para el proceso financiero se encuentra que la Secretaria de Servicios Públicos del Municipio de Fúquene tiene una calificación 10/10.
- Para el proceso operativo se encuentra que no se ha elaborado e implementado un manual para mantenimiento preventivo y correctivo de los sistemas, no se ha implementado un procedimiento para la detección de fugas no visibles, no existen procedimientos para detectar y controlar los reboses en tanques de almacenamiento del sistema, no se ha implementado un programa permanente para vigilar, inspeccionar y limpiar cuencas en la fuente abastecedora. No se han implementado formatos para el registro de la calidad del agua que entra y sale de la planta de tratamiento, no se han implementado procedimientos para informar a la comunidad sobre suspensión del servicio por mantenimiento.
- Para el proceso técnico se evidencia que no tiene un programa permanente para vigilar inspeccionar y limpiar cuencas en la fuente abastecedora, además de lo anterior es necesario que se complemente e implementen todos los procedimientos técnico-operativos como lo son

 UDEC UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA	FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONOMICAS Y CONTABLES	CODIGO: rOGP03
	FORMATO INFORME MENSUAL DE PASANTÍA	VERSION: 2
		PAGINA: 4 de 3

lectura de medición, reposición de medidores, detección de fugas no visibles, registro de calidad de agua, limpieza de pozos de inspección, tratamiento de aguas residuales, recolección y transporte de residuos sólidos, entre otros.

- Dentro de la secretaria de Servicios públicos una vez revisada la información de la estructura administrativa se encontró que existen tres funcionarios administrativos, que son el secretario de despacho, un apoyo en la parte administrativo-comercial y otro apoyo en la parte de rendición de Informes a entes de control. En la parte operativa son 7 operarios de Acueducto, 2 operarios de Alcantarillado y 2 operarios de Aseo. Los cuales tienen como actividades específicas para operación de los sistemas. Para la cual se elabora el cronograma correspondiente.
- Revisada las funciones se evidencia que existe manual de funciones, contratos de trabajador oficial y contratos de prestaciones de servicio los cuales cuentan con actividades y obligaciones específicas las cuales se tendrán en cuenta para la elaboración del manual de procedimientos.
- Se encuentra que adicional al diagnóstico realizado mediante la ficha de evaluación técnica para entidades prestadoras de servicios públicos formulado por el ministerio de vivienda y diligenciado por el municipio de Fúquene año 2020. La Secretaria de Servicios públicos del Municipio de Fúquene en sus procesos administrativos, comerciales y técnico-operativos debe incluir los procedimientos: atención de las PQR, Informes a órganos de control y acuerdos de pago para tener unos procedimientos completos y ajustados a las necesidades de la Secretaria.
- Ya teniendo toda la información correspondiente para la elaboración de los procedimientos de la Secretaria de Servicios Públicos del Municipio de Fúquene se procede a la segunda etapa elaboración en 3 clases de procedimientos los cuales serán:

1. Procedimientos administrativos:

	FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONOMICAS Y CONTABLES	CODIGO: rOGP03
	FORMATO INFORME MENSUAL DE PASANTÍA	VERSION: 2
		PAGINA: 5 de 3


- Selección de personal
- Inducción y empalme
- PQR
- Informes órganos de control
- Sistema de evaluación periódica de desempeño del personal

2. Procedimientos comerciales:

- Suscripción nuevos usuarios
- Detección de usuarios clandestinos
- Actualización de los niveles tarifarios
- Facturación
- Recuperación de cartera morosa, suspensiones y acuerdos de Pago

3. Procedimientos Técnico-operativos:

- Lectura de medición
- Reposición de medidores
- Detección de fugas no visibles
- Detección y control de los reboses en tanques de almacenamiento del sistema
- Programa permanente para vigilar, inspeccionar y limpiar cuencas en la fuente abastecedora
- Registro de la calidad del agua que entra y sale de la planta de tratamiento
- Tratamiento de aguas residuales
- Limpieza de pozos de inspección.

 UDEC UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA	FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONOMICAS Y CONTABLES	CODIGO: rOGP03
	FORMATO INFORME MENSUAL DE PASANTÍA	VERSION: 2
		PAGINA: 6 de 3


- Recolección y transporte de residuos sólidos.
- Barrido y limpieza de vías.
- Procedimientos para informar a la comunidad sobre suspensión del servicio por mantenimiento.

Para el primer informe se adelantó todo el proceso de diagnóstico basado en los soportes encontrados y estudiados en la Secretaria de Servicios Públicos del Municipio de Fúquene, se establecieron el total de los procedimientos que se van a realizar para la elaboración del manual de Procedimientos de la dependencia concertado con el asesor externo Ing. Jorge Alejandro Briceño Cortes y ya establecidos se inicia con la elaboración de procesos administrativos de los cuales se adelantaron el procedimiento selección de personal y procedimiento de inducción, empalme y capacitación.

AVANCES DEL INFORME FINAL

Para el avance del informe final ya se elaboró Introducción, justificación, objetivo general y específico, etapa 1 diagnostico mediante una ficha de Evaluación Técnica para entidades prestadoras de Servicios Públicos formulado por el ministerio de vivienda y diligenciado por el Municipio de Fúquene año 2020, con su respectivo análisis y gráficos.

Adicionalmente se dio inicio a la 2 Etapa, Elaboración del Manual de procesos para la parte administrativa de los cuales se adelantaron el procedimiento selección de personal y procedimiento de inducción, empalme y capacitación.

 <p>UDEC UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA</p>	<p>FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONOMICAS Y CONTABLES</p>	<p>CODIGO: rOGP03</p>
	<p>FORMATO INFORME MENSUAL DE PASANTÍA</p>	<p>VERSION: 2</p>
		<p>PAGINA: 7 de 3</p>

PRODUCTOS

- Diagnostico a la Secretaria de Servicios Públicos mediante ficha de Evaluación Técnica para entidades prestadoras de Servicios Públicos formulado por el ministerio de vivienda.
- Procedimiento de selección de personal.
- Procedimiento de inducción, empalme y capacitación.

ANEXOS (PRODUCTOS Y EVIDENCIAS)


Anexo 1: Organigrama de la Secretaria de Servicios Públicos del Municipio de Fúquene.

Anexo 2: Ficha de Evaluación Técnica para entidades prestadoras de Servicios Públicos formulado por el Ministerio de Vivienda.

Anexo 3: Procedimiento de Selección de personal.

Anexo 4: Procedimiento de Inducción, empalme y capacitación.

Anexo 5: Matriz de Riesgo para Procedimiento de Selección de personal y Matriz de Riesgo para Inducción, empalme y capacitación.

	FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONOMICAS Y CONTABLES	CODIGO: rOGP03
	FORMATO INFORME MENSUAL DE PASANTÍA	VERSION: 2
		PAGINA: 8 de 3

EVALUACIÓN Y APROBACIÓN DEL INFORME

NOMBRE DEL ASESOR INTERNO:

ELBER GIOVANNY GONZALEZ BONILLA



FIRMA ASESOR INTERNO:

NOMBRE DEL ASESOR EXTERNO:


JORGE ALEJANDRO BRICEÑO CORTÉS




JORGE ALEJANDRO BRICEÑO CORTES

FIRMA ASESOR EXTERNO:

VoBo COORDINADOR PASANTIAS:

	FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONOMICAS Y CONTABLES	CODIGO: rOGP03
	FORMATO INFORME MENSUAL DE PASANTÍA	VERSION: 2
		PAGINA: 1 de 3

DIA: 29	MES: AGOSTO	AÑO: 2021
INFORME No.: 2		
NOMBRE DEL PASANTE: YENI LILIANA GARZÓN ESPITIA		
CÓDIGO: 210206216		
INFORME CORRESPONDIENTE AL MES DE: AGOSTO		
TITULO DE LA PASANTIA: ELABORACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL DE LA SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL MUNICIPIO DE FÚQUENE		
OBJETIVO (S) ESPECIFICO (S) CUMPLIDOS DURANTE EL MES:		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Elaborar un manual de procedimientos administrativos de la oficina de Servicios Públicos con su respectiva matriz de riesgo. ✓ Elaborar un manual de procedimientos comerciales de la oficina de Servicios Públicos con su respectiva matriz de riesgo. 		

 UDEEC UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA	FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONOMICAS Y CONTABLES	CODIGO: rOGP03
	FORMATO INFORME MENSUAL DE PASANTÍA	VERSION: 2
		PAGINA: 2 de 3

ACTIVIDADES REALIZADAS:


Para la segunda etapa se da continuidad al manual de Procesos para la secretaria de Servicios Públicos del Municipio de Fúquene. Como se mencionó anteriormente esta etapa se dividió en 3 clases de procedimientos: Administrativos, Comerciales y Técnico-operativos.

Una vez recopilada y analizada la información y con el fin de facilitar la comprensión y ejecución de los procesos y procedimientos administrativos, comerciales y técnico-operativos de la Secretaria de Servicios Públicos del Municipio de Fúquene se establecen métodos estandarizados para ejecutar las actividades adoptando sistemas apropiados a las necesidades, que faciliten la prestación eficaz y eficiente cumpliendo con los requerimientos legales de la normatividad vigente de los Servicios Públicos. (www.funcionpublica.gov.co, 2014)¹

El manual de procesos describe con claridad las actividades que debe realizar la Secretaria de Servicios Públicos del Municipio de Fúquene en cuanto a la prestación de los Servicios Públicos Acueducto, Alcantarillado y Aseo, definiendo las responsabilidades en cada uno de los cargos de la organización, evitando funciones compartidas y dilución de responsabilidades. Este manual se constituye en una guía de cumplimiento por parte de todo el personal.

Mediante un enfoque sistemático que fomenta el desarrollo, organización y el mejoramiento continuo

¹ www.funcionpublica.gov.co. (2014). *Manual Técnico del Modelo de Control Interno*


	FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONOMICAS Y CONTABLES	CODIGO: rOGP03
	FORMATO INFORME MENSUAL DE PASANTÍA	VERSION: 2
		PAGINA: 3 de 3

para el cumplimiento de las actividades, el manual de procesos y procedimientos busca integrar las acciones que permiten el desarrollo de las actividades de una manera más organizada con el fin de hacer un mejor trabajo incrementando la calidad en la prestación del servicio.

Al estandarizar los procesos y procedimientos se pueden cumplir los objetivos determinando los niveles de responsabilidad de cada una de las actividades ejecutadas, permitiendo el seguimiento y el control de cada uno de los procesos, donde se muestra la secuencia e interacción entre los procesos identificados, posteriormente se toma la caracterización de cada proceso, se hace la presentación de cada uno de los procedimientos que describen los procesos, con su respectivo responsable y los registros que se deben generar. Es importante mencionar que la descripción de los procedimientos debe hacerse de la manera objetiva, de conformidad con la regulación de las normas legales aplicables vigentes; por lo tanto, cada funcionario u operario es responsable de la ejecución de actividades y procedimientos.

Este Manual de Procesos está elaborado en el Formato de elaboración de Procedimientos para la Secretaria de Servicios del Municipio de Fúquene versión 2 con Fecha del 5 de mayo de 2021 suministrado por la Oficina Control Interno, cada proceso contiene una portada, tabla de contenido, un objetivo, el alcance del proceso es decir para quien aplica, responsables de la ejecución del proceso, definiciones que facilitan la comprensión para el lector, marco legal vigente, desarrollo detallado del proceso a realizar, flujograma, tabla de control para los formatos que se manejan en el procedimiento y foto del formato en los casos en los que aplique, como se encontrará en el anexo

Para este mes se dio continuidad a la Segunda Etapa, se revisó, complemento y termino los:

	FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONOMICAS Y CONTABLES	CODIGO: rOGP03
	FORMATO INFORME MENSUAL DE PASANTÍA	VERSION: 2
		PAGINA: 4 de 3

✓ **Procedimientos Administrativos:**

- Selección de personal

Contiene toda la información detallada del proceso de selección de personal, desde el requerimiento de personal, publicación de la oferta laboral, entrevista, selección y contratación.

- Inducción y empalme

Es la siguiente fase luego de la contratación, el operario entrante debe recibir por parte del operario saliente toda la información y orientación para desempeñar de la forma correcta sus actividades detallando sus funciones, sus responsabilidades, sus procedimientos y detalles particulares del cargo. Además de entregar su inventario.

- PQR


Este proceso debe recibir, atender, tramitar y responder las peticiones, o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios y/o suscriptores en relación con el servicio que presta la Secretaria de Servicios Públicos del Municipio de Fúquene.

- Informes órganos de control

Contiene toda la información e cuanto a la presentación de los informes a los órganos de control en especial a los relacionados con los Servicios Públicos como lo son la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios SSPD, LA CRA, CAR, Secretaria de Salud, Concejo Municipal, mediante las plataformas o en el medio que lo soliciten cada entidad.

- Sistema de Evaluación periódico de desempeño del personal

Este proceso proporciona a los funcionarios nuevos o actuales las habilidades necesarias para desempeñar su trabajo y desarrollarse personal y profesionalmente. Ofrecer a la organización

	FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONOMICAS Y CONTABLES	CODIGO: rOGP03
	FORMATO INFORME MENSUAL DE PASANTÍA	VERSION: 2
		PAGINA: 5 de 3

información objetiva relacionada con el comportamiento de sus colaboradores con respecto a su trabajo.

✓ **Procedimientos Comerciales:**

✓ Suscripción nuevos usuarios:

Este proceso identifica cada uno de los usuarios del servicio desde su ingreso al sistema, con información sobre identificación, localización, modalidad del servicio (uso), estrato, diámetro de la acometida, medidor, promedio de consumos y servicios prestados, entre otros.

✓ Detección de usuarios clandestinos:

Este proceso para actuar y tramitar todas las anomalías en referencia a fraudes que se detecte fontanería en la comunidad de influencia de prestación del servicio.

✓ Actualización de los niveles tarifarios:


Este proceso establece el mecanismo para que las tarifas calculadas puedan entrar en vigencia y sean adoptadas para el cobro del servicio a los suscriptores.

✓ Facturación:

Este proceso es para cobrar al usuario y/o suscriptor la prestación del servicio, a través de la herramienta de cobro denominada Factura por parte de la entidad.

✓ Recuperación de cartera morosa, suspensiones y acuerdos de Pago:

Este proceso garantiza la recuperación de la cartera morosa, mediante cobros persuasivos, suspensiones y facilitando el pago a aquellos suscriptores que necesitan el servicio pero que no están en

 UDEC UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA	FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONOMICAS Y CONTABLES	CODIGO: rOGP03
	FORMATO INFORME MENSUAL DE PASANTÍA	VERSION: 2
		PAGINA: 6 de 3

capacidad de pagar de contado dicha deuda.

AVANCES DEL INFORME FINAL

Se dio inicio a la 2 Etapa, Elaboración del Manual de procesos para la parte Administrativa y Comercial de los cuales se adelantaron todos los procedimientos y a la vez se realizaron las matrices de riesgo.

PRODUCTOS


❖ Procedimientos Administrativos:

- ✓ Procedimiento de selección de personal.
- ✓ Procedimiento de inducción, empalme y capacitación.
- ✓ Procedimiento de PQR
- ✓ Procedimiento de Informes órganos de control
- ✓ Procedimiento para Sistema de evaluación periódica de desempeño del personal

❖ Procedimientos Comerciales:

- ✓ Procedimiento para Suscripción nuevos usuarios
- ✓ Procedimiento para Detección de usuarios clandestinos
- ✓ Procedimiento para Actualización de los niveles tarifarios
- ✓ Procedimiento para Facturación
- ✓ Procedimiento para Recuperación de cartera morosa, suspensiones y acuerdos de Pago

- Matrices de riesgo para procedimientos administrativos
- Matrices de riesgo para procedimientos administrativos

	FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y CONTABLES	CODIGO: rOGP03
	FORMATO INFORME MENSUAL DE PASANTÍA	VERSION: 2
		PAGINA: 7 de 3

ANEXOS (PRODUCTOS Y EVIDENCIAS)

Anexo 1: Organigrama de la Secretaria de Servicios Públicos del Municipio de Fúquene.

Anexo 2: Ficha de Evaluación Técnica para entidades prestadoras de Servicios Públicos formulado por el Ministerio de Vivienda.

Anexo 3: Procedimiento de selección de personal.

Anexo 4: Procedimiento de inducción, empalme y capacitación.

Anexo 5: Procedimiento de PQR

Anexo 6: Procedimiento de Informes órganos de control

Anexo 7: Procedimiento para Sistema de evaluación periódica de desempeño del personal

Anexo 8: Procedimiento para Suscripción nuevos usuarios

Anexo 9: Procedimiento para Detección de usuarios clandestinos

Anexo 10: Procedimiento para Actualización de los niveles tarifarios


Anexo 11: Procedimiento para Facturación

Anexo 12: Procedimiento para Recuperación de cartera morosa, suspensiones y acuerdos de Pago

Anexo 13: Matriz de Riesgo para Procedimientos Administrativos

Anexo 14: Matriz de Riesgo para Procedimientos Comerciales

EVALUACIÓN Y APROBACIÓN DEL INFORME

 UDEC UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA	FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONOMICAS Y CONTABLES	CODIGO: rOGP03
	FORMATO INFORME MENSUAL DE PASANTÍA	VERSION: 2
		PAGINA: 8 de 3

NOMBRE DEL ASESOR INTERNO:

ELBER GIOVANNY GONZALEZ BONILLA



FIRMA ASESOR INTERNO:

NOMBRE DEL ASESOR EXTERNO:


JORGE ALEJANDRO BRICEÑO CORTÉS




JORGE ALEJANDRO BRICEÑO CORTES

FIRMA ASESOR EXTERNO:

VoBo COORDINADOR PASANTIAS:

 UDEC UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA	FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONOMICAS Y CONTABLES	CODIGO: rOGP03
	FORMATO INFORME MENSUAL DE PASANTÍA	VERSION: 2
		PAGINA: 1 de 3

DIA: 29	MES: SEPTIEMBRE	AÑO: 2021
INFORME No.: 3		
NOMBRE DEL PASANTE: YENI LILIANA GARZÓN ESPITIA		
CÓDIGO: 210206216		
INFORME CORRESPONDIENTE AL MES DE: SEPTIEMBRE		
TITULO DE LA PASANTIA: ELABORACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL DE LA SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL MUNICIPIO DE FÚQUENE		
OBJETIVO (S) ESPECIFICO (S) CUMPLIDOS DURANTE EL MES:		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Elaborar un manual de procedimientos Técnico-operativos de la oficina de Servicios Públicos con su respectiva matriz de riesgo. 		


 UDEC UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA	FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONOMICAS Y CONTABLES	CODIGO: rOGP03
	FORMATO INFORME MENSUAL DE PASANTÍA	VERSION: 2
		PAGINA: 2 de 3

ACTIVIDADES REALIZADAS:

Se da continuidad al Manual de procesos y procedimientos de La Secretaria de Servicios Públicos del Municipio de Fúquene para los procesos Técnico-operativos mediante un enfoque sistemático que fomenta el desarrollo, organización y el mejoramiento continuo para el cumplimiento de las actividades. El manual de procesos y procedimientos busca integrar las acciones que le permiten el desarrollo de las actividades de una manera más organizada con el fin de hacer un mejor trabajo incrementando la calidad en la prestación del servicio. Al estandarizar los procesos y procedimientos se pueden cumplir más fácil los objetivos ya que permite determinar los niveles de responsabilidad de cada una de las actividades ejecutadas, permitiendo el seguimiento y el control de cada uno de los procesos, donde se muestra la secuencia e interacción entre los procesos identificados, posteriormente se toma la caracterización de cada proceso luego se hace la presentación de cada uno de los procedimientos que describen los procesos, con su respectivo responsable y los registros que se deben generar.

Es importante mencionar que la descripción de los procedimientos debe hacerse de la manera más clara, de conformidad con la regulación de las normas legales aplicables vigentes; por lo tanto, cada funcionario u operario es responsable de la ejecución de actividades y procedimientos por lo anterior debe seguir los lineamientos del procedimiento.

Este Manual de Procesos está elaborado en un Formato de elaboración de Procedimientos para la Secretaria de Servicios del Municipio de Fúquene versión 2 con Fecha del 5 de mayo de 2021 suministrado por Control Interno, cada proceso contiene una portada, tabla de contenido, un objetivo, el alcance del proceso es decir para quien aplica, responsables de la ejecución del proceso, definiciones

 UDEC UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA	FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONOMICAS Y CONTABLES	CODIGO: rOGP03
	FORMATO INFORME MENSUAL DE PASANTÍA	VERSION: 2
		PAGINA: 3 de 3

que facilitan la comprensión para el lector, marco legal vigente, desarrollo detallado del proceso a realizar, flujograma, tabla de control para los formatos que se manejan en el procedimiento y foto del formato en los casos en los que aplique.

Para complementar la segunda etapa se realiza la Matriz de Riesgos que permite determinar objetivamente cuáles son los riesgos relevantes para la seguridad, salud y bienestar de los usuarios y/o suscriptores, para desarrollar cada matriz requirió del análisis de las tareas que desarrollan los operarios y tiene como finalidad definir el nivel de riesgo presente en cada procedimiento, en la cual se deben proponer acciones concretas para disminuir los riesgos y para estimar el impacto que estas acciones tendrán sobre el nivel de riesgo de los operarios, usuarios y/o suscriptores.

Para este mes se dio continuidad a la Segunda Etapa.


❖ **Procedimientos Técnico-operativos:**

- Lectura de medición:

Este proceso esta creado para cumplir el derecho del usuario a que sus consumos sean medidos, empleando instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponible; y que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobra al usuario y/o suscriptor.

- Reposición de medidores:

Este proceso establece todas las etapas en cuanto a reposición de medidores y responsabilidades en cuanto al procedimiento de cadena de custodia de medidor, con el fin de garantizar el debido y evitar la pérdida o alteración de los equipos de medida retirados.

	FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONOMICAS Y CONTABLES	CODIGO: rOGP03
	FORMATO INFORME MENSUAL DE PASANTÍA	VERSION: 2
		PAGINA: 4 de 3

- Detección de fugas no visibles:

Este proceso está diseñado para controlar fugas en cualquiera de los componentes del sistema de distribución de agua potable, que con mayor frecuencia ocurren en uniones de tuberías, codos, roturas de conductos y válvulas.

- Detección y control de los reboses en tanques de almacenamiento del sistema:


Este proceso debe detectar y controlar los reboses de agua en tanques de almacenamiento evitando pérdidas de agua y afectación a los usuarios y/o suscriptores.

- Programa permanente para vigilar, inspeccionar y limpiar cuencas en la fuente abastecedora:

Este procedimiento esta creado para inspeccionar y mantener en buen estado y libre de contaminación que pueda afectar la salud pública de las fuentes abastecedoras de agua para el consumo humano en los diferentes acueductos Municipales.

- Registro de la calidad del agua que entra y sale de la planta de tratamiento:

Este proceso se estableció para monitorear la calidad de agua que entra y sale de la planta de tratamiento de agua potable con el fin de realizar un adecuado tratamiento.

	FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONOMICAS Y CONTABLES	CODIGO: rOGP03
	FORMATO INFORME MENSUAL DE PASANTÍA	VERSION: 2
		PAGINA: 5 de 3

- Tratamiento de aguas residuales:

Este proceso se elaboró para realizar la operación y mantenimiento al sistema de tratamiento de aguas residuales en el Municipio de Fúquene, en él se incluye con detalle cómo debe realizarse el procedimiento.

- Limpieza de pozos de inspección:

Este procedimiento tiene como fin de evitar taponamientos y obstrucciones en el libre fluido de las aguas residuales evitando afectación a los usuarios o suscriptores.

- Recolección y transporte de residuos sólidos:


Este procedimiento establece los pasos para recoger y transportar los residuos no aprovechables hasta el sitio de disposición final, minimizando los efectos ambientales y la caída de residuos en la vía pública de este modo prestar un buen servicio a la comunidad.

- Barrido y limpieza de vías:

Este proceso establece las actividades que se llevan a cabo para conservar las calles, vías urbanas y zonas verdes limpias, en buen estado para el bienestar comunitario.

- Procedimientos para informar a la comunidad sobre suspensión del servicio por mantenimiento:

Este proceso contiene un paso a paso del proceso para informar a la comunidad cuando se tengan que realizar suspensiones de servicio por mantenimiento.

	FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONOMICAS Y CONTABLES	CODIGO: rOGP03
	FORMATO INFORME MENSUAL DE PASANTÍA	VERSION: 2
		PAGINA: 6 de 3


AVANCES DEL INFORME FINAL

Se dio continuidad y a la 2 Etapa, Para terminar esta etapa se elabora el Manual de procesos para la parte Técnico-operativa en el formato para Manual de Procedimientos de la Secretaria de Servicios Públicos del Municipio de Fúquene junto a la matriz de riesgo correspondiente para cada proceso

PRODUCTOS

❖ Procedimientos Técnico-operativos:

- ✓ Procedimiento para Lectura de medición
- ✓ Procedimiento para Reposición de medidores
- ✓ Procedimiento para Detección de fugas no visibles
- ✓ Procedimiento para Detección y control de los reboses en tanques de almacenamiento del sistema
- ✓ Procedimiento para Programa permanente para vigilar, inspeccionar y limpiar cuencas en la fuente abastecedora.
- ✓ Procedimiento para Registro de la calidad del agua que entra y sale de la planta de tratamiento
- ✓ Procedimiento para Tratamiento de aguas residuales
- ✓ Procedimiento para Limpieza de pozos de inspección.
- ✓ Procedimiento para Recolección y transporte de residuos sólidos.
- ✓ Procedimiento para Barrido y limpieza de vías.
- ✓ Procedimiento para informar a la comunidad sobre suspensión del servicio por mantenimiento

	FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONOMICAS Y CONTABLES	CODIGO: rOGP03
	FORMATO INFORME MENSUAL DE PASANTÍA	VERSION: 2
		PAGINA: 7 de 3

- Matrices de riesgo para procedimientos técnico-operativos

ANEXOS (PRODUCTOS Y EVIDENCIAS)

Anexo 1: Organigrama de la Secretaria de Servicios Públicos del Municipio de Fúquene.

Anexo 2: Ficha de Evaluación Técnica para entidades prestadoras de Servicios Públicos formulado por el Ministerio de Vivienda.

Anexo 3: Procedimiento de selección de personal.

Anexo 4: Procedimiento de inducción, empalme y capacitación.

Anexo 5: Procedimiento de PQR

Anexo 6: Procedimiento de Informes órganos de control

Anexo 7: Procedimiento para Sistema de evaluación periódica de desempeño del personal

Anexo 8: Procedimiento para Suscripción nuevos usuarios

Anexo 9: Procedimiento para Detección de usuarios clandestinos

Anexo 10: Procedimiento para Actualización de los niveles tarifarios

Anexo 11: Procedimiento para Facturación

Anexo 12: Procedimiento para Recuperación de cartera morosa, suspensiones y acuerdos de Pago

Anexo 13: Matriz de Riesgo para Procedimientos Administrativos

Anexo 14: Matriz de Riesgo para Procedimientos Comerciales

Anexo 15: Procedimiento para Lectura de medición

	FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONOMICAS Y CONTABLES	CODIGO: rOGP03
	FORMATO INFORME MENSUAL DE PASANTÍA	VERSION: 2
		PAGINA: 8 de 3

Anexo 16: Procedimiento para Reposición de medidores

Anexo 17: Procedimiento para Detección de fugas no visibles

Anexo 18: Procedimiento para Detección y control de los reboses en tanques de almacenamiento del sistema

Anexo 19: Procedimiento para Programa permanente para vigilar, inspeccionar y limpiar cuencas en la fuente abastecedora.

Anexo 20: Procedimiento para Registro de la calidad del agua que entra y sale de la planta de tratamiento

Anexo 21: Procedimiento para Tratamiento de aguas residuales

Anexo 22: Procedimiento para Limpieza de pozos de inspección.

Anexo 23: Procedimiento para Recolección y transporte de residuos sólidos.

Anexo 24: Procedimiento para Barrido y limpieza de vías.


Anexo 25: Procedimiento para informar a la comunidad sobre suspensión del servicio por mantenimiento

Anexo 26: Matriz de Riesgo para Procedimientos Técnico-operativos.

EVALUACIÓN Y APROBACIÓN DEL INFORME

NOMBRE DEL ASESOR INTERNO:

ELBER GIOVANNY GONZALEZ BONILLA

	FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONOMICAS Y CONTABLES	CODIGO: rOGP03
	FORMATO INFORME MENSUAL DE PASANTÍA	VERSION: 2
		PAGINA: 9 de 3

FIRMA ASESOR INTERNO:

NOMBRE DEL ASESOR EXTERNO:

JORGE ALEJANDRO BRICEÑO CORTÉS




JORGE ALEJANDRO BRICEÑO CORTES

FIRMA ASESOR EXTERNO:

VoBo COORDINADOR PASANTIAS:

	FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONOMICAS Y CONTABLES	CODIGO: rOGP03
	FORMATO INFORME MENSUAL DE PASANTÍA	VERSION: 2
		PAGINA: 1 de 3

DIA: 29	MES: OCTUBRE	AÑO: 2021
INFORME No.: 4		
<p>NOMBRE DEL PASANTE: YENI LILIANA GARZÓN ESPITIA</p> <p style="text-align: right;">CÓDIGO: 210206216</p> <p>INFORME CORRESPONDIENTE AL MES DE: OCTUBRE</p> <p>TITULO DE LA PASANTIA: ELABORACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL DE LA SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL MUNICIPIO DE FÚQUENE</p> <p>OBJETIVO (S) ESPECIFICO (S) CUMPLIDOS DURANTE EL MES:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Elaborar un manual de procedimientos Técnico-operativos de la oficina de Servicios Públicos con su respectiva matriz de riesgo. ✓ Socializar el manual de procesos y procedimientos con los funcionarios de la Secretaria de Servicios Públicos del Municipio de Fúquene 		


	FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONOMICAS Y CONTABLES	CODIGO: rOGP03
	FORMATO INFORME MENSUAL DE PASANTÍA	VERSION: 2
		PAGINA: 2 de 3

ACTIVIDADES REALIZADAS:

Se da revisión y se complementa el Manual de procesos y procedimientos de La Secretaria de Servicios Públicos del Municipio de Fúquene junto a su matriz de riesgos correspondiente, se programa y realiza la socialización del Manual de Procedimientos creado para la Secretaria de Servicios Públicos del Municipio de Fúquene con la dirección del Secretario de Servicios Públicos Ingeniero Alejandro Briceño. Se programó la socialización para el día miércoles 27 de octubre del año 2021 Hora: 10 am Lugar: Biblioteca Municipal, Municipio de Fúquene con la asistencia de 8 operarios. Se anexan al informe final registro fotográficos de planilla de asistencia y socialización.

La socialización estuvo dividida en 3 etapas:

- ✓ Etapa: Introducción al Manual de Procesos y Procedimientos de la Secretaria de Servicios Públicos del Municipio de Fúquene
- ✓ Etapa: Presentación del Manual de Procesos y Procedimientos de la Secretaria de Servicios Públicos del Municipio de Fúquene (forma y contenido).
- ✓ Etapa: Observaciones y percepciones de los participantes.

	FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONOMICAS Y CONTABLES	CODIGO: rOGP03
	FORMATO INFORME MENSUAL DE PASANTÍA	VERSION: 2
		PAGINA: 3 de 3

AVANCES DEL INFORME FINAL

Para culminar la parte del Contenido en cuanto a elaboración de Manual de Procedimientos de la Secretaria de Servicios Públicos del Municipio de Fúquene y para cumplir con el último objetivo se realizó la socialización con los funcionarios de la Secretaria de Servicios Públicos del Municipio de Fúquene.

PRODUCTOS

- ✓ **Manual de Procesos y Procedimientos para la Secretaria de Servicios Públicos del Municipio de Fuquene con su respectiva Matriz de riesgos**

ANEXOS (PRODUCTOS Y EVIDENCIAS)

Anexo 1: Organigrama de la Secretaria de Servicios Públicos del Municipio de Fúquene.

Anexo 2: Ficha de Evaluación Técnica para entidades prestadoras de Servicios Públicos formulado por el Ministerio de Vivienda.


Anexo 3: Procedimiento de selección de personal.

Anexo 4: Procedimiento de inducción, empalme y capacitación.

Anexo 5: Procedimiento de PQR

Anexo 6: Procedimiento de Informes órganos de control

Anexo 7: Procedimiento para Sistema de evaluación periódica de desempeño del personal

	FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONOMICAS Y CONTABLES	CODIGO: rOGP03
	FORMATO INFORME MENSUAL DE PASANTÍA	VERSION: 2
		PAGINA: 4 de 3

Anexo 8: Procedimiento para Suscripción nuevos usuarios

Anexo 9: Procedimiento para Detección de usuarios clandestinos

Anexo 10: Procedimiento para Actualización de los niveles tarifarios

Anexo 11: Procedimiento para Facturación

Anexo 12: Procedimiento para Recuperación de cartera morosa, suspensiones y acuerdos de Pago

Anexo 13: Matriz de Riesgo para Procedimientos Administrativos

Anexo 14: Matriz de Riesgo para Procedimientos Comerciales

Anexo 15: Procedimiento para Lectura de medición

Anexo 16: Procedimiento para Reposición de medidores

Anexo 17: Procedimiento para Detección de fugas no visibles

Anexo 18: Procedimiento para Detección y control de los reboses en tanques de almacenamiento del sistema

Anexo 19: Procedimiento para Programa permanente para vigilar, inspeccionar y limpiar cuencas en la fuente abastecedora.

Anexo 20: Procedimiento para Registro de la calidad del agua que entra y sale de la planta de tratamiento

Anexo 21: Procedimiento para Tratamiento de aguas residuales

Anexo 22: Procedimiento para Limpieza de pozos de inspección.

Anexo 23: Procedimiento para Recolección y transporte de residuos sólidos.

Anexo 24: Procedimiento para Barrido y limpieza de vías.

Anexo 25: Procedimiento para informar a la comunidad sobre suspensión del servicio por mantenimiento

	FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONOMICAS Y CONTABLES	CODIGO: rOGP03
	FORMATO INFORME MENSUAL DE PASANTÍA	VERSION: 2
		PAGINA: 5 de 3

Anexo 26: Matriz de Riesgo para Procedimientos Técnico-operativos.

EVALUACIÓN Y APROBACIÓN DEL INFORME

NOMBRE DEL ASESOR INTERNO:

ELBER GIOVANNY GONZALEZ BONILLA


FIRMA ASESOR INTERNO:

NOMBRE DEL ASESOR EXTERNO:

JORGE ALEJANDRO BRICEÑO CORTÉS

JORGE ALEJANDRO BRICEÑO CORTES

FIRMA ASESOR EXTERNO:

 UDEC UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA	FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONOMICAS Y CONTABLES	CODIGO: rOGP03
	FORMATO INFORME MENSUAL DE PASANTÍA	VERSION: 2
		PAGINA: 6 de 3

VoBo COORDINADOR PASANTIAS:

I- INFORMACIÓN GENERAL DE LA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS PUBLICOS

A. AREA GEOGRÁFICA DE ATENCIÓN

1. Departamento CUNDINAMARCA 2 5

2. Municipio FUQUENE 2 8 8

3. Tipo localidad _____

4. Nombre de la localidad _____

5. Número total de domicilios en la localidad 3934

B. 5. TIPO DE ENTIDAD PRESTADORA (marque sólo una opción)

Junta Administradora <input type="checkbox"/> 1 Junta Acción Comunal <input type="checkbox"/> 2 Asociación de Usuarios <input type="checkbox"/> 3 Cooperativa <input type="checkbox"/> 4	Precooperativa <input type="checkbox"/> 5 Oficina de la Alcaldía <input checked="" type="checkbox"/> 6 Establecimiento Público <input type="checkbox"/> 7 Sociedad por Acciones Privada <input type="checkbox"/> 8	Sociedad por Acciones Mixta <input type="checkbox"/> 9 Sociedad por Acciones Oficial <input type="checkbox"/> 10 Empresa Ind. y Ccial. del Estado <input type="checkbox"/> 11 Otro: *Especificar <input type="checkbox"/> 12 * <u>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS</u>
---	---	---

C. INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD PRESTADORA

6. Nombre : Secretaría de Servicios Públicos de Fúquene NUIR: 1-25288000-2

7. Dirección : Calle 6 Nª 2-39 8. Teléfono /Fax: 8585057

9. Departamento 2 5 10. Municipio FUQUENE 2 8 8

11. Nit : 899999323-3 12. Fecha de constitución : Día 02 Mes 02 Año 2000

13. Representante legal Fabio Domingo Cortes Alarcon 14. Cargo Alcalde Municipal

E. SERVICIOS PRESTADOS:

15. Servicios	15 A. Número de empleados			
	Administrativos	Operativos	Contratistas	Total
a. Acueducto	1	3	5	9
b. Alcantarillado	0	1	1	2
c. Aseo	0	1	1	2

F.16 AUTOEVALUACION ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS PÚBLICOS
DIAGNÓSTICO FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

PROCESO LEGAL INSTITUCIONAL	IR A HOJA P.L.I
PROCESO ADMINISTRATIVO	IR A HOJA P.A.D.
PROCESO COMERCIAL	IR A HOJA P.COM.
PROCESO LEGAL FINANCIERO	IR A HOJA P.FIN.
PROCESO OPERATIVO	IR A HOJA P. OP.
PROCESO TÉCNICO	IR A HOJA P. TEC.

RESUMEN CALIFICACION DE DIAGNÓSTICO

	Cuántos SI	Cuántos NO
Cuántos SI	15	0
Cuántos NO	8	0
Cuántos SI	12	0
Cuántos NO	10	0
Cuántos SI	10	0
Cuántos NO	2	0
TOTALES	57	0

NOTA: Si la Entidad Territorial no cuenta con un esquema empresarial de prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo diligencie hasta el literal B numeral 5 y continúe con los indicadores de gestión en la hoja 8 de 8

**PROCESO LEGAL E INSTITUCIONAL
P.L.I**

DEPARTAMENTO DE:
MUNICIPIO DE:
NOMBRE DE LA ENTIDAD PRESTADORA:
SERVICIOS PRESTADOS:
NOMBRE DEL GERENTE Y/O REPRESENTANTE LEGAL:
RUPS:

SERVICIOS PRESTADOS

1 = Acueducto, Alcantarillado y Aseo
2 = Acueducto
3 = Acueducto y Alcantarillado
4 = Acueducto y Aseo
5 = Aseo
6 = Alcantarillado
7 = Alcantarillado y Aseo

AUTOEVALUACIÓN
PROCESOS INSTITUCIONALES Y LEGALES

Código	INDICADORES	CALIF.		DOCUMENTO QUE VERIFICA EL CUMPLIMIENTO DE CADA UNO DE LOS ÍTEMS	
		SI	NO		
1.1	SE HA REALIZADO EL PROCESO DE TRANSFORMACION EMPRESARIAL DE LA ENTIDAD PRESTADORA? (ARTS. 6, 17 y 181 DE LA LEY 142/94)	1	0	20	Acuerdo de facultades de creación, Acta de constitución y Estatutos, Certificado de existencia y Representación Legal de la Camara de Comercio
1.2	SE HA REALIZADO EL ESTUDIO DE VIABILIDAD DE LA ENTIDAD PRESTADORA DE LOS SERVICIOS? (RES. 151/2001-CRA)		0	0	Formato FU-002 del estudio de viabilidad
1.3	SE HAN REALIZADO LOS ESTUDIOS DE COSTOS Y TARIFAS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO SEGÚN METODOLOGÍA C.R.A ?.(RES.287/2004-351 y 352 DE 2005- CRA)	2		22	Estudio de tarifas, acto administrativo de adopción, Proyección de los Subsidios y sobreprecios.
1.4	SE HA INFORMADO A LA CRA, SSP, AUTORIDADES LOCALES Y USUARIOS LOS ESTUDIOS DE COSTOS Y TARIFAS DE LOS SERVICIOS? (RES. 287/2004-CRA)		0	0	Cartas registradas con sello de recibido
1.5	SE HA IMPLEMENTADO EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO? (ARTS. 45 A 51 LEY 142/94)		0	0	Acto administrativo (decreto o resolución de implementación)
1.6	SE HAN SEPARADO LAS CONTABILIDADES DE LOS SERVICIOS? (ART. 4, 6 Y 18 LEY 142/94)	1		20	Certificación firmada por contador o revisor fiscal
1.7	SE HA CREADO Y PUESTO EN FUNCIONAMIENTO LA OFICINA DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS? (ARTS. 152 A 159 LEY 142/94, CIRCULAR SSP 01-02/96)	1		20	Impresión del reporte al SUI
1.8	SE HA IMPLEMENTADO EL PLAN DE CUENTAS DEFINIDO POR LA SSP? (RES. SSP. 1416/97)	1		20	Certificación firmada por contador o revisor fiscal
1.9	SE HA IMPLEMENTADO LA ESTRATIFICACIÓN SOCIOECONÓMICA DE LOS USUARIOS? (ART. 89 LEY 142/94)	3		22	Acto administrativo de implementación y de adopción
1.10	SU MUNICIPIO HA CREADO EL FONDO DE SOLIDARIDAD Y REDISTRIBUCIÓN DE INGRESOS PARA LOS SUBSIDIOS? (ART. 89 LEY 142/94 Y DCTO.MDF 565/95)	1		20	Acto del Concejo y certificación de funcionamiento del FSRI expedida por el Tesorero Municipal
1.11	SE HA ELABORADO y/o IMPLEMENTADO EL PROGRAMA DE USO EFICIENTE Y AHORRO DEL AGUA? (ART. 1, 2, 3 DE LA LEY 373/97)	1		20	Carta a la CAR correspondiente
1.12	SE HA ESTABLECIDO UN PROGRAMA PERMANENTE DE CONTROL DE PERDIDAS Y AGUA NO CONTABILIZADA?	1		20	Reporte reciente de la evolución del Índice
1.13	EN SU MUNICIPIO SE HA CONFORMADO EL COMITÉ DE DESARROLLO Y CONTROL SOCIAL?	1		20	Acta de Constitución del Comité y Acto Administrativo del Municipio donde se avala al delegado ante la Empresa.
1.14	HA REALIZADO SU INCRIPCIÓN EN EL REGISTRO ÚNICO DE PRESTADORES DE SERVICIOS PÚBLICOS-RUPS- A TRAVÉS DEL SUI?	1		20	Pantallazo impreso generado por el SUI
1.15	SU MUNICIPIO HA ELABORADO Y PRESENTADO A LA CORPORACIÓN AUTÓNOMA EL PROGRAMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS-SÓLIDOS-PGIRS?	1		20	Carta a la CAR correspondiente y copia del Plan de Acción en lo posible Vigente.
		15	0	244	

En la columna SI y NO, va el número asignado de acuerdo con los servicios prestados, en lo señalado en el cuadro de la parte superior derecha.



DADES PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS

Versión:3.0

Fecha: 23 /11/2016

Código: GPA-F-09

**PROCESO ADMINISTRATIVO
P.A.**

DEPARTAMENTO DE:
MUNICIPIO DE:
NOMBRE DE LA ENTIDAD PRESTADORA:
SERVICIOS PRESTADOS:
NOMBRE DEL GERENTE Y/O REPRESENTANTE LEGAL:
RUPS:

SERVICIOS PRESTADOS

1 = Acueducto, Alcantarillado y Aseo
2 = Acueducto
3 = Acueducto y Alcantarillado
4 = Acueducto y Aseo
5 = Aseo
6 = Alcantarillado
7 = Alcantarillado y Aseo


AUTOEVALUACIÓN**PROCESO ADMINISTRATIVO**

Código	INDICADORES	SI	NO	CALIF.	DOCUMENTO QUE VERIFICA EL CUMPLIMIENTO DE CADA UNO DE LOS ÍTEMS
2.1	SE HA CREADO LA PLANTA DE PERSONAL SEGÚN LAS NECESIDADES DE LA ENTIDAD PRESTADORA?	1		7	Acto administrativo de adopción
2.2	SE HA DETERMINADO LA ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA EMPRESA?	1		7	Organigrama
2.3	SE HA ELABORADO Y PUBLICADO EL REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO?		0	0	1a.y última hoja del reglamento
2.4	SE HA ELABORADO E IMPLEMENTADO EL MANUAL DE FUNCIONES?	1		7	Acto administrativo de adopción.
2.5	SE HA ELABORADO E IMPLEMENTADO EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ENTIDAD?		0	0	Acto administrativo de adopción.
2.6	SE HAN DEFINIDO E IMPLEMENTADO PROCEDIMIENTOS DE SELECCIÓN DE PERSONAL?		0	0	No.de empleados seleccionados con proced.legales
2.7	SE HA DISEÑADO E IMPLEMENTADO UN CURSO DE INDUCCIÓN PARA EL PERSONAL NUEVO?		0	0	Estructura de temas dados en el curso
2.8	ESTAN DEBIDAMENTE AFILIADOS LOS EMPLEADOS AL REGIMEN DE SEGURIDAD SOCIAL?	1		7	Comprobación de pago de aportes
2.9	SE HA IMPLEMENTADO ALGUN SISTEMA DE PROMOCIÓN, ESTABILIDAD Y ASCENSO DEL PERSONAL?		0	0	Diagrama de procedimientos
2.10	SE HA IMPLEMENTADO ALGUN SISTEMA DE EVALUACIÓN PERIÓDICA DE DESEMPEÑO DEL PERSONAL?		0	0	Diagrama de procedimientos
2.11	SE HA PREVISTO ATENDER LAS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN EN EL PRESUPUESTO ANUAL ?	1		6	Rubro Presupuestal No.1.3.2.2.1
2.12	SE TIENE ESTABLECIDO ALGUN SISTEMA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE MATERIALES (KARDEX, MANUAL O SISTEMATIZADO)?	1		6	Impresión o formato del procedimiento
2.13	ESTA PREVISTA EN EL PRESUPUESTO LA EJECUCION DEL PLAN ANUAL DE COMPRAS?	1		6	Rubro Presupuestal No. 1.4.1.2.1.1, 1.4.2.2.1.1 y 1.4.3.1.2
2.14	SE TIENE ESTABLECIDO ALGUN SISTEMA PARA EL REGISTRO ACTUALIZADO DE PRECIOS Y PROVEEDORES?		0	0	Listado actualizado de precios y proveedores
2.15	SE TIENE ESTABLECIDO ALGUN PROCEDIMIENTO PARA CUANTIFICAR Y TENER ACTUALIZADO EL PATRIMONIO POR CADA SERVICIO?	1		6	Inventario y descripción del procedimiento.

8 0 52

En la columna SI y NO, va el número asignado de acuerdo con los servicios prestados, en lo señalado en el cuadro de la parte superior derecha.

Nombre del Representante Legal: **FABIO DOMINGO CORTES ALARCON**
C.C. N° 79.165.982 DE UBATE

 1	DADES PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS	Versión: 3.0
		Fecha: 23/11/2016
		Código: GPA-F-09

PROCESO COMERCIAL P.C.					
DEPARTAMENTO DE: MUNICIPIO DE: NOMBRE DE LA ENTIDAD PRESTADORA: SERVICIOS PRESTADOS: NOMBRE DEL GERENTE Y/O REPRESENTANTE LEGAL: RUPS:					SERVICIOS PRESTADOS 1 = Acueducto, Alcantarillado y Aseo 2 = Acueducto 3 = Acueducto y Alcantarillado 4 = Acueducto y Aseo 5 = Aseo 6 = Alcantarillado 7 = Alcantarillado y Aseo
					AUTOEVALUACIÓN PROCESO COMERCIAL
Código	INDICADORES	SI	NO	CALIF.	EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO
3.1	SE HA CUMPLIDO CON LA OBLIGACION DE IMPLEMENTAR EL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES ?	1		10	Modelo contrato implementado y Carta de remisión ante de la CRA.
3.2	SE TIENE ESTABLECIDO ALGUN PROCEDIMIENTO PARA ATENDER SOLICITUDES NUEVAS DE SERVICIO?	1		10	Modelo formato implementado.
3.3	SE TIENE ESTABLECIDO ALGUN PROCEDIMIENTO PARA LA INCORPORACIÓN DE USUARIOS NUEVOS AL SISTEMA?		0	0	Breve descripción del procedimiento.
3.4	SE HA ESTABLECIDO E IMPLEMENTADO ALGUN PROCEDIMIENTO PERMANENTE PARA DETECCIÓN DE USUARIOS CLANDESTINOS?		0	0	Breve descripción del procedimiento.
3.5	SE HA ELABORADO E IMPLEMENTADO LA ACTUALIZACIÓN DEL CATASTRO DE SUSCRIPTORES?	1		10	Acto administrativo de adopción
3.6	SE HA EJECUTADO UN PROGRAMA DE REPOSICIÓN DE MEDIDORES QUE HAN CUMPLIDO SU VIDA ÚTIL?		0	0	Breve descripción del procedimiento.
3.7	SE HA IMPLEMENTADO UN SISTEMA O PROCEDIMIENTO PARA LECTURA DE MEDIDORES?		0	0	Breve descripción del procedimiento.
3.8	SE ADECUA LA FACTURA A LOS REQUERIMIENTOS DE LA LEY 142 DE 1.994	1		10	Modelo de Factura
3.9	SE HA DEFINIDO E IMPLEMENTADO UN PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN?		0	0	Descripción resumida del procedimiento
3.10	SE TIENE IMPLEMENTADO UN FORMATO PARA LA ACTUALIZACIÓN DE LOS NIVELES TARIFARIOS?		0	0	Modelo de Formato
3.11	SE HA IMPLEMENTADO UN PROCEDIMIENTO PARA LAS LECTURAS CRÍTICAS Y REVISIÓN PREVIA?		0	0	Descripción del procedimiento
3.12	SE HAN IMPLEMENTADO MECANISMOS DE DIVULGACIÓN Y PROMOCIÓN PARA MEJORAR LA EFICIENCIA EN EL RECAUDO ?	1		10	Descripción resumida de los mecanismos adoptados
3.13	SE TIENEN IMPLEMENTADOS FORMATOS DE CONTROL PERIODICO DEL ÍNDICE DE EFICIENCIA DEL RECAUDO?	1		10	Formato control de eficiencia en el recaudo
3.14	SE APLICAN ACCIONES COERCITIVAS A MOROSOS (SUSPENSIÓN, CORTE Y COBRO JUDICIAL) ?	1		10	Explicación de las acciones adelantadas
3.15	SE HA IMPLEMENTADO UN FORMATO PARA EL REGISTRO ACTUALIZADO DE LA CARTERA MOROSA?	1	0	10	Formato de control de morosos e índice de recaudo
3.16	SE HAN IMPLEMENTADO FORMATOS O LISTADOS PARA LLEVAR EL REGISTRO DE CONSUMOS POR ESTRATOS Y USOS?	1		10	Reporte trimestral
3.17	SE TIENE UN PROCEDIMIENTO PARA OBTENER REGISTROS ACTUALIZADOS DE AGUA PRODUCIDA Y AGUA FACTURADA?		0	0	Formato de registro de agua captada, agua producida y agua facturada.
3.18	SE ADELANTAN CAMPAÑAS DE CAPACITACIÓN A LA COMUNIDAD SOBRE CONTROL SOCIAL DE LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS?	1		10	Evidencias de las campañas realizadas y Breve descripción del Plan de Acción.
3.19	SE TIENE UN PROGRAMA PERMANENTE DE CAPACITACIÓN A USUARIOS EN USO EFICIENTE Y AHORRO DEL AGUA?	1		10	Evidencias de las campañas realizadas y Breve descripción del Plan de Acción.
3.20	SE TIENE UN PROGRAMA DE CAPACITACIÓN EN SANAMIENTO BÁSICO Y EDUCACIÓN EN HIGIENE ?	1		10	Evidencias de las campañas realizadas y Breve descripción del Plan de Acción.
		12	0	120	

En la columna SI y NO, va el número asignado de acuerdo con los servicios prestados, en lo señalado en el cuadro de la parte superior derecha.

Nombre del Representante Legal: **FABIO DOMINGO CORTES ALARCON**
 C.C. N° 79.165.982 DE UBATE



IDADES PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS

Versión: 3.0

Fecha: 23/11/2016

Código: GPA-F-09

**PROCESO FINANCIERO
P.FIN.**

DEPARTAMENTO DE:
MUNICIPIO DE:
NOMBRE DE LA ENTIDAD PRESTADORA:
SERVICIOS PRESTADOS:
NOMBRE DEL GERENTE Y/O REPRESENTANTE LEGAL:
RUPS:

SERVICIOS PRESTADOS

- 1 = Acueducto, Alcantarillado y Aseo**
- 2 = Acueducto**
- 3 = Acueducto y Alcantarillado**
- 4 = Acueducto y Aseo**
- 5 = Aseo**
- 6 = Alcantarillado**
- 7 = Alcantarillado y Aseo**

AUTOEVALUACIÓN

PROCESO FINANCIERO

Código	INDICADORES	SI	NO	CALIF.	EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO
4.1	SE HA ELABORADO Y GESTIONADO LA APROBACIÓN DEL PRESUPUESTO ANUAL DE LA ENTIDAD PRESTADORA DE LOS SERVICIOS?	1		15	Acto administrativo de aprobación
4.2	SE TIENE IDENTIFICADO ALGUN PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE LA EJECUCIÓN PRESUPUESTAL MENSUAL Y ANUALMENTE?	1		15	Descripción del procedimiento
4.3	SE ELABORAN Y SE LLEVAN LOS LIBROS DE CONTABILIDAD EXIGIDOS POR LA SSPD? (MAYOR, DIARIO Y AUXILIAR)	1		15	Certificado expedido por el Contador, o el Revisor fiscal o por quien tenga definida la competencia.
4.4	SE REPORTAN LOS ESTADOS FINANCIEROS BÁSICOS A LA SSPD DE ACUERDO CON LOS FORMATOS DEL SUI?	1		15	Evidencia del Reporte y Copia del Último estado financiero completo.
4.5	SE HA IMPLEMENTADO EL SISTEMA UNIFICADO DE COSTOS Y GASTOS-ABC DEFINIDO POR LA SSP?	1		15	Certificado expedido por el Contador de la empresa.
4.6	SE ESTÁN APLICANDO PROCEDIMIENTOS DE TESORERÍA ÁGILES Y EFICIENTES?	1		15	Fotocopia del procedimiento/o flujograma/o breve descripción
4.7	SE HAN ELABORADO E IMPLEMENTADO PROCEDIMIENTOS PARA GARANTIZAR EL REPORTE PERIÓDICO DEL ESTADO DE CAJA Y BANCOS?	1		15	Fotocopia del procedimiento/o flujograma/o breve descripción
4.8	SE HA INCORPORADO EN EL PRESUPUESTO ANUAL DE INVERSIONES LA APROPIACIÓN DEL 1% PARA MANTENIMIENTO DE CUENCAS?	1		15	Número y valor de rubro presupuestal 4,5,3,5,1,1 \$36,103,000,00
4.9	SE HA INCORPORADO EN EL PRESUPUESTO ANUAL DE GASTOS DE LA EMPRESA LA APROPIACIÓN PARA EL PAGO DE CONTRIBUCIONES A LA SSP Y LA CRA?	1		15	Número y valor de rubro presupuestal 1,4,1,2,2,1 \$0 y 1,4,4,3,1 \$0
4.10	SE HA ELABORADO E IMPLEMENTADO UN PROCEDIMIENTO DE REPORTE PERIÓDICO DE COMPROMISOS DE PAGO A TERCEROS?	1		15	Fotocopia del procedimiento/o flujograma/o breve descripción
		10	0	150	

En la columna SI y NO, va el número asignado de acuerdo con los servicios prestados, en lo señalado en el cuadro de la parte superior derecha.

Nombre del Representante Legal: FABIO DOMINGO CORTES ALARCON
C.C. N° 79.165.982 DE UBATE



DADES PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS

Versión: 3.0

Fecha: 23 /11/2016

Código: GPA-F-09

PROCESO OPERATIVO
P. OP.

DEPARTAMENTO DE:
MUNICIPIO DE:
NOMBRE DE LA ENTIDAD PRESTADORA:
SERVICIOS PRESTADOS:
NOMBRE DEL GERENTE Y/O REPRESENTANTE LEGAL:
RUPS:


SERVICIOS PRESTADOS
1 = Acueducto, Alcantarillado y Aseo
2 = Acueducto
3 = Acueducto y Alcantarillado
4 = Acueducto y Aseo
5 = Aseo
6 = Alcantarillado
7 = Alcantarillado y Aseo

AUTOEVALUACIÓN
PROCESO OPERATIVO

Código	INDICADORES	SI	NO	CALIF.	EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO
5.1	EXISTEN PLANOS ACTUALIZADOS DE LAS REDES DEL SISTEMA DE ACUEDUCTO (Catastro de Redes de Acueducto)?	1		9	Fotocopia del rótulo del plano indicando fecha y título
5.2	EXISTEN PLANOS ACTUALIZADOS DE LAS REDES DEL SISTEMA DE ALCANTARILLADO (Catastro de redes de alcantarillado)?	1		9	Fotocopia del rótulo del plano indicando fecha y título
5.3	EXISTEN PLANOS ACTUALIZADOS DE LAS CAPTACIONES, CONDUCCIONES, PLANTAS DE TRATAMIENTO, TANQUES, ETC.?	1		9	Fotocopia del rótulo del plano indicando fecha y título
5.4	SE HA ELABORADO E IMPLEMENTADO UN MANUAL PARA MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LOS SISTEMAS?		0	0	Fotocopia del procedimiento/o flujograma/o breve descripción
5.5	SE HAN ADQUIRIDO LAS HERRAMIENTAS PARA LLEVAR A CABO EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LOS SISTEMAS?	1		9	Breve descripción y certificación de herramientas y equipos que se posee.
5.6	SE HAN ADQUIRIDO E INSTALADO MEDIDORES O TOTALIZADORES DE CAUDAL PARA EL AGUA CAPTADA Y EL AGUA TRATADA?	1		9	Certificación expedida por el Jefe Operativo del número instalados existentes y de su estado de funcionamiento.
5.7	SE TIENE ESTABLECIDO UN REGISTRO PERMANENTE DEL NÚMERO Y TIPO DE DAÑOS POR SECTORES?		0	0	Copia del registro del control que se lleva.
5.8	SE TIENE UN STOCK PERMANENTE DE ACCESORIOS Y REPUESTOS PARA ATENDER REPARACIONES ?	1		9	Certificación de poseer el stock actualizado de accesorios y tuberías existentes en el almacén.
5.9	SE HA IMPLEMENTADO UN PROGRAMA PARA LA DETECCIÓN DE FUGAS NO VISIBLES. ?		0	0	Breve descripción del procedimiento.
5.10	EXISTEN PROCEDIMIENTOS PARA DETECTAR Y CONTROLAR LOS REBOSES EN TANQUES DE ALMACENAMIENTO DEL SISTEMA ?		0	0	Breve descripción del procedimiento.
5.11	SE HAN IMPLEMENTADO FORMATOS PARA REPORTE DE CONTROL DE FUGAS, PÉRDIDAS FÍSICAS EN TANQUES Y A NIVEL INTRADOMICILIAR?		0	0	Certificación de existencia en la red y cuantificación.
5.12	SE HA IMPLEMENTADO UN PROGRAMA PERMANENTE PARA VIGILAR, INSPECCIONAR Y LIMPIAR CUENCAS EN LA FUENTE ABASTECEDORA?		0	0	Fotocopia del programa y descripción del procedimiento o flujograma.
5.13	SE HAN IMPLEMENTADO FORMATOS PARA EL REGISTRO DE LA CALIDAD DEL AGUA QUE ENTRA Y SALE DE LA PLANTA DE TRATAMIENTO?		0	0	Copia del formato diligenciado
5.14	SE HA DEFINIDO E IMPLEMENTADO UN PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA CALIDAD DEL AGUA SUMINISTRADA ?		0	0	Breve descripción del procedimiento
5.15	SE ESTAN ELABORANDO LOS REPORTES DE INFORMES DE CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 1575 Y RESOLUCION 2115 DE 2007 (IRCA)	1		9	Copia del último informe
5.16	SE HA IMPLEMENTADO UN PROGRAMA CON LOS USUARIOS PARA SEPARACIÓN EN LA FUENTE DE RESIDUOS SÓLIDOS ?	1		9	Descripción resumida del Plan de Acción.
5.17	SE HA DISEÑADO E IMPLEMENTADO UN SISTEMA DE RUTAS Y TURNOS DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS?	1		9	Descripción resumida del Plan de Acción.
5.18	SE HA IMPLEMENTADO UN SISTEMA TÉCNICO PARA DISPOSICIÓN FINAL DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS?	1		9	Certificación expedida por la CAR sobre la disposición final.
5.19	SE HAN IMPLEMENTADO PROCEDIMIENTOS PARA INFORMAR A LA COMUNIDAD SOBRE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO POR MANTENIMIENTO ?		0	0	Fotocopia del procedimiento y medio como se realiza.
5.20	SE HAN GESTIONADO Y REALIZADO CURSOS DE CAPACITACIÓN A FONTANEROS Y OPERADORES CON EL SENA - UNIDADES DE AGUA, ETC.?		0	0	Evidencias de las capacitaciones o cursos realizados.
		10	0	90	

En la columna SI y NO, va el número asignado de acuerdo con los servicios prestados, en lo señalado en el cuadro de la parte superior de

Nombre del Representante Legal: **FABIO DOMINGO CORTES ALARCON**
C.C. N° 79.165.982 DE UBATE

	ADES PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS	Versión: 3.0
		Fecha: 23/11/2016
		Código: GPA-F-09

PROCESO TÉCNICO P. TEC.									
DEPARTAMENTO DE: MUNICIPIO DE: NOMBRE DE LA ENTIDAD PRESTADORA: SERVICIOS PRESTADOS: NOMBRE DEL GERENTE Y/O REPRESENTANTE LEGAL: RUPS:	<table border="1"> <tr> <th style="text-align: center;">SERVICIOS PRESTADOS</th> </tr> <tr> <td>1 = Acueducto, Alcantarillado y Aseo</td> </tr> <tr> <td>2 = Acueducto</td> </tr> <tr> <td>3 = Acueducto y Alcantarillado</td> </tr> <tr> <td>4 = Acueducto y Aseo</td> </tr> <tr> <td>5 = Aseo</td> </tr> <tr> <td>6 = Alcantarillado</td> </tr> <tr> <td>7 = Alcantarillado y Aseo</td> </tr> </table>	SERVICIOS PRESTADOS	1 = Acueducto, Alcantarillado y Aseo	2 = Acueducto	3 = Acueducto y Alcantarillado	4 = Acueducto y Aseo	5 = Aseo	6 = Alcantarillado	7 = Alcantarillado y Aseo
SERVICIOS PRESTADOS									
1 = Acueducto, Alcantarillado y Aseo									
2 = Acueducto									
3 = Acueducto y Alcantarillado									
4 = Acueducto y Aseo									
5 = Aseo									
6 = Alcantarillado									
7 = Alcantarillado y Aseo									

AUTOEVALUACIÓN					
PROCESO TÉCNICO					
Código	INDICADORES	SI	NO	CALIF.	EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO
6.1	SE HAN ADOPTADO Y APLICADO LAS NORMAS TÉCNICAS DEL RAS-2000 PARA DISEÑO, CONSTRUCCIÓN Y OPERACIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA DE LOS SISTEMAS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO?	1		14	Certificación de Jefe Operativo o quien haga las veces en la formulación de proyectos.
6.2	SE POSEE DE UN LUGAR O PLANOTECA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE PLANOS Y MEMORIAS TÉCNICAS?		0	0	Certificación de Jefe Operativo o quien haga las veces de poseer dicho lugar y procedimientos de control en la ESP.
6.3	SE POSEE EL MANUAL DE CONTRATACIÓN E IMPLEMENTADO SUS PROCEDIMIENTOS PARA CONTRATACIÓN, LICITACIONES DE CONTRATOS Y COMPRAS (MÓDELOS DE PLIEGOS)	1		14	Acto administrativo de adopción del manual de contratación, copia del flujograma del procedimiento de contratación y/o compras
6.4	SE HA REALIZADO AL RECURSO HUMANO TÉCNICO, UN CURSO DE CAPACITACIÓN SOBRE LOS REQUISITOS TÉCNICOS Y PROCEDIMIENTOS DEFINIDOS EN EL RAS-2000?		0	0	Control de asistencia del personal que asistió al curso.
6.5	LA ENTIDAD HA ELABORADO EL PLAN DE OBRAS E INVERSIONES PRIORIZADO A CINCO (5) AÑOS?		0	0	Copia del plan de obras e inversiones formulado a cinco años.
		2	0	28	

En la columna SI y NO, va el número asignado de acuerdo con los servicios prestados, en lo señalado en el cuadro de la parte superior derecha.

Nombre del Representante Legal: **FABIO DOMINGO CORTES ALARCON**
C.C. N° 79.165.982 DE UBATE

VI. INDICADORES

1. Cobertura de Micromedición	=	$\frac{\text{No. Micromedidores instalados}}{\text{No. total de suscriptores}}$	=	$\frac{1,803}{1,803}$	=	<input type="text" value="100.0%"/>	%
2. Eficiencia de micromedición	=	$\frac{\text{No. micromedidores en funcionamiento}}{\text{No. micromedidores instalados}}$	=	$\frac{1,612}{1,803}$	=	<input type="text" value="89%"/>	
3. Índice de agua no contabilizada	=	$\frac{\text{Vol. agua producida} - \text{Vol. agua facturada}}{\text{Vol. Agua producida}}$	=	$\frac{222,670 - 181,033}{222,670}$	=	<input type="text" value="18.699%"/>	%
4. Eficiencia de recaudo	=	$\frac{\text{Valor recaudado}}{\text{Valor facturado}}$	=	$\frac{164094653}{284455086}$	=	<input type="text" value="57.687%"/>	%
5. Margen de operación	=	$\frac{\text{Ingresos operacionales} - \text{Gastos de operación}}{\text{Ingresos operacionales}}$	=	$\frac{164094653 - 153,742,995}{164,094,653}$	=	<input type="text" value="6.308%"/>	%
6. Rendimiento de personal	=	$\frac{\text{No. total de empleados}}{\text{No. total de suscriptores}}$	=	$\frac{13}{1,803}$	=	<input type="text" value="0.007210205"/>	
7. Eficiencia laboral	=	$\frac{\text{Costos de personal}}{\text{Volumen facturado (ac + alc)}}$	=	$\frac{284,455,086}{181,033}$	=	<input type="text" value="1571.288583"/>	(\$/m3)
8. Cubrimiento de costos	=	$\frac{\text{Ingresos operacionales}}{\text{Gastos y costos de Adm., Operación y Mtto}}$	=	$\frac{164,094,653}{218,550,180}$	=	<input type="text" value="75.08328%"/>	%

NOTA: El número de micromedidores en funcionamiento equivale al total de los instalados, pero la cifra que aparece es la de los micromedidores leídos, pues algunos están instalados pero las viviendas desocupadas.



SECRETARIA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FUQUENE	Código: SP-PR-01	V2
	Fecha: 5 de Mayo de 2021	
Procedimiento para Selección de Personal	Responsable: Secretaria de Servicios Públicos	
	Página 1 de 7	



Selección de Personal

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Apoyo Administrativo	Secretario Servicios Públicos	Alcalde
YENI LILIANA GARZÓN ESPITIA	JORGE ALEJANDRO BRICEÑO CORTES	FABIO DOMINGO CORTES A

“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”





REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
MUNICIPIO DE FÚQUENE
NIT: 899.999.323-3



TABLA DE CONTENIDO

- 1 OBJETIVO
- 2 ALCANCE
- 3 RESPONSABLES
- 4 DEFINICIONES
- 5 MARCO LEGAL
- 6 DESARROLLO
- 7 FLUJOGRAMA
- 8 TABLA DE CONTROL
- 9 FOTO DE FORMATO

“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”



MIPG-MO-V2- Vigente a partir del 10 de marzo de 2020

Calle 6 N° 2 -39 Casa de Gobierno. Celular 322-790 9868
e-mail: alcaldia@fuquene-cundinamarca.gov.co
CODIGO POSTAL: 250620





1. OBJETIVO

Encontrar y colocar a la persona adecuada en el puesto adecuado de tal forma que su desempeño contribuya al logro de los objetivos de la secretaria y del cargo o puesto a ocupar.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todos los procesos de selección de todo el personal o funcionario requerido para trabajar dentro de la Secretaria de Servicios Públicos.

3. RESPONSABLES

- **Secretario de Servicios Públicos:** Se encarga de coordinar la selección de personal para elegir el candidato que pueda cumplir con las funciones de la vacante.
- **Alcalde:** Se encarga de aprobar el personal seleccionado por el Secretario de Servicios Públicos.
- **Secretaria General y de Gobierno:** Se encarga de realizar el proceso de contratación, afiliaciones a salud, pensión y demás. En los casos que se requiera.

4. DEFINICIONES

- **Entrevista:** concurrencia y conferencia de dos o más personas en un lugar determinado, a fin de crear un clima de confianza y obtener la información necesaria sobre el historial del candidato, así como la interpretación que hace sobre sí mismo y sobre los hechos. La entrevista puede ser dirigida o espontánea, según se siga un cuestionario preestablecido o se deje expresar libremente al examinado.
- **Contrato laboral:** acuerdo mediante el cual una persona se obliga a prestar un servicio personal a otra persona, natural o jurídica y mediante remuneración. Los tipos de contrato varían de acuerdo con la forma y la duración.
- **Exámenes médicos:** éstos son financiados por la Empresa y deberán ser llevados a efecto por un médico especializado en medicina del trabajo, con el conocimiento del tipo de actividades que desempeñará el futuro trabajador y las exposiciones a los agentes nocivos para la salud, a fin de determinar si las condiciones físicas permiten al trabajador desempeñar eficientemente su trabajo. Con esto se cumplirán una serie de metas particulares: a) Contratar individuos capacitados para la realización de un determinado trabajo; b) Evitar que algún aspirante con padecimiento infectocontagioso pueda transmitir el mal; c) Propiciar el desarrollo, al acoplar la capacidad física del trabajador al tipo de puesto a desempeñar; y d) Proteger al aspirante de futuras enfermedades profesionales, al valorar su estado de salud.
- **Requisitos para contratar con entidades públicas:** La persona que vaya a contratar con la entidad pública debe ser mayor de edad, tener definida su situación militar, contar con afiliación a salud, no tener antecedentes Disciplinarios (procuraduría), antecedentes fiscales (Contraloría) antecedentes penales (policía nacional) medidas correctivas (código policía) debe estar registrado en RUT, contar con la experiencia e idoneidad requerida y exámenes de salud ocupacional ingreso.

“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”





5. MARCO LEGAL

- Decreto 256 de 1994 - EVA - Función Pública
- DECRETO 256 DE 1994 Artículo 71. Los procesos de selección o los concursos se realizarán de acuerdo con lo dispuesto en el Decreto-ley 1222 de 1993 y en el Capítulo I del presente decreto.
- ISO 27001: Selección del personal
- Ley 80 de 1993 tiene por objeto disponer las reglas y principios que rigen los contratos de las entidades estatales.

6. DESARROLLO

	Actividad	Descripción	Responsable
Desarrollo		Inicio	
	1	El proceso inicia cuando se presenta una vacante en disposición, cuya definición literal es: el puesto o cargo no cuenta con titular. Para lo cual el secretario solicita el requerimiento de personal al área de recursos humanos para que apruebe el requerimiento.	Secretario de Servicios Públicos o Apoyo Administrativo
	2	Se revisa el manual de funciones a fin de conocer cuáles son las funciones y requisitos del puesto vacante.	Secretario de Servicios Públicos o Apoyo Administrativo
	3	Se realiza la convocatoria pública (a través de emisora local, cartelera, anuncios de periódico, pagina web, Redes sociales, entre otras.), a fin de que todas las personas interesadas se enteren de la vacante que se presenta.	Secretario de Servicios Públicos o Apoyo Administrativo
	4	Entrega la hoja de vida junto con la documentación requerida	Candidato
	5	Se reciben las hojas de vida de los aspirantes al puesto.	Secretario de Servicios Públicos o Apoyo Administrativo
	6	Se revisan las hojas de vidas recibidas, para seleccionar las que cumplen con los requisitos del cargo o puesto según el manual de funciones, para pasar a la siguiente fase del proceso.	Secretario de Servicios Públicos o Apoyo Administrativo
	7	Se verifican los datos proporcionados por los candidatos en la solicitud. Se investigan sus condiciones actuales de vida y se verifican sus antecedentes como: ser mayor de edad, tener definida su situación militar, contar con afiliación a salud, no tener antecedentes disciplinarios (procuraduría), antecedentes fiscales (contraloría) antecedentes penales (policía nacional) medidas correctivas (código policía) debe estar registrado en RUT, contar con la experiencia e idoneidad requerida y exámenes de salud ocupacional.	Secretario de Servicios Públicos o Apoyo Administrativo
8	Se entrevista a los candidatos, a fin de detectar los aspectos más ostensibles de cada uno de ellos y su relación con las funciones y requisitos del puesto. Debe informarsele	Secretario de Servicios Públicos o Apoyo Administrativo	

“TE

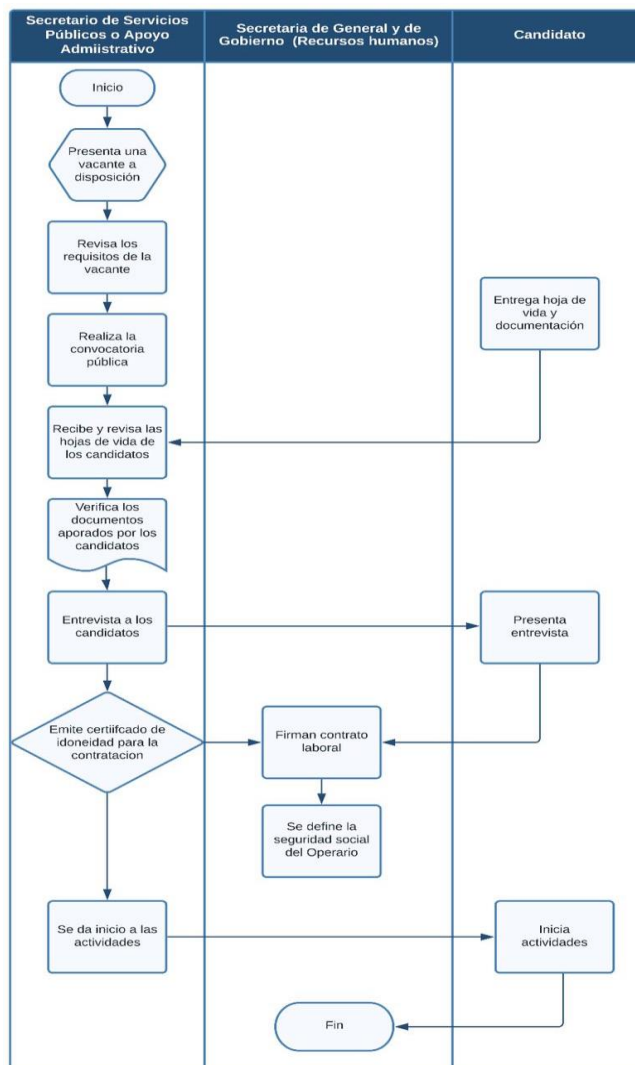
OCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”





	remuneración ofrecida, a fin de que él decida si le interesa seguir adelante con el proceso.	
9	El secretario de Servicios Públicos emite certificado de idoneidad para la contratación del funcionario.	Secretario de Servicios Públicos o Apoyo Administrativo
10	El Alcalde y el candidato seleccionado firman el contrato laboral, bajo las condiciones previamente concertadas por las partes. Se abre el expediente laboral del funcionario, donde se archivarán todos los documentos soporte de su historial laboral.	Secretaria General y de Gobierno (Recursos Humanos)
11	Se define la seguridad social del empleado (salud, pensiones, cesantías y riesgos profesionales). Y tipo de La vinculación según se requiera sea prestación de servicios o vinculación a planta de personal.	Secretaria General y de Gobierno (Recursos Humanos)
12	Se da inicio a las actividades entre secretario de Servicios Públicos y funcionario. Para dar inicio a la inducción y empalme	Secretario de Servicios Públicos o Apoyo Administrativo y funcionario
	Fin	

7. FLUJOGRAMA



“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”



MIPG-MO-V2- Vigente a partir del 10 de marzo de 2020

Calle 6 N° 2 -39 Casa de Gobierno. Celular 322-790 9868
 e-mail: alcaldia@fuquene-cundinamarca.gov.co
 CODIGO POSTAL: 250620






8. TABLA CONTROL DE REGISTROS.

ITEM	NOMBRE DEL REGISTRO	CÓDIGO	RUTA DE UBICACIÓN	RESPONSABLE DE ALMACENAMIENTO DE REGISTRO DILIGENCIADO	TIEMPO DE RETENCIÓN ARCHIVO DE GESTIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN ARCHIVO CENTRAL	DISPOSICIÓN FINAL
1	FORMATO DE HOJA DE RUTA	SP-PR01 FO01	SECRETARIA DE SERVICIOS PUBLICOS	SECRETARIA DE SERVICIOS PUBLICOS Y RECURSOS HUMANOS	2 AÑOS	8 AÑOS	ARCHIVO DIGITAL

9. FOTO DEL FORMATO

 REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA MUNICIPIO DE FUQUENE 899.999.323-3		HOJA DE RUTA PROCESOS DE CONTRATACIÓN		
		Versión	Vigente a partir de	Código
MODO DE SELECCIÓN		1	01 de Julio 2020	CO-PR-01-FO-01
CONTRATISTA		CONTRATACIÓN DIRECTA		
CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y/O DE APOYO A LA GESTIÓN (Persona Natural o Jurídica).				
CONTRATO No. _____ DE FECHA _____.				
ETAPA PRECONTRACTUAL (Los documentos deben entregarse a la secretaria general y de gobierno en este orden completos debidamente foliados y organizados para la elaboración del contrato).				
ITEM	DOCUMENTACIÓN REQUERIDA	APLICA (SI/NO)	FOLIOS DE - A	FECHA
1	Solicitud del certificado de disponibilidad presupuestal dirigido a la Secretaría de Hacienda			
2	Certificado de disponibilidad presupuestal (CDP)			
3	Acta designación del supervisor			
4	Solicitud Certificación del Banco de Proyectos expedida por el Secretario de Planeación y obras públicas. (El Banco de proyectos únicamente para los contratos que afecten Rubros de Inversión "23").			
5	Certificación del Banco de Proyectos expedida por el Secretario de Planeación y obras públicas. (máximo 3 días hábiles)			
6	Solicitud Certificado de plan Anual de adquisiciones			
7	certificado Plan Anual de Adquisiciones (máximo 3 días hábiles)			
8	Certificación del Jefe de Recursos Humanos (únicamente para contratos de prestación de servicios, debidamente firmado por la Secretaría General y de Gobierno o Jefe de personal y con fecha)			
9	Estudio previo de oportunidad y conveniencia, Justificando la necesidad de la contratación.			
10	Propuesta con fecha y con el respectivo radicado de la dependencia encargada de la supervisión (tener en cuenta que el objeto del contrato sea consecuente con el objeto del estudio previo, aclarando tiempo, valor).			
11	Diligenciamiento formato único de HV función pública (SIGEP) con sus correspondientes soportes (únicamente para contratos de prestación de servicios).			
12	Diligenciamiento formato declaración de bienes y rentas función pública (SIGEP) (únicamente para contratos de prestación de servicios)			
13	Antecedentes disciplinarios			
14	Antecedentes penales			
15	Antecedentes fiscales			
16	Certificado de RNMC Registro Nacional de Medidas			

"TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023"





REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
MUNICIPIO DE FÚQUENE
NIT: 899.999.323-3



17	Fotocopia de la cédula de ciudadanía			
18	Fotocopia Libreta Militar si es hombre menor de 50 años.			
19	Fotocopia Tarjeta Profesional cuando se requiera.			
20	Fotocopia de los títulos necesarios para acreditar la idoneidad (Bachiller, Técnico, Tecnólogo, Profesional, Especialización, Maestría, etc. según sea el caso).			
21	Documentos soportes de la experiencia			
22	Fotocopia Examen de Salud Ocupacional parágrafo 3 artículo 2 Ley 1562 de 2012. (Vigencia menor de tres (03) años).			
23	Registro Único Tributario (RUT). Las actividades registradas deben ser acordes con el Objeto del contrato. Actualizado			
24	Para personas jurídicas anexar certificado de existencia y representación legal. Vigencia Máxima 30 días.			
25	Parafiscales Supervisor debe verificar que se encuentre afiliado en calidad de cotizante, en salud y pensión, mínimo 40% del valor mensual del contrato. (Anexar planilla y soporte de pago). Para personas jurídicas adicionalmente anexar certificación de que la empresa se encontrará al día en los pagos relativos a la seguridad social y parafiscales, suscrita por el representante legal o revisor fiscal si se requiere.			
26	Certificación Afiliación ARL vigente.			
27	Certificación de idoneidad y experiencia expedida por el supervisor del contrato.			
ETAPA CONTRACTUAL (Elaboración y perfeccionamiento del contrato).				
1	Contrato			
2	Registro presupuestal			
3	Póliza de garantía de cumplimiento (si el estudio previo lo exige), De conformidad con el Artículo 7 de la Ley 1150 de 2007. (Cuando el contrato supere la mínima cuantía año 2020 \$ 24.578.484.			
4	Acta de aprobación de la garantía única			
5	Acta de inicio			
6	Informe contratista, Cuenta de Cobro o factura si se requiere, Pagos Sistema Seguridad Social sobre el 40% del valor del contrato (Anexando planilla y soporte de pago)			
7	Informes de supervisión			
8	Comprobante de egreso			
9	Oficio de solicitud de adición al contrato dirigido al Alcalde. Cuando se requiera			
10	Solicitud del certificado de disponibilidad presupuestal dirigido a la secretaria de hacienda para la adición. Cuando se requiera			
11	Certificado de disponibilidad presupuestal (CDP) para la ADICIÓN. Cuando se requiera.			
12	Contrato adicional. Cuando lo requiera.			
13	Registro presupuestal de la Adición.			
ETAPA POSTCONTRACTUAL (Elaboración y perfeccionamiento del contrato).				
1	Acta de Liquidación del contrato			
"TRAYECTORIA SOCIAL GARANTIA DE BUEN GOBIERNO"				
CALLE 6 NO. 2 39 CEL: 3227909868 ALCALDIA DE FUQUENE				
E-mail- alcaldia@fuquene-cundinamarca.gov.co				

"TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023"



MIPG-MO-V2- Vigente a partir del 10 de marzo de 2020

Calle 6 N° 2 -39 Casa de Gobierno. Celular 322-790 9868
e-mail: alcaldia@fuquene-cundinamarca.gov.co
CODIGO POSTAL: 250620





SECRETARIA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FUQUENE	Código: SP-PR-02	V2
	Fecha: 5 de Mayo de 2021	
Procedimiento Para Inducción, Empalme y Capacitación	Responsable: Secretaria de Servicios Públicos	
	Página 1 de 6	



Inducción, Empalme y Capacitación

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Apoyo Administrativo	Secretario de Servicios Públicos	Alcalde
YENI LILIANA GARZON ESPITIA	JORGE ALEJANDRO BRICEÑO CORTES	FABIO DOMINGO CORTES A

“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”



MIPG-MO-V2- Vigente a partir del 10 de marzo de 2020

Calle 6 N° 2 -39 Casa de Gobierno. Celular 322-790 9868
e-mail: alcaldia@fuquene-cundinamarca.gov.co
CODIGO POSTAL: 250620





REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
MUNICIPIO DE FÚQUENE
NIT: 899.999.323-3



TABLA DE CONTENIDO

- 1 OBJETIVO
- 2 ALCANCE
- 3 RESPONSABLES
- 4 DEFINICIONES
- 5 MARCO LEGAL
- 6 DESARROLLO
- 7 FLUJOGRAMA
- 8 TABLA DE CONTROL
- 9 FOTO DE FORMATO

“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”



MIPG-MO-V2- Vigente a partir del 10 de marzo de 2020

Calle 6 N° 2 -39 Casa de Gobierno. Celular 322-790 9868
e-mail: alcaldia@fuquene-cundinamarca.gov.co
CODIGO POSTAL: 250620





1. OBJETIVO

Proporcionar al nuevo empleado la información y orientación básica sobre los antecedentes de la empresa, la información que necesitan para realizar sus actividades de manera satisfactoria, de tal forma que se le facilite su adaptación. Y pueda desempeñar su trabajo, desarrollándose personal y profesionalmente.

2. ALCANCE

Se aplica a la inducción de todo el personal o funcionario requerido para trabajo de planta en la Secretaria de Servicios Públicos, a fin de que éste obtenga la información tanto de los antecedentes básicos, como la relacionada al puesto de trabajo. Esta información básica incluye aspectos como la nómina, horarios de trabajo, actividades, obligaciones y deberes, obtención de credenciales de identificación, entre otros.

3. RESPONSABLE

- **Secretario de Servicios Públicos:** Se encarga de coordinar la Inducción y el empalme para que el operador pueda cumplir con sus funciones. Programando capacitaciones para desarrollo profesional.

4. DEFINICIONES

- **Inducción:** orientación que se le proporciona al responsable de un cargo con el fin de ubicarlo dentro de un contexto de necesidades y funciones.
- **Empalme:** proceso en el cual el funcionario saliente, en caso que lo hubiese, capacita al entrante sobre sus funciones, sus responsabilidades, sus procedimientos y detalles particulares del cargo.
- **Inventario del talento humano:** inventario que tiene por objeto conocer qué capacidades y habilidades tiene cada uno de los funcionarios actuales, a fin de evaluar la manera en la que se irán integrando a los planes, proyectos y actividades de la entidad. En otras palabras, se enlistan todas aquellas capacidades y habilidades que poseen cada uno de ellos y cuáles necesitan desarrollar, a fin de aprovechar esos talentos a favor de la entidad. Para hacerlo es necesario conocer el nivel de educación formal, antigüedad en la Empresa, las destrezas, las experiencias laborales, las capacitaciones recibidas, y otras características que sean importantes para la entidad.
- **Análisis del desempeño:** proceso que busca determinar si la capacitación podría reducir los problemas detectados en cuanto al desempeño, a las actitudes, a las aptitudes o comportamientos negativos de los funcionarios actuales. Para el caso de los nuevos empleados, simplemente se analizan qué capacitaciones requieren éstos debido a su falta de experiencia o conocimientos insuficientes.
- **Capacitación:** proceso de aprendizaje que se le ofrece al personal acerca de las aptitudes y conocimientos básicos que requieren para realizar su trabajo, afectando positivamente la calidad de los servicios que la Empresa proporciona. Como parte de este proceso, se necesita programar y llevar a cabo el proceso de concientización que permita al personal conocer cuál es su participación para que el sistema dé resultado

“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”





5. MARCO LEGAL

- Decreto Nacional 1567 de 19868 Establece que el programa de inducción es un proceso dirigido a iniciar al empleado su vinculación.
- Ley 951 de 2055 Por el cual se crea el acta de informe de gestión.
- Concepto 43261 de 2019 Departamento Administrativo de la función Pública – Empalme

6. DESARROLLO

Actividad	Descripción	Responsable
	Inicio	
1	Se requiere dar al funcionario nuevo una inducción u orientación.	Secretario de Servicios Públicos y/o Apoyo Administrativo
2	Se realiza inducción sobre las actividades a realizar en el puesto de trabajo. Se capacita al funcionario nuevo sobre la misión, visión, valores, historia, servicios que presta, conformación actual de la planta del personal de la entidad, entre otros.	Secretario de Servicios Públicos y/o Apoyo Administrativo
3	Se le entrega al funcionario nuevo copia del contrato donde están las actividades a desarrollar	Secretario de Servicios Públicos y/o Apoyo Administrativo
4	Se efectúa un recorrido a las instalaciones de la entidad, a fin de mostrarle al funcionario el lugar de su trabajo.	Secretario de Servicios Públicos y/o Apoyo Administrativo
6	Establecer el cronograma de capacitación que van a recibir los funcionarios. Las capacitaciones pueden realizarse internamente o externamente a través del apoyo de entidades gubernamentales.	Secretario de Servicios Públicos y/o Apoyo Administrativo
7	Ejecución de la capacitación en el lugar y fecha programada, o asistencia a la capacitación externa.	Secretario de Servicios Públicos y/o Apoyo Administrativo
8	Se realiza seguimiento a la capacitación, a fin de comprobar que el funcionario logro los objetivos.	Secretario de Servicios Públicos y/o Apoyo Administrativo
9	Si la capacitación fue externa, se debe analizar la posibilidad de socializar lo aprendido con los demás compañeros de trabajo.	Operario capacitado
10	Realizar un empalme con el funcionario saliente, capacitando al entrante sobre sus funciones, sus responsabilidades, sus procedimientos y detalles particulares del cargo.	Operario saliente
11	Realizar entrega de inventario a cargo del funcionario saliente a funcionario entrante dentro del proceso de empalme.	Operario saliente

“TE

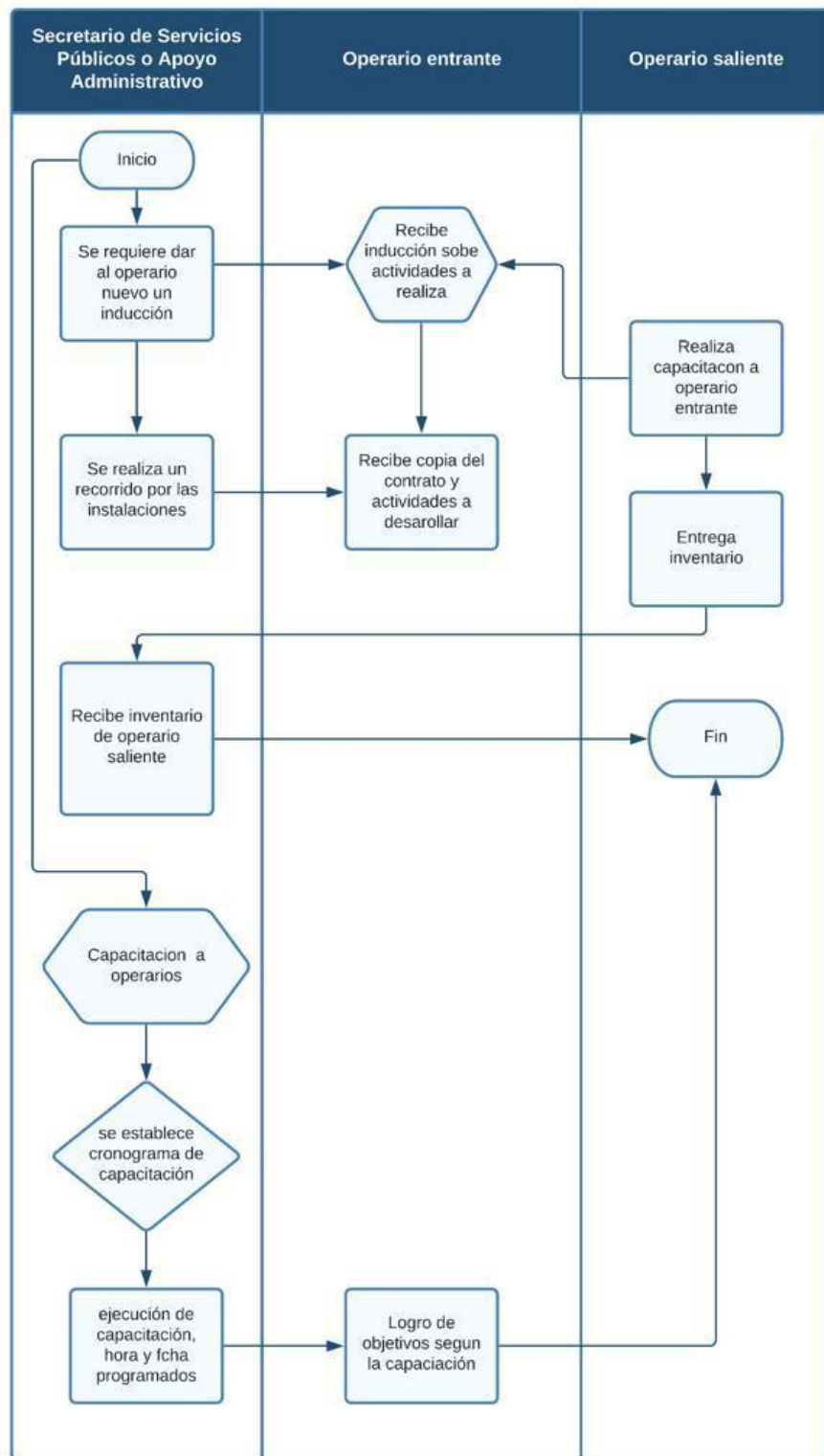
SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”





	12	Realizar entrega de un informe de los logros obtenidos, de los procesos pendientes en ejecución y de los procesos pendientes a largo plazo, con el fin de que el funcionario entrante tenga claridad del estado del cargo que va a recibir.	Operario Saliente
		Fin	

7. FLUJOGRAMA



“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”

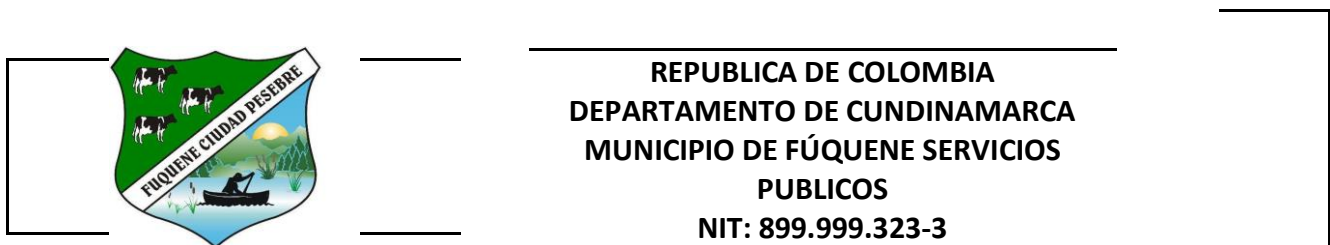




8. TABLA CONTROL DE REGISTROS.

ITEM	NOMBRE DEL REGISTRO	CÓDIGO	RUTA DE UBICACIÓN	RESPONSABLE DE ALMACENAMIENTO DE REGISTRO DILIGENCIADO	TIEMPO DE RETENCIÓN ARCHIVO DE GESTIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN ARCHIVO CENTRAL	DISPOSICIÓN FINAL
1	FORMATO DE ASISTENCIA A CAPACITACION	SP-PR02 FO02	SECRETARIA DE SERVICIOS PUBLICOS	SECRETARIA DE SERVICIOS PUBLICOS RESPONSABLE DE LA CAPACITACION	2 AÑOS	8 AÑOS	ARCHIVO DIGITAL

9. FOTO DEL FORMATO



PLANILLA DE ASISTENCIA

FECHA:

MOTIVO REUNION					
NOMBRE	CEDULA	CORREO ELECTRONICO	CEDULA	MOVIL	FIRMA

“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”





REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
MUNICIPIO DE FÚQUENE
NIT: 899.999.323-3



SECRETARIA DE SERVICIOS PUBLICOS

SECRETARIA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FUQUENE	Código: SP-PR-03	V2
	Fecha: 05 Mayo de 2020	
Procedimiento Para El Tramite de Peticiones Quejas y Reclamos	Responsable: Secretaria de Servicios Públicos	
	Página 1 de 7	



Trámite de Peticiones Quejas y Reclamos

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Apoyo Administrativo	Secretario de Servicios Públicos	Alcalde
YENI LILIANA GARZON	ALEJANDRO BRICEÑO CORTES	FABIO DOMINGO CORTES A

“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”

Calle 6 N° 2 -39 Casa de Gobierno. Celular 322-790 9868
e-mail: alcaldia@fuquene-cundinamarca.gov.co
CODIGO POSTAL: 250620





REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
MUNICIPIO DE FÚQUENE
NIT: 899.999.323-3



SECRETARIA DE SERVICIOS PUBLICOS

TABLA DE CONTENIDO

- 1 OBJETIVO
- 2 ALCANCE
- 3 RESPONSABLES
- 4 DEFINICIONES
- 5 MARCO LEGAL
- 6 DESARROLLO
- 7 FLUJOGRAMA
- 8 TABLA DE CONTROL
- 9 FOTO DE FORMATO

“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”

Calle 6 N° 2 -39 Casa de Gobierno. Celular 322-790 9868
e-mail: alcaldia@fuquene-cundinamarca.gov.co
CODIGO POSTAL: 250620





SECRETARIA DE SERVICIOS PUBLICOS

1. OBJETIVO

Recibir, atender, tramitar y responder las peticiones, o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, o los suscriptores potenciales en relación con el servicio que presta la Secretaria de Servicios Públicos.

2. ALCANCE

Aplica a todas las quejas, peticiones y reclamos de los usuarios, que, por términos de ley, la entidad prestadora de servicios debe dar respuesta y solución.

3. RESPONSABLES

- **Alcalde:** Es el responsable de garantizar la adecuada prestación de los Servicios Públicos dentro de su territorio.
- **Secretario de Servicios Públicos:** Se encarga de dirigir el manejo comercial, técnico-operativo de los servicios prestados.
- **Auxiliar Administrativo:** Se encarga de atender al usuario y darle el trámite respectivo.
- **Operario:** Encargado de la adecuada toma de lecturas, revisión de redes, para la adecuada prestación de los servicios.
- **Software de Facturación:** Mantener actualizado el sistema y realizar las asistencias técnicas que se requieran para el adecuado funcionamiento del sistema.

4. DEFINICIONES

- **Petición:** Cualquier solicitud que se le haga al prestador, y debe estar relacionada con el servicio mismo que se presta. Por ejemplo, de conexión, de cambio de diámetro de acometida, de cambio de uso, de información y explicación sobre tarifas o condiciones del servicio.
- **Queja:** Medio por el cual el usuario coloca en manifiesto su inconformidad con la actuación de un determinado o determinados funcionarios del prestador, o su inconformidad con la forma y condiciones en que se presta el servicio, pudiéndose acompañar con una petición para que el prestador realice los actos necesarios y evitar que persistan los actos que ocasionan la inconformidad.
- **Reclamo:** Busca que el prestador revise la facturación del servicio. Este no puede exigir la cancelación de la factura para atender la solicitud.
- **Derecho de Petición:** En términos de ley, estas garantías se fusionan en la figura del Derecho de Petición (regulado en el Código Contencioso Administrativo, artículos del 5 al 48), que comprende las peticiones en interés particular, así como las quejas y los recursos que presente un suscriptor o usuario.
- **Encargado de P.Q.R.:** Como defensa de los usuarios, toda Empresa de servicios públicos domiciliarios está obligada a constituir una "Oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos" la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones, quejas, reclamos y recursos verbales o escritos que presentan los usuarios.

“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”





SECRETARIA DE SERVICIOS PUBLICOS

5. MARCO LEGAL

- Artículo 158 de la Ley 142 Por la cual se establece el régimen de los Servicios Públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones
- Art.153 Ley 142 de 1994 “Oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos”
- Artículo 123 del Decreto 2150 de 1995 Trata sobre silencio administrativo positivo.
- Artículo 9 del Decreto 2223 de 1996 Reclamaciones
- Sentencia 5156 de 1999 PQR deben ser resueltas de fondo en primera instancia por las entidades prestadoras.

6. DESARROLLO

	Actividad	Descripción	Responsable
Desarrollo		Inicio	
	1	El Secretario de Servicios Públicos recibe la queja, la petición o el reclamo por parte del usuario y/o suscriptor, y se registra en el formato correspondiente, adelanta la investigación solicita la verificación de la acometida o medidor de ser el caso por el funcionario mediante orden de visita técnica.	Secretario de Servicios Públicos o Apoyo Administrativo
	2	El funcionario encargado de PQR Se desplaza a realizar la visita técnica, verifica técnicamente de acuerdo a la orden impartida y devuelve la orden de visita con las observaciones	Apoyo Administrativo
	3	El Secretario de servicios Públicos Realiza ajustes en la parte comercial necesaria para darle respuesta y se abre el correspondiente expediente. Si se trata de un reclamo pasa a Registro de Novedades, La entidad cuenta con 15 días para proporcionarle una respuesta a su queja, petición o reclamo al usuario y/o suscriptor. Vencido el término de los 15 días la Secretaria de Servicios Públicos cuenta con 72 horas para reconocerle al usuario los efectos favorables del silencio positivo o servicios públicos, salvo en el caso que se demuestre que el usuario y/o suscriptor ocasiona la demora o requirió la práctica de pruebas. La prórroga o la ampliación por práctica de pruebas, tendrá un término entre 10 y 30 días y solo se podrá dar por una sola vez.	Secretario de Servicios Públicos o Apoyo Administrativo
	4	El Usuario y/o suscriptor si la Secretaria de Servicios Públicos no reconoció los efectos favorables del silencio positivo, el usuario podrá informar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD). Si la repuesta dentro de los 15 días fue desfavorable, el usuario cuenta con 15 días hábiles para interponer los recursos de Ley (recursos de reposición y subsidio de apelación ante la SSPD)	Usuario y/o Suscriptor

“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”

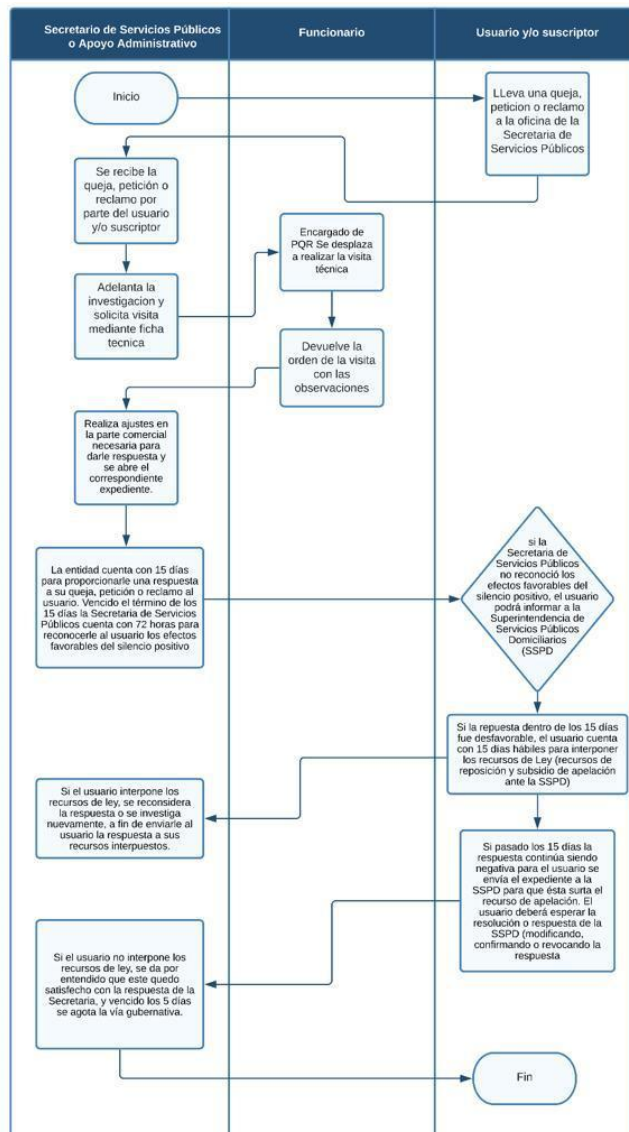




SECRETARIA DE SERVICIOS PUBLICOS

	6	El Secretario de servicios Públicos Si el usuario y/o suscriptor interpone los recursos de ley, se reconsidera la respuesta o se investiga nuevamente, a fin de enviarle al usuario la respuesta a sus recursos interpuestos.	Secretario de Servicios Públicos
	7	Si pasado los 15 días la respuesta continúa siendo negativa para el usuario se envía el expediente a la SSPD para que ésta surta el recurso de apelación. El usuario deberá esperar la resolución o respuesta de la SSPD (modificando, confirmando o revocando la respuesta de la Secretaria de Servicios Públicos).	Usuario y/o Suscriptor
	8	Si el usuario y/o suscriptor no interpone los recursos de ley, se da por entendido que este quedo satisfecho con la respuesta de la Secretaria, y vencido los 5 días se agota la vía gubernativa.	Secretario de Servicios Públicos o Apoyo Administrativo
		Fin	

7. DIAGRAMA DE FLUJO



“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”



MIPG-MO-V2- Vigente a partir del 10 de marzo de 2020

Calle 6 N° 2 -39 Casa de Gobierno. Celular 322-790 9868
 e-mail: alcaldia@fuquene-cundinamarca.gov.co
 CODIGO POSTAL: 250620





SECRETARIA DE SERVICIOS PUBLICOS

8. TABLA CONTROL DE REGISTROS.

ITEM	NOMBRE DEL REGISTRO	CÓDIGO	RUTA DE UBICACIÓN	RESPONSABLE DE ALMACENAMIENTO DE REGISTRO DILIGENCIADO	TIEMPO DE RETENCIÓN ARCHIVO DE GESTIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN ARCHIVO CENTRAL	DISPOSICIÓN FINAL
1	FORMATO PQR	SP-PR-03 FO 02	SECRETARIO DE SERVICIOS PUBLICOS	SECRETARIA DE SERVICIOS PUBLICOS, RESPONSABLE DE CONTESTAR	1 AÑO	3 AÑOS	SELECCION
2	FORMATO VISITA TECNICA	SP-PR-02 FO 04	SECRETARIO DE SERVICIOS PUBLICOS	SECRETARIA DE SERVICIOS PUBLICOS, RESPONSABLE DE CONTESTAR	1 AÑO	3 AÑOS	SELECCION

10 FOTO DE FORMATO



UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DE FUQUENE

REGISTRO DE RECLAMOS, QUEJAS Y RECURSOS

Fecha de Registro
23/07/2021

Código: 1470-0916- -	Nombre: FRANCE SAS RESTAURANTE	Dirección: CONGRANCE \	No.Teléfonico:
-------------------------	-----------------------------------	---------------------------	----------------

Descripción de la Solicitud:
EL USUARIO SE ACERCA A LA OFICINA CON LA INTENCIÓN DE REALIZAR EL PAGO TOTAL DE LA DEUDA DE LOS SERVICIOS PUBLICOS SOLICITANDO EL DESCUENTO DE LOS INTERESES

Tipo de Trámite: RECLAMACIÓN	Hora: 12:10:15	Detalle de la Causal: OPORTUNIDAD DE LAS	Servicio: Acueducto
---------------------------------	-------------------	---	------------------------

FECHA DE REVISION Día Mes Año HORA : AM PM LECTURA ACTUAL 1005

ACUEDUCTO		OBSERVACIONES
FUNCIONAMIENTO	Nº MEDIDOR	Marca
BIEN <input type="radio"/> MAL <input type="radio"/>	ACOMETIDA	
BIEN <input type="radio"/> MAL <input type="radio"/>	REPARCHEO	
BIEN <input type="radio"/> MAL <input type="radio"/>	RED INTERNA DOMICILIARIA	

ALCANTARILLADO		OBSERVACIONES
BIEN <input type="radio"/> MAL <input type="radio"/>	OBSTUCCION \ SUMIDERO	
BIEN <input type="radio"/> MAL <input type="radio"/>	CONTAMINACIO \ TAPA POZO	

ASEO		OBSERVACIONES
BIEN <input type="radio"/> MAL <input type="radio"/>	RECOLECCION	
BIEN <input type="radio"/> MAL <input type="radio"/>	BARRIDO DE CALLES	

OTRAS OBSERVACIONES

PRUEBA DE IPPLI PRESION (mbar) INICIAL <input type="text"/> CUMPLE? <input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO AJUSTE FINAL <input type="text"/>	PRUEBA DE LITRAJE (MINUTOS) VALORES INICIAL <input type="text"/> FINAL <input type="text"/>	REPORTADO POR <input type="text"/> REVISADO POR <input type="text"/>
--	--	---

DIAGNOSTICO SE REALIZA UN ACUERDO DE PAGO DONDE LA CUOTA INICIAL ES POR VALOR DE 1851900 Y A UNA CUOTA EL RESTANTE MÁS EL CONSUMO EN EL SIGUIENTE PERIODO

PROCEDIMIENTO

ALEJANDRO BRICEÑO Funcionario que registró la PQR Aceptado Por
Funcionario que Atendió la PQR Cedula:

“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”





REPUBLICA DE COLOMBIA
 DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
 MUNICIPIO DE FÚQUENE
 NIT: 899.999.323-3



SECRETARIA DE SERVICIOS PUBLICOS



MUNICIPIO DE FÚQUENE
 UNIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS
 ORDEN DE VISITA TECNICA



Solicitud de Servicios No..... Fecha Orden de Orden.....

Servicios revisar:

Nombre del Suscriptor C.C.

Dirección del Predio

Código del Suscriptor Ruta

OBSERVACIONES

.....

.....

.....

.....

JEFE DE UNIDAD OPERARIO

CUMPLIDO DE VISITA

Fecha de Visita Tecnica: Número Medidor

Marca Lectura Actual

OBSERVACIONES

.....

.....

.....

<p>En mi calidad de funcionario encargado de la Revisión, certifico que se hizo en la fecha, y de acuerdo con las normas sobre la materia.</p>	<p>TESTIGOS</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
--	---

“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”



MIPG-MO-V2- Vigente a partir del 10 de marzo de 2020

Calle 6 N° 2 -39 Casa de Gobierno. Celular 322-790 9868
 e-mail: alcaldia@fuquene-cundinamarca.gov.co
 CODIGO POSTAL: 250620





REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
MUNICIPIO DE FÚQUENE
NIT: 899.999.323-3



SECRETARIA DE SERVICIOS PUBLICOS

SECRETARIA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FUQUENE	Código: SP-PR-04	V2
	Fecha: 05 Mayo de 2021	
Procedimiento Informes Órganos de Control	Responsable: Secretaria de Servicios Públicos	
	Página 1 de 6	



Informes Órganos de Control

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Apoyo Administrativo	Secretario de Servicios Públicos	Alcalde
YENI LILIANA GARZON	ALEJANDRO BRICEÑO CORTES	FABIO DOMINGO CORTES A

“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”

Calle 6 N° 2 -39 Casa de Gobierno. Celular 322-790 9868
e-mail: alcaldia@fuquene-cundinamarca.gov.co
CODIGO POSTAL: 250620





REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
MUNICIPIO DE FÚQUENE
NIT: 899.999.323-3



SECRETARIA DE SERVICIOS PUBLICOS

TABLA DE CONTENIDO

- 1 OBJETIVO
- 2 ALCANCE
- 3 RESPONSABLES
- 4 DEFINICIONES
- 5 MARCO LEGAL
- 6 DESARROLLO
- 7 FLUJOGRAMA
- 8 TABLA DE CONTROL
- 9 FOTO DE FORMATO

“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”

Calle 6 N° 2 -39 Casa de Gobierno. Celular 322-790 9868
e-mail: alcaldia@fuquene-cundinamarca.gov.co
CODIGO POSTAL: 250620





SECRETARIA DE SERVICIOS PUBLICOS

1. OBJETIVO

Garantizar la presentación de los informes a los órganos de control en especial a los relacionados con los Servicios Públicos como lo son la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios SSPD, LA CRA, CAR, Secretaria de Salud, Concejo Municipal, mediante las plataformas o en el medio que lo soliciten cada entidad.

2. ALCANCE

Aplica para la Secretaria de Servicios Públicos que presta los servicios de Acueducto Alcantarillado y Aseo. Con el fin de dar a conocer el funcionamiento ante los entes de control y así garantizar la prestación del servicio.

3. RESPONSABLES

- **Alcalde:** Es el Responsable de Garantizar la Adecuada prestación de los Servicios públicos.
- **Secretario de servicios públicos:** Se encarga de Dirigir el manejo comercial, técnico, operativo de los servicios prestados.
- **Software de Registro y Facturación:** mantener actualizado el sistema y realizar las asistencias técnicas que se requieran para el adecuado funcionamiento del sistema.
- **Asesor Externo:** Elabora informes, los valida y los carga en plataformas.

4. DEFINICIONES

- **Superintendencia de Servicios Domiciliarios SSPD:** organismo encargado de fiscalizar en determinadas actividades económicas y servicios públicos
- **Comisión de Regulación de Agua Potable y saneamiento básico CRA:** Entidad pública encargada de regular los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo en Colombia
- **Corporación Autónoma Regional CAR:** Entidad corporativa de carácter público, integrados por las entidades territoriales, encargados por ley de administrar -dentro del área de su jurisdicción- el medio ambiente y los recursos naturales renovables
- **Secretaría de Salud:** Dependencia del Sector Central de la Gobernación del Departamento de Cundinamarca, cuya misión y objetivos Estratégicos son definidos en el Decreto Departamental 08 de 2008 Capítulo XV. Encargada de vigilar la calidad de Agua.
- **Concejo Municipal:** Órgano que realiza control político a las dependencias de la Alcaldía Municipal.
- **Informe:** Exposición escrita sobre el estado de una cosa o de una persona, sobre las circunstancias que rodean un hecho.
- **Plataforma SUI:** Plataforma para el reporte de información Sistema único de "TRAY" información de la superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.





SECRETARIA DE SERVICIOS PUBLICOS

- **Software de registro y Facturación:** Expediente de registro independiente que contiene los datos de cada uno de los suscriptores de la entidad.

5. MARCO LEGAL

- Ley 142 de 1994 Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones.
- Ley 632 de 2000: Por la cual se modifican parcialmente las Leyes 142, 143 de 1994, 223 de 1995 y 286 de 1996.
- Resolución CRA 720 de 2015.
- Resolución CRA 750 de 2016.
- Resolución CRA 864 de 2018.
- Ley 1176 de 2007 para el sector de Agua Potable y Saneamiento Básico
- Directiva 05 y 015 de del 2005 y 2008 respectivamente

6. DESARROLLO

	Actividad	Descripción	Responsable
Desarrollo		Inicio	
	1	El Secretario de Servicios Públicos clasifica la información, de acuerdo a los cronogramas establecidos por el órgano de control para el reporte de información.	Secretario de Servicios Públicos y/o Apoyo Administrativo
	2	Realiza el proceso precontractual para contratar asesor externo con experiencia en validación de archivos para reporte de información	Secretario de Servicios Públicos y/o Apoyo Administrativo
	3	Hace cronograma de reporte de información en conjunto y realiza el proceso de recolección de información semanal, valida y carga en las plataformas.	Asesor externo
	4	Recepciona toda la información solicitada por los órganos de control y la envía al asesor para su proyección	Secretario de Servicios Públicos y/o Apoyo administrativo
	5	Proyecta los informes y los envía para revisión al secretario de servicios públicos, envía informes mensuales al secretario de servicios públicos sobre el cargue de información a las plataformas.	Asesor externo
	6	Revisa, firma y envía la información al ente de control que lo solicita. Archiva los soportes de envío de información.	Secretario de Servicios Públicos y/o Apoyo administrativo
		Fin	

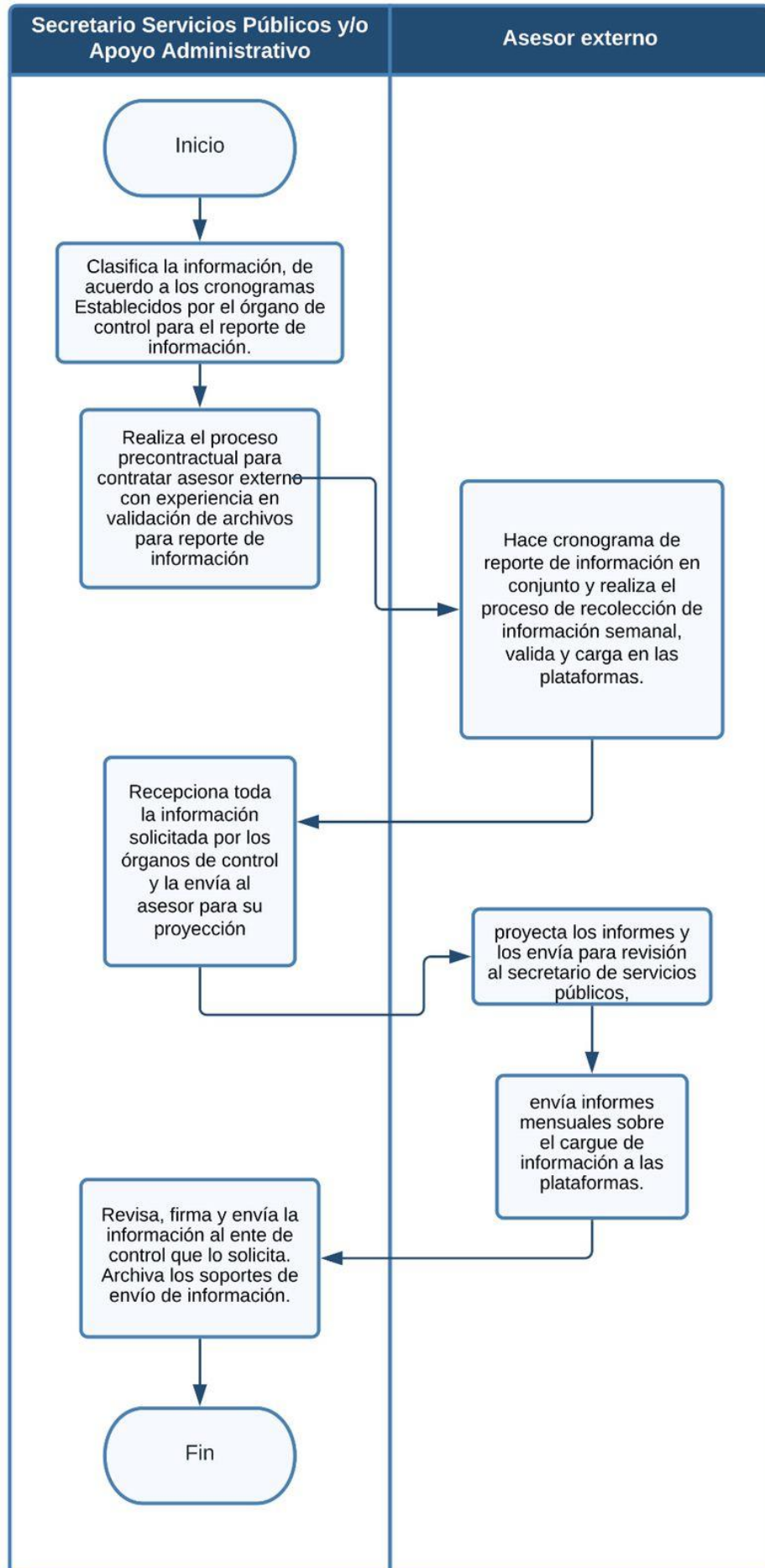
“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”





SECRETARIA DE SERVICIOS PUBLICOS

7. DIAGRAMA DE FLUJO



“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”





REPUBLICA DE COLOMBIA
 DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
 MUNICIPIO DE FÚQUENE
 NIT: 899.999.323-3



SECRETARIA DE SERVICIOS PUBLICOS

8. TABLA CONTROL DE REGISTROS.

NOMBRE DEL REGISTRO	CÓDIGO	RUTA DE UBICACIÓN	RESPONSABLE DE ALMACENAMIENTO DE REGISTRO DILIGENCIADO	TIEMPO DE RETENCIÓN ARCHIVO DE GESTIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN ARCHIVO CENTRAL	DISPOSICIÓN FINAL
FORMATO AISTENCIA A SOCIALIZACIÓN ESTUDIO TARIFARIO	SP-PR04 FO02	SECRETARIA DE SERVICIOS PUBLICOS	SECRETARIA DE SERVICIOS PUBLICOS RESPONSABLE DE REALIZAR LOS ACUERDOS	2 AÑOS	8 AÑOS	CONSERVACION TOTAL

10 FOTO DE FORMATO



REPUBLICA DE COLOMBIA
 DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
 MUNICIPIO DE FÚQUENE SERVICIOS PUBLICOS
 NIT: 899.999.323-3

PLANILLA DE ASISTENCIA

FECHA:

MOTIVO REUNION					
NOMBRE	CEDULA	CORREO ELECTRONICO	CEDULA	MOVIL	FIRMA

“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”



Calle 6 N° 2 -39 Casa de Gobierno. Celular 322-790 9868
 e-mail: alcaldia@fuquene-cundinamarca.gov.co
 CODIGO POSTAL: 250620





SECRETARIA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FUQUENE	Código: SP-PR-05	V2
	Fecha: 05 Mayo de 2021	
Procedimiento Para Evaluación de Desempeño	Responsable: Secretaria de Servicios Públicos	
	Página 1 de 6	



Evaluación de Desempeño

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Apoyo Administrativo	Secretario de Servicios Públicos	Alcalde
YENI LILIANA GARZÓN ESPITIA	JORGE ALEJANDRO BRICEÑO CORTES	FABIO DOMINGO CORTES A

“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”





REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
MUNICIPIO DE FÚQUENE
NIT: 899.999.323-3



TABLA DE CONTENIDO

- 1 OBJETIVO
- 2 ALCANCE
- 3 RESPONSABLES
- 4 DEFINICIONES
- 5 MARCO LEGAL
- 6 DESARROLLO
- 7 FLUJOGRAMA

1. **OBJETIVO** "EQUIDAD SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023"



MIPG-MO-V2- Vigente a partir del 10 de marzo de 2020

Calle 6 N° 2 -39 Casa de Gobierno. Celular 322-790 9868
e-mail: alcaldia@fuquene-cundinamarca.gov.co
CODIGO POSTAL: 250620





Proporcionar a los funcionarios nuevos o actuales las habilidades necesarias para desempeñar su trabajo y desarrollarse personal y profesionalmente. Ofrecer a la organización información objetiva relacionada con el comportamiento de sus colaboradores con respecto a su trabajo.

2. ALCANCE

Para efectos del presente procedimiento, se aplicará la evaluación efectuada por el jefe inmediato. Este aplica a todos los funcionarios de la Secretaria, incluyendo al mismo Secretario. En este último caso, la evaluación puede ser realizada por la oficina de Control Interno o la Secretaria General y de Gobierno.

3. RESPONSABLES

- **Control Interno:** Es el encargado de hacer evaluaciones y auditorías.
- **Secretaria General y de Gobierno:** Es la encargada de planta de personal.
- **Secretario de Servicios Públicos:** Se encarga de coordinar la evaluación.

4. DEFINICIONES

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

5. MARCO LEGAL

- Decreto 256 de 1994 - EVA - Función Pública ACUERDO 565 DE 2016
- Enero 25 Derogado por el Art. 23 del Acuerdo 6176 de 2018 de la Comisión Nacional del Servicio Civil Por el cual se establece el Sistema Tipo de Evaluación del Desempeño Laboral de los Empleados Públicos de Carrera Administrativa y en Período de Prueba.
- Artículo 71. Los procesos de selección o los concursos se realizarán de acuerdo con lo dispuesto en el Decreto-ley 1222 de 1993 y en el Capítulo I del presente Decreto.

“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”





- Artículo 72. El presente Decreto rige a partir de la fecha de su publicación y deroga los Títulos IX y X del Decreto 1950 de 1973, los Decretos 770 de 1988 y 2263 de 1989 y las demás disposiciones que le sean contrarias.

6. DESARROLLO

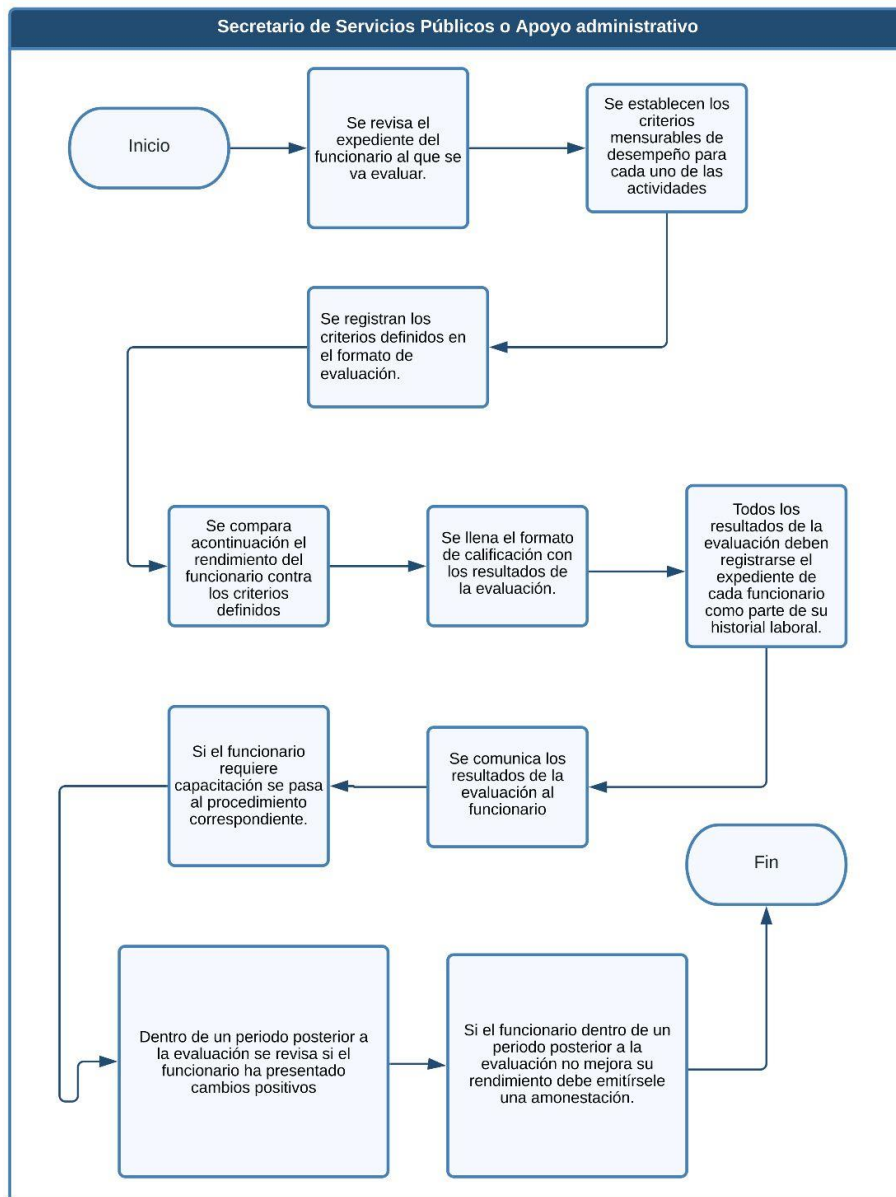
Actividad	Descripción	Responsable
	Inicio	
1	Se revisa el expediente del funcionario al que se va evaluar.	Secretario de Servicios públicos o Apoyo Administrativo
2	Se establecen los criterios mensurables de desempeño para cada uno de las actividades, para poder determinar cuál es actualmente el desempeño de la persona y cómo se desearía que fuera.	Secretario de Servicios públicos o Apoyo Administrativo
3	Se registran los criterios definidos en el formato de evaluación.	Secretario de Servicios públicos o Apoyo Administrativo
4	Se compara a continuación el rendimiento del funcionario contra los criterios definidos; evitando ante todo los problemas principales de la escala para la evaluación: criterios poco claros, efecto de halo, tendencia central, condescendencia o severidad y preferencia.	Secretario de Servicios públicos o Apoyo Administrativo
5	Se llena el formato de calificación con los resultados de la evaluación.	Secretario de Servicios públicos o Apoyo Administrativo
6	Todos los resultados de la evaluación deben registrarse el expediente de cada funcionario como parte de su historial laboral.	Secretario de Servicios públicos o Apoyo Administrativo
7	Se comunica los resultados de la evaluación al funcionario a fin de que éste mejore sus debilidades y aumente sus fortalezas.	Secretario de Servicios públicos o Apoyo Administrativo
8	Si el funcionario requiere capacitación se pasa al procedimiento correspondiente.	Secretario de Servicios públicos o Apoyo Administrativo
9	Dentro de un periodo posterior a la evaluación se revisa si el funcionario ha presentado cambios positivos en el desempeño, a fin de felicitarlo y recompensarlo.	Secretario de Servicios públicos o Apoyo Administrativo
10	Si el funcionario dentro de un periodo posterior a la evaluación no mejora su rendimiento o sigue fallando, debe emitírsele una amonestación, sanción o despido, según sea el caso.	Secretario de Servicios públicos o Apoyo Administrativo
	Fin	

“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”





7. FLUJOGRAMA



“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”





REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
MUNICIPIO DE FÚQUENE
NIT: 899.999.323-3



SECRETARIA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FUQUENE	Código: SP-PR-06	V2
	Fecha: 05 Mayo de 2020	
Procedimiento Para Incorporación de Usuarios	Responsable: Secretaria de Servicios Públicos	
	Página 1 de 6	



Incorporación de Usuarios

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
_____	_____	_____
Apoyo Administrativo	Secretario Servicios Públicos	Alcalde
YENI LILIANA GARZÓN ESPITIA	JORGE ALEJANDRO BRICEÑO CORTES	FABIO DOMINGO CORTES A

“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”

Calle 6 N° 2 -39 Casa de Gobierno. Celular 322-790 9868
e-mail: alcaldia@fuquene-cundinamarca.gov.co
CODIGO POSTAL: 250620





REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
MUNICIPIO DE FÚQUENE
NIT: 899.999.323-3



TABLA DE CONTENIDO

- 1 OBJETIVO
- 2 ALCANCE
- 3 RESPONSABLES
- 4 DEFINICIONES
- 5 MARCO LEGAL
- 6 DESARROLLO
- 7 FLUJOGRAMA
- 8 TABLA DE CONTROL
- 9 FOTO DE FORMATO

“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”



MIPG-MO-V2- Vigente a partir del 10 de marzo de 2020

Calle 6 N° 2 -39 Casa de Gobierno. Celular 322-790 9868
e-mail: alcaldia@fuquene-cundinamarca.gov.co
CODIGO POSTAL: 250620





1. OBJETIVO

Establecer una relación organizada en la que se identifican cada uno de los usuarios y/o suscriptores del servicio desde su ingreso al sistema, con información sobre identificación, localización, modalidad del servicio (uso), estrato, diámetro de la acometida, medidor, promedio de consumos y servicios prestados, entre otros.

2. ALCANCE

Aplica indiscriminadamente a todos los suscriptores o usuarios de la Secretaria de Servicios Públicos del Municipio de Fúquene.

3. RESPONSABLES

- **Secretario de Servicios Públicos:** Se encarga de coordinar y dirigir la inscripción o actualización de los usuarios o suscriptores del servicio.
- **Apoyo administrativo:** Es quien recibe toda la documentación por parte del usuario y/o suscriptor y da continuidad al proceso

4. DEFINICIONES

- **Abuso de la posición dominante:** Se presume que existe, cuando se cumple una o más cláusulas inscritas en el artículo 133 de la Ley 142 de 1994.
- **Codificación:** Número que identifica a cada suscriptor y que debe establecer con base en las rutas y recorridos. La complejidad del código depende de la complejidad del prestador y de las necesidades de información. Como mínimo, el código deberá contener el número de la ruta, el número de orden secuencial del predio y el número de conexión correspondiente. Por ejemplo: 01-020-0051
- **Contrato de Servicios Públicos:** Contrato uniforme, consensual, en virtud del cual un prestador los presta a cambio de un precio en dinero, de acuerdo a estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a muchos Usuarios no determinados. Este tipo de contrato se regirá por lo dispuesto en la ley 142 de 1994, y por las normas del Código de Comercio y del Código Civil.
- **Costos directos de conexión:** Son los costos en que incurre el prestador para conectar un inmueble al sistema o red existente, por concepto de medidor, material, accesorio, mano de obra y demás gastos necesarios.
- **Kárdex de Usuarios:** Expediente de registro independiente que contiene los datos de cada uno de los suscriptores de la entidad.
- **Suscriptor:** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos
- **Usuario Potencial:** Persona natural o jurídica que ha iniciado consultas para convertirse en usuario de los servicios públicos

“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”





- **Usuario:** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor.

5. MARCO LEGAL

- Ley 142 de 1994 Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones.
- Ley 632 de 2000: Por la cual se modifican parcialmente las Leyes 142, 143 de 1994, 223 de 1995 y 286 de 1996.

6. DESARROLLO

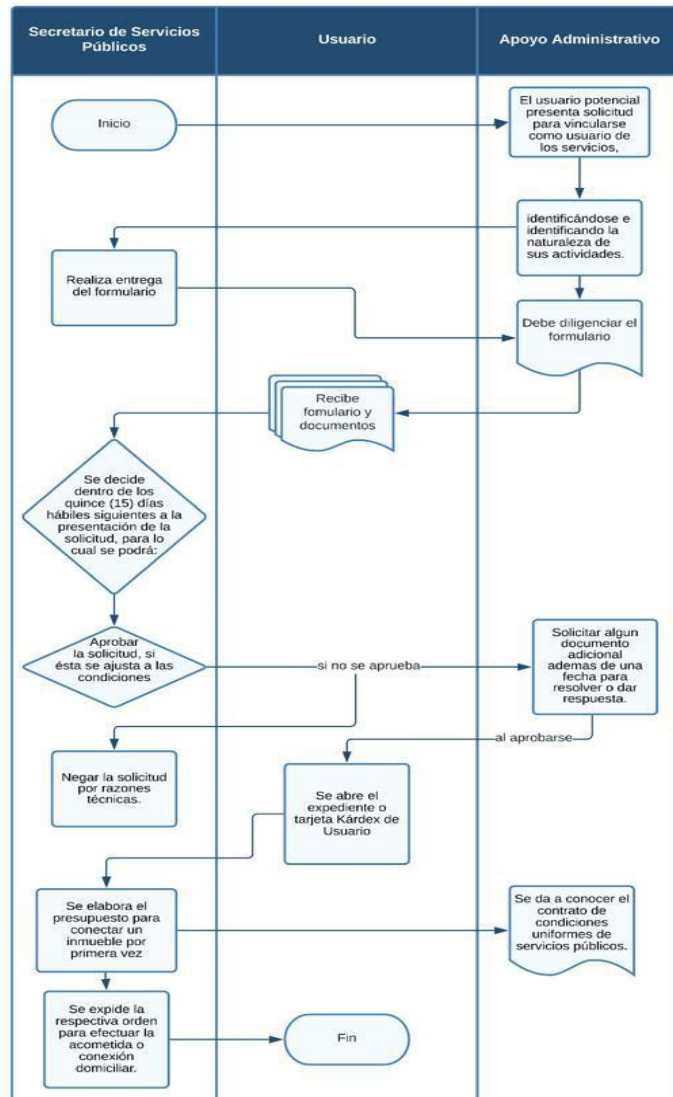
	Actividad	Descripción	Responsable
Desarrollo	1	El usuario potencial presenta solicitud verbal o escrita en las oficinas de la entidad prestadora, bien de modo personal, por correo o por otros medios que permitan conocer la voluntad de vincularse como usuario de los servicios, identificándose e identificando la naturaleza de sus actividades.	Usuario
	2	Se deja constancia escrita de ello y de los datos pertinentes en un formulario preparado para ese efecto. Los formularios se ofrecerán a los suscriptores que deseen completarlos directamente.	Secretario de Servicios Públicos o Apoyo administrativo
		Los formularios son gratuitos, pero si una solicitud de conexión implicara estudios particularmente complejos, su costo, justificado en detalle, podrá cobrarse al interesado, salvo que se trate de un usuario residencial perteneciente a los estratos 1, 2 y 3	Secretario de Servicios Públicos o Apoyo administrativo
	3	Se decide dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud, para lo cual se podrá:	Secretario de Servicios Públicos o Apoyo administrativo
	4	Aprobar la solicitud, si ésta se ajusta a las condiciones exigidas por la persona prestadora e indica la fecha en que comenzará la ejecución del contrato.	Secretario de Servicios Públicos o Apoyo administrativo
	5	Solicitar alguna prueba, informe o documento adicional que le permita tomar esa decisión, para lo cual deberá informar al interesado, expresando los motivos y la fecha en que se resolverá o dará respuesta.	Secretario de Servicios Públicos o Apoyo administrativo
6	Negar la solicitud por razones técnicas. En ningún caso, se tomará más de cuarenta (40) días para dar respuesta, y ésta siempre será motivada. Con todo, la iniciación en la prestación del servicio solicitado no podrá superar de 40 días hábiles contados desde el momento en el que la persona prestadora indique que está en posibilidad de prestar el servicio al suscriptor, usando para entenderlo las	Secretario de Servicios Públicos o Apoyo Administrativo	





	condiciones uniformes.	
7	Se abre el expediente o tarjeta Kárdex de Usuario, donde se registraran inicialmente la identificación y localización del suscriptor.	Secretario de Servicios Públicos o Apoyo Administrativo
8	Se elabora el presupuesto para conectar un inmueble por primera vez (costos directos de conexión y cargas de expansión del sistema). Este presupuesto se registra como Aportes de Conexión.	Secretario de Servicios Públicos o Apoyo Administrativo
9	Se da a conocer el contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.	Secretario de Servicios Públicos o Apoyo Administrativo
10	Se expide la respectiva orden para efectuar la acometida o conexión domiciliar.	Secretario de Servicios Públicos o Apoyo administrativo
	Fin	

7. FLUJOGRAMA



“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”





8. TABLA CONTROL DE REGISTROS.

ITEM	NOMBRE DEL REGISTRO	CÓDIGO	RUTA DE UBICACIÓN	RESPONSABLE DE ALMACENAMIENTO DE REGISTRO DILIGENCIADO	TIEMPO DE RETENCIÓN ARCHIVO DE GESTIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN ARCHIVO CENTRAL	DISPOSICIÓN FINAL
1	FORMATO DE NUEVO USUARIO	SP-PR06 FO05	SECRETARIA DE SERVICIOS PUBLICOS	SECRETARIA DE SERVICIOS PUBLICOS Y RECURSOS HUMANOS	2 AÑOS	8 AÑOS	ARCHIVO DIGITAL

9. FOTO DEL FORMATO



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
MUNICIPIO DE FÚQUENE
NIT: 899.999.323-3



SECRETARIA DE SERVICIOS PUBLICOS

**FORMATO SOLICITUD DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS
AÑO 2021**

FUQUENE: _____ DE _____ DEL 2021 _____

Señores:
SECRETARIA DE SERVICIOS PUBLICOS
FUQUENE CUNDINAMARCA

Ref.: **SOLICITUD DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS**

Reciba un cordial saludo;

La presente es con el fin de solicitarle los servicios publicos domiciliarios de ACUEDUCTO____ALCANTARILLADO____ y ASEO____ para el predio denominado _____ ubicado en la vereda _____ del municipio de Fuquene propiedad de _____ C.C. _____ con Matrícula Inmobiliaria _____ y Numero Catastral _____.

De ante mano agradezco su atención a la presente.

Atentamente;

Firma.: _____
Nombre.: _____
C. C.: _____
Teléfono.: _____



“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”

MIPG-MIO-V2- Vigente a partir del 10 de marzo de 2020

Calle 6 N° 2 -39 Casa de Gobierno. Celular 322-790 9868
e-mail: alcaldia@fuquene-cundinamarca.gov.co
CODIGO POSTAL: 250620







SECRETARIA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FUQUENE	Código: SP-PR-07	V2
	Fecha: 05 Mayo de 2020	
Procedimiento para la Detección de Usuarios Clandestinos	Responsable: Secretaria de Servicios Públicos	
	Página 1 de 5	



Detección de Usuarios Clandestinos

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Apoyo Administrativo	Secretario de Servicios Públicos	Alcalde
YENI LILIANA GARZÓN ESPITIA	JORGE ALEJANDRO BRICEÑO CORTES	FABIO DOMINGO CORTES A

“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”





REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
MUNICIPIO DE FÚQUENE
NIT: 899.999.323-3



TABLA DE CONTENIDO

- 1 OBJETIVO
- 2 ALCANCE
- 3 RESPONSABLES
- 4 DEFINICIONES
- 5 MARCO LEGAL
- 6 DESARROLLO
- 7 FLUJOGRAMA
- 8 FORMATO
- 9 FOTO

“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”



MIPG-MO-V2- Vigente a partir del 10 de marzo de 2020

Calle 6 N° 2 -39 Casa de Gobierno. Celular 322-790 9868
e-mail: alcaldia@fuquene-cundinamarca.gov.co
CODIGO POSTAL: 250620





1. OBJETIVO

Actuar y tramitar la reacción de la Junta de Acción ante éste delito bajo las políticas y estrategias trazadas por esta misma.

2. ALCANCE

Aplica a todas las anomalías en referencia a fraudes que se detecte fontanería en la comunidad de influencia de prestación del servicio.

3. RESPONSABLES

- **Secretario de Servicios Públicos:** Encargado de tomar las acciones pertinentes.
- **Fontanero:** Encargado de revisar las redes y reportar.

4. DEFINICIONES

- **Conexiones fraudulentas:** Conexión de usuarios o suscriptores clandestinos al sistema de acueducto por medio de acometidas ilícitas o tuberías adheridas mediante fraude al sistema. En los acueductos sin medición, se presenta también cuando un vecino le pasa a otro una manguera o tubería para que éste se satisfaga del servicio.
- **Fraude:** Engaño que hace el suscriptor o usuario para procurarse una ventaja en detrimento de él, burlándose de la ley y se frustran los derechos que de ella se derivan.
- **Suscriptor:** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos
- **Usuario Potencial:** Persona natural o jurídica que ha iniciado consultas para convertirse en usuario de los servicios públicos
- **Testigo Idóneo:** Persona mayor de edad, que puede presenciar un hecho o que da testimonio de ello de manera objetiva e imparcial.

5. MARCO LEGAL

- Ley 599 de 2000 (Julio 24) “Por la cual se expide el Código Penal”.
- Ley 142 de 1994 Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones.

“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”





6. DESARROLLO

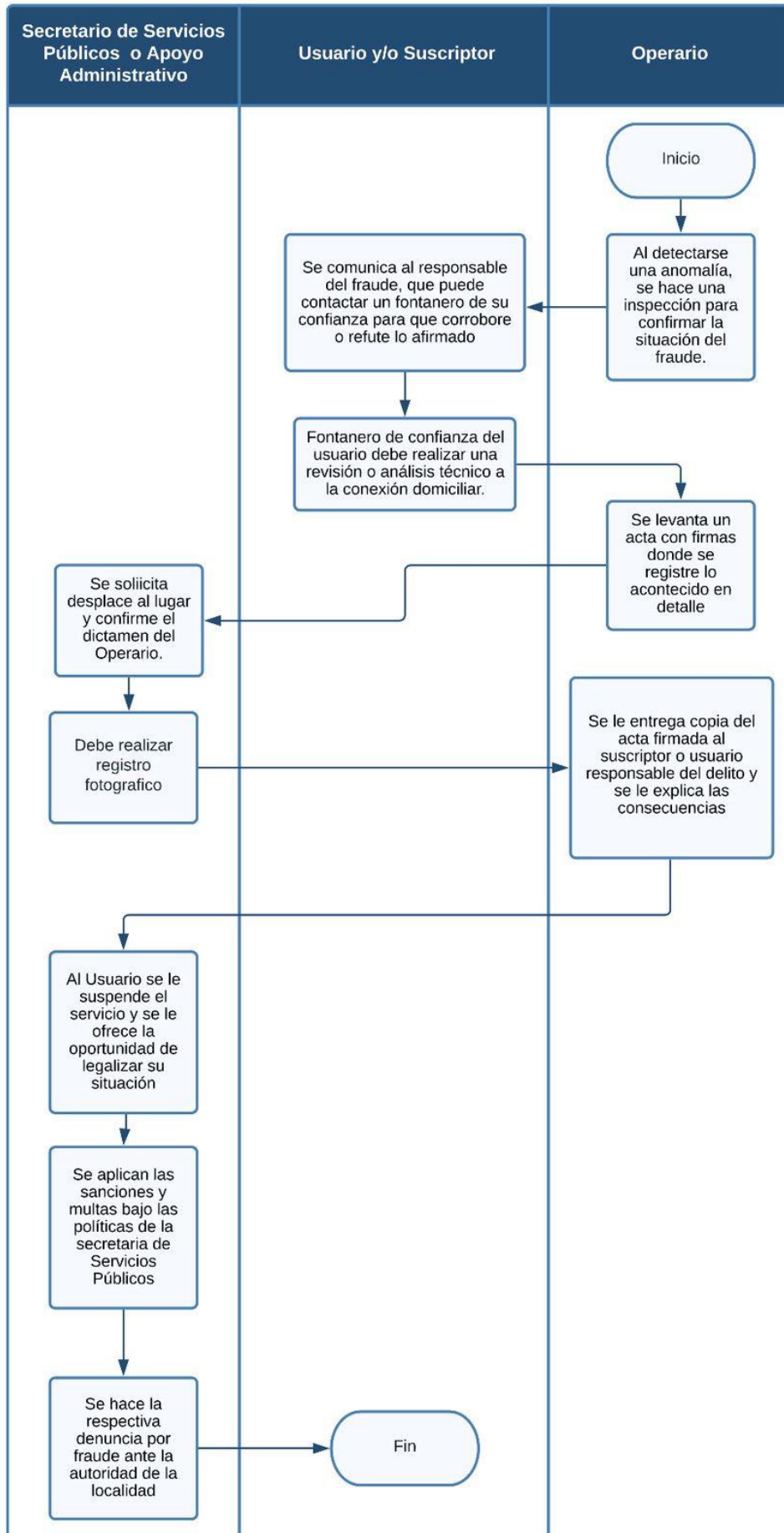
	Actividad	Descripción	Responsable
Desarrollo		Inicio	
	1	Al detectarse una anomalía, se hace una inspección o una revisión previa a fin de confirmar la situación del fraude.	Operario
	2	Se comunica al suscriptor y/o usuario responsable del fraude, que puede contactar un técnico o fontanero de su confianza para que corrobore o refute lo afirmado por el funcionario del prestador.	Operario
	3	El técnico o Fontanero de confianza del usuario y/o suscriptor debe realizar una revisión o análisis técnico a la conexión domiciliar.	Usuario y/o Suscriptor
	4	Se levanta un acta donde se registre lo acontecido en detalle, en la cual se consignan ambos dictámenes técnicos. Tanto el Fontanero como el técnico firman el acta como autores y testigos del dictamen y se pasa a la actividad 6.	Operario
	5	Entonces se solicita la colaboración del Secretario de Servicios o delegado para que se desplace al lugar y confirme el dictamen del Operario. Evidenciando fotográficamente el fraude.	Operario
	6	Se le entrega copia del acta firmada al usuario y/o suscriptor responsable del delito y se le explica las consecuencias o efectos del mismo, tales como la sanción penal, la suspensión del servicio, las sanciones, multas, etc.	Secretario de Servicios Públicos o Apoyo Administrativo
	7	Al Usuario y/o suscriptor se le suspende el servicio y se le ofrece la oportunidad de legalizar su situación como suscriptor nuevo.	Secretario de Servicios Públicos o Apoyo Administrativo
	8	Se aplican las sanciones y multas bajo las políticas de la secretaria de Servicios Públicos para tal efecto. Se cobra el consumo por el promedio del número de personas (multa estipulada en el contrato de condiciones uniformes). Se hace el reporte de novedad correspondiente.	Secretario de Servicios Públicos o Apoyo Administrativo
	9	Se hace la respectiva denuncia por fraude ante la autoridad de la localidad, a fin de que se tomen las medidas jurídicas pertinentes. Para ello, se lleva a la indagatoria el acta levantada por lo acontecido.	Secretario de Servicios Públicos o Apoyo Administrativo
		Fin	

“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”





7. FLUJOGRAMA



“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”





8. TABLA CONTROL DE REGISTROS.

ITEM	NOMBRE DEL REGISTRO	CÓDIGO	RUTA DE UBICACIÓN	RESPONSABLE DE ALMACENAMIENTO DE REGISTRO DILIGENCIADO	TIEMPO DE RETENCIÓN ARCHIVO DE GESTIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN ARCHIVO CENTRAL	DISPOSICIÓN FINAL
1	FORMATO VISITA TECNICA	SP-PR-02 FO 04	SECRETARIO DE SERVICIOS PUBLICOS	SECRETARIA DE SERVICIOS PUBLICOS, RESPONSABLE DE CONTESTAR	1 AÑO	3 AÑOS	SELECCION
2	FORMATO SUSPENSION SERVICIO	SP-PR-02 FO 05	SECRETARIO DE SERVICIOS PUBLICOS	SECRETARIA DE SERVICIOS PUBLICOS, RESPONSABLE DE CONTESTAR	1 AÑO	3 AÑOS	SELECCION

9. FOTO DEL FORMATO



MUNICIPIO DE FÚQUENE
UNIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS
ORDEN DE VISITA TECNICA



Solicitud de Servicios No.....	Fecha Orden de Orden.....
Servicios revisar:	
Nombre del Suscriptor	C.C.
Dirección del Predio	
Código del Suscriptor	Ruta
OBSERVACIONES	
.....	
.....	
.....	
.....	
JEFE DE UNIDAD	OPERARIO

CUMPLIDO DE VISITA

Fecha de Visita Tecnica:	Número Medidor
Marca	Lectura Actual
OBSERVACIONES	
.....	
.....	
.....	
En mi calidad de funcionario encargado de la Revisión, certifico que se hizo en la fecha , y de acuerdo con las normas sobre la materia.	TESTIGOS

“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”





REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
MUNICIPIO DE FÚQUENE
NIT: 899.999.323-3



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
MUNICIPIO DE FÚQUENE
NIT: 899.999.323-3
SECRETARIA DE SERVICIOS PUBLICOS



**UNIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS
ORDEN DE SUSPENSION DE SERVICIOS**

Orden de Servicios No..... Fecha Orden de Suspensión.....

Servicios A Suspender: Acueducto , Alcantarillado _____, Aseo _____

Motivo Suspension: Atraso en Pago de Facturas

Nombre del Suscriptor

Dirección del Predio

Código del Suscriptor Ruta

OBSERVACIONES

..... SUSPENDER LOS SERVICIOS HASTA NUEVA ORDEN

JEFE DE UNIDAD OPERARIO

CUMPLIDO DE SUSPENSION

Fecha de Suspension: Usuario;.....

Codigo CC:.....

OBSERVACIONES

En mi calidad de funcionario encargado de la suspensión, certifico que se hizo en la fecha, y de acuerdo con las normas sobre la materia.

LUGAR DE SUSPENSION

PERSONA PRESENTE _____

FIRMA

CC



“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”

Calle 6 N° 2 -39 Casa de Gobierno. Celular 322-790 9868

e-mail: alcaldia@fuquene-cundinamarca.gov.co

CODIGO POSTAL: 250620



“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”

Calle 6 N° 2 -39 Casa de Gobierno. Celular 322-790 9868

e-mail: alcaldia@fuquene-cundinamarca.gov.co

CODIGO POSTAL: 250620





SECRETARIA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FUQUENE	Código: SP-PR-08	V2
	Fecha: 05 Mayo de 2021	
Procedimiento Para Actualización de los Niveles Tarifarios	Responsable: Secretaria de Servicios Públicos	
	Página 1 de 7	



Actualización de los Niveles Tarifarios

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
_____	_____	_____
Apoyo Administrativo	Secretario de Servicios Públicos	Alcalde
YENI LILIANA GARZÓN ESPITIA	JORGE ALEJANDRO BRICEÑO CORTES	FABIO DOMINGO CORTES A

“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”





REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
MUNICIPIO DE FÚQUENE
NIT: 899.999.323-3



TABLA DE CONTENIDO

- 1 OBJETIVO
- 2 ALCANCE
- 3 RESPONSABLES
- 4 DEFINICIONES
- 5 MARCO LEGAL
- 6 DESARROLLO
- 7 FLUJOGRAMA
- 8 TABLA DE CONTROL DE REGISTROS
- 9 FOTO DEL FORMATO

“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”



MIPG-MO-V2- Vigente a partir del 10 de marzo de 2020

Calle 6 N° 2 -39 Casa de Gobierno. Celular 322-790 9868
e-mail: alcaldia@fuquene-cundinamarca.gov.co
CODIGO POSTAL: 250620





1. OBJETIVO

Establecer el mecanismo para que las tarifas calculadas puedan entrar en vigencia y sean adoptadas para el cobro del servicio a los suscriptores.

2. ALCANCE

Aplica a la adopción de las tarifas para los servicios de Acueducto, Aseo y Alcantarillado.

3. RESPONSABLES

- **Alcalde:** Es el Responsable de garantizar la adecuada prestación de los Servicios Públicos.
- **Secretario de Servicios Públicos:** Se encarga de dirigir el manejo comercial, técnico, operativo de los servicios prestados.
- **Asesor Externo:** Elabora estudio tarifario.
- **Software de registro y Facturación:** Mantener actualizado el sistema y realizar las asistencias técnicas que se requieran para el adecuado funcionamiento del sistema.

4. DEFINICIONES:

- **Régimen tarifario:** esto compuesto por reglas relativas a:
 - Régimen de regulación o libertad.
 - El sistema de subsidios.
 - Las reglas relativas a las prácticas tarifarias, y c) Las reglas relativas a procedimientos, metodologías, fórmulas, estructuras, estratos, facturación, opciones, valores y en general, todos los aspectos que determinan el cobro de las tarifas.
- **Tarifa:** Monto que se le cobra a cada uno de los suscriptores de la entidad.
- **Subsidios:** valor destinado a cubrir únicamente los costos del servicio de las personas con menores ingresos. La ley establece que al Alcalde Municipal le corresponde definir los criterios para la distribución de los subsidios. Todos los recursos destinados a cubrir subsidios deben ir a un fondo de solidaridad y redistribución de ingresos para poder cubrir la diferencia entre los costos reales del servicio y las tarifas que se cobran a los usuarios de los estratos más pobres. El decreto 565 de 1996, expedido por el Ministerio de Desarrollo Económico, reglamenta estos fondos. El Decreto 1013 de 2005 establece la metodología del balance de subsidios y contribuciones.
- **Estratificación socioeconómica:** clasificación que se utiliza en el Uso Residencial para efectos de la diferenciación en el cobro de la tarifa, de acuerdo con la metodología establecida por el Alcalde a través de la oficina de Planeación del municipio. Los inmuebles No Residenciales (Industrial, Comercial y Oficial) carecen de estrato socioeconómico
- **Integrin Premium software de registro y Facturación:** Expediente de registro independiente que contiene los datos de cada uno de los suscriptores de la entidad.

“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”





5. MARCO LEGAL

- Ley 142 de 1994 Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones
- Ley 632 de 2000: Por la cual se modifican parcialmente las Leyes 142, 143 de 1994, 223 de 1995 y 286 de 1996.
- Resolución CRA 720 de 2015
- Resolución CRA 750 de 2016
- Resolución CRA 864 de 2018.

6. DESARROLLO

	Actividad	Descripción	Responsable
Desarrollo	1	Estudia y analiza las resoluciones expedidas por la Comisión de Regulación, dependiendo del servicio, Acueducto y Alcantarillado y Aseo.	Secretario de Servicios Públicos o Apoyo Administrativo
	2	Revisa los costos administrativos y operativos de la Secretaria junto con los técnicos administrativos y coordinadores de área	Asesor externo en Aplicación de Tarifas
	3	Analiza y proyecta el plan de inversiones y el valor de activos de la Secretaria	Asesor externo en aplicación de tarifas
	4	Calcula los costos de referencia del servicio, calculan las tarifas	Asesor externo en Aplicación de Tarifas
	5	Aplica los porcentajes de subsidios y se calcula el déficit	Asesor externo en Aplicación de Tarifas
	6	Elabora el informe del estudio de costos y tarifas	Asesor externo en Aplicación de Tarifas
	7	Se envía al Secretario de servicios públicos quien revisa	Asesor externo en Aplicación de Tarifas
	8	Una vez revisado, Si hay correcciones, devuelve al Asesor externo para que se hagan los ajustes Si no hay correcciones se remite al alcalde para su revisión y aprobación	Secretario de Servicios Públicos o Apoyo Administrativo
	9	Si no hay correcciones aprueba el estudio de costos y tarifas	Alcalde Municipal

“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”





REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
MUNICIPIO DE FÚQUENE
NIT: 899.999.323-3



10	Dentro de los 15 días siguientes a la aprobación, deben realizarse los siguientes eventos: Se comunica a los suscriptores las nuevas tarifas publicándose (cartelera), se realiza una socialización con los vocales de los comités de Desarrollo y Control Social, presidentes de junta y líderes comunitarios, se informan los resultados a la CRA y a la SSPD, enviando la Resolución o el acuerdo mediante el cual se aprueban el estudio de costos y tarifas. Esta información debe enviarse a través del SUI.	Secretario de Servicios Públicos o Apoyo Administrativo
11	Se aplican las tarifas 15 días hábiles posteriores a las comunicaciones tanto a los suscriptores como a la SSPD y la CRA	Secretario de Servicios Públicos o Apoyo Administrativo
12	Se ingresan nuevas tarifas al software de registro y Facturación. Se generan facturas con nueva metodología tarifaria	Secretario de Servicios Públicos o Apoyo Administrativo
13	En enero y junio de cada año se informa y publican las tarifas y costos que van a ser aplicadas durante el semestre	Secretario de Servicios Públicos o Apoyo Administrativo
14	A partir de su aplicación, a las tarifas se les debe aplicar el factor de incremento o indexación autorizado por la CRA, correspondiente cada vez que se acumule en un 3% el índice que autorice la Comisión de regulación conforme a lo establecido en el artículo 125 de la Ley 142 de 1994	Secretario de Servicios Públicos o Apoyo Administrativo
	FIN	

“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”



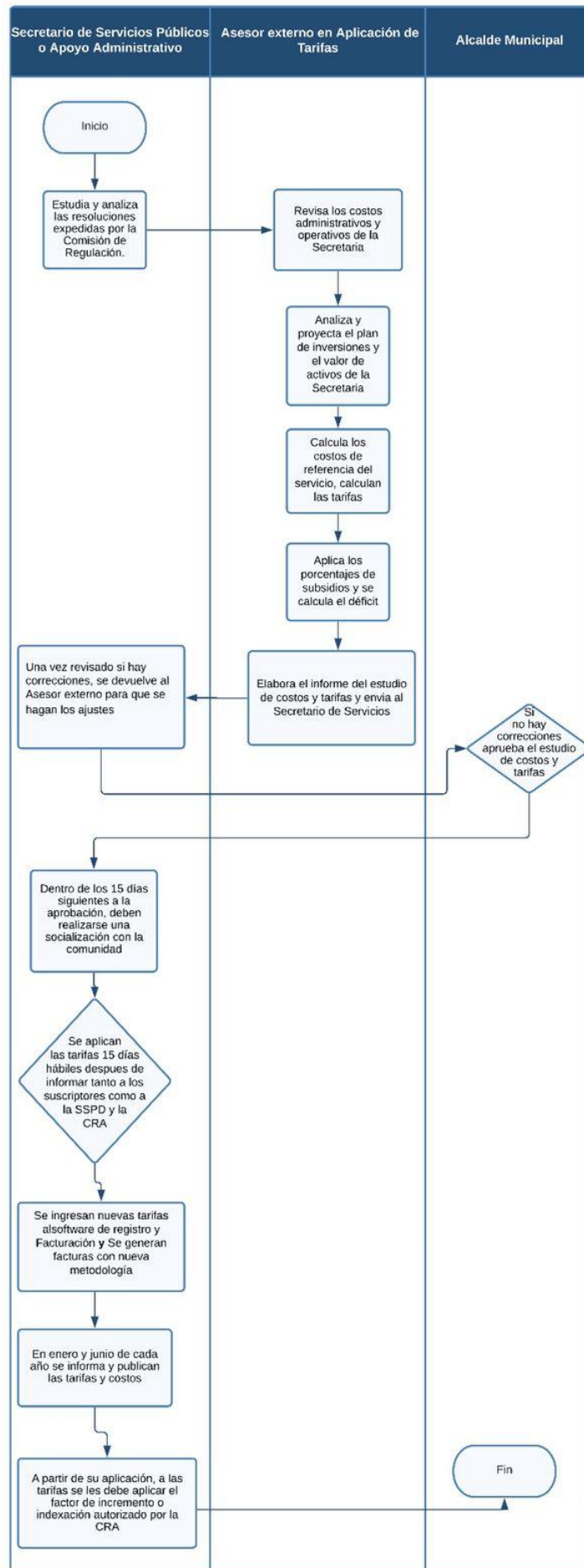
Calle 6 N° 2 -39 Casa de Gobierno. Celular 322-790 9868
e-mail: alcaldia@fuquene-cundinamarca.gov.co

CODIGO POSTAL: 250620





7. FLUJOGRAMA



“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”



MIPG-MO-V2- Vigente a partir del 10 de marzo de 2020

Calle 6 N° 2 -39 Casa de Gobierno. Celular 322-790 9868
 e-mail: alcaldia@fuquene-cundinamarca.gov.co
 CODIGO POSTAL: 250620





8. TABLA CONTROL DE REGISTROS.

IT E M	NOMBRE DEL REGISTRO	CÓDIGO	RUTA DE UBICACIÓN	RESPONSABLE DE ALMACENAMIENTO DE REGISTRO DILIGENCIADO	TIEMPO DE RETENCIÓN ARCHIVO DE GESTIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN ARCHIVO CENTRAL	DISPOSICIÓN FINAL
1	FORMATO ACTUALIZACION TARIFAS Y TARIFAS APLICADAS	SP-PROFO	SECRETARIA DE SERVICIOS PUBLICOS	SECRETARIA DE SERVICIOS PUBLICOS RESPONSABLE DE MANTENER ACTUALIZADAS LAS TARIFAS			

9. FOTO DEL FORMATO

SECRETARIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FUQUENE															
FORMATO PARA ACTUALIZACIÓN DE NIVELES TARIFARIOS - ACUEDUCTO															
Porcentaje de Subsidios / Aportes		Costos de Referencia		Factor de Actualización											
Uso/Estrato	Cargo Fijo	Cargo por Consumo	CMA ₀	\$ -											
Estrato 1			CMOG ₀	\$ -											
Estrato 2			CMOP ₀	\$ -											
Estrato 3			CMI ₀	\$ -											
Estrato 4	0%	0%	CMT ₀	\$ -											
Estrato 5															
Estrato 6															
Comercial															
Industrial															
Oficial	0%	0%	CMT ₁	\$ -											
				<table border="1"> <thead> <tr> <th>Periodo</th> <th>IPC</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>IPC₀</td> <td>Jun-2018</td> <td>99,31</td> </tr> <tr> <td>IPC₁</td> <td>Jul-2020</td> <td>104,97</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>1,0570</td> </tr> </tbody> </table>	Periodo	IPC	IPC ₀	Jun-2018	99,31	IPC ₁	Jul-2020	104,97			1,0570
Periodo	IPC														
IPC ₀	Jun-2018	99,31													
IPC ₁	Jul-2020	104,97													
		1,0570													
Tarifas actuales Antes de subsidios y aportes			Tarifas actualizadas Antes de subsidios y aportes												
Uso/Estrato	Cargo Fijo	Consumo Básico	Consumo Complement.	Consumo Suntuuario											
Estrato 1	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -											
Estrato 2	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -											
Estrato 3	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -											
Estrato 4	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -											
Estrato 5	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -											
Estrato 6	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -											
Comercial	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -											
Industrial	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -											
Oficial	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -											
Tarifas actualizadas Después de subsidios y aportes			Diferencia entre las tarifas actualizadas y las actuales Después de subsidios y aportes												
Uso/Estrato	Cargo Fijo	Consumo Básico	Consumo Complement.	Consumo Suntuuario											
Estrato 1	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -											
Estrato 2	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -											
Estrato 3	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -											
Estrato 4	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -											
Estrato 5	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -											
Estrato 6	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -											
Comercial	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -											
Industrial	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -											
Oficial	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -											

“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”





REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
MUNICIPIO DE FÚQUENE
NIT: 899.999.323-3



SECRETARIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FUQUENE

FORMATO PARA ACTUALIZACIÓN DE NIVELES TARIFARIOS - ALCANTARILLADO

Porcentaje de Subsidios / Aportes

Uso/Estrato	Cargo Fijo	Cargo por Consumo
Estrato 1		
Estrato 2		
Estrato 3		
Estrato 4	0%	0%
Estrato 5		
Estrato 6		
Comercial		
Industrial		
Oficial		

Costos de Referencia

CMA ₀	\$	-
CMOG ₀	\$	-
CMOP ₀	\$	-
CMI ₀	\$	-
CMT ₀	\$	-
CMT ₁	\$	-

Factor de Actualización

	Periodo	IPC
IPC ₀	Jun-2018	99,31
IPC ₁	Jul-2020	104,97
		1,0570

Tarifas actuales
Antes de subsidios y aportes

Uso/Estrato	Cargo Fijo	Consumo Básico	Consumo Complement.	Consumo Suntuuario
Estrato 1	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Estrato 2	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Estrato 3	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Estrato 4	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Estrato 5	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Estrato 6	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Comercial	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Industrial	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Oficial	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -

Tarifas actualizadas
Antes de subsidios y aportes

Uso/Estrato	Cargo Fijo	Consumo Básico	Consumo Complement.	Consumo Suntuuario
Estrato 1	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Estrato 2	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Estrato 3	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Estrato 4	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Estrato 5	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Estrato 6	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Comercial	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Industrial	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Oficial	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -

Tarifas actualizadas
Después de subsidios y aportes

Uso/Estrato	Cargo Fijo	Consumo Básico	Consumo Complement.	Consumo Suntuuario
Estrato 1	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Estrato 2	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Estrato 3	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Estrato 4	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Estrato 5	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Estrato 6	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Comercial	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Industrial	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Oficial	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -

Diferencia entre las tarifas actualizadas y las actuales
Después de subsidios y aportes

Uso/Estrato	Cargo Fijo	Consumo Básico	Consumo Complement.	Consumo Suntuuario
Estrato 1	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Estrato 2	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Estrato 3	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Estrato 4	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Estrato 5	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Estrato 6	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Comercial	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Industrial	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Oficial	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -

“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”

Calle 6 N° 2 -39 Casa de Gobierno. Celular 322-790 9868
e-mail: alcaldia@fuquene-cundinamarca.gov.co
CODIGO POSTAL: 250620





REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
MUNICIPIO DE FÚQUENE
NIT: 899.999.323-3



SECRETARIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FÚQUENE	Código: SP-PR-09	V2
	Fecha: 05 Mayo de 2020	
Procedimiento Para Facturación	Responsable: Secretaria de Servicios Públicos	
	Página 1 de 7	



Facturación

Elaborado por: _____ Apoyo Administrativo YENI LILIANA GARZÓN ESPITIA	Revisado por: _____ Secretario de Servicios Públicos JORGE ALEJANDRO BRICEÑO CORTES	Aprobado por: _____ Alcalde FABIO DOMINGO CORTES A
---	---	--

“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”



MIPG-MO-V2- Vigente a partir del 10 de marzo de 2020

Calle 6 N° 2 -39 Casa de Gobierno. Celular 322-790 9868
e-mail: alcaldia@fuquene-cundinamarca.gov.co
CODIGO POSTAL: 250620





REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
MUNICIPIO DE FÚQUENE
NIT: 899.999.323-3



TABLA DE CONTENIDO

- 1 OBJETIVO
- 2 ALCANCE
- 3 RESPONSABLES
- 4 DEFINICIONES
- 5 MARCO LEGAL
- 6 DESARROLLO
- 7 FLUJOGRAMA
- 8 FORMATO
- 9 FOTO DE FORMATO

“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”



MIPG-MO-V2- Vigente a partir del 10 de marzo de 2020

Calle 6 N° 2 -39 Casa de Gobierno. Celular 322-790 9868
e-mail: alcaldia@fuquene-cundinamarca.gov.co
CODIGO POSTAL: 250620





1. OBJETIVO

Cobrar al Usuario o suscriptor la prestación del servicio, a través de la herramienta de cobro denominada Factura

2. ALCANCE

Aplica al cobro a los usuarios de todo el servicio prestado por parte de la entidad.

3. RESPONSABLES

- **Alcalde:** Es el Responsable de Garantizar la Adecuada prestación de los Servicios públicos Gestionar recursos necesarios para realizar estudios tarifarios, actualización del software de facturación, otorgar subsidios, teniendo una estructura tarifaria actualizada, así como otorgar herramientas necesarias para desplazamiento.
- **Secretario de servicios públicos:** se encarga de Dirigir el manejo comercial de los servicios prestados. coordinando el adecuado funcionamiento de los equipos y el software y coordinar a los operarios para que se desplacen a cada uno de los usuarios a realizar la toma de lecturas impresión y entrega de facturas.
- **Operario de facturación en sitio:** Encargado de la adecuada toma de lecturas y entrega de facturas.
- **Software de Facturación:** Mantener actualizado el sistema y realizar las asistencias técnicas que se requieran para el adecuado funcionamiento del sistema

4. DEFINICIONES

- **Medidor:** Aparato que permite contabilizar el volumen de Agua que pasa a través de él.
- **Lectura:** Marcación numérica del medidor que contabiliza el agua
- **Smartphone:** Teléfono celular con pantalla táctil, que permite al usuario conectarse a internet, gestionar cuentas de correo electrónico e instalar otras aplicaciones y recursos a modo de pequeño computador.
- **Impresora:** Máquina que se conecta a una computadora electrónica y que sirve para imprimir la información seleccionada contenida en ella.
- **Corresponsal no Bancario:** terceros contratados por un establecimiento de crédito para prestar determinados servicios financieros facilitando a los clientes de una entidad la realización de transacciones y pagos más cerca de su localidad o barrio
- **Banco:** Empresa comercial que realiza operaciones financieras con el dinero procedente de accionistas y clientes.

“**TRAYE**Software de facturación: programa de facturación es un software informático





para gestionar y controlar el envío y recepción de facturas de bienes y servicios entre autónomos y empresas

- **Archivo Plano:** Los archivos de texto plano son aquellos que están compuestos únicamente por texto sin formato, sólo caracteres. Estos caracteres se pueden codificar de distintos modos dependiendo el lenguaje usado.
- **Consumo básico:** Aquel que satisface las necesidades esenciales de una familia, el cual se ha fijado de 11 metros cúbicos mensuales por suscriptor o usuario facturado
- **Consumo complementario:** Aquel consumo ubicado en la franja entre 11 y 22 metros cúbicos mensuales.
- **Consumo suntuario:** Es el consumo mayor a 22 metros cúbicos mensuales.
- **Desviaciones significativas:** Son las desviaciones frente a los consumos promedios del usuario. Se consideran significativas si tienen una de éstas características: a) Mayor al 35% del consumo promedio para mayores o iguales a 40 metros cúbicos; b) Mayor a 65% del consumo promedio para menores a 40 metros cúbicos; c) Si no existe promedio histórico, el límite superior es el 1.65 veces del consumo, y el límite inferior es el 0.35 veces el promedio.
- **Factura:** Documento que detalla el cobro del valor de los bienes y servicios provistas en desarrollo del contrato de servicios públicos. Sus requisitos serán los que determinan las condiciones uniformes del contrato, pero contendrán, como mínimo, información suficiente, para que el suscriptor o usuario pueda establecer con facilidad si el prestador se ciñó a la ley y al contrato al elaborarla, como se determinaron y valoraron sus consumos, cómo se comparan éstos y su precio con los de periodos anteriores, y el plazo y modo en el que debe hacerse el pago. Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, los prestadores no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación o desviaciones significativas frente a consumos anteriores. La ley exceptúa los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario.

MARCO LEGAL

- Ley 142 de 1994 Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones.
- Ley 632 de 2000: Por la cual se modifican parcialmente las Leyes 142, 143 de 1994, 223 de 1995 y 286 de 1996.
- Ley 1176 de 2007 para el sector de Agua Potable y Saneamiento Básico
- Directiva 05 y 015 de del 2005 y 2008 respectivamente

5. 'DESARROLLO SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023'





	Actividad	Descripción	Responsable
Desarrollo		Inicio	
	1	Se ingresan las lecturas que se tomaron en los micro medidores de cada uno de los usuarios con el fin de saber el consumo que se va a facturar en el periodo.	Secretario de Servicios Públicos o Apoyo Administrativo
	2	Se realiza revisión para evidenciar si hay lecturas críticas, de ser positivo se realiza orden de visita técnica con el fin de verificar porque se presenta esta situación.	Secretario de Servicios Públicos o Apoyo Administrativo
	3	Se revisa el estado de cuenta del Usuario, a fin de elaborar la factura correspondiente al período	Secretario de Servicios Públicos o Apoyo Administrativo
	4	Los Usuarios con más de dos períodos de facturación de morosidad, pasan al procedimiento de acciones coercitivas y deudores morosos.	Secretario de Servicios Públicos o Apoyo Administrativo
	5	Para la elaboración de la factura, se aplica la tarifa vigente de la entidad y se detalla la información de los ítems facturados, como subsidios, contribuciones, cargo fijo, deudas anteriores y demás.	Secretario de Servicios Públicos o Apoyo Administrativo
	6	Se realiza pre liquidación con el fin de identificar las inconsistencias que puedan presentarse en el proceso a fin de realizar una facturación mas exacta.	Secretario de Servicios Públicos o Apoyo Administrativo
	7	Se liquida los servicios prestados, se genera copia de seguridad y se ajustan fechas de pago.	Secretario de Servicios Públicos o Apoyo Administrativo
	8	Se emite la factura, la cual incluye el valor facturado por cada usuario y por todos los conceptos.	Secretario de Servicios Públicos o Apoyo Administrativo
	9	Se clasifican las facturas por ruta, a fin de ser distribuidas entre los usuarios o suscriptores.	Secretario de Servicios Públicos o Apoyo Administrativo
	10	Se le entregan las facturas ordenadas de acuerdo a la ruta al Operario encargado.	Secretario de Servicios Públicos o Apoyo Administrativo
	11	Si la facturación se realizara en sitio, se realiza los ítems 4, 5 y 6 se pasa la información al Smartphone que se entrega a la persona que realizara la persona encargada de la facturación en sitio utilizando la impresora térmica.	Secretario de Servicios Públicos o Apoyo Administrativo
	12	Se dirige a cada uno de los medidores de los usuarios, toma la lectura, la ingresa en el Smartphone e imprime la factura y la entrega al usuario.	Operario
13	Finalizada la entrega de las facturas, se pasa al procedimiento de recaudo. Las facturas no entregadas por cualquier circunstancia, quedarán a disposición de la persona encargada de atención a los usuarios o de la oficina de PQR para ser entregadas	Apoyo Administrativo	

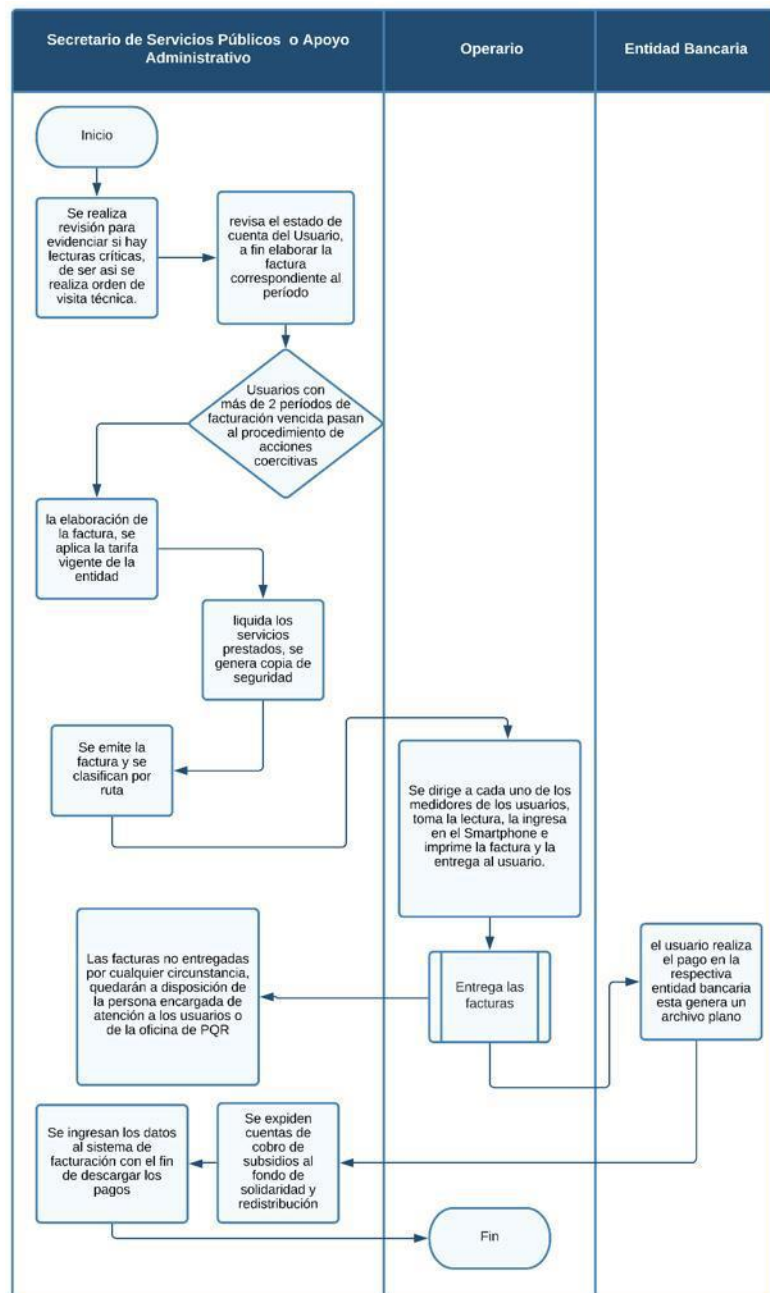
“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”





	14	Una vez el usuario realiza el pago en la respectiva entidad bancaria esta genera un archivo plano con los datos de recaudo de cada factura ingresada.	Entidad bancaria
	15	Se expiden cuentas de cobro de subsidios al fondo de solidaridad y redistribución de ingresos por intermedio de la Secretaria de Hacienda Municipal.	Secretario de Servicios Públicos o Apoyo Administrativo
	16	Una vez recibido el archivo plano de recaudo se procede a ingresar los datos al sistema de facturación con el fin de descargar los pagos realizados por cada usuario.	Secretario de Servicios Públicos o Apoyo Administrativo
		Fin	

6. FLUJOGRAMA



“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”



MIPG-MO-V2- Vigente a partir del 10 de marzo de 2020

Calle 6 N° 2 -39 Casa de Gobierno. Celular 322-790 9868
 e-mail: alcaldia@fuquene-cundinamarca.gov.co
 CODIGO POSTAL: 250620






7. TABLA CONTROL DE REGISTROS.

ITE M	NOMBRE DEL REGISTRO	CÓDIGO	RUTA DE UBICACIÓN	RESPONSABLE DE ALMACENAMIENTO DE REGISTRO DILIGENCIADO	TIEMPO DE RETENCIÓN ARCHIVO DE GESTIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN ARCHIVO CENTRAL	DISPOSICIÓN FINAL
1	FORMATO FACTURA	SP-PR-09 FO 06	SECRETARIO DE SERVICIOS PUBLICOS	SECRETARIA DE SERVICIOS PUBLICOS, RESPONSABLE DE CONTESTAR	1 AÑO	3 AÑOS	SELECCION

8. FOTO DEL FORMATO



USP FUQUENE
MUNICIPIO: Fúquene[CUN]
89999323-2
Fecha de Expedición: 24/05/2021

Vigilado por LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS
NUIR: I-25377000-1

Referencia de Pago No 1470080500001271915
Factura de Servicios Públicos No. 1 271 91

TOTAL A PAGAR: \$87,700
Acueducto, Alcantarillado y Aseo

Código del Suscriptor 1470-0805- -
Período Facturado DICE MARZO-30ABRIL
Pago Oportuno: 12-JUN-2021
Pago para evitar Suspensión: 21-JUN-2021

Datos del usuario
TELECOM CAPELLANIA+
Calle 1 No. 2- B- INMUEBLE
Calle 1 No. 2- CORRESPONDENCIA

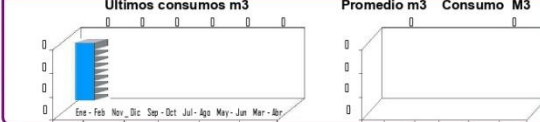
Uso y Estrato
Comercial Capellania MARCA: NUMERO:

TELÉFONO: 855811 USD: Comercial RUTA: 1470

Datos del Consumo

LECTURA ACTUAL:	1692.00	CONSUMO (m3):	0 m3
LECTURA ANTERIOR:	1692.00	Estado de Lectura:	No hay novedad

Últimos consumos m3 Promedio m3 Consumo M3



RESUMEN DE SU CUENTA

DESCRIPCIÓN	CANT.	VR UNIT O CUOTA	COSTO	INTERES	(-) Subsidio Agortes	SUBTOTAL	SALDO
Cargo Fijo Acueducto	1	\$4,154.27	\$4,154.27		\$2,077.13	\$6,231.40	
Subtotal Servicio de Acueducto						\$6,231.40	
Cargo Fijo Alcantarillado	1	\$1,661.71	\$1,661.71		\$830.85	\$2,492.56	
Subtotal Servicio de Alcantarillado						\$2,492.56	
barrido y limpieza	1	\$5,539.19	\$5,539.19		\$2,769.59	\$8,308.78	
Recolección y transporte	1	\$30,367.47	\$30,367.47		\$15,183.73	\$45,551.20	
Tratamiento y disposición fin	1	\$6,891.25	\$6,891.25		\$3,445.62	\$10,336.87	
TRAMO EXCEDENTE	1	\$9,872.28	\$9,872.28		\$4,936.14	\$14,808.42	
Subtotal Servicio de Aseo						\$79,005.27	
Ajuste a la Centena	1	-\$29.23	-\$29.23			-\$29.23	
Subtotal Otros						-\$29.23	

TOTAL FACTURA \$87,700.00


OBSERVACIONES Y ACLARACIONES:
"RESPETADO USUARIO LOS PAGOS PODRÁ REALIZARLOS ÚNICAMENTE EN CORRESPONSALES DEL BANCO AGRARIO - NOTA: LOS PUNTOS CON MEDIDORES DAÑADOS SE EMPEZARÁN A SUSPENDER HASTA QUE SE REALICE EL CAMBIO POR PARTE DEL SUSCRIPTOR"

DESPRENDIBLE PARA EL CLIENTE

USP FUQUENE
MUNICIPIO: Fúquene[CUN]
89999323-2

Referencia de Pago No 1470080500001271915
FACTURA DE COBRO No. 1 271 91
Código del Suscriptor 1470-0805- -
Nombre TELECOM CAPELLANIA+
Dirección Calle 1 No. 2-
PERÍODO DE FACTURACION DICE MARZO-30ABRIL
Fecha Limite de Pago: 21-JUN-2021
VALOR TOTAL APAGAR \$87,700

DESPRENDIBLE PARA EL BANCO



(415)770999807061(8020)000000127191(3900)00000087700(96)20210621

FORMA	VALOR \$
EFFECTIVO	
CHEQUE ()	
TOTAL PAGADO	

COD BANCO	Nro. CHEQUE	VALOR \$

"TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023"





REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
MUNICIPIO DE FÚQUENE
NIT: 899.999.323-3



SECRETARIA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FUQUENE	Código: SP-PR-08	V2
	Fecha: 05 Mayo de 2021	
Procedimiento Para Recuperación de Cartera Morosa, Suspensiones y Acuerdo de Pago	Responsable: Secretaria de Servicios Públicos	
	Página 1 de 7	



Recuperación de Cartera Morosa, Suspensiones y Acuerdo de Pago

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
_____	_____	_____
Apoyo Administrativo	Secretario de Servicios Públicos	Alcalde
YENI LILIANA GARZÓN ESPITIA	JORGE ALEJANDRO BRICEÑO CORTES	FABIO DOMINGO CORTES A

“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”



MIPG-MO-V2- Vigente a partir del 10 de marzo de 2020

Calle 6 N° 2 -39 Casa de Gobierno. Celular 322-790 9868
e-mail: alcaldia@fuquene-cundinamarca.gov.co
CODIGO POSTAL: 250620





REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
MUNICIPIO DE FÚQUENE
NIT: 899.999.323-3



TABLA DE CONTENIDO

- 1 OBJETIVO
- 2 ALCANCE
- 3 RESPONSABLES
- 4 DEFINICIONES
- 5 MARCO LEGAL
- 6 DESARROLLO
- 7 FLUJOGRAMA
- 8 FORMATO
- 9 FOTO DE FORMATO

“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”



MIPG-MO-V2- Vigente a partir del 10 de marzo de 2020

Calle 6 N° 2 -39 Casa de Gobierno. Celular 322-790 9868
e-mail: alcaldia@fuquene-cundinamarca.gov.co
CODIGO POSTAL: 250620





1. OBJETIVO

Garantizar la recuperación de la cartera morosa, mediante cobros persuasivos, suspensiones y facilitando el pago a aquellos suscriptores que necesitan el servicio pero que no están en capacidad de pagar de contado dicha deuda.

2. ALCANCE

Aplica a los usuarios o suscriptores morosos que demuestren insolvencia para efectuar el pago de contado, siempre y cuando expresen su voluntad de pagar otorgando las respectivas garantías exigidas por la Secretaria.

3. RESPONSABLES

- **Alcalde:** Es el responsable de garantizar la adecuada prestación de los Servicios Públicos.
- **Secretario de Servicios Públicos:** Se encarga de dirigir el manejo comercial, técnico, operativo de los servicios prestados.
- **Operarios:** Encargados de efectuar las suspensiones ordenadas por la Secretaria.
- **Software de registro y Facturación:** Mantener actualizado el sistema y realizar las asistencias técnicas que se requieran para el adecuado funcionamiento del sistema.

4. DEFINICIONES

- **Usuario o Suscriptor:** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de Servicios Públicos.
- **Tarifa:** Monto que se le cobra a cada uno de los suscriptores de la entidad.
- **Factura:** Cuenta en la que se detallan los servicios recibidos, junto con su cantidad y su importe, y que se entrega a quien debe pagarla.
- **Deuda:** Obligación que tiene una persona de pagar, generalmente dinero.
- **Financiación:** Se conoce como financiamiento o financiación el mecanismo por medio del cual se aporta dinero o se concede un crédito a una persona, empresa u organización para que esta lleve a cabo un proyecto, adquiera bienes o servicios, cubra los gastos de una actividad u obra, o cumpla sus compromisos con sus proveedores.
- **Suspensión:** Es la interrupción temporal del servicio por común acuerdo, por interés del servicio, o por incumplimiento del contrato de servicios públicos, o por otra de las causales previstas en la Ley 142 de 1994, en el Decreto 302 de 2000, en las condiciones uniformes del contrato de servicios públicos y en las demás normas concordantes.
- **Cobro persuasivo:** Es el conjunto de actuaciones encaminadas a obtener de manera voluntaria y de inmediato el pago de la obligación por parte del deudor. Es una etapa previa a la jurisdicción de cobro coactivo.
- **Software de registro y Facturación:** Expediente de registro independiente que contiene los datos de cada uno de los suscriptores de la entidad.

“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”





5. MARCO LEGAL

- Ley 142 de 1994 Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones.
- Ley 632 de 2000: Por la cual se modifican parcialmente las Leyes 142, 143 de 1994, 223 de 1995 y 286 de 1996.
- Resolución CRA 720 de 2015. Por la cual se establece el régimen de regulación tarifaria al que deben someterse las personas prestadoras del servicio público de aseo que atiendan en municipios de más de 5000 suscriptores en áreas urbanas, la metodología que deben utilizar para el cálculo de las tarifas de servicio público de aseo y se dictan otras disposiciones.
- Resolución CRA 750 de 2016. por la cual se modifica el rango de consumo básico. Respecto del consumo complementario este fue definido como el consumo ubicado en la franja entre 20 m³ y 40 m³ mensuales y el consumo suntuario (QS) el consumo mayor a 40 m³ mensuales
- Resolución CRA 864 de 2018

6. DESARROLLO

	Actividad	Descripción	Responsable
Desarrollo		Inicio	
	1	Clasifica a los Usuarios por tiempo de mora, a fin de invitar mediante una circular, carta u oficio a los Usuarios de mayor antigüedad, a establecer un convenio de pago con la Secretaria.	Secretario de Servicios Públicos o Apoyo Administrativo
	2	Si quiere hacer un convenio de pago y lo comunica por escrito o verbal en las oficinas de la Secretaria de Servicios Públicos, bien de modo personal, por correo o por otros medios que permitan conocer la voluntad inequívoca del usuario o suscriptor, identificándose e identificando la razón de su insolvencia	Usuario
	3	Si se logra el contacto y el interés del suscriptor moroso, se estudian sus condiciones socioeconómicas para lograr beneficios para ambas partes.	Secretario de Servicios Públicos o Apoyo Administrativo
	4	Se establece la forma de pago de lo adeudado. El convenio se establecerá por escrito en un documento o acta de compromiso firmado por las partes.	Secretario de Servicios Públicos o Apoyo Administrativo
	5	Se pacta con el Usuario la cuota y la duración de la financiación. Se registra las condiciones de pago en el respectivo formato y se anexa a la carpeta del Usuario.	Secretario de Servicios Públicos o Apoyo Administrativo – Usuario y/o Suscriptor

“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”





REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
MUNICIPIO DE FÚQUENE
NIT: 899.999.323-3



6	Se elabora la novedad a facturación para efecto del pago de las cuotas; si se pactó el pago de una cuota inicial, se reporta a facturación para que reciba el pago y emita el respectivo recibo de pago del abono o de la cuota.	Secretario de Servicios Públicos o Apoyo Administrativo
7	Con los listados de facturación y de pagos, se controlará que se apliquen a la facturación los pagos aprobados en el convenio y que el suscriptor esté efectivamente cumpliendo su plan de pagos	Secretario de Servicios Públicos o Apoyo Administrativo
8	Si surtido el procedimiento de notificación de la deuda al usuario o suscriptor y el mismo no presenta ninguna voluntad de pago se procede a emitir orden de suspensión.	Secretario de Servicios Públicos o Apoyo Administrativo
9	Se emite orden de suspensión al operario encargado quien debe dirigirse al usuario o suscriptor, notificar y realizar el sellamiento. Dejando los soportes respectivos, como son videos y fotografías.	Operario
10	Una vez el operario traiga el cumplimiento de la orden de suspensión se ingresa la novedad en el sistema de facturación para que quede el registro en el historial de usuario o Kárdex.	Secretario de Servicios Públicos o Apoyo Administrativo
11	Si el usuario o suscriptor requiere reconexión del servicio debe realizar el pago de la deuda o solicita el acuerdo de pago de los ítems 2,3,4,5 y 6	Usuario y/o Suscriptor
12	Una vez se realice el pago y/o acuerdo de pago se expide la orden de reconexión para que el operario reestablezca el servicio a la normalidad y se realizan los ítems 9 y 10 reconexión del servicio.	Secretario de Servicios Públicos o Apoyo Administrativo
	Fin	

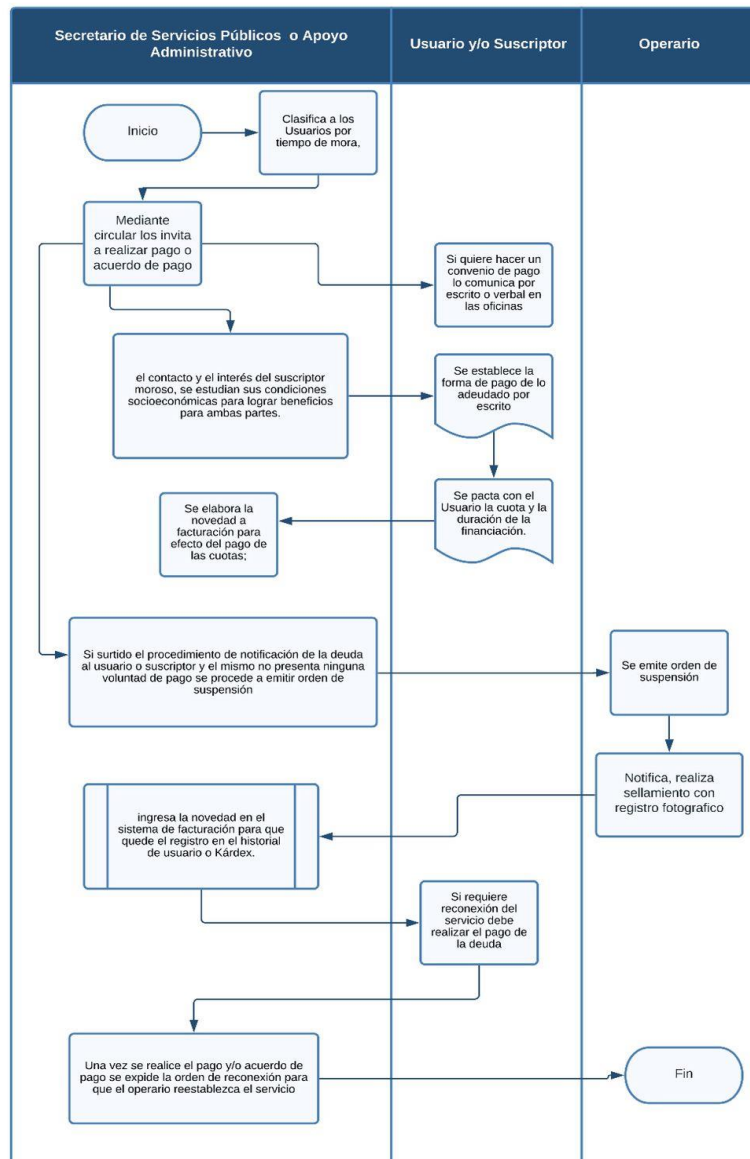
“TRANSFORMACIÓN SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”

Calle 6 N° 2 -39 Casa de Gobierno. Celular 322-790 9868
e-mail: alcaldia@fuquene-cundinamarca.gov.co
CODIGO POSTAL: 250620





7. FLUJOGRAMA



8. TABLA CONTROL DE REGISTROS.





IT E M	NOMBRE DEL REGISTRO	CÓDIGO	RUTA DE UBICACIÓN	RESPONSABLE DE ALMACENAMIENTO DE REGISTRO DILIGENCIADO	TIEMPO DE RETENCIÓN ARCHIVO DE GESTIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN ARCHIVO CENTRAL	DISPOSICIÓN FINAL
1	FORMATO ACUERDO DE PAGO	SP-PR05 FO01	SECRETARIA DE SERVICIOS PUBLICOS	SECRETARIA DE SERVICIOS PUBLICOS RESPONSABLE DE REALIZAR LOS ACUERDOS	2 AÑOS	8 AÑOS	CONSERVACION TOTAL
2	FORMATO ORDEN DE SERVICIO	SP-PRO FO0	SECRETARIA DE SERVICIOS PUBLICOS	SECRETARIA DE SERVICIOS PUBLICOS RESPONSABLE DE REALIZAR LOS ACUERDOS	2 AÑOS	8 AÑOS	CONSERVACION TOTAL

“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”





9. FOTO DEL FORMATO

		REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA MUNICIPIO DE FÚQUENE NIT: 899.999.323-3 SECRETARIA DE SERVICIOS PUBLICOS			
UNIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS ORDEN DE SUSPENSION DE SERVICIOS					
Orden de Servicios No..... Fecha Orden de Suspensión.....					
Servicios A Suspender: Acueducto <input checked="" type="checkbox"/> , Alcantarillado _____, Aseo _____					
Motivo Suspension: Atraso en Pago de Facturas					
Nombre del Suscriptor					
Dirección del Predio					
Código del Suscriptor Ruta					
OBSERVACIONES SUSPENDER LOS SERVICIOS HASTA NUEVA ORDEN					
JEFE DE UNIDAD OPERARIO					
CUMPLIDO DE SUSPENSION					
Fecha de Suspension: Usuario:.....					
Codigo CC:.....					
OBSERVACIONES					
En mi calidad de funcionario encargado de la suspensión, certifico que se hizo en la fecha , y de acuerdo con las normas sobre la materia. _____			LUGAR DE SUSPENSION PERSONA PRESENTE _____ FIRMA CC		
“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”					
		Calle 6 N° 2 -39 Casa de Gobierno. Celular 322-790 9868 e-mail: alcaldia@fuquene-cundinamarca.gov.co CODIGO POSTAL: 250620			
<small>MIPG-MO-V2- Vigente a partir del 10 de marzo de 2020</small>					





REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
MUNICIPIO DE FÚQUENE
NIT: 899.999.323-3



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
MUNICIPIO DE FÚQUENE
NIT: 899.999.323-3



SECRETARIA DE SERVICIOS PUBLICOS

Fúquene 28 de junio del 2021

ACUERDO DE PAGO

PRIMERO: Que la Señor (A), **EUSEBIO CARRILLO** identificado C.C. **3025151** obra en calidad ARRENDATARIO y usuarios del acueducto y deudor con el Municipio de Fúquene Cundinamarca por concepto de servicio público de Acueducto

SEGUNDO: Que el señor(a) **EUSEBIO CARRILLO** en su calidad de propietario elevó solicitud mediante la cual manifiesta su voluntad de pagar el valor total de la obligación de \$318.200, con cuota inicial \$ 200.000.00 y en tres (03) cuotas por el valor \$153.867.00 + cargo fijo y consumo, para el pago de las facturas que tiene a su cargo para lo cual manifiesta firmar acuerdo de pago.

TERCERO: Que el deudor a la fecha debe un total la suma **SEISCIENTOS CUARENTA Y TRES MIL OCHOCIENTOS PESOS M/CTE (\$643.800.00)**

Teniendo en cuenta lo anterior el despacho ve pertinente y conveniente acceder y firmar acuerdo de pago dándole la posibilidad al deudor de que pague en Una cuota inicial \$ 200.000.00 y en tres (3) cuotas la deuda que tiene con el Municipio.

EN CONSECUENCIA, DISPONE

PRIMERO: conceder AL SEÑOR (a) **EUSEBIO CARRILLO** un acuerdo de pago de la deuda del suscriptor 01470-0090 con número de factura 125111 valores **\$643.800.00** cuota inicial de \$200.000.00 y tres (03) cuota de \$153.867.00 + consumo

SEGUNDO: Autorizar el pago de la suma citada en el artículo anterior, cuya fecha de vencimiento de la cuota inicial a los veintiocho (28) días del mes de junio de 2021 y las restantes se discriminan e imputan en la factura expedida para cada periodo.

TERCERO: El incumplimiento en el pago de las cuotas pactadas dará lugar a exigir el pago total de la obligación y se hará exigible a través de cobro coactivo sin perjuicio de las medidas cautelares que se decreten para pagar el total de la obligación.

CUARTO: Que de igual forma el deudor podrá pagar anticipadamente la obligación, y hacer abono a capital de manera anticipada en el momento que lo considere.

QUINTO: Que la presente presta merito ejecutivo al igual que la factura de conformidad con el código de comercio y demás normas concordantes.

Para constancia se firma en Fúquene a los veintiocho (28) días del mes de junio de 2021

EUSEBIO CARRILLO
C.C.: 3025151
Usuario

JORGE ALEJANDRO BRICEÑO C
Secretario De Servicios Públicos Fúquene



MIPG-MO-V2- Vigente a partir del 10 de marzo de 2020

“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”

Calle 6 N° 2 -39 Casa de Gobierno. Celular 322-790 9868
e-mail: alcaldia@fuquene-cundinamarca.gov.co
CODIGO POSTAL: 250620



“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”

Calle 6 N° 2 -39 Casa de Gobierno. Celular 322-790 9868
e-mail: alcaldia@fuquene-cundinamarca.gov.co
CODIGO POSTAL: 250620



MIPG-MO-V2- Vigente a partir del 10 de marzo de 2020



SECRETARIA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FUQUENE	Código: SP-PR-011	V2
	Fecha: 05 Mayo de 2021	
Procedimiento Para Lectura de Medidores	Responsable: Secretaria de Servicios Públicos	
	Página 1 de 6	



Lectura de Medidores

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
_____ Apoyo Administrativo	_____ Secretario de Servicios Públicos	_____ Alcalde
YENI LILIANA GARZÓN ESPITIA	JORGE ALEJANDRO BRICEÑO CORTES	FABIO DOMINGO CORTES A

“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”





REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
MUNICIPIO DE FÚQUENE
NIT: 899.999.323-3



TABLA DE CONTENIDO

- 1 OBJETIVO
- 2 ALCANCE
- 3 RESPONSABLES
- 4 DEFINICIONES
- 5 MARCO LEGAL
- 6 DESARROLLO
- 7 FLUJOGRAMA
- 8 TABLA CONTROL DE REGISTROS.
- 9 FOTO DEL FORMATO

“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”



MIPG-MO-V2- Vigente a partir del 10 de marzo de 2020

Calle 6 N° 2 -39 Casa de Gobierno. Celular 322-790 9868
e-mail: alcaldia@fuquene-cundinamarca.gov.co
CODIGO POSTAL: 250620





1. OBJETIVO

Cumplir el derecho del usuario a que sus consumos sean medidos, empleando instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponible; y que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobra al suscriptor o usuario.

2. ALCANCE

Aplica a todas las conexiones domiciliarias pertenecientes a los suscriptores de la comunidad de influencia.

3. RESPONSABLES

- **Secretario de Servicios Públicos:** Se encarga de coordinar.
- **Operario:** Quien es el encargado de ir a los predios de los usuarios o suscriptores a tomar las lecturas.

4. DEFINICIONES

- **Codificación:** Número que identifica a cada suscriptor y que debe establecer con base en las rutas y recorridos. La complejidad del código depende de la complejidad del prestador y de las necesidades de información. Como mínimo, el código deberá contener el número de la ruta, el número de orden secuencial del predio y el número de conexión correspondiente. Por ejemplo: 01-020-0051.
- **Medidores individuales:** Instrumentos necesarios para medir los consumos de agua. No es obligación del suscriptor cerciorarse de que los medidores funcionen adecuadamente; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos a satisfacción del prestador y por cuenta del usuario o suscriptor.
- **Ruta:** recorrido utilizado para leer los medidores y repartir los recibos y factura de cobro. Su diseño debe permitir a los Operarios o persona responsable hacer el mayor recorrido en un día. El diseño de la ruta también es importante si no existe medición, porque facilita el recorrido para la entrega de las facturas, para hacer los cobros y el recaudo.
- **Suscriptor:** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.
- **Usuario:** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor.

“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”





5. MARCO LEGAL

- Ley 142 de 1994 Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones.
- Ley 632 de 2000: Por la cual se modifican parcialmente las Leyes 142, 143 de 1994, 223 de 1995 y 286 de 1996.
- Ley 1176 de 2007 para el sector de Agua Potable y Saneamiento Básico.
- Directiva 05 y 015 de del 2005 y 2008 respectivamente.

6. DESARROLLO

	Actividad	Descripción	Responsable
Desarrollo		Inicio	
	1	Realiza el diseño de la ruta para trazar el recorrido y ruta óptima para la lectura de medidores, de tal forma que se recorra el mayor número de domicilio al mínimo tiempo. Esta es la misma para la distribución de las facturas.	Secretario de Servicios Públicos o Apoyo Administrativo
	2	Se hace la programación para lectura de medidores. Como la facturación es bimestral debe realizarse entre 58 y 65 días. Esto evitará que por retardar la toma de lecturas se le acumule al usuario su consumo y el recibo sea más alto, con los consiguientes reclamos.	Secretario de Servicios Públicos o Apoyo Administrativo
	3	Una vez este diseñada la ruta se imprime en los formatos establecidos en el programa de facturación y se le hace entrega al operario para que inicie el recorrido.	Secretario de Servicios Públicos o Apoyo Administrativo
	4	Se realiza recorrido de la ruta para empezar el proceso de lectura de los medidores en cada uno de los domicilios.	Operario
	5	Al llegar al domicilio, se busca y descubre el medidor y se observa su estado físico a fin de detectar un daño visible.	Operario
	6	Si el medidor presenta daño o alteración, se reporta a la oficina para que se tomen las medidas correctivas respectivas.	Operario
	7	Las medidas a tomar pueden ser: -Ordenar una Revisión Previa para confirmar una alteración. -Retirar el medidor temporalmente para repararlo o para su mantenimiento. - Cambiar el medidor por uno nuevo.	Secretario de Servicios Públicos o Apoyo Administrativo
	8	Si no presenta ninguna anomalía el medidor, se procede a anotar de manera exacta en la hoja de Lectura de medición del período, los dígitos que aparecen en el medidor en ese preciso momento.	Operario
9	Envía la planilla al Secretario.	Operario	

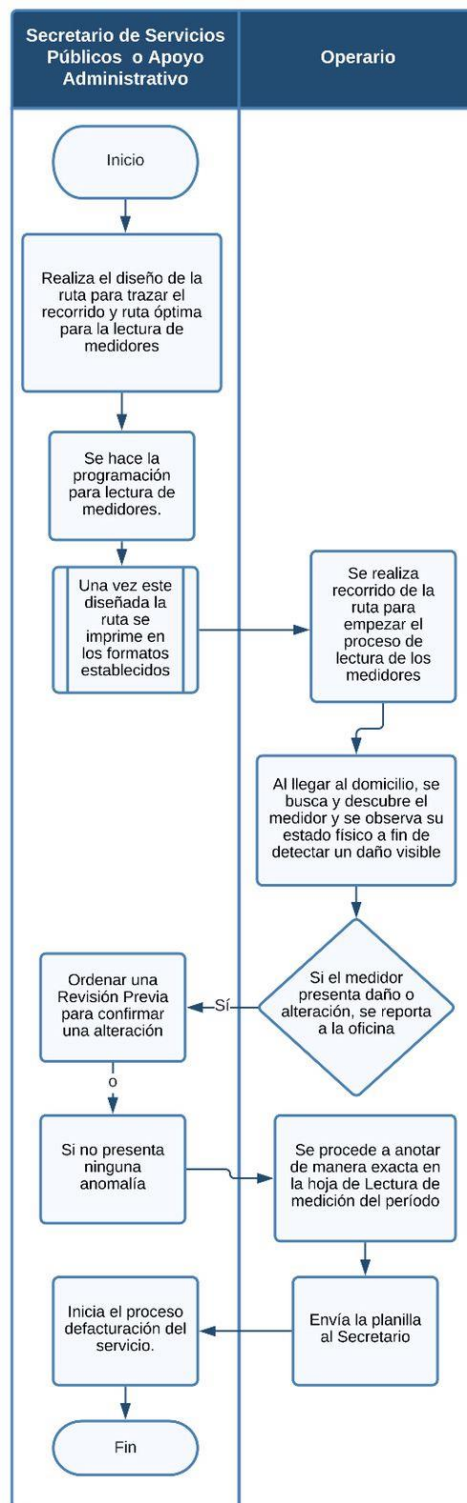
“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”





	10	El Secretario de Servicios Públicos inicia el proceso de facturación del servicio.	Secretario de Servicios Públicos o Apoyo Administrativo
		Fin	

7. FLUJOGRAMA



“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”



MIPG-MO-V2- Vigente a partir del 10 de marzo de 2020

Calle 6 N° 2 -39 Casa de Gobierno. Celular 322-790 9868
 e-mail: alcaldia@fuquene-cundinamarca.gov.co
 CODIGO POSTAL: 250620





REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
MUNICIPIO DE FÚQUENE
NIT: 899.999.323-3



8. TABLA CONTROL DE REGISTROS.

9. FOTO DEL FORMATO

“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”



MIPG-MO-V2- Vigente a partir del 10 de marzo de 2020

Calle 6 N° 2 -39 Casa de Gobierno. Celular 322-790 9868
e-mail: alcaldia@fuquene-cundinamarca.gov.co
CODIGO POSTAL: 250620





SECRETARIA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FUQUENE	Código: SP-PR-012	V2
	Fecha: 05 de Mayo de 2021	
Procedimiento Para Reposición del Medidor	Responsable: Secretaria de Servicios Públicos	
	Página 1 de 8	



Reposición del Medidor

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Apoyo Administrativo	Secretario Servicios Públicos	Alcalde
YENI LILIANA GARZÓN ESPITIA	JORGE ALEJANDRO BRICEÑO CORTES	FABIO DOMINGO CORTES A

“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”





REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
MUNICIPIO DE FÚQUENE
NIT: 899.999.323-3



TABLA DE CONTENIDO

- 1 OBJETIVO
- 2 ALCANCE
- 3 RESPONSABLES
- 4 DEFINICIONES
- 5 MARCO LEGAL
- 6 DESARROLLO
- 7 FLUJOGRAMA
- 8 TABLA DE CONTROL
- 9 FOTO DE FORMATO

“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”



MIPG-MO-V2- Vigente a partir del 10 de marzo de 2020

Calle 6 N° 2 -39 Casa de Gobierno. Celular 322-790 9868
e-mail: alcaldia@fuquene-cundinamarca.gov.co
CODIGO POSTAL: 250620





1. OBJETIVO

Establecer etapas y responsabilidades del procedimiento cadena de custodia de medidor, con el fin de garantizar el debido proceso de la cadena de custodia y evitar la pérdida o alteración de los equipos de medida retirados.

2. ALCANCE

Se aplica a todos los usuarios o suscriptores que se les presta el servicio.

3. RESPONSABLES

- **Secretario de Servicios Públicos:** Se encarga de coordinar la medición de consumo de los usuarios o suscriptores para poder realizar facturación. Garantizando que se cumplan los lineamientos indicados en el presente procedimiento, y cumplimiento con la cadena de custodia.
- **Operario:** Es el encargado de realizar la revisión, retiro y puesta en funcionamiento de medidores, elementos complementarios y traslado de estos.
- **Laboratorio:** Encargado de diagnosticar y calibrar los medidores.

4. DEFINICIONES

- **Acometida de acueducto:** Derivación de la red de distribución del servicio de acueducto que se conecta al registro de corte del inmueble, que será usualmente un medidor u otro elemento, y que, de acuerdo con las técnicas de construcción, permite precisar cuál es el inmueble o conjunto de inmuebles en los que se prestará el servicio. En los edificios de propiedad horizontal o condominios, la acometida llega hasta el registro de corte general incluido este.
- **Acometida clandestina o irregular:** Es la acometida o derivación de acueducto o alcantarillado no autorizada por la Empresa prestadora del Servicio Público domiciliario.
- **Apiques:** Pequeñas excavaciones que se realizan para encontrar las acometidas y/o realizar el traslado del medidor y/o irregularidad por donde va el trazado de la red.
- **Anclaje de medidor:** Protección para el elemento del medidor, para evitar su hurto.
- **Cadena de custodia:** Es el procedimiento y mecanismos, instrumentos y/o herramientas que garantizan que el elemento material de prueba, conserve su integridad durante el retiro, traslado, pruebas y/o instalación y no se presenten cambios o adulteraciones que limiten la realización de las pruebas o el daño o alteración del equipo de medida.
- **Cajilla:** Caja de protección del elemento de medida.
- **Conexión:** Son las operaciones, obras y operaciones realizadas por el prestador autorizado para proporcionar a un inmueble los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado.

“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”





- **Conexión temporal:** Acometida transitoria de acueducto con medición, que llega hasta el límite de un predio privado o público, la cual es solicitada a la entidad prestadora del servicio público, por su propietario o representante legal, por un periodo determinado, por un proceso constructivo (TPO) o un evento (TPE) autorizado por autoridad competente.
- **Conexión clandestina:** Es una conexión no autorizada, conectada a acometidas de otros usuarios o de la red, y que abastece uno o varios predios sin medidores individuales.
- **Conexión irregular:** Es una conexión no autorizada, adicional a la conexión legal, conectada a las redes oficiales, que abastece servicio irregularmente sin medidor a uno o más predios. También se considera conexión fraudulenta, cualquier intervención no autorizada o adulteración de los equipos de medida (medidor o acometida).
- **Chequeo o pruebas de medidor:** Inspección técnica que se realiza en un banco de pruebas autorizado a un medidor, para establecer el estado de sus características metrológicas, o precisión en la medición del volumen del agua.
- **Clandestinos:** Aquellos inmuebles o predios que se abastecen de los servicios de acueducto y/o alcantarillado, sin existir contrato de condiciones uniformes suscrito, ante la omisión del usuario potencial de elevar la solicitud de conexión o legalización del servicio ante el prestador, razón por la cual no tienen ningún vínculo comercial con el prestador.
- **Corte del servicio:** Pérdida del derecho al servicio y del CCU, que implica el retiro de la acometida y del medidor.
- **Derivación irregular:** Conexión realizada a partir de una acometida o de una red interna o de los tanques de un inmueble independiente, no autorizada por el prestador.
- **Restablecimiento del servicio:** Es la acción que hace la empresa cuando se elimina la causa que originó la suspensión o corte y se procede a restablecer el servicio público domiciliario al inmueble.
- **Medidor:** Dispositivo encargado de medir y acumular el consumo de agua.
- **Red interna:** Conjunto de redes, tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio público al inmueble a partir del medidor. Para edificios de propiedad horizontal, o condominios, es aquel sistema de suministro del servicio al inmueble, a partir del registro de corte general cuando lo hubiere. El mantenimiento y cuidado de estas redes es responsabilidad del usuario.
- **Red de distribución de acueducto:** Conjunto de tuberías, accesorios, estructura y equipos que conducen el agua desde el tanque de almacenamiento o planta de tratamiento, hasta las acometidas domiciliarias.
- **Reporte:** Reporte de órdenes de cambio de medidor

“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”





- **Reubicación de medidor:** Traslado que se realiza al elemento de medida, cuyas condiciones técnicas lo permiten.
- **Suspensión:** Interrupción temporal del servicio por alguna de las causales previstas en la Ley 142/94 y el CCU, tales como: común acuerdo, interés del servicio, incumplimiento, etc.

5. MARCO LEGAL

- Ley 142 de 1994 Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones.
- Ley 632 de 2000: Por la cual se modifican parcialmente las Leyes 142, 143 de 1994, 223 de 1995 y 286 de 1996.
- Ley 1176 de 2007 para el sector de Agua Potable y Saneamiento Básico

6. DESARROLLO

	Actividad	Descripción	Responsable
Desarrollo	1	Se expide la orden de servicio y se le entrega al operario encargado de la zona para que realice el desplazamiento al predio.	Secretario de Servicios Públicos y/o Apoyo Administrativo
	2	Cuando llega al predio del usuario y/o suscriptor debe solicitar su autorización de ingreso indicando el motivo de la visita expresando que se efectúa ésta con base en lo dispuesto en la orden de servicio, y que el usuario y/o suscriptor tiene derecho a participar de la visita con un técnico particular o una persona de testigo, en el proceso de retiro y reposición de medidores.	Operario
	3	Registre fecha y hora de la visita, verificando causa del retiro del medidor, se debe hacer registro fotográfico.	Operario
	4	Realizar prueba de llaves para verificar el estado del medidor, sus características, estado de los sellos, y su funcionamiento. Se debe hacer registro fotográfico.	Operario
	6	Para la instalación del medidor sustituto: se debe mostrar al usuario y/o suscriptor el medidor provisional a instalar, verificar el número del serial del medidor y registrarlo junto con el sello de seguridad en el formato orden de servicios, y se procede a realizar la instalación del medidor sustituto.	Operario
	7	Se debe verificar que no existan fugas en la acometida y que el medidor registre correctamente. Al instalar medidor sustituto, verificando que no queden fugas y que el medidor registre correctamente. Debe describir en formato novedades de realización de la visita o indicar visita normal, e indicar el número del medidor sustituto y materiales usados en la instalación. Si el usuario y/o suscriptor desea realizar una anotación, la indique. Y se solicita firma del usuario y/o	Operario
			“TE... SOCIAL, GARANTIA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”



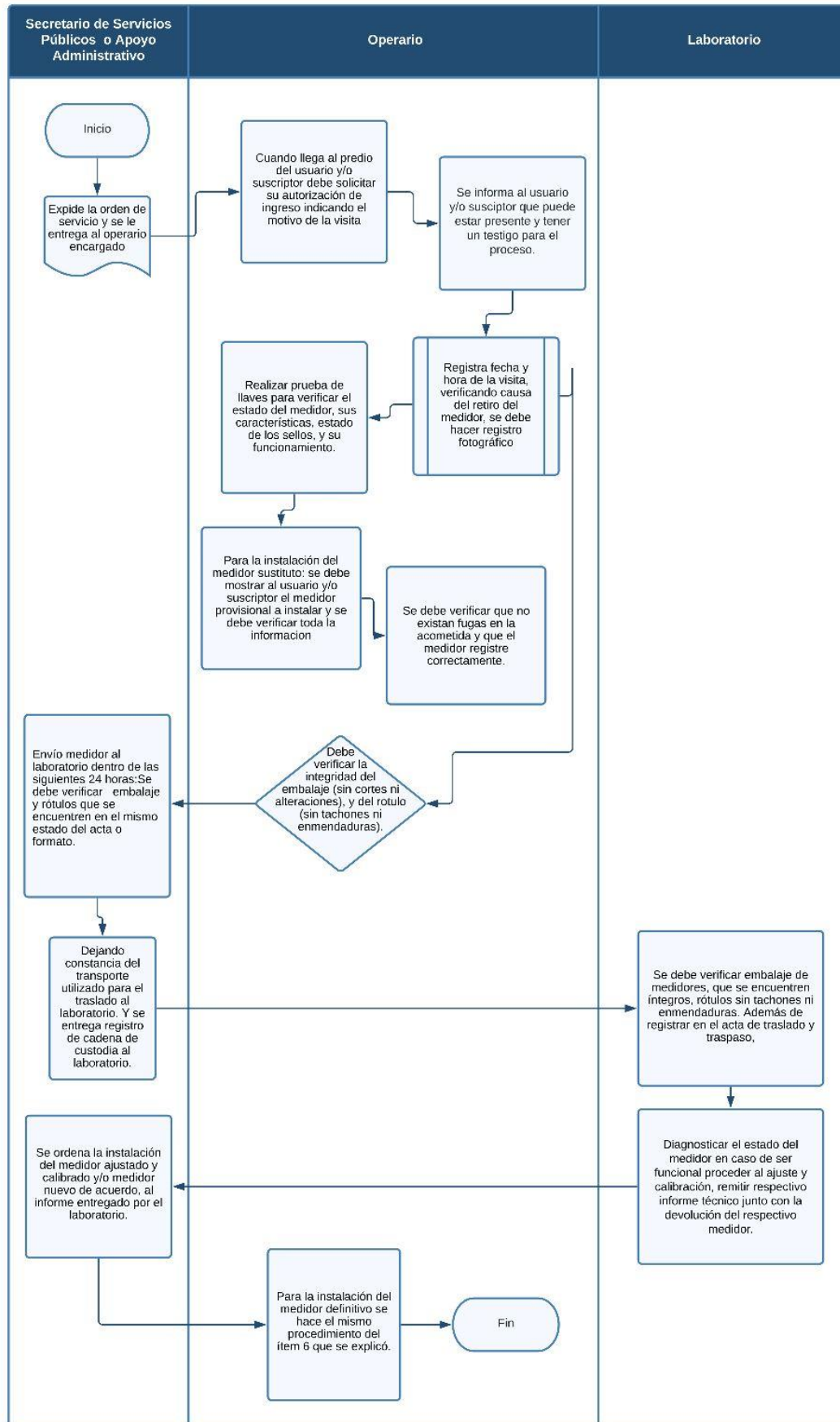


		suscriptor. El formato no puede estar modificado, alterado, con enmendaduras, borrados, lavado químico, injerto, tachadura, ni roto. En caso de error en su diligenciamiento, encerrar en paréntesis y enseguida “se corrige” y continúe con el texto correcto. En su defecto realice la anotación en el campo observaciones.	
8		Debe verificar la integridad del embalaje (sin cortes ni alteraciones), y del rotulo (sin tachones ni enmendaduras). Se registra esta circunstancia de normalidad o anormalidad en el formato, en este también se registra que se realizó traslado y traspaso, fecha y hora de entrega, hora de recibo, verificación de sello de seguridad. Anotar observaciones especiales. Las novedades de embalaje o rótulos, indicarlas inmediatamente al Secretario, y tomar registro fotográfico.	Operario
9		Envío medidor al laboratorio dentro de las siguientes 24 horas: Se debe verificar embalaje y rótulos que se encuentren en el mismo estado del acta o formato. Dejando constancia del transporte utilizado para el traslado al laboratorio. Y se entrega registro de cadena de custodia al laboratorio.	Secretario de Servicios Públicos y/o Apoyo Administrativo
10		Para la recepción de medidores: Se debe verificar embalaje de medidores, que se encuentren íntegros, rótulos sin tachones ni enmendaduras. Además de registrar en el acta de traslado y traspaso, fecha, hora de entrega, hora de recibo, y observaciones necesarias. En caso de observaciones, informar inmediatamente al Secretario o Apoyo Administrativo, y tomar foto. Quien entrega y quien recibe debe conocer las inconsistencias detectadas.	Laboratorio
11		Diagnosticar el estado del medidor en caso de ser funcional proceder al ajuste y calibración, remitir respectivo informe técnico junto con la devolución del respectivo medidor.	Laboratorio
12		Se ordena la instalación del medidor ajustado y calibrado y/o medidor nuevo de acuerdo, al informe entregado por el laboratorio.	Secretario de Servicios Públicos y/o Apoyo Administrativo
13		Para la instalación del medidor definitivo se hace el mismo procedimiento del ítem 6 que se explicó.	Operario
		Fin	





7. FLUJOGRAMA



“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”



MIPG-MO-V2- Vigente a partir del 10 de marzo de 2020

Calle 6 N° 2 -39 Casa de Gobierno. Celular 322-790 9868
 e-mail: alcaldia@fuquene-cundinamarca.gov.co
 CODIGO POSTAL: 250620





8. TABLA CONTROL DE REGISTROS.

IT E M	NOMBRE DEL REGISTRO	CÓDIGO	RUTA DE UBICACIÓN	RESPONSABLE DE ALMACENAMIENTO DE REGISTRO DILIGENCIADO	TIEMPO DE RETENCIÓN ARCHIVO DE GESTIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN ARCHIVO CENTRAL	DISPOSICIÓN FINAL
1	FORMATO DE ORDEN DE VISITA TECNICA	SP-PR012 FO04	SECRETARIA DE SERVICIOS PUBLICOS	SECRETARIA DE SERVICIOS PUBLICOS Y RECURSOS HUMANOS	2 AÑOS	8 AÑOS	ARCHIVO DIGITAL

9. FOTO DEL FORMATO



MUNICIPIO DE FÚQUENE
 UNIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS
 ORDEN DE VISITA TECNICA



Solicitud de Servicios No..... Fecha Orden de Orden.....

Servicios revisar:

Nombre del Suscriptor C.C.

Dirección del Predio

Código del Suscriptor Ruta

OBSERVACIONES

.....

.....

.....

JEFE DE UNIDAD OPERARIO

CUMPLIDO DE VISITA

Fecha de Visita Tecnica: Número Medidor

Marca Lectura Actual

OBSERVACIONES

.....

.....

En mi calidad de funcionario encargado de la Revisión, certifico que se hizo en la fecha , y de acuerdo con las normas sobre la materia.	TESTIGOS

“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”





SECRETARIA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FUQUENE	Código: SP-PR-013	V2
	Fecha: 05 Mayo de 2021	
Procedimiento Para la Detección de fugas no visibles	Responsable: Secretaria de Servicios Públicos	
	Página 1 de 5	



Detección de fugas no visibles

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Apoyo administrativo	Secretario de Servicios Públicos	Alcalde
YENI LILIANA GARZÓN ESPITIA	JORGE ALEJANDRO BRICEÑO CORTES	FABIO DOMINGO CORTES A

“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”





REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
MUNICIPIO DE FÚQUENE
NIT: 899.999.323-3



TABLA DE CONTENIDO

- 1 OBJETIVO
- 2 ALCANCE
- 3 RESPONSABLES
- 4 DEFINICIONES
- 5 MARCO LEGAL
- 6 DESARROLLO
- 7 FLUJOGRAMA
- 8 FORMATO
- 9 FOTO

“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”



MIPG-MO-V2- Vigente a partir del 10 de marzo de 2020

Calle 6 N° 2 -39 Casa de Gobierno. Celular 322-790 9868
e-mail: alcaldia@fuquene-cundinamarca.gov.co
CODIGO POSTAL: 250620





1. OBJETIVO

Controlar fugas en cualquiera de los componentes del sistema de distribución de agua potable; que con mayor frecuencia ocurren en uniones de tuberías, codos, roturas de conductos y válvulas.

2. ALCANCE

Aplica a todas las anomalías en referencia a fugas que se detecten en la red de distribución de agua potable del acueducto municipal.

3. RESPONSABLES

- **Secretario de Servicios Públicos:** Encargado de controlar la continuidad y calidad del servicio.
- **Operarios:** Encargado de revisar red para identificar fugas.

4. DEFINICIONES

- **Servicio:** Es la acción o conjunto de actividades destinadas a satisfacer una determinada necesidad de los clientes, brindando un producto inmaterial y personalizado.
- **Fuga:** Son escapes de agua muy frecuentes en viviendas y edificaciones. Pueden ser la fuente de problemas que causan pérdidas económicas importantes a los propietarios e incluso derivar en problemas más graves y costosos.
- **Red de Acueducto:** Es el conjunto de tuberías, accesorios, estructuras y equipos que conducen el agua potable desde las plantas de tratamiento o tanques hasta las redes de distribución local o secundaria.
- **Geófono:** Es un dispositivo utilizado en la adquisición sísmica de superficie, tanto en la tierra firme como en el lecho marino, que detecta la velocidad del terreo producido por las ondas sísmicas.
- **Acometida de acueducto:** Derivación de la red de distribución del servicio de acueducto que se conecta al registro de corte del inmueble, que será usualmente un medidor u otro elemento, y que, de acuerdo con las técnicas de construcción, permite precisar cuál es el inmueble o conjunto de inmuebles en los que se prestará el servicio. En los edificios de propiedad horizontal o condominios, la acometida llega hasta el registro de corte general incluido este.
- **Apiques:** Pequeñas excavaciones que se realizan para encontrar las acometidas y/o realizar el traslado del medidor y/o irregularidad por donde va el trazado de la red.
- **Conexión:** Son las operaciones, obras y operaciones realizadas por el prestador autorizado para proporcionar a un inmueble los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado.

“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”





5. MARCO LEGAL

- Ley 142 de 1994 Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones.
- DECRETO 302 DE 2000 Por el cual se reglamenta la Ley 142 de 1994, en materia de prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.

6. DESARROLLO

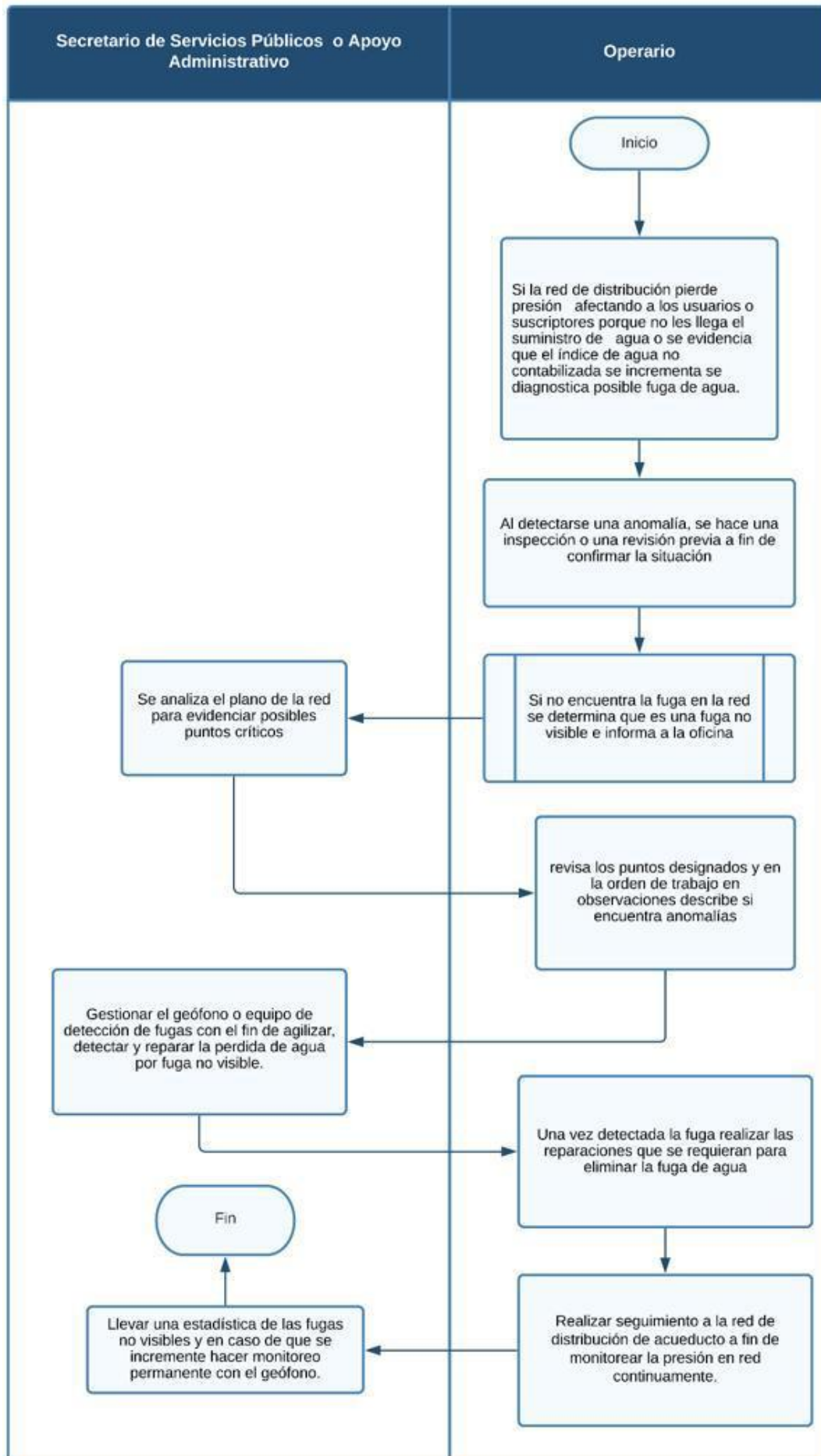
	Actividad	Descripción	Responsable
Desarrollo		Inicio	
	1	Si la red de distribución pierde presión afectando a los usuarios o suscriptores porque no les llega el suministro de agua o se evidencia que el índice de agua no contabilizada se incrementa se diagnostica posible fuga de agua.	Operario
	2	Al detectarse una anomalía, se hace una inspección o una revisión previa a fin de confirmar la situación.	Operario
	3	Si el operario no encuentra la fuga en la red se determina que es una fuga no visible e informa a la oficina para tomar medidas respectivas	Operario
	4	La oficina de Servicios públicos analiza el plano de la red para evidenciar posibles puntos críticos, con el fin de hacer un cerco de detección de la fuga. Y se expide orden de trabajo para realizar los apiques y se vaya revisando la presión de la red.	Secretario de Servicios Públicos o Apoyo Administrativo
	5	El operario revisa los puntos designados y en la orden de trabajo en observaciones describe si encuentra anomalías o la red está en perfecto estado	Operario
	6	Gestionar el geófono o equipo de detección de fugas con el fin de agilizar, detectar y reparar la pérdida de agua por fuga no visible.	Secretario de Servicios Públicos o Apoyo Administrativo
	7	Una vez detectada la fuga realizar las reparaciones que se requieran para eliminar la fuga de agua y así obtener el correcto funcionamiento del sistema	Operario
	8	Realizar seguimiento a la red de distribución de acueducto a fin de monitorear la presión en red continuamente.	Operario
9	Llevar una estadística de las fugas no visibles y en caso de que se incremente hacer monitoreo permanente con el geófono.	Secretario de Servicios Públicos o Apoyo Administrativo	
		Fin	

“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”





7. FLUJOGRAMA



“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”





8. TABLA CONTROL DE REGISTROS.

ITEM	NOMBRE DEL REGISTRO	CÓDIGO	RUTA DE UBICACIÓN	RESPONSABLE DE ALMACENAMIENTO DE REGISTRO DILIGENCIADO	TIEMPO DE RETENCIÓN ARCHIVO DE GESTIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN ARCHIVO CENTRAL	DISPOSICIÓN FINAL
	FORMATO VISITA TECNICA	SP-PR-013 FO 04	SECRETARIO DE SERVICIOS PUBLICOS	SECRETARIA DE SERVICIOS PUBLICOS, RESPONSABLE DE CONTESTAR	1 AÑO	3 AÑOS	SELECCION

9. FOTO DEL FORMATO



MUNICIPIO DE FÚQUENE
UNIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS
ORDEN DE VISITA TECNICA



Solicitud de Servicios No.....	Fecha Orden de Orden.....
Servicios revisar:	
Nombre del Suscriptor	C.C.
Dirección del Predio	
Código del Suscriptor	Ruta
OBSERVACIONES	
.....	
.....	
.....	
.....	
JEFE DE UNIDAD	OPERARIO

CUMPLIDO DE VISITA

Fecha de Visita Tecnica:	Número Medidor
Marca	Lectura Actual
OBSERVACIONES	
.....	
.....	
.....	
En mi calidad de funcionario encargado de la Revisión, certifico que se hizo en la fecha , y de acuerdo con las normas sobre la materia.	TESTIGOS

“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”





REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
MUNICIPIO DE FÚQUENE
NIT: 899.999.323-3



“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”

Calle 6 N° 2 -39 Casa de Gobierno. Celular 322-790 9868
e-mail: alcaldia@fuquene-cundinamarca.gov.co
CODIGO POSTAL: 250620



MIPG-MO-V2- Vigente a partir del 10 de marzo de 2020



SECRETARIA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FUQUENE	Código: SP-PR-014	V2
	Fecha: 05 Mayo de 2021	
Procedimiento Para Detección y Control de los Reboses en Tanques de Almacenamiento del Sistema	Responsable: Secretaria de Servicios Públicos	
	Página 1 de 5	



Detección y Control de los Reboses en Tanques de Almacenamiento del Sistema

Elaborado por: _____ Apoyo administrativo YENI LILIANA GARZÓN ESPITIA	Revisado por: _____ Secretario de Servicios Públicos JORGE ALEJANDRO BRICEÑO CORTES	Aprobado por: _____ Alcalde FABIO DOMINGO CORTES A
---	---	--

“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”





REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
MUNICIPIO DE FÚQUENE
NIT: 899.999.323-3



TABLA DE CONTENIDO

- 1 OBJETIVO
- 2 ALCANCE
- 3 RESPONSABLES
- 4 DEFINICIONES
- 5 MARCO LEGAL
- 6 DESARROLLO
- 7 FLUJOGRAMA

1. **OBJETIVO** **“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”**

Calle 6 N° 2 -39 Casa de Gobierno. Celular 322-790 9868
e-mail: alcaldia@fuquene-cundinamarca.gov.co
CODIGO POSTAL: 250620





Detectar y controlar los reboses de agua en tanques de almacenamiento evitando pérdidas de agua y afectación a los usuarios o suscriptores.

2. ALCANCE

Aplica a todos los tanques de almacenamiento de agua potable de los acueductos urbanos y rurales operados por la Secretaria de Servicios Públicos del Municipio de Fúquene.

3. RESPONSABLES

- **Secretario de Servicios Públicos:** Encargado de controlar la continuidad y calidad del servicio.
- **Operarios:** Encargado de revisar tanques de almacenamiento identificar perdidas en los reboses.

4. DEFINICIONES

- **Servicio:** Es la acción o conjunto de actividades destinadas a satisfacer una determinada necesidad de los clientes, brindando un producto inmaterial y personalizado.
- **Fuga:** Son escapes de agua muy frecuentes en viviendas y edificaciones. Pueden ser la fuente de problemas que causan pérdidas económicas importantes a los propietarios e incluso derivar en problemas más graves y costosos.
- **Red de Acueducto:** Es el conjunto de tuberías, accesorios, estructuras y equipos que conducen el agua potable desde las plantas de tratamiento o tanques hasta las redes de distribución local o secundaria.
- **Tanque de almacenamiento:** Es una estructura con dos funciones: almacenar la cantidad suficiente de agua para satisfacer la demanda de una población y regular la presión adecuada en el sistema de distribución dando así un servicio eficiente.
- **Rebose:** Es el nivel que alcanza el agua almacenada en una pieza sanitaria y que coincide con la parte inferior del orificio de rebose de la pieza.
- **Válvulas de paso o corte:** Es un dispositivo, generalmente de metal, alguna aleación o más recientemente de polímeros o de materiales cerámicos, usado para dar paso o cortar el flujo de agua u otro fluido por una tubería o conducción en la que está inserto.

5. MARCO LEGAL

- Ley 142 de 1994 Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones.
- DECRETO 302 DE 2000 Por el cual se reglamenta la Ley 142 de 1994, en materia de prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.

“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”





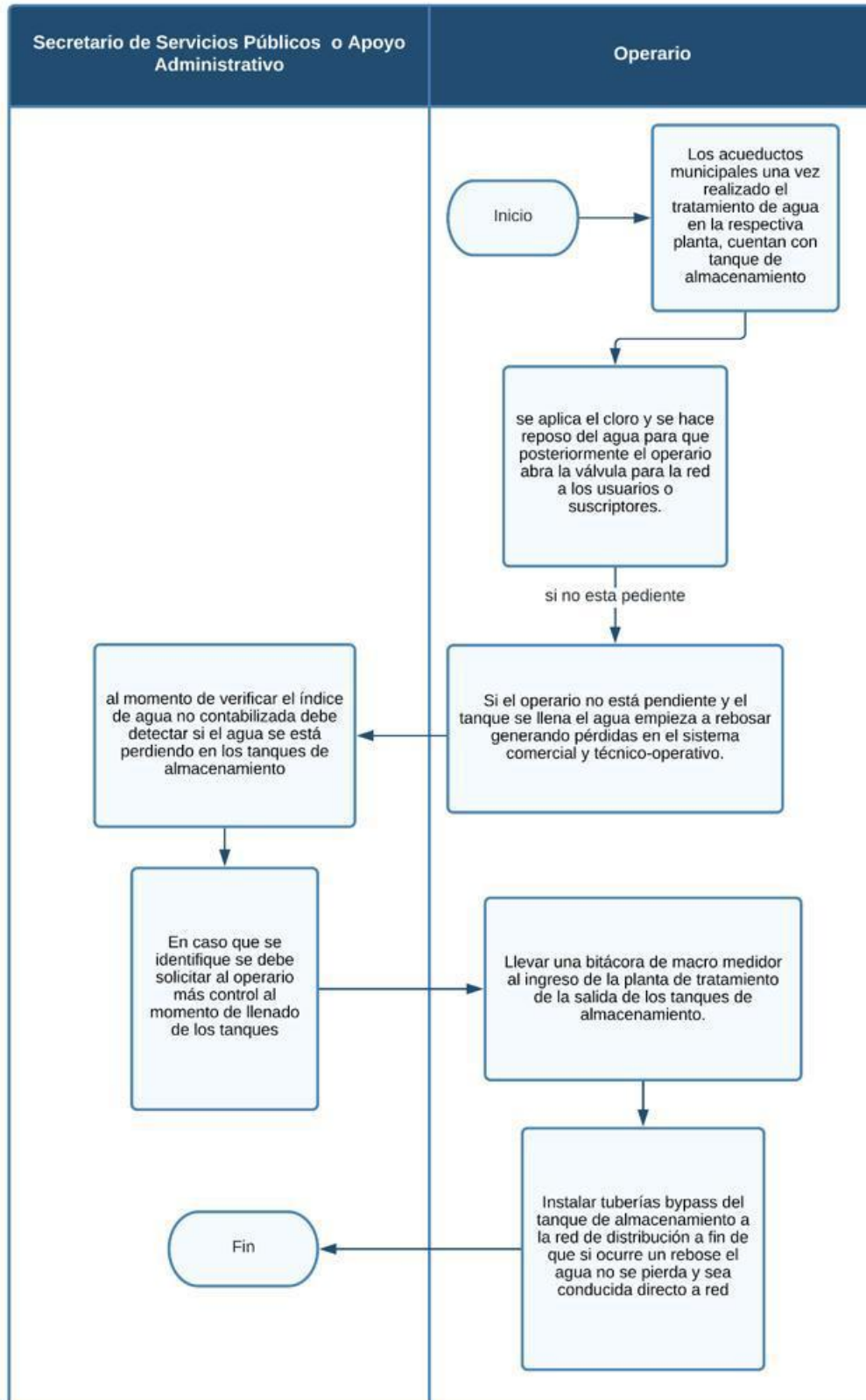
6. DESARROLLO

	Actividad	Descripción	Responsable
Desarrollo		Inicio	
	1	Los acueductos municipales una vez realizado el tratamiento de agua en la respectiva planta, cuentan con tanque de almacenamiento donde se aplica el cloro y se hace reposo del agua para que posteriormente el operario abra la válvula para la red a los usuarios o suscriptores.	Operario
	2	El operario debe iniciar con el llenado de tanques de almacenamiento con el fin que al momento que llene el tanque en su totalidad y abre la válvula de distribución garantizando la presión en la red y la cantidad de agua necesaria para que todos los usuarios obtengan el servicio.	Operario
	3	Si el operario no está pendiente y el tanque se llena el agua empieza a rebosar generando pérdidas en el sistema comercial y técnico-operativo.	Operario
	4	La oficina de Servicios públicos al momento de verificar el índice de agua no contabilizada debe detectar si el agua se está perdiendo en los tanques de almacenamiento con el fin de ser controlado.	Secretario de Servicios Públicos o Apoyo Administrativo
	5	En caso que se identifique se debe solicitar al operario más control al momento de llenado de los tanques y apertura de las válvulas para la distribución.	Secretario de Servicios Públicos o Apoyo Administrativo
	6	Llevar una bitácora de macro medidor al ingreso de la planta de tratamiento de la salida de los tanques de almacenamiento.	Operario.
	7	Instalar tuberías bypass del tanque de almacenamiento a la red de distribución a fin de que si ocurre un rebose el agua no se pierda y sea conducida directo a red	Operario
		FIN	

7. FLUJOGRAMA

“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”





“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”



MIPG-MO-V2- Vigente a partir del 10 de marzo de 2020

Calle 6 N° 2 -39 Casa de Gobierno. Celular 322-790 9868
e-mail: alcaldia@fuquene-cundinamarca.gov.co
CODIGO POSTAL: 250620





SECRETARIA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FUQUENE	Código: SP-PR-015	V2
	Fecha: 05 Mayo de 2021	
Procedimiento para vigilar, inspeccionar y limpiar cuencas en la fuente de abastecimiento	Responsable: Secretaria de Servicios Públicos	
	Página 1 de 5	



Vigilancia, Inspección y Limpieza De Cuencas En La Fuente De Abastecimiento

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Apoyo Administrativo	Secretario de Servicios Públicos	Alcalde
YENI LILIANA GARZÓN ESPITIA	JORGE ALEJANDRO BRICEÑO CORTES	FABIO DOMINGO CORTES A

“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”



MIPG-MO-V2- Vigente a partir del 10 de marzo de 2020

Calle 6 N° 2 -39 Casa de Gobierno. Celular 322-790 9868
e-mail: alcaldia@fuquene-cundinamarca.gov.co
CODIGO POSTAL: 250620





REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
MUNICIPIO DE FÚQUENE
NIT: 899.999.323-3



TABLA DE CONTENIDO

- 1 OBJETIVO
- 2 ALCANCE
- 3 RESPONSABLES
- 4 DEFINICIONES
- 5 MARCO LEGAL
- 6 DESARROLLO
- 7 FLUJOGRAMA

“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”



MIPG-MO-V2- Vigente a partir del 10 de marzo de 2020

Calle 6 N° 2 -39 Casa de Gobierno. Celular 322-790 9868
e-mail: alcaldia@fuquene-cundinamarca.gov.co
CODIGO POSTAL: 250620





1. OBJETIVO

Inspeccionar y mantener en buen estado y libre de contaminación que puedan afectar la salud pública de las fuentes abastecedoras de agua para el consumo humano en los diferentes acueductos Municipales.

2. ALCANCE

Aplica a todas las fuentes hídricas del Municipio de Fúquene.

3. RESPONSABLES

- **Secretario de Servicios Públicos:** Se encarga de inspeccionar la calidad del agua.
- **Ingeniero Ambiental:** Se encarga de promover y concientizar la comunidad para el buen manejo de las fuentes hídricas.
- **Operario:** Quien es el encargado de hacer la limpieza en la fuente

4. DEFINICIONES

- **Fuente hídrica:** son todas las corrientes de agua, ya sean subterráneas o sobre la superficie; de las cuales los seres humanos aprovechan para la generación de energía o el uso personal. Las fuentes hídricas pueden ser: los ríos, manantiales, pozos, ríos subterráneos entre otras.
- **Bocatoma:** es una estructura que se utiliza para desviar el agua del curso de un río, lago, canal, arroyo o incluso el mar y que se utiliza a menudo para conducir el líquido hasta un sistema de abastecimiento de agua potable.
- **Acueducto:** Se trata de un cauce construido artificialmente para llevar el agua hacia un sitio específico. Este tipo de sistemas posibilita que el agua fluya desde el espacio donde se encuentra de modo natural hasta un lugar distinto, donde es utilizada por las personas.
- **Calidad:** La calidad se refiere a la capacidad que posee un objeto para satisfacer necesidades implícitas o explícitas según un parámetro, un cumplimiento de requisitos de calidad.
- **Contaminación:** Es una alteración o degradación del ambiente y sus componentes. Tiene un efecto negativo sobre la salud y la biodiversidad. Puede causar graves enfermedades a los humanos, extinción de especies y un desequilibrio general en el planeta.

5. MARCO LEGAL

“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”





- Ley 142 de 1994 Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones
- Ley 632 de 2000: Por la cual se modifican parcialmente las Leyes 142, 143 de 1994, 223 de 1995 y 286 de 1996.
- Ley 1176 de 2007 para el sector de Agua Potable y Saneamiento Básico
- Esquema de Ordenamiento territorial.

6. DESARROLLO

	Actividad	Descripción	Responsable
Desarrollo		Inicio	
	1	Se hace diseño de un cronograma de visita de inspección y vigilancia a las fuentes hídricas donde se capta el agua para los acueductos municipales con el fin de identificar taponamientos o contaminación de la misma	Secretario de Servicios Públicos o Apoyo Administrativo
	2	El operario se desplaza a las diferentes fuentes hídricas donde se capta el agua para los acueductos municipales e inspecciona que no hallan taponamientos, desviaciones y que alrededor de la fuentes no hallan agentes contaminantes.	Operario
	3	Realiza limpieza de hojas, palos, vegetación que puedan causar taponamientos e la bocATOMA afectando la captación de agua para el acueducto.	Operario
	3	Realiza un informe con registro fotográfico mostrando el estado en el que se encontró la fuente hídrica y como quedo al terminar su trabajo.	Operario
	4	En caso de encontrar algún agente contaminante junto a la fuente hídrica como lo son: cultivos agrícolas o explotación pecuaria, debe informar inmediatamente para una visita técnica.	Operario
	5	La autoridad ambiental competente municipal debe hacer visita para verificar si es permitido realizar dichas explotaciones agropecuarias y realizar la respectiva suspensión de la actividad	Ingeniero Ambiental
	6	Se realiza un análisis físico-químico y microbiológico del agua para verificar la calidad del agua y así verificar la posible contaminación que pueda llegar a tener el agua llegando a causar un problema de salubridad.	Secretario de Servicios Públicos o Apoyo Administrativo
	7	Verificar un monitoreo continuo de la calidad del agua a la entrada de la planta del tratamiento con el fin de mantener una adecuada dosificación y potabilización del agua.	Operario
8	Tener adecuado dosificación de cloro para desinfección del agua en la planta de tratamiento con el fin de prevenir posible contaminación microbiológica.	Operario	

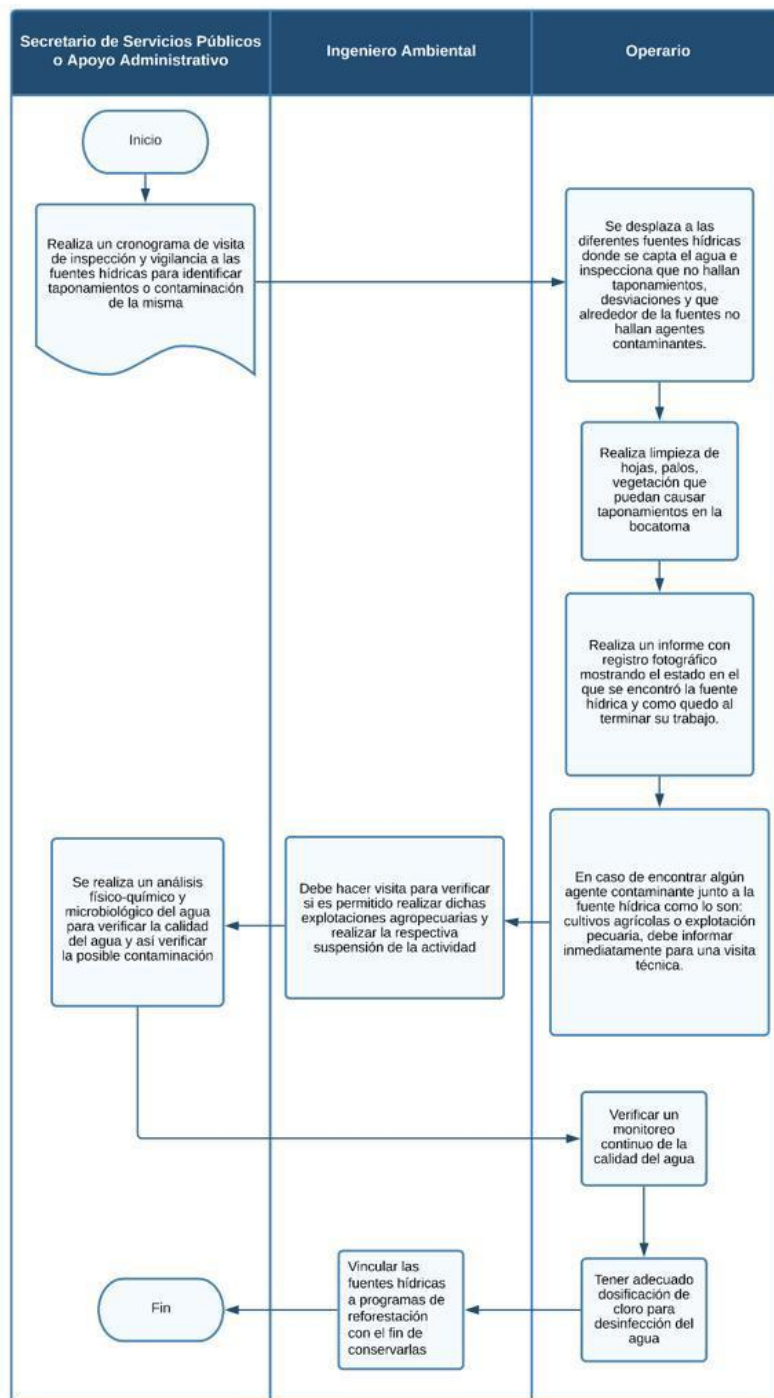
“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”





	9	Vincular las fuentes hídricas a programas de reforestación con el fin de conservar las fuentes hídricas	Ingeniero Ambiental
		Fin	

7. FLUJOGRAMA



“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”



MIPG-MO-V2- Vigente a partir del 10 de marzo de 2020

Calle 6 N° 2 -39 Casa de Gobierno. Celular 322-790 9868
 e-mail: alcaldia@fuquene-cundinamarca.gov.co
 CODIGO POSTAL: 250620





SECRETARIA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FUQUENE	Código: SP-PR-016	V2
	Fecha: 05 Mayo de 2021	
Procedimiento Para Registro de Calidad de agua	Responsable: Secretaria de Servicios Públicos	
	Página 1 de 5	



Registro de calidad de agua

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Apoyo administrativo	Secretario de Servicios Públicos	Alcalde
YENI LILIANA GARZÓN ESPITIA	JORGE ALEJANDRO BRICEÑO CORTES	FABIO DOMINGO CORTES A

“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”





REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
MUNICIPIO DE FÚQUENE
NIT: 899.999.323-3



TABLA DE CONTENIDO

- 1 OBJETIVO
- 2 ALCANCE
- 3 RESPONSABLES
- 4 DEFINICIONES
- 5 MARCO LEGAL
- 6 DESARROLLO
- 7 FLUJOGRAMA
- 8 FORMATO
- 9 FOTO

“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”



MIPG-MO-V2- Vigente a partir del 10 de marzo de 2020

Calle 6 N° 2 -39 Casa de Gobierno. Celular 322-790 9868
e-mail: alcaldia@fuquene-cundinamarca.gov.co
CODIGO POSTAL: 250620





1. OBJETIVO

Monitorear la calidad de agua que entra y sale de la planta de tratamiento de agua potable con el fin de realizar un adecuado tratamiento.

2. ALCANCE

Aplica a todos los acueductos operados por la Secretaria de Servicios Públicos del Municipio de Fúquene.

3. RESPONSABLES

- **Secretario de Servicios Públicos:** Encargado de controlar la continuidad y calidad del servicio de acueducto.
- **Operarios:** Encargado de operar planta de tratamiento de agua potable

4. DEFINICIONES

- **Servicio:** Es la acción o conjunto de actividades destinadas a satisfacer una determinada necesidad de los clientes, brindando un producto inmaterial y personalizado.
- **Planta de tratamiento:** Son instalaciones intermedias construidas y un ambiente acuático receptor. Existen tratamientos físicos, químicos o biológicos y, entre estos últimos, los de tipo aeróbico y anaeróbico.
- **Insumos químicos:** se entiende que son todos aquellos compuestos elaborados en laboratorios o en procesos industriales mediante la utilización de procesos químicos, los cuales pueden ser sustancias puras o mezclas de sustancias.
- **Dosificación:** implica establecer las proporciones apropiadas de los materiales que componen el hormigón, a fin de obtener la resistencia y durabilidad requeridas, o bien, para obtener un acabado o adherencia correctos, generalmente expresado en gramos por metro cúbico.
- **Análisis de agua:** consiste en un proceso de estudio de las características físico-químicas de las aguas para determinar que la salubridad, limpieza y calidad son idóneas para el consumo humano.
- **Prueba de jarra:** Es un ensayo de laboratorio que permite simular las etapas de coagulación – floculación para realizar dicha selección de los químicos adecuados y obtener una determinada calidad de agua final.
- **Análisis fisicoquímicos:** se encarga de medir diversas propiedades como temperaturas, conductividad, densidad, viscosidad o dureza con el objetivo de garantizar la calidad alimentaria de tus productos.
- **Análisis microbiológicos:** Como el conjunto de operaciones encaminadas a determinar los microorganismos presentes en una muestra problema de AGUA. La acidez disminuye el





contenido de microorganismos. La materia orgánica lo aumenta. La filtración disminuye el número de microorganismos.

MARCO LEGAL

- Resolución 2115 de 2007 del min de protección social ministerio de ambiente vivienda.
- Ley 142 de 1994 Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones.

5. DESARROLLO

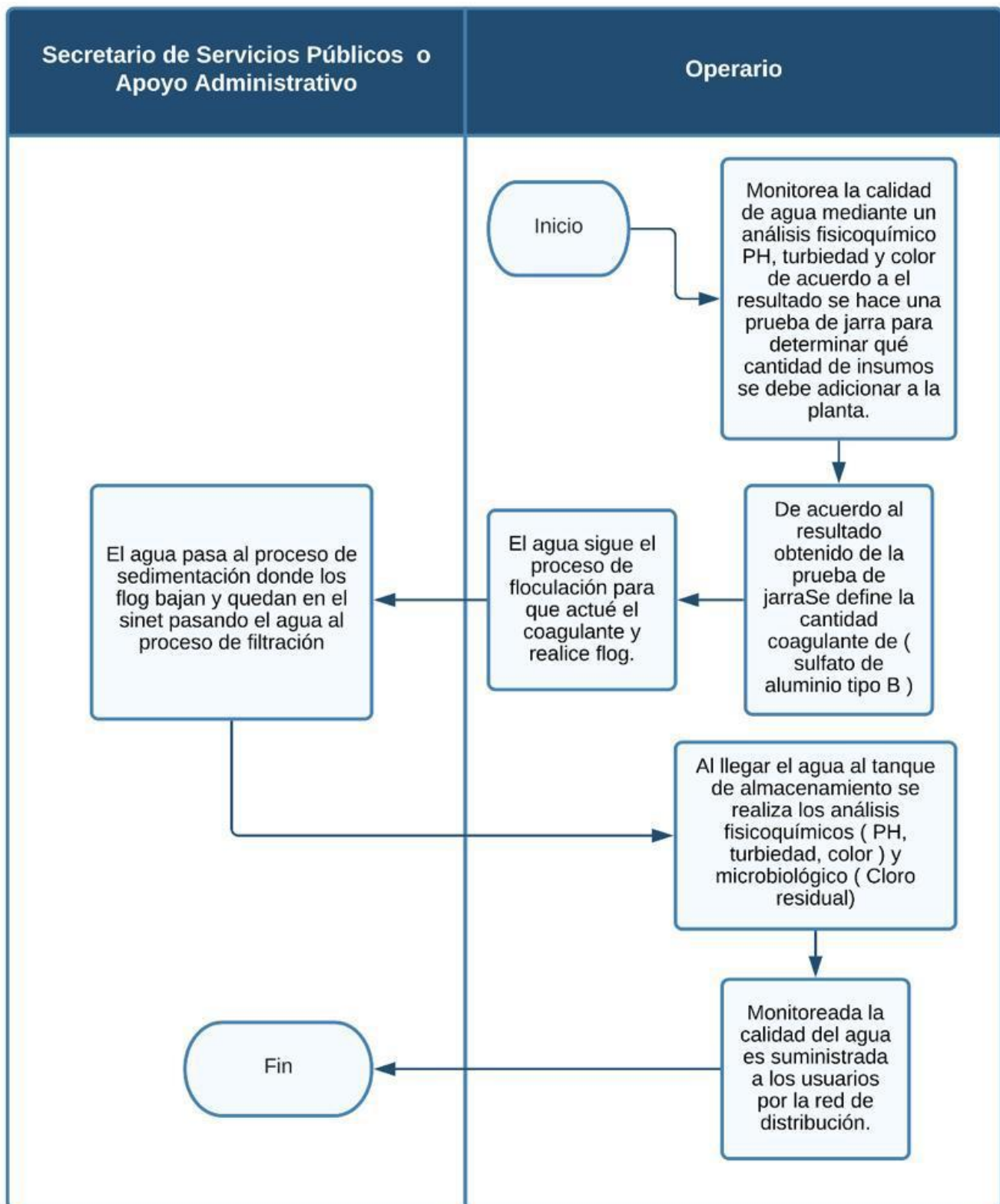
	Actividad	Descripción	Responsable
Desarrollo		Inicio	
	1	El operario monitorea la calidad de agua mediante un análisis fisicoquímico PH, turbiedad y color de acuerdo a el resultado se hace una prueba de jarra para determinar qué cantidad de insumos se debe adicionar a la planta.	Operario
	2	De acuerdo al resultado obtenido de la prueba de jarra Se define la cantidad coagulante de (sulfato de aluminio tipo B)	Operario
	3	El agua sigue el proceso de floculación para que actué el coagulante y realice flog .	Operario
	4	El agua pasa al proceso de sedimentación donde los flog bajan y quedan en el sinet pasando el agua al proceso de filtración	Secretario de Servicios Públicos o Apoyo Administrativo
	5	En el proceso de filtración se adicionan el estabilizante (cal hidratada) y en la desinfección (Cloro) .	Secretario de Servicios Públicos o Apoyo Administrativo
	6	Al llegar el agua al tanque de almacenamiento se realiza los análisis fisicoquímicos (PH, turbiedad, color) y microbiológico (Cloro residual)	Operario.
	7	Monitoreada la calidad del agua es suministrada a los usuarios por la red de distribución.	Operario
	Fin		

“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”





6. FLUJOGRAMA



“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”





SECRETARIA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FUQUENE	Código: SP-PR-017	V2
	Fecha: 05 Mayo de 2021	
Procedimientos Para Tratamiento de aguas residuales	Responsable: Secretaria de Servicios Públicos	
	Página 1 de 5	



Tratamiento de Aguas residuales

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Apoyo administrativo	Secretario de Servicios Públicos	Alcalde
YENI LILIANA GARZÓN ESPITIA	JORGE ALEJANDRO BRICEÑO CORTES	FABIO DOMINGO CORTES A

“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”



MIPG-MO-V2- Vigente a partir del 10 de marzo de 2020

Calle 6 N° 2 -39 Casa de Gobierno. Celular 322-790 9868
e-mail: alcaldia@fuquene-cundinamarca.gov.co
CODIGO POSTAL: 250620





REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
MUNICIPIO DE FÚQUENE
NIT: 899.999.323-3



TABLA DE CONTENIDO

- 1 OBJETIVO
- 2 ALCANCE
- 3 RESPONSABLES
- 4 DEFINICIONES
- 5 MARCO LEGAL
- 6 DESARROLLO
- 7 FLUJOGRAMA

“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”



MIPG-MO-V2- Vigente a partir del 10 de marzo de 2020

Calle 6 N° 2 -39 Casa de Gobierno. Celular 322-790 9868
e-mail: alcaldia@fuquene-cundinamarca.gov.co
CODIGO POSTAL: 250620





1. OBJETIVO

Realizar operación y mantenimiento al sistema de tratamiento de aguas residuales en el Municipio de Fúquene.

2. ALCANCE

Aplica a las zonas urbanas que cuentan con sistema de tratamiento de aguas residuales operadas por la Secretaria de Servicios Públicos del Municipio de Fúquene.

3. RESPONSABLES

- **Secretario de Servicios Públicos:** Encargado de realizar la descarga con los parámetros estipulados por la autoridad ambiental competente
- **Operarios:** Encargado de operar el sistema de tratamiento de una forma adecuada de acuerdo a lo establecido por la Secretaria de Servicios Públicos del Municipio de Fúquene.

4. DEFINICIONES

- **Aguas servidas:** Son aquellas aguas que provienen de usos domésticos como las lavanderías, duchas, cocinas, pero no contienen heces fecales
- **Aguas negras:** Son aquellas aguas que provienen de los inodoros de los baños y otros, que contienen heces fecales. Por ello, estas aguas son altamente peligrosas para la salud humana.
- **Análisis fisicoquímicos:** se encarga de medir diversas propiedades como temperaturas, conductividad, densidad, viscosidad o dureza con el objetivo de garantizar la calidad alimentaria de tus productos.
- **Análisis microbiológicos:** Como el conjunto de operaciones encaminadas a determinar los microorganismos presentes en una muestra problema de AGUA. La acidez disminuye el contenido de microorganismos. La materia orgánica lo aumenta. La filtración disminuye el número de microorganismos.

5. MARCO LEGAL

- Decreto 1584 de 1994
- Decreto 3930 de 2010
- Decreto 1076 de 2015
- Resolución 0631 de 2015

6. DESARROLLO

“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”





	Actividad	Descripción	Responsable
Desarrollo		Inicio	
	1	Es una herramienta que permite a la Organización, 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 cliente	Operario
	2	Una vez pasen al RAP el operario debe estar pendiente que el agua circule de manera adecuada y pase la siguiente etapa.	Operario
	3	Una vez el agua residual llega a la laguna facultativa se realiza sedimentación y el operario debe estar pendiente del retiro de la maleza que se genere.	Operario
	4	Posteriormente en el humedad se realizad el proceso de estanqueidad del agua el operario debe estar pendiente de los reboses que se puedan presentar	Operario
	5	Revisar que el vertimiento se haga en la fuente receptora que no se presenten taponamientos que puedan colapsar el sistema de tratamiento.	Operario.
	6	Revisar todos los elementos eléctricos que funcionen en debida forma que la automatización sea la adecuada	Operario.
	7	Reportar e formato de operación el estado de operatividad de la planta, en caso de presentar una falla reportar a la Secretaria de Servicios Públicos del Municipio de Fúquene.	Operario
	8	Enviar técnicos especializados a realiza las reparaciones en las fallas presentadas en la planta de tratamiento de las aguas residuales lo más pronto posible	Secretario de Servicios Públicos o Apoyo Administrativo
		Fin	

“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”



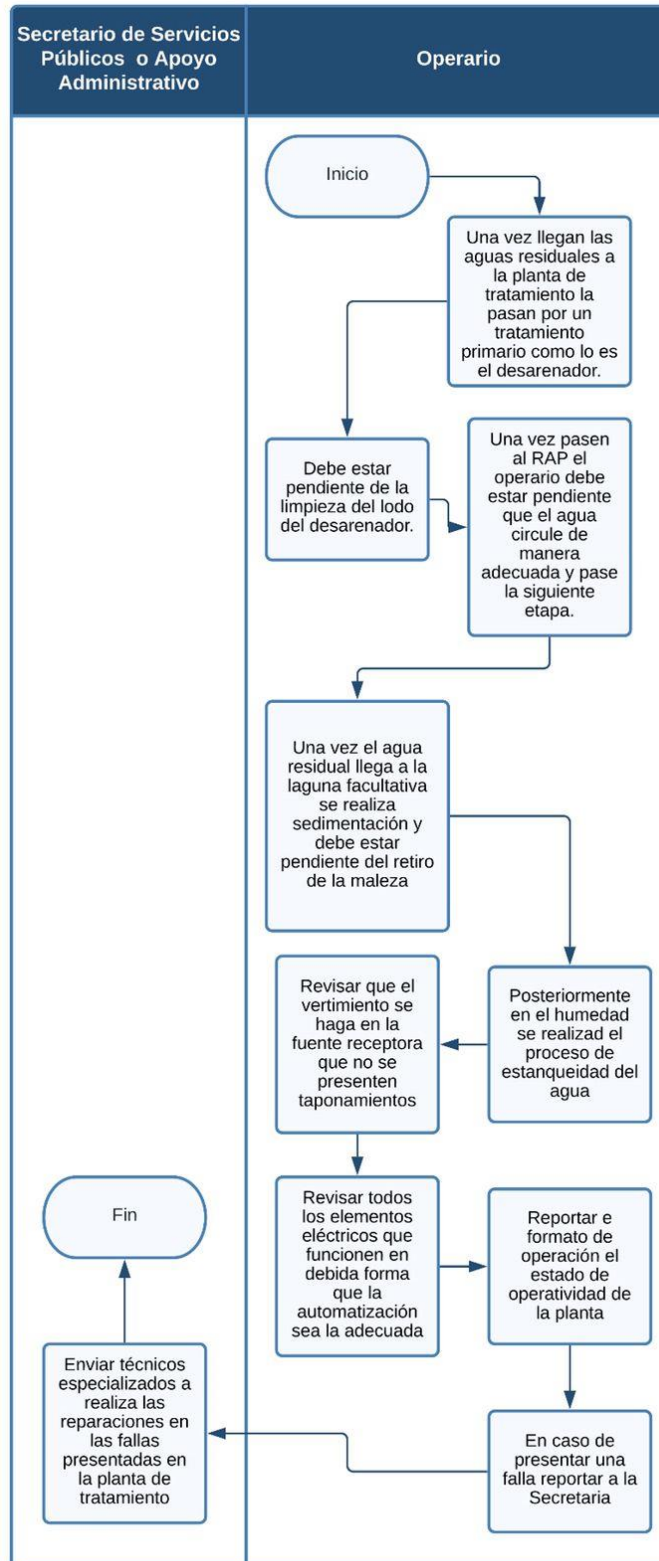
Calle 6 N° 2 -39 Casa de Gobierno. Celular 322-790 9868
e-mail: alcaldia@fuquene-cundinamarca.gov.co

CODIGO POSTAL: 250620





7. FLUJOGRAMA



“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”





REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
MUNICIPIO DE FÚQUENE
NIT: 899.999.323-3



SECRETARIA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FUQUENE	Código: SP-PR-018	V2
	Fecha: 05 Mayo de 2021	
Procedimiento Para Limpieza de Pozos de Inspección	Responsable: Secretaria de Servicios Públicos	
	Página 1 de 5	



Limpieza de Pozos de Inspección

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Apoyo administrativo	Secretario de Servicios Públicos	Alcalde
YENI LILIANA GARZÓN ESPITIA	JORGE ALEJANDRO BRICEÑO CORTES	FABIO DOMINGO CORTES A

“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”



MIPG-MO-V2- Vigente a partir del 10 de marzo de 2020

Calle 6 N° 2 -39 Casa de Gobierno. Celular 322-790 9868
e-mail: alcaldia@fuquene-cundinamarca.gov.co
CODIGO POSTAL: 250620





REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
MUNICIPIO DE FÚQUENE
NIT: 899.999.323-3



TABLA DE CONTENIDO

- 1 OBJETIVO
- 2 ALCANCE
- 3 RESPONSABLES
- 4 DEFINICIONES
- 5 MARCO LEGAL
- 6 DESARROLLO
- 7 FLUJOGRAMA
- 8 FORMATO
- 9 FOTO

“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”



MIPG-MO-V2- Vigente a partir del 10 de marzo de 2020

Calle 6 N° 2 -39 Casa de Gobierno. Celular 322-790 9868
e-mail: alcaldia@fuquene-cundinamarca.gov.co
CODIGO POSTAL: 250620





1. OBJETIVO

Detectar y controlar los reboses de agua en tanques de almacenamiento evitando pérdidas de agua y afectación a los usuarios o suscriptores.

2. ALCANCE

Aplica a todos los tanques de almacenamiento de agua potable de los acueductos urbanos y rurales operados por la Secretaria de Servicios Públicos del Municipio de Fúquene.

3. RESPONSABLES

- **Secretario de Servicios Públicos:** Encargado de controlar la continuidad y calidad del servicio.
- **Operarios:** Encargado de revisar tanques de almacenamiento identificar perdidas en los reboses.

4. DEFINICIONES

- **Servicio:** Es la acción o conjunto de actividades destinadas a satisfacer una determinada necesidad de los clientes, brindando un producto inmaterial y personalizado.
- **Fuga:** Son escapes de agua muy frecuentes en viviendas y edificaciones. Pueden ser la fuente de problemas que causan pérdidas económicas importantes a los propietarios e incluso derivar en problemas más graves y costosos.
- **Red de Acueducto:** Es el conjunto de tuberías, accesorios, estructuras y equipos que conducen el agua potable desde las plantas de tratamiento o tanques hasta las redes de distribución local o secundaria.
- **Tanque de almacenamiento:** Es una estructura con dos funciones: almacenar la cantidad suficiente de agua para satisfacer la demanda de una población y regular la presión adecuada en el sistema de distribución dando así un servicio eficiente.
- **Rebose:** Es el nivel que alcanza el agua almacenada en una pieza sanitaria y que coincide con la parte inferior del orificio de rebose de la pieza.
- **Válvulas de paso o corte:** Es un dispositivo, generalmente de metal, alguna aleación o más recientemente de polímeros o de materiales cerámicos, usado para dar paso o cortar el flujo de agua u otro fluido por una tubería o conducción en la que está inserto

5. MARCO LEGAL

- Ley 142 de 1994 Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones.
- DECRETO 302 DE 2000 Por el cual se reglamenta la Ley 142 de 1994, en materia de prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.

“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”





6. DESARROLLO

	Actividad	Descripción	Responsable
Desarrollo		Inicio	
	1	El Secretario de Servicios Públicos realiza un cronograma de limpieza de pozos y tuberías del sistema de alcantarillado con el fin de evitar taponamientos y obstrucciones en el libre flujo de las aguas residuales.	Secretario de Servicios Públicos o Apoyo Administrativo
	2	El secretario de servicios públicos de acuerdo al cronograma gestiona el préstamo o alquiler del equipo de succión-presión (vector) para realizar la respectiva limpieza y mantenimiento del alcantarillado	Secretario de Servicios Públicos o Apoyo Administrativo
	3	En caso que se presente alguna emergencia y no se cuente con el equipo de succión-presión (vector) se debe realizar una orden de trabajo a los operarios para que realicen la limpieza de forma manual con sus respectivas medidas de seguridad	Secretario de Servicios Públicos o Apoyo Administrativo
	4	El operario debe utilizar el traje adecuado que comprende overol enterizo, botas de caucho impermeable, guantes de caucho, máscara de seguridad y herramientas como son pica, pala, barra, llave expansiva bomba de succión	Operario
	5	Un operario debe desplazarse al pozo de inspección retira la tapa ingresa al pozo y realiza la limpieza manual con las respectivas herramientas y el otro operario recibe los desechos y los lleva al lugar de disposición final	Operario
	6	En el caso del pozo del emisario final retira las válvulas cheques se les hace limpieza general se procede a realizar la instalación dejándolas ajustadas a la tubería para su buen funcionamiento.	Operario
	7	En caso de contar con un equipo de succión-presión (Vector) se ubica el vehículo al lado del pozo se retira la tapa se ingresa la tubería de succión se inicia el proceso de succión al finalizar se retira la tubería y se vuelve a instalar la tapa.	Operario
	8	Los residuos recolectados se deben disponer en un lugar adecuado para que no genere contaminación en el medio ambiente.	Operario
		Fin	

“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”



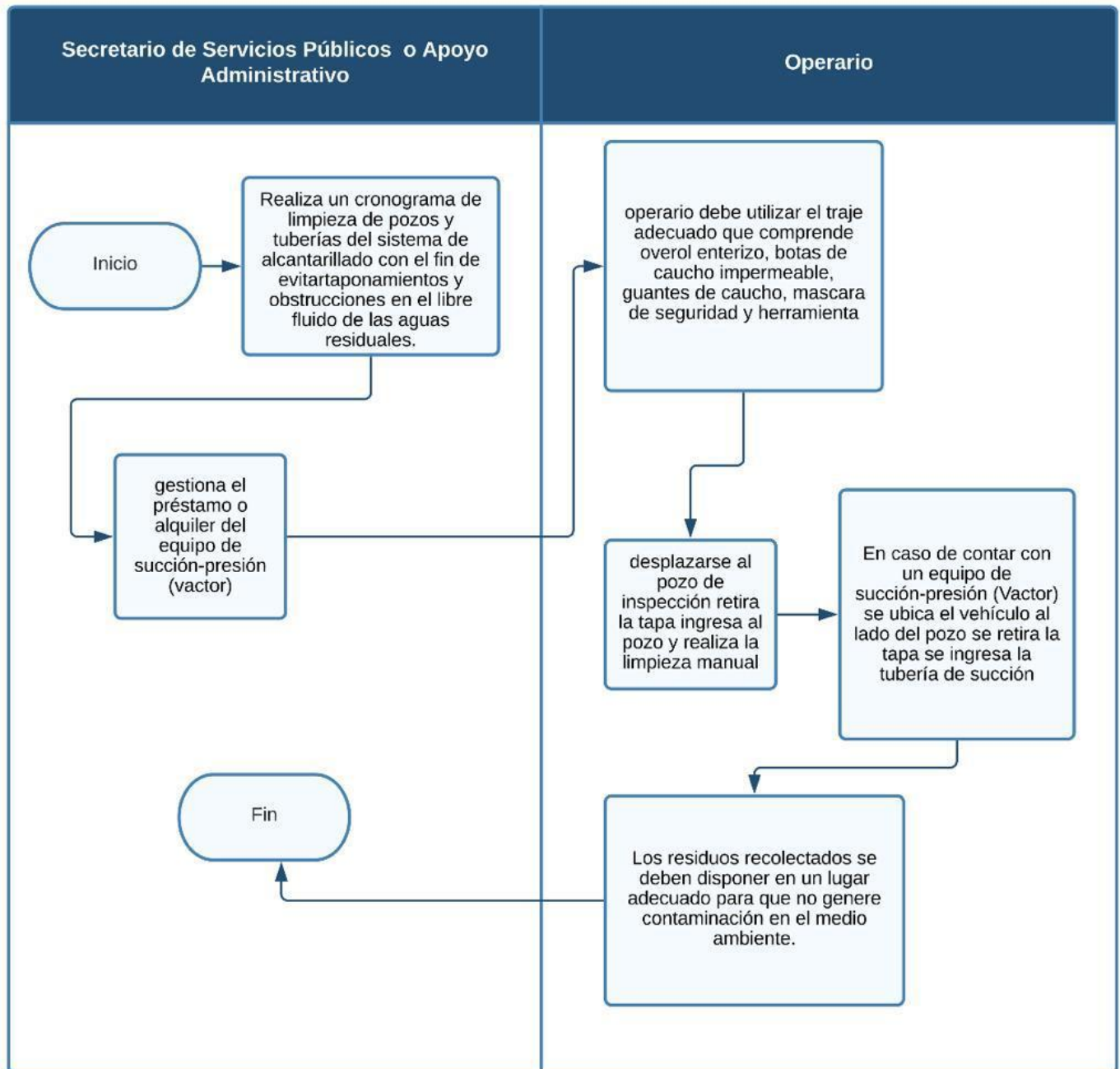
MIPG-MO-V2- Vigente a partir del 10 de marzo de 2020

Calle 6 N° 2 -39 Casa de Gobierno. Celular 322-790 9868
e-mail: alcaldia@fuquene-cundinamarca.gov.co
CODIGO POSTAL: 250620





7. FLUJOGRAMA



“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”



MIPG-MO-V2- Vigente a partir del 10 de marzo de 2020

Calle 6 N° 2 -39 Casa de Gobierno. Celular 322-790 9868
e-mail: alcaldia@fuquene-cundinamarca.gov.co
CODIGO POSTAL: 250620





REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
MUNICIPIO DE FÚQUENE
NIT: 899.999.323-3



SECRETARIA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FUQUENE	Código: SP-PR-019	V2
	Fecha: 05 Mayo de 2021	
Procedimiento para Recolección y Transporte de Residuos Solidos	Responsable: Secretaria de Servicios Públicos	
	Página 1 de 5	



Recolección y Transporte de Residuos Solidos

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
_____	_____	_____
Apoyo administrativo	Secretario de Servicios Públicos	Alcalde
YENI LILIANA GARZÓN ESPITIA	JORGE ALEJANDRO BRICEÑO CORTES	FABIO DOMINGO CORTES A

“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”



MIPG-MO-V2- Vigente a partir del 10 de marzo de 2020

Calle 6 N° 2 -39 Casa de Gobierno. Celular 322-790 9868
e-mail: alcaldia@fuquene-cundinamarca.gov.co
CODIGO POSTAL: 250620





REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
MUNICIPIO DE FÚQUENE
NIT: 899.999.323-3



TABLA DE CONTENIDO

- 1 OBJETIVO
- 2 ALCANCE
- 3 RESPONSABLES
- 4 DEFINICIONES
- 5 MARCO LEGAL
- 6 DESARROLLO
- 7 FLUJOGRAMA
- 8 FORMATO
- 9 FOTO DEL FORMATO

“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”



MIPG-MO-V2- Vigente a partir del 10 de marzo de 2020

Calle 6 N° 2 -39 Casa de Gobierno. Celular 322-790 9868
e-mail: alcaldia@fuquene-cundinamarca.gov.co
CODIGO POSTAL: 250620





1. OBJETIVO

Establecer los pasos para recoger y transportar los residuos no aprovechables hasta el sitio de disposición final, minimizando los efectos ambientales y la caída de residuos en la vía pública de este modo prestar un buen servicio a la comunidad.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para la actividad operativa del área de aseo, en función de los cascos urbanos y un 40% de la parte rural del Municipio de Fúquene.

3. RESPONSABLES

- **Secretario de Servicios Públicos:** Se encarga de inspeccionar, controlar y dirigir la recolección y transporte de los residuos no aprovechables hasta el sitio de disposición final.
- **Operario Auxiliar:** Quien es el encargado de recolectar los residuos sólidos.
- **Conductor Asignado:** Es el encargado de transportar los residuos hasta el sitio de disposición final.

4. DEFINICIONES

- **Residuos sólidos:** Es todo desecho que se genera por el barrido de las vías públicas, la limpieza de las zonas verdes, y todos los residuos domésticos en general.
- **Recolector:** Vehículo con características especiales, para realizar el proceso de recolección.
- **Transporte de residuos sólidos:** Actividad en la cual se realiza el desplazamiento de los residuos, desde el punto de recolección hasta el sitio de disposición final.
- **Recolección de residuos sólidos:** Actividad en la que se realiza la recolección de los residuos sólidos que se encuentran en las vías del municipio.
- **Servicios Especiales:** Obedece a la actividad de recolección y transporte de residuos que no pueden ser recolectados normalmente este tipo de residuos son tales como colchones, muebles, animales muertos etc.
- **Relleno sanitario:** Es el lugar técnicamente seleccionado, diseñado y operado para la disposición final controlada de residuos sólidos, sin causar peligro, daño o riesgo a la salud pública, minimizando y controlando los impactos ambientales y utilizando principios de ingeniería, para la confinación y aislamiento de los residuos sólidos en un área mínima, con compactación de residuos, cobertura diaria de los mismo, control de gases y lixiviados, y cobertura final.

“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”





- **Disposición final de residuos sólidos:** Es el proceso de aislar y confinar los residuos sólidos en especial los no aprovechables, en forma definitiva, en lugares especialmente seleccionados y diseñados para evitar la contaminación, y los daños o riesgos a la salud humana y al ambiente.
- **Residuos sólidos o desechos:** Es cualquier objeto, material, sustancia o elemento sólido resultante del consumo o uso de un bien en actividades domésticas, industriales, comerciales, institucionales o de servicio, que el generador abandona, rechaza o entrega y que es susceptible de aprovechamiento o transformación en un nuevo bien, con un valor económico o de disposición final.

5. MARCO LEGAL

- Ley 142 de 1994 Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones.
- Decreto Ley 2811 de 1974 Por el cual se dicta el Código Nacional de Recursos Naturales Renovables y de Protección al medio ambiente. Por el cual regula el manejo de los recursos naturales y los demás elementos y factores que conforman el ambiente o influyan en él. Reglamenta el manejo de residuos, basuras, desechos y desperdicios. Código Nacional de Recursos Naturales Renovables y de Protección al medio ambiente.
- Decreto 838 de 2005 Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial - MAVDT Por el cual se modifica el Decreto 1713 de 2002 sobre disposición final de residuos sólidos y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 1713 DE 2002 (agosto 06) Modificado por el Decreto Nacional 838 de 2005 "Por el cual se reglamenta la Ley 142 de 1994, la Ley 632 de 2000 y la Ley 689 de 2001, en relación con la prestación del servicio público de aseo, y el Decreto Ley 2811 de 1974 y la Ley 99 de 1993 en relación con la Gestión Integral de Residuos Sólidos".

6. DESARROLLO

	Actividad	Descripción	Responsable
Desarrollo		Inicio	
	1	El Jefe de Servicios Públicos se encarga se diseñar las micro rutas de recolección de residuos sólidos aprovechables y no aprovechables en las zonas rurales y urbanas del Municipio de Fúquene y la macro ruta de disposición final.	Secretario de Servicios Públicos o Apoyo Administrativo

“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”





REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
MUNICIPIO DE FÚQUENE
NIT: 899.999.323-3



2	Una vez establecidas las micro rutas de recolección y macro ruta de disposición final se hace la organización de personal para realizar la actividad de recolección de residuos sólidos.	Secretario de Servicios Públicos o Apoyo Administrativo
3	Previo al inicio del recorrido por las diferentes rutas de recolección ya establecidas, el conductor asignado y el jefe de servicios públicos se encargan de verificar que los vehículos cuenten con los elementos necesarios para realizar las actividades.	Secretario de Servicios Públicos o Apoyo Administrativo
4	Los operarios auxiliares de recolección deben portar de manera adecuada el uniforme y sus implementos de seguridad personal y de seguridad industrial.	Operarios
5	Durante los recorridos de recolección los Operarios auxiliares que acompañan el vehículo se encargan de tomar las bolsas o recipientes donde se encuentran almacenados los residuos sólidos presentes durante el transcurso de la ruta.	Operarios
6	Los Operarios auxiliares deben depositarlos en la tolva de la caja compactadora, de tal manera que estos no queden esparcidos por el sitio	Operarios
7	Cuando la tolva se encuentra llena, los auxiliares activan el sistema de engranaje con el fin de compactar los residuos que se encuentran allí y de esta manera dejarla libre para depositar los nuevos residuos recolectados.	Operarios
8	Cuando el vehículo compactador alcance su capacidad, se debe proceder a realizar la macro ruta de disposición final de los residuos que tiene almacenados.	Conductor asignado
9	El conductor asignado debe desplazarse al relleno sanitario Nuevo Mondoñedo ubicado en Bojaca	Conductor asignado
10	Al momento de ingresar al relleno sanitario este procede a realizar el pesaje de entrada, deposita los residuos y nuevamente para la salida vuelve a pesar, con el fin de definir el peso neto de residuos sólidos.	Conductor asignado
	Fin	

“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”

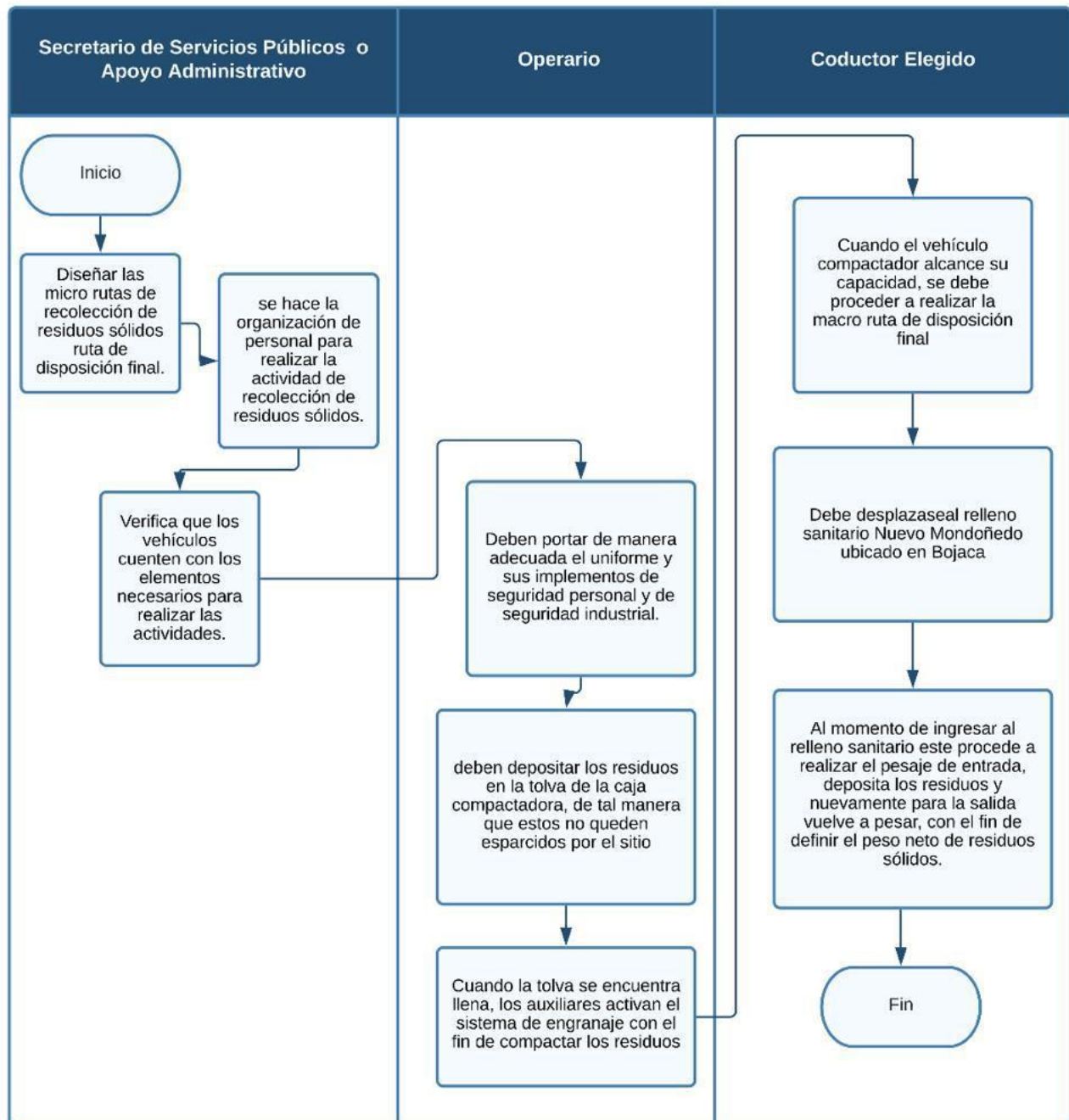


Calle 6 N° 2 -39 Casa de Gobierno. Celular 322-790 9868
e-mail: alcaldia@fuquene-cundinamarca.gov.co
CODIGO POSTAL: 250620





7. FLUJOGRAMA



“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”





SECRETARIA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FUQUENE	Código: SP-PR-020	V2
	Fecha: 05 Mayo de 2021	
Procedimiento para Barrido y limpieza de vías	Responsable: Secretaria de Servicios Públicos	
	Página 1 de 5	



Barrido y limpieza de vías

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
_____	_____	_____
Apoyo administrativo	Secretario de Servicios Públicos	Alcalde
YENI LILIANA GARZÓN ESPITIA	JORGE ALEJANDRO BRICEÑO CORTES	FABIO DOMINGO CORTES A

“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”



MIPG-MO-V2- Vigente a partir del 10 de marzo de 2020

Calle 6 N° 2 -39 Casa de Gobierno. Celular 322-790 9868
 e-mail: alcaldia@fuquene-cundinamarca.gov.co
 CODIGO POSTAL: 250620





REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
MUNICIPIO DE FÚQUENE
NIT: 899.999.323-3



TABLA DE CONTENIDO

- 1 OBJETIVO
- 2 ALCANCE
- 3 RESPONSABLES
- 4 DEFINICIONES
- 5 MARCO LEGAL
- 6 DESARROLLO
- 7 FLUJOGRAMA

1. OBJETIVO

“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”

Calle 6 N° 2 -39 Casa de Gobierno. Celular 322-790 9868
e-mail: alcaldia@fuquene-cundinamarca.gov.co
CODIGO POSTAL: 250620





Establecer las actividades que se llevan a cabo para conservar las calles, vías urbanas y zonas verdes limpias, en buen estado para el bienestar comunitario.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para actividad operativa del área de aseo en función de mantenimiento de zonas verdes, como poda de césped, plantas ornamentales, barrido manual con rastrillo (escobas plásticas, y/o metálicas) y recogida de material orgánico de las zonas urbanas del Municipio de Fúquene.

3. RESPONSABLES

- **Secretario de Servicios Públicos:** Se encarga de inspeccionar y dirigir el barrido y limpieza de vías.
- **Operario aseo:** Los Operarios de barrido y operadores de guadaña son los responsables de realizar el corte, barrido y recolección de prado.

4. DEFINICIONES

- **Vías:** Lugar por el que se circula o se desplaza. La vía, en este sentido, es un camino, puede tratarse del espacio que, en las ciudades, posibilita que la gente y los vehículos circulen y accedan a las construcciones que se sitúan a sus costados.
- **Parque urbano:** Es un parque ubicado en un núcleo urbano, de acceso público a sus visitantes y habitualmente debe su diseño y mantenimiento a los poderes públicos; por lo general, municipales.
- **Barrido:** Ha sido tradicionalmente el único tratamiento que se ha usado para la limpieza de los pavimentos, tanto del interior de las viviendas como de sus patios, corrales, almacenes u otras dependencias, así como de calles y plazas de los pueblos y ciudades.
- **Operador de barrido:** Es la persona encargada del barrido de calles y recoger posteriormente la basura.
- **Operador de guadaña:** Es la persona encargada de manipular esta herramienta agrícola compuesta de una cuchilla curva insertada en un palo normalmente rígido, usada para segar hierba, almas, forraje para el ganado o cereales.

5. MARCO LEGAL

- Ley 142 de 1994 Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones.
- Decreto Ley 2811 de 1974 Por el cual se dicta el Código Nacional de Recursos Naturales Renovables y de Protección al medio ambiente. Por el cual regula el manejo de los recursos naturales y los demás elementos y factores que conforman el ambiente o influyan en él. Reglamenta el manejo de residuos, basuras, desechos y desperdicios.

“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”





Código Nacional de Recursos Naturales Renovables y de Protección al medio ambiente.

6. DESARROLLO

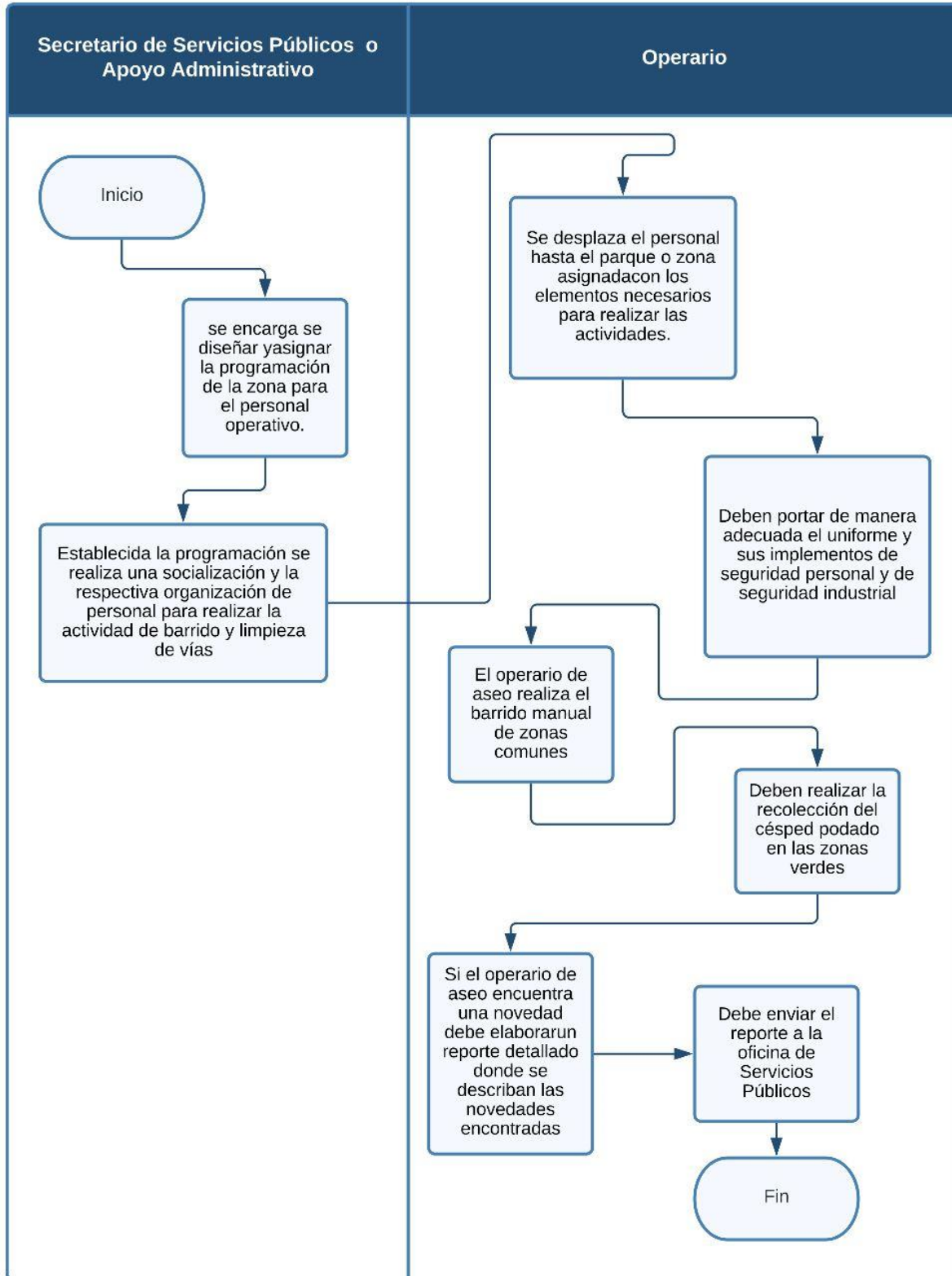
	Actividad	Descripción	Responsable
Desarrollo		Inicio	
	1	El Jefe de Servicios Públicos se encarga de diseñar y asignar la programación de la zona para el personal operativo.	Secretario de Servicios Públicos o Apoyo Administrativo
	2	Una vez establecida la programación se realiza una socialización y la respectiva organización de personal para realizar la actividad de barrido y limpieza de vías.	Secretario de Servicios Públicos o Apoyo Administrativo
	3	Se desplaza el personal hasta el parque o zona asignada con los elementos necesarios para realizar las actividades.	Operarios
	4	Los operarios deben portar de manera adecuada el uniforme y sus implementos de seguridad personal y de seguridad industrial para realizar el corte de césped en zonas comunes (parques o zonas verdes)	Operarios
	5	El operario de aseo realiza el barrido manual de zonas comunes (parques o zonas verdes)	Operarios
	6	Los Operarios deben realizar la recolección del césped podado en las zonas verdes, de tal manera que estos no queden esparcidos por el sitio.	Operarios
	7	Si el operario de aseo encuentra una novedad debe elaborar un reporte detallado donde se describan las novedades encontradas en la ruta de las actividades realizadas. Con el respectivo registro fotográfico.	Operarios
	8	El operario debe enviar el reporte a la oficina de Servicios Públicos del Municipio de Fúquene.	Operarios
		Fin	

“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”





7. FLUJOGRAMA



“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”





REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
MUNICIPIO DE FÚQUENE
NIT: 899.999.323-3



SECRETARIA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FUQUENE	Código: SP-PR-021	V2
	Fecha: 05 Mayo de 2021	
Procedimiento para Informar A La Comunidad Sobre Suspensión Del Servicio Por Mantenimiento	Responsable: Secretaria de Servicios Públicos	
	Página 1 de 5	



Procedimiento para Informar A La Comunidad Sobre Suspensión Del Servicio Por Mantenimiento

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Apoyo administrativo	Secretario de Servicios Públicos	Alcalde
YENI LILIANA GARZÓN ESPITIA	JORGE ALEJANDRO BRICEÑO CORTES	FABIO DOMINGO CORTES A

“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”



Calle 6 N° 2 -39 Casa de Gobierno. Celular 322-790 9868
e-mail: alcaldia@fuquene-cundinamarca.gov.co
CODIGO POSTAL: 250620





REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
MUNICIPIO DE FÚQUENE
NIT: 899.999.323-3



TABLA DE CONTENIDO

- 1 OBJETIVO
- 2 ALCANCE
- 3 RESPONSABLES
- 4 DEFINICIONES
- 5 MARCO LEGAL
- 6 DESARROLLO
- 7 FLUJOGRAMA

“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”



MIPG-MO-V2- Vigente a partir del 10 de marzo de 2020

Calle 6 N° 2 -39 Casa de Gobierno. Celular 322-790 9868
e-mail: alcaldia@fuquene-cundinamarca.gov.co
CODIGO POSTAL: 250620





1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento de informar a la comunidad por mantenimiento preventivo de la red y accesorios logrando así un plan de mantenimiento preventivo ahorrando costos en reposición de redes e instalación de accesorios con los que ya cuenta el sistema y estén en funcionamiento.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los suscriptores o usuarios de la Secretaria de Servicios Públicos del Municipio de Fúquene.

3. RESPONSABLES

- **Secretario de Servicios Públicos:** Es el encargado de programar, controlar y garantizar la continuidad y calidad del servicio.
- **Operarios:** Encargados de realizar los trabajos de mantenimiento y restablecimiento del servicio.

4. DEFINICIONES

- **Suscriptor:** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos
- **Usuario Potencial:** Persona natural o jurídica que ha iniciado consultas para convertirse en usuario de los servicios públicos.
- **Red de Acueducto:** Es el conjunto de tuberías, accesorios, estructuras y equipos que conducen el agua potable desde las plantas de tratamiento o tanques hasta las redes de distribución local o secundaria.
- **Mantenimiento:** Es el proceso que se lleva a cabo para que un elemento, o unidad de producción, pueda continuar funcionando a un rendimiento óptimo.
- **Mantenimiento Preventivo:** a la acción de revisar de manera sistemática y bajo ciertos criterios a los equipos o aparatos de cualquier tipo para evitar averías ocasionadas por uso, desgaste o paso del tiempo.
- **Restablecimiento:** Conectar nuevamente el servicio público a un inmueble al cual se le había suspendido

5. MARCO LEGAL

- Ley 142 de 1994 Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 517 de 2020 "Por el cual se dictan disposiciones en materia de los servicios públicos de energía eléctrica y gas combustible, en el marco del Estado de Emergencia

“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2033”
~~Económica, Social y Ecológica declarado por el Decreto 417 de 2020~~





6. DESARROLLO

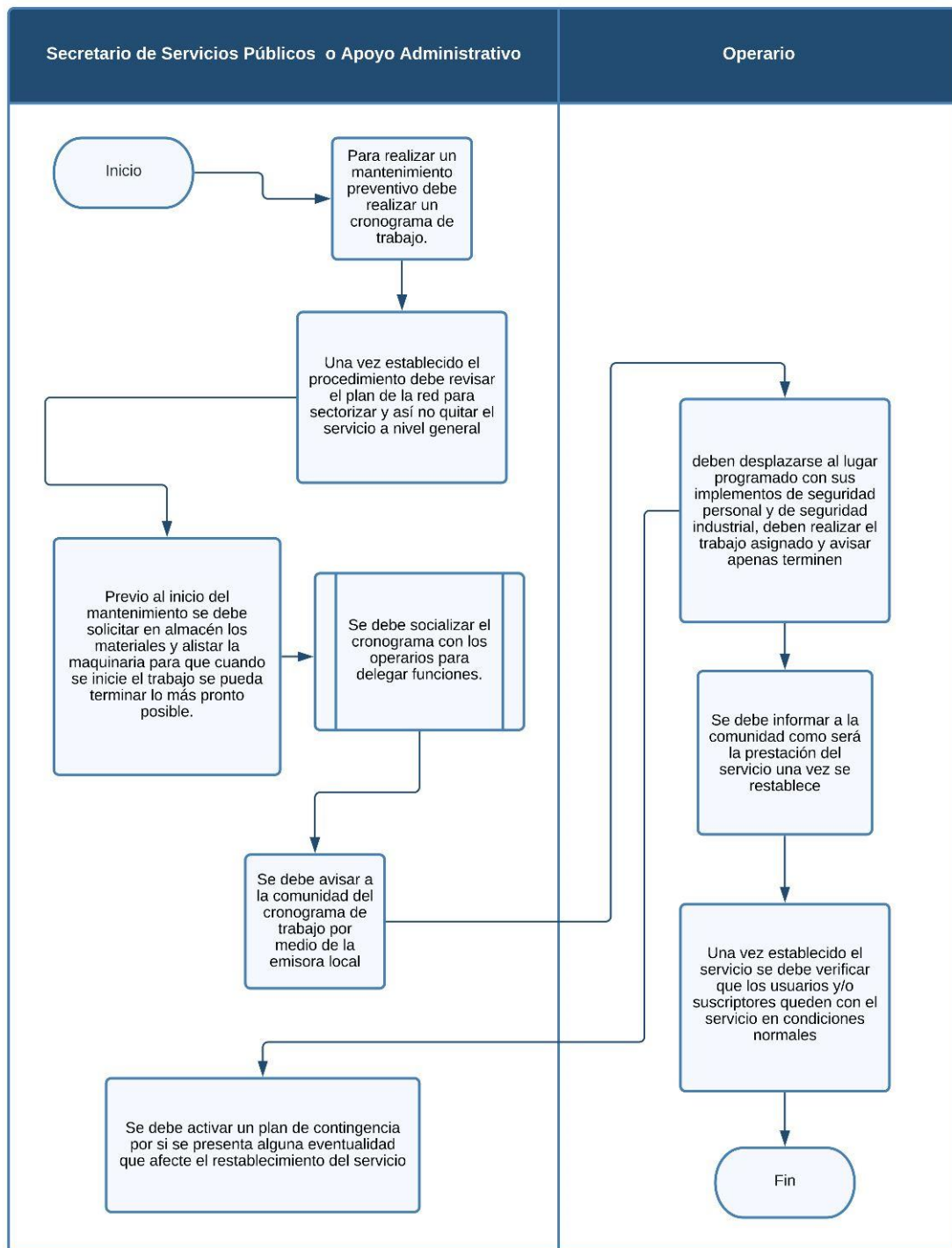
	Actividad	Descripción	Responsable
Desarrollo		Inicio	
	1	El Secretario de Servicios Públicos para realizar cualquier tipo de mantenimiento preventivo debe realizar un cronograma de trabajo.	Secretario de Servicios Públicos o Apoyo Administrativo
	2	Una vez establecido el procedimiento debe revisar el plan de la red para sectorizar y así no quitar el servicio a nivel general	Secretario de Servicios Públicos o Apoyo Administrativo
	3	Previo al inicio del mantenimiento se debe solicitar en almacén los materiales y alistar la maquinaria para que cuando se inicie el trabajo se pueda terminar lo más pronto posible.	Secretario de Servicios Públicos o Apoyo Administrativo
	4	Se debe socializar el cronograma con los operarios para delegar funciones.	Secretario de Servicios Públicos o Apoyo Administrativo
	5	Se debe avisar a la comunidad del cronograma de trabajo por medio de la emisora local, cartelera y redes sociales para que los usuarios y/o suscriptores sepan que día se suspenderá el servicio.	Secretario de Servicios Públicos o Apoyo Administrativo
	4	Los operarios deben desplazarse al lugar programado con sus implementos de seguridad personal y de seguridad industrial, deben realizar el trabajo asignado y avisar apenas terminen	Operarios
	5	Se debe activar un plan de contingencia por si se presenta alguna eventualidad que afecte el restablecimiento del servicio	Secretario de Servicios Públicos o Apoyo Administrativo
	6	Se debe informar a la comunidad como será la prestación del servicio una vez se restablece	Operarios
	7	Una vez establecido el servicio se debe verificar que los usuarios y/o suscriptores queden con el servicio en condiciones normales.	Operarios
		Fin	

“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”





7. FLUJOGRAMA



“TRAYECTORIA SOCIAL, GARANTÍA DE BUEN GOBIERNO 2020-2023”



MIPG-MO-V2- Vigente a partir del 10 de marzo de 2020

Calle 6 N° 2 -39 Casa de Gobierno. Celular 322-790 9868
 e-mail: alcaldia@fuquene-cundinamarca.gov.co
 CODIGO POSTAL: 250620





REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
MUNICIPIO DE FUQUENE
NT: 899.999.323-3
CONTROL INTERNO



IDENTIFICACION DEL RIESGO

ITEM No	NOMBRE DEL PROCESO	DEPENDENCIA AFECTADA	DESCRIPCION DEL RIESGO O NO CONFORMIDAD POTENCIAL	EFFECTO
1	SELECCIÓN DE PERSONAL	SECRETARIA DE SERVICIOS PUBLICOS	Seleccionar personal no idoneo para desempeñase en el cargo a proveer.	Mala operación en los distintos sistemas de los servicios prestados.
2	INDUCCION Y EMPALME	SECRETARIA DE SERVICIOS PUBLICOS	Que el capacitador no logre transmitir la información o que la persona capacitada no logre obtener las bases necesarias para su desempeño.	Quedan vacios en el conocimiento del operador para el adecuado funcionamiento de los sistemas.
2	INDUCCION Y EMPALME	SECRETARIA DE SERVICIOS PUBLICOS	Que al momento de realizar el empalme entre funcionarios de salida-ingreso no se entreguen las herraminetas y la información necesaria para desarrollo de las funciones.	el funcionario entrante no cuenta co las bases necesarias para iniciar con las actividades a realizar.
3	PQR	SECRETARIA DE SERVICIOS PUBLICOS	Fallas en la prestación del los servicios Publicos Domiciliarios : Acueducto , Alcantarillado y Aseo	Inconformidad de la población por mala prestación del servicio.
4	INFORMES ORGANOS DE CONTROL	SECRETARIA DE SERVICIOS PUBLICOS	Demoras en la elaboración y cierre de informes	Reporte de información errónea y sin verificación a las entidades de control. Retraso en el proceso (la información no esta en tiempo real en el sistema).
5	SISTEMA DE EVALUACION PERIODICA DE DESEMPEÑO PERSONAL	SECRETARIA DE SERVICIOS PUBLICOS	Que no se haga una evaluación objetiva de cada uno de los funcionarios.	El funcionario no haga un buen desempeño de sus funciones.

MATRIZ DE RIESGOS GESTION DE SERVICIOS PUBLICOS

CAUSA	EXISTEN CONTROLES		DESCRIPCION DEL CONTROL	VALORACIÓN DEL RIESGO				
	SI	NO		A menor impacto 1 a mayor impacto 10	A menor probabilidad de ocurrencia 1 a mayor probabilidad de ocurrencia 10		A n det facil	
				SEVERIDAD	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA			
Mala prestación de los servicios Acueducto , Alcantarillado y Aseo		X	No se esta realizando el control	9	SERIA	6	MODERADA	4
Mala operación de los sistemas que afectan la adecuada prestación de los Servicios		X	No se esta realizando el control	4	MENOR	3	POCA	5
Mala operación de los sistemas que afectan la adecuada prestación de los Servicios	X		Acta de empalme	9	SERIA	5	MODERADA	2
Errores en la operación de los sistemas de los servicios Acueducto , Alcantarillado y Aseo	X		Revision, constante de la correcta operacion, controlando los procedimientos de cada Servicio	8	EXTREMA	8	ALTA	6
No se realiza la entrega de la información oportuna para elaborar los informes, esto genera acumulación de informacion que se debe consolidar en muy poco tiempo.	X		Cronograma de actividades para reporte de informacion a entes de control.	10	PELIGROSA	9	MUY ALTA	2
Bajo rendimiento y no cumplir a cabalidad sus actividades.		X	No se esta realizando el control	9	SERIA	2	MUY POCA	4



(Escala del 1 al 10)		PLANEACIÓN DE LAS ACCIONES DE PRE		
menor facilidad de ección 10 a mejor idad de detección 1	NIVEL DE PRIORIDAD DEL RIESGO	ACCIONES PREVENTIVAS	FECHA DE INICIO ACCION PREVENTIVA	
DETECCIÓN				
MEDIANAMENTE ALTA	216	RIESGO DE FALLA MEDIO	Implementar sistema de evaluacion periodica	11/2/2021
MEDIANAMENTE ALTA	60	RIESGO DE FALLA BAJO	Implementar sistema de evaluacion periodica	11/2/2021
MEDIANAMENTE ALTA	90	RIESGO DE FALLA BAJO	Llevar un control sobre las actas de empalme dentro del achivo de gestion de la oficina.	11/2/2021
BAJA	384	RIESGO DE FALLA MEDIO	Control peridico por parte del jefe inmediato a los diferentes sistemas.	11/2/2021
MEDIANAMENTE ALTA	180	RIESGO DE FALLA MEDIO	Hacer cronograma de fechas maximas de reporte para no exceder el plazo limite.	11/2/2021
MEDIANAMENTE ALTA	72	RIESGO DE FALLA BAJO	Que la oficina de control interno realice la revision periodica de las evaluaciones.	11/2/2021



IDENTIFICACION DEL RIESGO

ITEM No	NOMBRE DEL PROCESO	DEPENDENCIA AFECTADA	DESCRIPCION DEL RIESGO O NO CONFORMIDAD POTENCIAL	EFFECTO
6	SUSCRIPCION DE USUARIOS	SECRETARIA DE SERVICIOS PUBLICOS	Errores en el ingreso de un Nuevo Usuario	No se expide la factura o llega con los datos erroneos
7	DETECCION DE USUARIOS CLANDESTINOS	SECRETARIA DE SERVICIOS PUBLICOS	Que al momento de ser detectados no se reporten para realizar el procedimiento correspondiente	Que sigan persistiendo los usuarios clandestinos generando perdidas en el sistema financiero
8	ACTUALIZACION DE TARIFAS	SECRETARIA DE SERVICIOS PUBLICOS	Tarifas no acordes a la estructura tarifaria del Municipio	Mala calidad de la facturación, Afectación en los módulos de contabilidad. Reclamos y quejas por errores.
2	FACTURACION	SECRETARIA DE SERVICIOS PUBLICOS	Errores en la Facturación	Pago de Faturas que no corresponden al contribuyente. Afectación en los módulos de contabilidad. Reclamos y quejas por errores.
10	ACCIONES COERCITIVAS, SUSPENSIÓN Y ACUERDOS DE PAGO	SECRETARIA DE SERVICIOS PUBLICOS	Acuerdo de pago no calculado correctamente	Error en el calculo de las cuotas a financiar por parte del auxiliar
10	ACCIONES COERCITIVAS, SUSPENSIÓN Y ACUERDOS DE PAGO	SECRETARIA DE SERVICIOS PUBLICOS	Que no se realice la suspensión a los deudores morosos para recuperar cartera morosa	Que no se realice la suspensión a los deudores morosos

MATRIZ DE RIESGOS GESTION DE SERVICIOS PUBLICOS

CAUSA	EXISTEN CONTROLES		DESCRIPCION DEL CONTROL	VALORACIÓN DEL RIESGO				
	SI	NO		A menor impacto 1 a mayor impacto 10	A menor probabilidad de ocurrencia 1 a mayor probabilidad de ocurrencia 10		A n det facil	
				SEVERIDAD	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA			
Errores de digitación. Distracción del auxiliar administrativo.		x	Hacer control de los nuevos usuarios al momneto de expedir la facturacion	8	EXTREMA	2	MUY POCA	4
Que no se haga un adecuado control en cada una de las conexiones domicialiarias.		x	No existen controles para este riesgo	9	SERIA	8	ALTA	6
Errores en la facturacion a causa de mal estructura tarifaria	x		Supervision al procedimiento de la estructura tarifaria para realizar un cobro de acuerdo a la normatividad vigente	6	SIGNIFICATIVA	1	REMOTA	3
Errores de tarifas, toma de lecturas o mala digitacion al momento de realizar preliquidación y liquidación.		x	No existen controles para este riesgo	9	SERIA	1	REMOTA	3
Que el usuario no realice el pago correcto y se vuelva un PQR		x	Revision del formato de financiacion y verificacion de los valores	6	SIGNIFICATIVA	4	MODERADA	3
Que se genere una alta cartera morosa generando perdidas financieras.		x	En el momento no se esta realizando control para este riesgo.	6	SIGNIFICATIVA	5	MODERADA	4



(Escala del 1 al 10)

PLANEACIÓN DE LAS ACCIONES DE PRE

menor facilidad de ección 10 a mejor idad de detección 1		NIVEL DE PRIORIDAD DEL RIESGO	ACCIONES PREVENTIVAS	FECHA DE INICIO ACCION PREVENTIVA
DETECCIÓN				
MEDIANAMENTE ALTA	64	RIESGO DE FALLA BAJO	Al momento de imprimir la facturación, revisar los datos de la factura de cada usuario nuevo para verificar que los datos esten correctos.	11/2/2021
BAJA	432	RIESGO DE FALLA MEDIO	Realizar revisiones periodicas a todas la conexiones domicialiarias, redes principales, redes secundarias, medicion de presión en red y estar monitoreando el indice del porcentaje de agua no contabilizada	11/2/2021
MEDIANAMENTE ALTA	18	RIESGO DE FALLA BAJO	Verificar la estructura tarifaria ingresada al software para el periodo a facturar en el momento de la preliquidación.	11/2/2021
MEDIANAMENTE ALTA	27	RIESGO DE FALLA BAJO	Realizar una verificacion detallada a la preliquidacion con el fin de identificar errores antes de liquidar.	11/2/2021
MEDIANAMENTE ALTA	72	RIESGO DE FALLA BAJO	Al mommento de ingresar recaudos revisar que usuarios con acuerdo de pago cumplieron con el pago y si no proceder a dar por terminado el acuerdo de pago y realizar la suspensión del servicio.	11/2/2021
MEDIANAMENTE ALTA	120	RIESGO DE FALLA BAJO	Revisar que el formato de orden de suspensió se halla cumplido por parte del operario.	11/2/2021



IDENTIFICACION DEL RIESGO

ITEM No	NOMBRE DEL PROCESO	DEPENDENCIA AFECTADA	DESCRIPCION DEL RIESGO O NO CONFORMIDAD POTENCIAL	EFECTO
11	LECTURA DE MEDICION	SECRETARIA DE SERVICIOS PUBLICOS	Que el operario no tome la lectura en el sitio y la promedie o que la tome erroneamente.	El consumo facturado no es real generando actuaci3n erronea.
12	REPOSICIÓN DE MEDIDORES	SECRETARIA DE SERVICIOS PUBLICOS	Al momento de retirar el medidor el operario lo haga sin el usuario o suscriptor presente	Usuario o suscriptor no se entera del procedimiento de reposici3n de medidor viendo afectada la prestaci3n del servicio.
12	REPOSICIÓN DE MEDIDORES	SECRETARIA DE SERVICIOS PUBLICOS	Al momento de retirar el medidor se equivoque y termine retirando el que no es.	Que no se cumple con el objeto de la revision correspondiente y termina afectando a un usuario que no presenta falla.
13	DETECCION DE FUGAS NO VISIBLES	SECRETARIA DE SERVICIOS PUBLICOS	Que se presenten grandes fugas o perdidas de agua sin ser detectada incrementando el porcentaje del indice de agua no contabilizada.	No tener los equipos necesarios para detectar fugas no visibles para el operario
14	DETECCION Y CONTROL DE LOS REBOSES EN TANQUES DE ALMACENAMIENTO	SECRETARIA DE SERVICIOS PUBLICOS	Que se presenten perdidas de agua cuando los tanques superen el limite de almacenamiento	Que se presente fugas de agua generando perdidas economicas e incrementando indices de agua no contabilizada
15	PROGRAMA PERMANENTE PARA VIGILAR, INPECCIONAR Y LIMPIAR CUENCAS EN LA FUENTE ABASTECEDORA	SECRETARIA DE SERVICIOS PUBLICOS	Que se contaminen las fuentes hidricas o se tapen las bocatomas.	Que el operario no este constatemente monitoreando las fuentes hidricas de abastecimiento.

16	REGISTRO DE CALIDAD DE AGUA QUE ENTRA Y SALE DE LA PLANTA DE TRATAMIENTO	SECRETARIA DE SERVICIOS PUBLICOS	Al no monitorear el registro de calidad de agua de entrada con las pruebas de jarra no se haga la adecuada dosificación de los insumos quimicos para tratamiento adecuado del agua.	Generar un riesgo medio alto en la calidad del agua por no estar potable apta para consumo humano.
17	TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES	SECRETARIA DE SERVICIOS PUBLICOS	Al no realizar el tratamiento adecuado de las aguas residuales generan contaminación a las fuentes hídicas donde son vertidas.	El sistema se colapsa y el operario no esta capacitado para realizar dicha operacion y/o el sistema de tratamiento no es el adecuado para ese tipo de aguas residuales.
18	LIMPIEZA DE POZOS DE INPECCIÓN Y TUBERIA DE CONDUCCION	SECRETARIA DE SERVICIOS PUBLICOS	Mantener los pozos sin sedimentos que interrumpen el fluido de las aguas residuales generando reboses en el sistema	Genera una emergencia sanitaria por reboses de contaminación en el sistema de alcantarillado y salubridad en los usuarios o suscriptores conectados en el sistema
19	RECOLECCION Y TRANSPORTE DE RESIDUOS SOLIDOS	SECRETARIA DE SERVICIOS PUBLICOS	No realizar la adecuada recolección, tranporte y disposición final de los residuos solidos	Contaminación del medio ambiente por mala pestacion del servicio generando botaderos en zonas de reservas, fuentes hidricas entre otros
20	BARRIDO Y LIMPIEZA DE VIAS	SECRETARIA DE SERVICIOS PUBLICOS	Que el operario no realice barrido de las vias urbanas enerando contaminación	Genera suciedad y contaminación en la vias urbanas ocasionando contaminación visual y dando un mal aspecto al municipio de Fúquene.
21	PROCEDIMIENTO PARA INFORMAR A LA COMUNIDAD SOBRE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO POR MANTENIMIENTO	SECRETARIA DE SERVICIOS PUBLICOS	Suspender el servicio sin informar a la comunidad generando incormidad.	Desabastecimiento en el usuario suscriptor por no estar preparado para la suspension del servicio

MATRIZ DE RIESGOS GESTION DE SERVICIOS PUBLICOS

CAUSA	CONTROLES		DESCRIPCION DEL CONTROL	VALORACIÓN DEL RIESGO				
	EXISTEN CONTROLES			A menor impacto 1 a mayor impacto 10	A menor probabilidad de ocurrencia 1 a mayor probabilidad de ocurrencia 10		A n det facil	
	SI	NO		SEVERIDAD	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA			
Inconformidad de parte del usuario o suscriptor en el valor a pagar de la factura generando PQR.	X		Revisión de promedio de consumo de cada usuario o suscriptor controlando la variación de consumo.	8	EXTREMA	8	ALTA	7
Generar inconformidad por parte del usuario o suscriptor generando PQR		X	No existen controles para este riesgo	9	SERIA	1	REMOTA	3
Generar inconformidad en dos usuarios o suscriptores generando PQR afectando la prestación del servicio.		X	No existen controles para este riesgo	8	EXTREMA	2	MUY POCA	4
Perdida de presión que ocasiona desabastecimiento a usuarios conectados en la red que presenta la fuga.	X		Se monitorea el índice de agua no contabilizada y se revisa la presión en las acomeditas de los usuarios o suscriptores.	8	EXTREMA	6	MODERADA	8
que el operario no este pendiente para manipular las valvulas de distribución una vez se llenan los tanques		X	No existen controles para este riesgo	7	MAYOR	8	ALTA	1
Genera un riesgo medio o alto en la calidad de agua o desabastecimiento.		X	No existen controles para este riesgo	10	PELIGROSA	9	MUY ALTA	3

Porque el operario no esta capacitado o concentrado en el trabajo a realizar, o no se encuentre operario en su lugar de trabajo.	X		Se hace pruebas de jarras para monitorear la calidad de agua y definir el tratamiento, analisis al agua a distribuir a los usuarios o suscriptores.	10	PELIGROSA	9	MUY ALTA	3
al no operar el sistema de tratamiento sube la carga contaminante, generando alta contaminación en las fuentes y posibles problemas de salud publica y sanciones.ambientales		x	No existen controles para este riesgo	10	PELIGROSA	9	MUY ALTA	4
No se realiza la limpieza periodca se sedimentan los pozos de inspeccion y las tuberias con mateial solido generando colapso en el sistema		X	No existen controles para este riesgo	10	PELIGROSA	9	MUY ALTA	3
No realizar la recoleccion en algunos sitios en los horarios establecidos generando contaminacion por no recoleccion	X		Se establecieron rutas de recoleccion de los residuos aprovechables y no aprovechables en todo el territorio Municipal	7	MAYOR	9	MUY ALTA	3
Que los usuarios o suscriptores esten inconfomes por la mala prestacion del servicio y generen una reclamacion		x	No existen controles para este riesgo	8	EXTREMA	9	MUY ALTA	4
Al momento de programar la suspension o corte o se realice una notificacion masiva para que todos los usuarios se enteren	X		Se notifica a la comunidad por redes sociales, volantes y emisora comunitaria.	6	SIGNIFICATIVA	9	MUY ALTA	3



(Escala del 1 al 10) **PLANEACIÓN DE LAS ACCIONES DE PRE**

menor facilidad de ección 10 a mejor idad de detección 1		NIVEL DE PRIORIDAD DEL RIESGO	ACCIONES PREVENTIVAS	FECHA DE INICIO ACCION PREVENTIVA
DETECCIÓN				
BAJA	448	RIESGO DE FALLA MEDIO	Hacer control de las PQR por lectura de medición y si la ocurrencia es repetitiva se hara un seguimiento al operario que realiza la ruta	11/2/2021
MEDIANAMENTE ALTA	27	RIESGO DE FALLA BAJO	Inducción al personal y a los operarios para que hagan el procedimiento de la forma correcta.	11/2/2021
MEDIANAMENTE ALTA	64	RIESGO DE FALLA BAJO	En el momento de expedir la orden verificar que los datos correspondan al usuario o suscriptor y el operario al momento de recibir el cumplido de la orden vuelve a verificar que si sea el usuario o suscriptor.	11/2/2021
BAJA	384	RIESGO DE FALLA MEDIO	Gestionar un equipo de detección de fugas no visibles semestralmente paa monitorear todas las redes de distribución.	11/2/2021
ALTA	56	RIESGO DE FALLA BAJO	Instalar en los tanques de almacenamiento tuberías para captar el rebose y conectarlo a la red de distribución evitando así pérdidas de agua.	11/2/2021
MEDIANAMENTE ALTA	270	RIESGO DE FALLA MEDIO	Llevar una bitacora de ispeccion y control de las fuentes hidricas de abastecimiento para el acueducto municipal	11/2/2021

MEDIANAMENTE ALTA	270	RIESGO DE FALLA MEDIO	Llevar una bitacora de inspeccion y control de la calidad del agua a la entrada y salida del tratamiento	11/2/2021
MEDIANAMENTE ALTA	360	RIESGO DE FALLA MEDIO	Tener un sistema de tratamiento adecuado para el tratamiento de las aguas residuales generadas por el municipio y mantener la platanta de tratamiento en optimas condiciones para su buen funcionamiento.	11/2/2021
MEDIANAMENTE ALTA	270	RIESGO DE FALLA MEDIO	Elaborar un cronograma para realizar limpieza gestionando el equipo de succión-presión en todo el sistema de alcantarillado de aguas residuales con el fi de mantenerlo en optimas codiciones de operación.	11/2/2021
MEDIANAMENTE ALTA	189	RIESGO DE FALLA MEDIO	Realizar campañas de concientización ambiental a la comunidad para que hagan uso adecuado de los residuos solidos como el reciclaje y cumplir con la disposición final junto con la empresa prestadora .	11/2/2021
MEDIANAMENTE ALTA	288	RIESGO DE FALLA MEDIO	Llevar un registro de cumplimiento semanal de las rutas diseñadas a las que se han realizado barrido y limpieza.	11/2/2021
MEDIANAMENTE ALTA	162	RIESGO DE FALLA MEDIO	En caso de mantenimineto preventivo programar y avisar a la comunidad con tiempo suficiente y en caso de mantenimiento correctivo tener tanque cisterna como plan de contingencia.	11/2/2021

